

事務事業 事後評価シート（令和5年度実施事業）

事務事業名	職員研修事業				事業通番	4467	
					開始年度	令和3年度	
総合計画体系	政策No.	7	政策名	町民に信頼される行政の推進	終了年度	--	
	施策No.	7-2	施策名	効率的な行政運営	担当課名	総務課	
予算科目	会計	一般会計		款	総務費	担当係名	総務係
	項	総務管理費		目	一般管理費	重点プロジェクト	

1. 事業の概要

法令根拠、条例等	地方公務員法、会津美里町職員研修規程、会津美里町職場研修推進要綱、会津美里町自主研修助成金交付要綱						
事務事業の概要	会津美里町人材育成基本方針に基づき、町が直面する行政課題に的確に対応できる職員を育成するために、各種職員研修を実施する。新型コロナウイルス感染症防止対策として、これまでの集合研修に加え、オンライン研修を積極的に取り入れていく。						
対象（誰、何を）	職員						
意図 (対象がどのような状態になることを目指すか)	行政課題に的確に対応できる人材が育成される。						
成果の考え方	人材育成基本方針に基づき行政課題に的確に対応できる人材を育成するため、以下の指標を設定する。 【指標A】職員研修計画を着実に実行する指標として、職員研修開催・受講件数を用いる。 【指標B】職員研修計画を着実に実行することにより職員の人材育成が図られる指標として、職員研修受講者数を用いる。						
【成果指標】						単位	
A	職員研修開催・受講件数						件
B	職員研修受講者数						人

2. 事業の実績

（1）事業費等の推移

区分	3年度(決算)	4年度(決算)	5年度(決算)	6年度	7年度
事業費(千円)	3,666	3,753	3,533		
国庫支出金					
県支出金					
地方債					
その他					
一般財源	3,666	3,753	3,533		

（2）指標の推移

上段：目標値 下段：実績値

成果指標	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度
A	75	65	64		
	54	56	55		
B	400	450	475		
	772	647	831		

（3）活動実績及び成果

活動実績	職員研修計画を着実に実行するため、オンライン（非対面）型と従来の対面型を組み合わせる等の工夫を講じ、延べ831名が受講した。なお、令和4年度実績に比べ受講者数は増加し、目標の受講者数を356名上回った。						
成果	職員研修計画を踏まえ、オンライン型と対面型を組み合わせるなど研修内容に応じて実施することにより、管理職並びに若手職員の人材育成及び組織力の向上を図った。						

3. 最終評価

成果の方向性	拡充	（理由） 多様化する住民ニーズに対応できる職員の育成に努めるとともに、職員が受講しやすい環境と必要性の理解促進を図る。
コストの方向性	現状維持	（理由） 住民ニーズに応えるために求められスキル等について、既存の研修メニューの見直しを進めていく。
今後の方向性	生産性改善	（理由） 住民ニーズに答えるために必要なスキルはもとより、職場内における環境整備等も含め計画的・継続的に実施することにより、職員研修の充実及び職員の人材育成を進めていく。

事務事業 事後評価シート（令和5年度実施事業）

事務事業名	行政財産管理事業				事業通番	4687	
					開始年度	平成17年度	
総合計画体系	政策No.	7	政策名	町民に信頼される行政の推進	終了年度	--	
	施策No.	7-2	施策名	効率的な行政運営	担当課名	総務課	
予算科目	会計	一般会計		款	総務費	担当係名	管財契約係
	項	総務管理費		目	財産管理費	重点プロジェクト	

1. 事業の概要

法令根拠、条例等	会津美里町庁舎管理規則						
事務事業の概要	本庁舎、本郷庁舎及び新鶴庁舎を適正に管理する。						
対象（誰、何を）	①庁舎を利用する町民 ②職員						
意図 (対象がどのような状態になることを目指すか)	安全に庁舎を利用できる。						
成果の考え方	庁舎管理の不備によって事故が発生した場合、適正な管理がされていないものとする。						
【成果指標】							単位
A	庁舎管理の不備によって発生した事故件数						件
B	修繕実施件数						件

