事務事業 事後評価シート（令和7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、各種職員研修を実施する。これまでの集合研修に加え、移動時間のロスが無く受講できるオンライン研修についても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ている。
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(決算)	7年度(決算)
事業費(千円)	3,666	3,753	3,533	3,158	2,506
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	3,158	2,506

（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	71	79
	54	56	55	77	79
B	400	450	475	500	500
	772	647	831	966	961

（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、同一研修を複数回開催し各職員が参加しやすくするなどの工夫を講じることにより、延べ961人が受講した。
成果	職員研修計画の着実な実施により、目標を上回る受講者数となった。研修を通じ、職員の個々のスキルアップが図られ、人材育成の促進と組織力の維持に繋がった。

3．最終評価

成果の方向性	拡充	（理由） 研修の複数回開催等により受講機会を最大化するとともに、意識啓発を通じて「自己研鑽の必要性」に対する共通認識を醸成していく。単なる受講に留まらず、多様化する住民ニーズに的確に対応する実践的な能力を養い、住民サービスの向上に直結する人材育成を図っていくため、拡充とした。
コストの方向性	現状維持	（理由） 最小の経費で最大の成果を上げるため、研修の手法を不断に見直していく。今後は、職員が講師を務める研修を実施するなど、単なるコスト抑制に留まらず、職員の能力向上や実務ノウハウの継承に繋がる手法として、職員の業務負担にも配慮しながら効果的な研修を実施していくこととし、現状維持とした。
今後の方向性	生産性改善	（理由） 複数回開催等の工夫により受講しやすい職場環境を整備するとともに、職員自らが講師を務める内製化研修と専門的な外部委託を効果的に使い分けていく。これにより、実務に直結する能動的な学びを促進し、最小の経費で最大の成果を上げ、職員研修の充実及び職員の人材育成を推進していく。

事務事業 事後評価シート（令和7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考える。

	【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

区分	3年度(決算)	4年度(決算)	5年度(決算)	6年度(決算)	7年度(決算)
事業費(千円)	82,383	102,524	87,958	77,526	77,679
国庫支出金					
県支出金					
地方債				6,300	
その他				1,504	331
一般財源	82,383	102,524	87,958	69,722	77,348

（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	0	0	0	0
B	10	10	10	10	10
	23	20	20	7	12

（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。 ・本庁舎正面入口階段に手摺の整備を行った。 ・故障していた太陽光発電用集積箱の修繕を行った。
成果	・庁舎管理の不備を原因とした事故は発生しなかった。 ・機械設備等の故障箇所については随時修繕することで、庁舎利用者の安全を確保し適切な庁舎管理が図られた。

3．最終評価

成果の方向性	現状維持	（理由） 将来の大きな修繕を未然に防ぐため、劣化による不具合等について早期に発見し適切な修繕等を実施することとし、現状維持とした。
コストの方向性	現状維持	（理由） 電気設備等における修繕がコストを上昇させている現状であるが、定期的な点検を継続して行うこととし、現状維持とした。
今後の方向性	現状維持	（理由） 年数が経過するごとに劣化が進むことで修繕コストもかかってくる。定期的な点検や早期の異常発見に努め、修繕規模が大きくなる前に対応するよう努める。

事務事業 事後評価シート（令和7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、地域活性化を推進し、学官連携等による地域課題解決のための調査研究やＳＤＧｓの推進のための啓発活動を行う。また、特定地域づくり事業協同組合への財政支援を通して、地域の雇用環境の安定化と地域経済の活性化に繋げる。令和７年度は、合併20周年記念事業を実施するとともに、国の地域経済循環創造事業交付金を活用し、町内で地域活性化のための新規事業を創業しようとする民間事業者に対し、初期投資費用に対する補助を行う。
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(決算)	7年度(決算)
事業費(千円)	103,419	5,258	102,263	127,626	34,375
国庫支出金	100,000		66,439	11,339	16,082
県支出金					
地方債				98,000	
その他	500				
一般財源	2,919	5,258	35,824	18,287	18,293

（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	1
	1	2	1	1	1
B	-	-	5	6	8
	-	-	5	8	9

（3）活動実績及び成果

活動実績	・調査研究助成事業において町内で実施される調査研究に対して助成金を交付した。 ・特定地域づくり事業協同組合に対して補助金を交付した。
成果	・町内における森林資源活用に係る調査研究の結果が提出された。 ・町内において特定地域づくり事業協同組合による労働者派遣事業が行われた。

3．最終評価

成果の方向性	拡充	（理由） 地域づくり事業協同組合は時代に合った地域振興策のひとつであり、本町においても事業拡大の状況にある。
コストの方向性	拡大	（理由） 特定地域づくり事業協同組合は派遣組合員が増加傾向にあるため、当面コストも増加する。
今後の方向性	有効性改善	（理由） 特定地域づくり事業協同組合は町の業務についても職員を派遣するなど、業務の拡大が見込まれるが、調査研究事業については、大学生に町の地域課題解決に繋がるような報告が期待できないケースが多いため制度の見直しが必要である。

