

〔長久手町業務評価票：平成20年度業務〕

担当課・係名	住民 課 住民 係【問合せ・質問等の先（電話・内線番号） 1 3 2 】
第4次総合計画の 該当項目	<input type="checkbox"/> 5 節 <input checked="" type="checkbox"/> 2 項 事務の簡素化・効率化の推進

業務の名称	長久手町サービスコーナー事業			
(1) 根拠法令・条例	長久手町サービスコーナー設置要綱			
(2) 当該業務量 (延人員規模含む)	総業務量の17%（係の総業務量を100%とする） 職員延人数：528人・日（臨時雇用者延人数：454.3人・日）			
(3) 事業費 (人件費分を除く)	2,490千円（平成20年度決算（細目・細々目の実績から抽出・算定する）			
(4) 補助率（補助金がある 場合のみ記載）	_____ %（平成20年度実績）			
(5) 業務期間	開始した年度	1 2 年度	終了（予定）年度	年度

(6) 業務の概要（簡潔に箇条書きで記載）

① 業務目的（達成目標）	多様なライフスタイルを持つ住民のニーズに合わせ、本庁閉庁時の休日や夜間でも、各種証明書発行等の行政サービスが提供できるようにする。
② 業務が対象とする住民（地域、層）	町内全域
③ 業務の具体的な実施内容・方法（平成20年度実績）	住民票等の写し、印鑑証明書発行 戸籍謄本・抄本・附票の発行（本町本籍者のみ） 町主催事業（文化の家）のチケット、町刊行物（冊子・地図）の販売 各種パンフレットの閲覧、配布
④ 業務の実施結果（平成20年度実績）	役場来庁時、電話での問い合わせ時には、サービスコーナーのPRに努め、利用促進を行った。行政情報・イベント情報の提供を図った。

【業務結果の説明指標】

結果の説明指標		17年度	18年度	19年度	20年度 実績	将来目標
1	各種証明書等の発行件数	8,806	9,757	10,680	10,369	
2	チケット・書籍等取扱件数	421	341	542	366	
3						
4						
5						

(7) 遂行上の問題点、取組課題（簡条書きで簡潔に記載）

気軽に身近な立ち寄りやすい施設として、さらなる利用率の向上に努める。

(8) 改善実績（過去4年間の実績）

町のホームページ、広報等に掲載し、また、来庁時、電話対応時にPRするなどサービスコーナーの利用促進に努めた。その結果、本庁閉庁時の行政サービス、特に休日、夜間の各種証明書発行が可能であると住民からの好評を得ている。

(9) 業務の評価（自己診断）

評価基準	評価の視点	三段階評価 (2～0点)
①目的の達成状況	業務目的に対して、どの程度の成果が得られているか。	2点
②コストパフォーマンス	成果を上げるために投入してきた人的資源、財源は、適切であったか。	2点
③業務方法の最適採用	業務の円滑で効率的な実施に採用した方法・手法は業務の目的、取り巻く状況に対応して適切であったか。	2点
④住民の満足・信頼獲得	受益する住民の満足、行政に対する信頼は高められたか。	2点
⑤総合計画との整合	総合計画（基本計画）の方針に対応しているか。	1点
⑥他都市との比較	近隣の都市、類似団体に比べて業務の進み具合はどうか。	2点
2点：成果あり、適切だった　1点：ある程度適切だった　0点：適切でなかった、遅れている		平均 1.8点

(10) 総合評価（課の見解）

①今後の方向 (該当番号に○印)	<ol style="list-style-type: none">前年度と同じく、そのまま継続する。見直して継続（業務の拡大）見直して継続（業務の縮小）見直して継続（方法の改善）見直して継続（他業務と統合）廃止する。休止する。
②評価理由	休日、夜間の業務については好評を得ているものの、証明書発行の割合は横ばいを続けている。さらなるPRに努め、平日の利用についても積極的利用促進を行っていく。

(11) 今後の目標・改善方針（具体的かつ簡潔に記載。課の見解を記入すること）

① 善目標	さらなる利用率の向上
②改善時期	平成22年度
③改善方法	広報、ホームページに加え、窓口及び電話対応時のPRを強化する