2. 事業の実績

(1) 事業費等の推移						(2) 指標の推移						上段：目標値 下段：実績値	
区分	3年度(決算)	4年度(決算)	5年度(決算)	6年度	7年度	成果指標	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度		
事業費(千円)	82,383	102,524	87,958			A	0	0	0				
国庫支出金							0	0	0				
県支出金							0	0	0				
地方債						B	10	10	10				
その他							23	20	20				
一般財源	82,383	102,524	87,958										

(3) 活動実績及び成果

活動実績	目視による点検や施設の管理業務委託を実施し、適切な庁舎管理を行った。 本庁舎来庁者用駐車場外縁の景観整備のため芝生の植栽工事を行った。						
成果	庁舎管理の不備による事故は無く、庁舎の安全性を確保することで、適切な庁舎管理が図られた。 本庁舎来庁者用駐車場外縁に芝生の植栽を行うことで景観整備が図られた。						

3. 最終評価

成果の方向性	現状維持	(理由) 定期的な点検と施設の維持管理を行い、利用者とそこに従事する職員が安全安心に利用できるよう管理していく。
コストの方向性	現状維持	(理由) 新型コロナの5類移行に伴い、住民活動も活発化し施設利用の伸びてきている。施設の維持管理、運営に係るコストは、燃料高騰等により増加傾向ではあるが削減に取り組む。
今後の方向性	現状維持	(理由) 安全安心して利用できる施設であり続けるために、定期的な点検と維持管理を図っていく。

事務事業 事後評価シート（令和5年度実施事業）

事務事業名	地域振興事業				事業通番	4894	
					開始年度	令和3年度	
総合計画体系	政策No.	7	政策名	町民に信頼される行政の推進	終了年度	--	
	施策No.	7-2	施策名	効率的な行政運営	担当課名	政策財政課	
予算科目	会計	一般会計		款	総務費	担当係名	政策企画係
	項	総務管理費		目	企画費	重点プロジェクト	

1. 事業の概要

法令根拠、条例等	福島大学と会津美里町の相互友好協力協定、会津美里町調査研究助成金交付要綱、地域人口の急減に対処するための特定地域づくり事業の推進に関する法律	
事務事業の概要	地方創生及び過疎対策等、地域活性化の推進を図るとともにSDGsの推進にも取り組む。また、学官連携等により人的・知的資源を活用して、町の地域課題を解決するための調査研究を行う。 令和5年度は、特定地域づくり事業協同組合の設立及び運営を支援する。組合が地域の仕事を組み合わせることにより、年間を通じた仕事を創出し、地域の重要な担い手が安心して働ける雇用環境を整え地域社会の維持と地域経済の活性化に繋げる。	
対象（誰、何を）	①本町の地域課題 ②特定地域づくり事業協同組合	
意図 (対象がどのような状態になることを目指すか)	①学官連携により解決する。 ②組織され運営される。	
成果の考え方	①本町における地域課題について、学官連携により実施した調査研究結果により提言された件数を成果として捉える。 ②特定地域づくり事業協同組合が設立され、地域づくり人材の確保及びその活躍の推進が図られ、地域社会の維持及び地域経済の活性化が図られる。	
【成果指標】		単位
A	本町の地域課題の提言を行った件数	件
B	特定地域づくり事業協同組合の組合員数	件

2. 事業の実績

(1) 事業費等の推移

区分	3年度(決算)	4年度(決算)	5年度(決算)	6年度	7年度
事業費(千円)	103,419	5,258	102,263		
国庫支出金	100,000		66,439		
県支出金					
地方債					
その他	500				
一般財源	2,919	5,258	35,824		

(2) 指標の推移

上段：目標値 下段：実績値

成果指標	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度
A	1	1	1		
	1	2	1		
B	-	-	5		
	-	-	5		

(3) 活動実績及び成果

活動実績	・地域づくり事業協同組合の設立及び運営の支援を行った。 ・森林資源の利活用のための地域内経済循環システムの構築研究を金沢大学との学官連携により実施した。 ・まちづくり職員派遣研修を実施し、DXの知識を得た。 ・SDGs 内部向け講習会を2回実施（県主催、公認アドバイザー主催）した。
成果	・会津美里町地域づくり事業協同組合が設立され、初年度は4名の派遣労働者を雇用し、地域雇用の創出と人手不足の解消に寄与することができた。 ・「森林資源の利活用のための地域内経済循環システムの構築研究」により本町の森林資源の課題が洗い出され、令和6年度の研究事業に繋がった。 ・28名（県）と16名（公認アドバイザー）の参加があり、SDGs の理解と取組への機運醸成が図られた。

