

事業評価調書

◎基本情報

年度	令和5年度	会計コード	10	一般会計	事業コード	38642
事業名	区役所における総合案内・おくやみ窓口運営費					
評価担当課	所 属	市)地域振興部 区政課			電話番号	011-211-2252
施策名	誰もが申請や相談等の手続きをオンラインで完結することができる					
アクションプラン	● 対象 ○ 対象外					
事業の性質	○ 経常経費 ● 臨時的経費			○ 内部管理	○ 法定経費	○ 指定管理費
	○ 直営 ● 一部委託 ○ 全部委託			○ 補助・助成	○ その他	

事業内容	事業の背景(現在の状況、社会的課題)	市民意識調査(平成30年度)及び来庁者アンケートの結果(令和元年度)をもとに、区役所窓口の「必要書類等が事前に調べづらい」「どの窓口で手続きすべきかわかりづらい」といった改善ニーズに対応するため、令和3年度に北区及び清田区で総合案内・おくやみ窓口事業をモデル実施、令和4年度からは総合案内を中央区を除く9区に設置、おくやみ窓口は全区に設置している。
	事業内容(何を実施し)	区役所を訪れた方が必要な手続きや相談を迷わず円滑に進めることができるよう「総合案内」を運営する。また、死亡や相続に特化した手続きの支援を行うため「おくやみ窓口」を運営する。
	どのような状態にしたい(状態を維持したい)	区役所を訪れる市民の方が、区役所内の手続きを迷わず円滑にできるよう、区役所窓口における利便性・快適性の向上を図る。
	他都市の状況	各政令指定都市においても、それぞれの実情に応じた区役所窓口のサービスアップに努めている。 総合案内は、ほとんどの政令市で取組あり。おくやみ窓口は、政令市14市(札幌市含む。)で設置されているほか、残りの一部の政令市においても検討が進められている状況。
	市民参加の実施	☐ 企画 ☐ 実施 ☐ 評価 ☒ 対象外

令和4年度決算額	103,671 千円	うち特定財源	0 千円	正規職員業務量	1.4 人工
令和5年度予算額	89,000 千円	うち特定財源	0 千円	正規職員業務量	1.4 人工
令和5年度決算額	88,881 千円	うち特定財源	0 千円	正規職員業務量	1.4 人工
令和6年度予算額	89,000 千円	うち特定財源	0 千円	正規職員業務量	1.4 人工

指標	アウトプット活動指標1	総合案内・おくやみ窓口開設数				という活動、業務を行うことで	
		令和4年度実績	令和5年度予定	令和5年度実績	令和6年度予定	令和7年度予定	令和8年度予定
		10	-	-	-	-	-
	↓						
	アウトカム成果指標1	死亡件数に対する「おくやみ窓口」利用率				という状態にしたい、成果を挙げたい	
		令和4年度実績	令和5年度予定	令和5年度実績	令和6年度予定	令和7年度予定	令和8年度予定
		55	60	61	60	60	60
	指標1の評価、未達理由、今後の考え方	目標としていたおくやみ窓口の利用率を達成した。					
	アウトプット活動指標2					という活動、業務を行うことで	
		令和4年度実績	令和5年度予定	令和5年度実績	令和6年度予定	令和7年度予定	令和8年度予定
	↓						
	アウトカム成果指標2	スムーズに目的の窓口に行けた人の割合				という状態にしたい、成果を挙げたい	
		令和4年度実績	令和5年度予定	令和5年度実績	令和6年度予定	令和7年度予定	令和8年度予定
		-	90	94	90	90	90
	指標2の評価、未達理由、今後の考え方	目標としていた割合を達成した。(アンケート調査結果による)					

今年度の見直し内容	なし
来年度以降の方向性	引き続き現状の規模の事業を継続する。