3. 最終評価

成果の方向性	拡充	(理由) 職員のDX研修や大学の調査研究事業で得た知識やノウハウを地域課題の解決や住民サービスの向上に活用する。
コストの方向性	拡大	(理由) 今後も特定地域づくり事業推進補助金の支出は継続する必要がある、デジログの推進にも補助金の活用は可能であるが、一時的に費用が発生する。
今後の方向性	有効性改善	(理由) まちづくり職員派遣研修や大学の調査研究事業は地域課題を解決するのが目的であるため、研修や研究で得た知識やノウハウを効果的に活用する方法を継続して検討していく。設立された特定地域づくり事業協同組合は、さらに組合員が増加し雇用環境が改善されるよう支援していく。

事務事業 事後評価シート（令和5年度実施事業）

事務事業名	総合計画等進捗管理事業				事業通番	5102		
					開始年度	令和3年度		
総合計画体系	政策No.	7	政策名	町民に信頼される行政の推進		終了年度	--	
	施策No.	7-2	施策名	効率的な行政運営		担当課名	政策財政課	
予算科目	会計	一般会計		款	総務費	担当係名	政策企画係	
	項	総務管理費		目	企画費	重点プロジェクト		

1. 事業の概要

法令根拠、条例等	会津美里町行政評価実施要綱						
事務事業の概要	総合計画等の進捗を管理し着実に進めていくため、行政評価を実施し、評価結果を次年度以降の施策や予算に反映させ、成果を重視した効率的な行政運営を実施する。 令和5年度は、第3次総合計画後期基本計画の3年目であり、限られた財源と人材を最大限に活かし、効果的かつ効率的な事業展開を図るとともに、各課横断的に重点プロジェクト事業を実施し町政推進にあたる。						
対象（誰、何を）	①町の施策・事務事業 ②職員 ③町民						
意図 (対象がどのような状態になることを目指すか)	①成果の向上や改革・改善につながる。 ②成果重視、コスト削減意識を醸成する。 ③町の施策や事務事業に関する情報を得ることができる。						
成果の考え方	評価の結果、事業の改革改善がなされ予算編成に活かされること、職員の意識改革が図られること、町民との情報の共有が図られることが本来の成果であるが、それを直ちに数値に置き換えることは困難であるため、その前段として適切に評価がなされ、公表された事務事業数を成果とみなす。						
【成果指標】						単位	
A	評価を行い、公表した事務事業数						事業
B	-						-

2. 事業の実績

(1) 事業費等の推移						(2) 指標の推移						上段：目標値 下段：実績値	
区分	3年度(決算)	4年度(決算)	5年度(決算)	6年度	7年度	成果指標	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度		
事業費(千円)	593	1,017	632			A	164	162	164				
国庫支出金							163	163	163				
県支出金						B	-	-	-				
地方債							-	-	-				
その他													
一般財源	593	1,017	632										

(3) 活動実績及び成果

活動実績	・令和4年度評価対象事業の事務事業事後評価（162事業）、施策評価（23施策）及び令和5年度評価対象事業の中間評価（163事業）を実施した。 ・町の経営層にて「経営戦略会議」を4回実施し、施策評価等の検証や次年度の政策方針等に関する協議を行った。 ・システムを有効的に活用するため、記載例などを常時見直し、分かり易い行政評価を実施した。また、評価結果を財務連動させ、それを予算編成に組み入れることで効果的・効率的な事業を展開できるようにした。						
成果	・経営戦略会議において、各施策所管課長が評価した施策評価結果の検証作業を行い、それを活かすことで令和6年度の政策方針及び重点プロジェクト事業（9プロジェクト事業で全15事務事業）を決定し、令和6年度の方向性が示された。 ・行政評価システムを有効活用し、特に中間評価において「成果」と「コスト」の方向性から「今後の方向性」を検討し、それを財務会計システムと連動させることで、効果的・効率的な行政運営を行う流れが構築された。						

3. 最終評価

成果の方向性	現状維持	(理由) 改めて行政評価の意義等について職員の理解を深めるとともに、評価結果の検証の場である経営戦略会議をより実効性のあるものに見直し、効果的・効率的な事業を構築し展開していく。
コストの方向性	現状維持	(理由) 成果分析に必要なアンケート調査やシステムの保守費用が主な経費であることから、削減の余地はない。
今後の方向性	現状維持	(理由) 経営戦略会議において町の財政状況を正しく理解してもらい、行政評価と事業実施に伴う財源が適正に執行されるよう効率的な事業展開を進める。

事務事業 事後評価シート（令和5年度実施事業）

事務事業名	〇 A 機器維持管理事業				事業通番	5125	
					開始年度	令和3年度	
総合計画体系	政策No.	7	政策名	町民に信頼される行政の推進	終了年度	--	
	施策No.	7-2	施策名	効率的な行政運営	担当課名	政策財政課	
予算科目	会計	一般会計		款	総務費	担当係名	デジログ推進室（係）
	項	総務管理費		目	電算管理費	重点プロジェクト	

1. 事業の概要

法令根拠、条例等	—						
事務事業の概要	庁内で使用する複合機などの〇 A 機器の維持管理を行う。 【主な取組】 令和5年度は公衆無線LANサービスの提供、庁内複合機の管理を行うとともに窓口へキャッシュレスシステムの導入を行う。						
対象（誰、何を）	町が管理する〇 A 機器						
意図 (対象がどのような状態になることを目指すか)	問題なく稼働すること。						
成果の考え方	長期間に渡って使用できない状態が続かないこと。						
【成果指標】						単位	
A	長期間使用できない状態の件数						件
B	-						-

2. 事業の実績

（1）事業費等の推移

区分	3年度(決算)	4年度(決算)	5年度(決算)	6年度	7年度
事業費(千円)	13,403	10,739	16,442		
国庫支出金			1,549		
県支出金	699		753		
地方債					
その他					
一般財源	12,704	10,739	14,140		

（2）指標の推移

上段：目標値 下段：実績値

成果指標	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度
A	0	0	0		
	0	0	0		
B	-	-	-		
	-	-	-		

（3）活動実績及び成果

活動実績	・ 庁舎・出先機関におけるOA機器の異常と故障に対し、速やかに修理・保守対応を行った。 ・ 窓口での証明書手数料の支払いにキャッシュレス決済を導入するためにシステムを構築した。						
成果	・ 業務に支障をきたすことなくOA機器の運用ができた。 ・ 窓口での証明書手数料へのキャッシュレス決済の導入により、現金以外の支払い方法を選択することができるようになることで、町民の利便性が向上が期待される。						

3. 最終評価

成果の方向性	現状維持	（理由） 業務の効率化及び経費削減が図られるとともに、適切に管理・運用することで町民の利便性の向上が図られる。
コストの方向性	現状維持	（理由） ペーパーレス化等により経常経費の削減は見込まれるが、デジタル技術の進展による新たなツールの導入などで経費増もあり得ることから、今後はサービス向上を担保しながら係る事務的経費を抑えていく。
今後の方向性	現状維持	（理由） 維持管理に係るコストを抑えつつも、時代に即した適切な行政サービスを提供していく。

事務事業 事後評価シート（令和5年度実施事業）

事務事業名	総合行政システム運用事業				事業通番	5127			
					開始年度	令和3年度			
総合計画体系	政策No.	7	政策名	町民に信頼される行政の推進		終了年度	--		
	施策No.	7-2	施策名	効率的な行政運営		担当課名	政策財政課		
予算科目	会計	一般会計		款	総務費		担当係名	デジログ推進室（係）	
	項	総務管理費		目	電算管理費		重点プロジェクト		

1. 事業の概要

法令根拠、条例等	—						
事務事業の概要	町基幹系（住基・税など）業務システム及び財務システムの一括運用管理や各種ソフトウェア及びサーバー、パソコンなどの維持管理を行います。 【主な取組】令和5年度は、DXのスタートとして人材育成の観点から推進していくとともに、令和7年度までに実施する必要がある業務系システムの標準化・共通化への準備を進める。						
対象（誰、何を）	業務システム						
意図 (対象がどのような状態になることを目指すか)	正常に稼働する。						
成果の考え方	問題なく業務システムが稼働すること。 町民の利便性向上						
【成果指標】							単位
A	町民に影響を及ぼす障害件数						件
B	職員が町民の立場に立った対応を行っているとする町民の割合						%

2. 事業の実績

（1）事業費等の推移

区分	3年度(決算)	4年度(決算)	5年度(決算)	6年度	7年度
事業費(千円)	132,918	166,148	177,785		
国庫支出金	1,064	14,694	8,293		
県支出金			6,567		
地方債					
その他	1,927	1,927	15,017		
一般財源	129,927	149,527	147,908		

（2）指標の推移

上段：目標値 下段：実績値

成果指標	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度
A	0	0	0		
	0	0	0		
B	65	65	65		
	60.7	57.6	64.4		

（3）活動実績及び成果

活動実績	・町基幹系（住基・税等）の業務システム及び財務システムの一括運用管理、各種サーバーやソフトウェアの維持管理を適正に行った。 ・住民票や印鑑証明書のコンビニ交付システムを導入した。 ・庁舎内の業務ネットワークを無線化した。
成果	・システムや機器の維持管理を適正に行うことで町民に影響を及ぼす障害は発生しなかった。 ・コンビニ交付の開始により、閉庁時間でも証明書の取得が可能となり、町民の利便性が向上した。 ・業務ネットワークの無線化により、ペーパーレスの推進及び職員の業務効率化が図られた。

3. 最終評価

成果の方向性	現状維持	（理由） 町民の利便性向上とペーパーレスの推進及び職員の業務効率化が図られる。
コストの方向性	現状維持	（理由） 地方自治体の基幹システムの標準化・共通化への移行を推進しており、その結果によってはコスト低減が図られる可能性がある。
今後の方向性	現状維持	（理由） デジタル技術の急激な進歩に対応するため、安定的なシステム運用と町民の利便性向上を目的として、常に最新の情報を把握し、改善を図っていく必要がある。

事務事業 事後評価シート（令和5年度実施事業）

事務事業名	戸籍住民基本台帳事業				事業通番	5558	
					開始年度	令和3年度	
総合計画体系	政策No.	7	政策名	町民に信頼される行政の推進	終了年度	--	
	施策No.	7-2	施策名	効率的な行政運営	担当課名	町民税務課	
予算科目	会計	一般会計		款	総務費	担当係名	住民戸籍係
	項	戸籍住民基本台帳費		目	戸籍住民基本台帳費	重点プロジェクト	

1. 事業の概要

法令根拠、条例等	戸籍法、住民基本台帳法、会津美里町印鑑の登録及び証明に関する条例、同施行規則 行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律、同施行令、同施行規則						
事務事業の概要	戸籍は、本籍人の身分を登録し、それを公証する公簿であることから、届書や戸籍の滅失等が無いよう、法令等に基づき適正に処理、管理する。 本町に住民登録されている居住関係・身分関係の記録を管理する。 【主な取組み】戸籍、住民異動、印鑑登録等の届出処理、証明書等交付申請受付。 時間外（平日窓口延長や休日）窓口を開設し、個人番号カードの受付・交付を行う。						
対象（誰、何を）	町民						
意図 (対象がどのような状態になることを目指すか)	戸籍・住民情報を適正に管理し、証明書等の交付が適正に行われている。						
成果の考え方	指標A：住民異動届処理件数や印鑑登録数は指標を設け数値化する性質のものではないが、前年の実績等から設定。 指標B：個人番号カード交付率80%の目標を達成するのに必要な件数で設定。						
【成果指標】							単位
A 住民異動届出処理数、印鑑登録数							件
B 個人番号カード交付件数							件

2. 事業の実績

(1) 事業費等の推移

区分	3年度(決算)	4年度(決算)	5年度(決算)	6年度	7年度
事業費(千円)	29,714	27,722	15,116		
国庫支出金	7,333	13,881	1,530		
県支出金	26	27	28		
地方債					
その他	8,550	8,737	8,802		
一般財源	13,805	5,077	4,756		

(2) 指標の推移

上段：目標値 下段：実績値

成果指標	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度
A	2,285	2,264	2,396		
	2,264	2,396	2,277		
B	1,387	6,720	2,412		
	2,527	7,153	1,723		

(3) 活動実績及び成果

活動実績	マイナンバーカードの取得促進のための取り組みとして、時間外延長窓口・休日窓口の開設に加え、子どもの検診会場や介護福祉施設での出張申請受付を行った。また、近隣自治体では取り組んでいないコンビニ交付の証明発行手数料を減額して設定することで、カードの普及促進を図るとともに、コンビニ交付の利用を推進し、窓口の混雑緩和や住民の利便性向上を図った。
成果	人口に対するマイナンバーカードの令和5年3月末時点での申請率は78.81%、交付率67.68%だったが、令和6年3月末時点での申請率は84.64%、交付率は78.15%となり1年間で申請率は5.83%、交付率は10.47%増加した。 コンビニ交付については、令和6年2～3月の2か月間で住民票の写しは231件、印鑑登録証明書は152件の利用があり、それぞれ窓口発行件数と比較すると約15.6%の発行件数だった。

3. 最終評価

成果の方向性	拡充	(理由) 法令等に基づき戸籍、住民異動、印鑑登録等の届出を適正に処理・記録・管理すると共に、住民サービスとして各種証明書を発行する。
コストの方向性	拡大	(理由) 改正戸籍法の施行に伴い、システムの改修・整備、運用に向けた計画準備にかかる経費が見込まれる。
今後の方向性	有効性改善	(理由) 今後、戸籍事務へのマイナンバー導入や電子戸籍符号証明書等の発行が開始されることから、必要なシステムの整備、運用に向けた計画準備を遺漏ないように進める。

事務事業 事後評価シート（令和5年度実施事業）

事務事業名	窓口業務委託事業				事業通番	15721			
					開始年度	平成26年度			
総合計画体系	政策No.	7	政策名	町民に信頼される行政の推進		終了年度	--		
	施策No.	7-2	施策名	効率的な行政運営		担当課名	総務課		
予算科目	会計	一般会計		款	総務費		担当係名	総務係	
	項	総務管理費		目	一般管理費		重点プロジェクト		

1. 事業の概要

法令根拠、条例等	・ 公共サービス改革法 ・ 地方公共団体における行政改革の推進のための新たな指針 ・ 会津美里町行財政改革推進計画 ・ 会津美里町定員適正化計画						
事務事業の概要	町の財政状況は、人口減少及び平成28年度からの激変緩和措置により、普通交付税が減少し、厳しいものとなっている。また、職員数においては、定員適正化計画により、今後計画的に削減していくこととしており、これまで以上に事務の効率化と住民サービスの向上を図るため、窓口業務の一部を民間事業者へ委託する。						
対象（誰、何を）	町民、職員、窓口業務						
意図 (対象がどのような状態になることを目指すか)	職員・・・事務効率化が図られる。 町民・・・職員の削減に伴うサービスの低下を受けない。 窓口業務・・・外部委託に伴う接遇等の向上、窓口業務に特化することによる専門性の向上が図られる。						
成果の考え方	【指標A】 窓口業務の接遇、専門性の向上を図る指標として設定した。 【指標B】 事務効率化を図る指標として設定した。						
【成果指標】						単位	
A	窓口業務に対する苦情件数						件
B	委託業務数						件

2. 事業の実績

（1）事業費等の推移

区分	3年度(決算)	4年度(決算)	5年度(決算)	6年度	7年度
事業費(千円)	22,827	29,684	30,353		
国庫支出金					
県支出金					
地方債					
その他					
一般財源	22,827	29,684	30,353		

（2）指標の推移

上段：目標値 下段：実績値

成果指標	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度
A	0	0	0		
	0	0	0		
B	145	136	136		
	145	136	136		

（3）活動実績及び成果

活動実績	毎月、委託業者と定例打合せを開催し、業務の内容や改善点について協議し、窓口業務の質の向上に努めた。
成果	各種発行業務におけるデジタル化や収納作業の整理が進み、行政事務の効率化が図られた。

3. 最終評価

成果の方向性	拡充	（理由） 委託業務の内容と実績について評価、見直しを行い町民サービスの向上につなげる。
コストの方向性	拡大	（理由） 現在の窓口業務の委託内容について拡大していくことにより経費は増加する。
今後の方向性	有効性改善	（理由） 窓口業務についてサービスの向上と委託業務の見直しを図り、事務の効率化とサービス向上を図る。