事務事業 事後評価シート（令和7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、成果を重視した効果的・効率的な行政運営を実施する。 令和7年度は、第3次総合計画（基本構想及び後期基本計画）の最終年度であることから、これまでの取組の検証・評価を踏まえ、令和８年度を始期とする第４次総合計画(基本構想及び前期基本計画）を、町民参加手続きを経て策定する。
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

区分	3年度(決算)	4年度(決算)	5年度(決算)	6年度(決算)	7年度(決算)
事業費(千円)	593	1,017	632	11,054	5,602
国庫支出金					
県支出金					
地方債					
その他					
一般財源	593	1,017	632	11,054	5,602

（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	164	162	164	164	164
	163	163	163	162	160
B	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-

（3）活動実績及び成果

活動実績	・令和６年度評価対象事業の事務事業評価（160事業）、施策評価（23施策）及び令和７年度評価対象事業の中間評価を実施し、予算編成に反映した。 ・経営戦略会議を４回開催し、施策評価の検証や次年度の政策方針及び重点プロジェクトに関する協議を行った。 ・令和８年度を始期とする第４次総合計画策定のため、町民懇談会やパブリックコメントを実施し、議会12月会議に計画案を提案し議決を得た。
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、それを基に令和８年度の政策方針及び重点プロジェクト事業（７事業）を決定し、令和８年度の取組方針を示すことができた。 ・令和７年度中に第４次総合計画を策定することで、組織体制の構築や予算編成とも連携し、新計画の円滑なスタート体制を整えることができた。

3．最終評価

成果の方向性	現状維持	（理由） 総合計画は町の最上位計画であるため、重点プロジェクトをはじめ、各事務事業の適正な進捗管理に努めることは重要である。
コストの方向性	現状維持	（理由） 行政評価システムの維持管理経費と行政評価の成果分析のための町民アンケート調査などの費用であるため、ほぼ例年同額である。
今後の方向性	現状維持	（理由） 令和８年度からの第４次総合計画においても、毎年度達成状況を評価し、評価結果に基づく適切な改革・改善を行い、次年度以降の行政経営に反映させるとともに、結果を公表することで透明性の確保を図る。

事務事業 事後評価シート（令和7年度実施事業）

事務事業名	ＯＡ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
	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ＯＡ機器の維持管理を行う。 【主な取組】令和７年度は公衆無線ＬＡＮサービスの提供、老朽化した庁内複合機の更新を行う。
対象（誰、何を）	町が管理するＯＡ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(決算)	7年度(決算)
事業費(千円)	13,403	10,739	16,442	55,200	34,324
国庫支出金			1,549	17,779	
県支出金	699		753	1,365	7,785
地方債					
その他					
一般財源	12,704	10,739	14,140	36,056	26,539

（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	0	0	0	0
B	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-

（３）活動実績及び成果

活動実績	・庁内OA機器の適切な管理を行った。 ・公衆無線ＬＡＮサービスの提供、老朽化した庁内複合機の更新を行った。
成果	・機器の適正な管理により大きな不具合は発生しなかった。 ・機器の更新により不具合なく利用することが出来ている。

３．最終評価

成果の方向性	現状維持	（理由） 行政の全ての業務において利用するものであるため、機器が安定的に使用できるよう定期的な更新と保守管理に努めていく必要がある。
コストの方向性	現状維持	（理由） コスト意識は持ちつつも、町民サービス向上における安定的な維持管理が求められるため、最低でも現状は維持していく必要がある。
今後の方向性	現状維持	（理由） 行政の全ての業務において利用するものであるため、機器が安定的に使用できるよう定期的な更新と保守管理に努めていく必要がある。

事務事業 事後評価シート（令和7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
	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う。 【主な取組】令和７年度は、引き続き庁内DXを推進していくとともに、業務系システムの標準化・共通化への安定的な移行を行う。
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考える町民の割合	%

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(決算)	7年度(決算)
事業費(千円)	132,918	166,148	177,785	246,126	172,698
国庫支出金	1,064	14,694	8,293	3,876	4,129
県支出金			6,567		
地方債					
その他	1,927	1,927	15,017	126,477	35,041
一般財源	129,927	149,527	147,908	115,773	133,528

（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	0	0	0	0
B	65	65	65	65	65
	60.7	57.6	64.4	66.9	67.5

（3）活動実績及び成果

活動実績	・問題なく業務システムが稼働した。 ・業務システムの標準化については、移行時期を延期した。 ・転入やおくやみなどのライフイベントの窓口対応については、ワンストップ化した。
成果	・町民に影響を及ぼす障害は発生しなかった。 ・窓口のワンストップ化により町民の利便性が向上した。

3．最終評価

成果の方向性	現状維持	（理由） 町民生活に直結する業務であり、安定的に運用されなければならないため、標準化への移行の適切な時期を見極め進めて行く必要がある。
コストの方向性	現状維持	（理由） 全国的に住民の利便性向上を図るため、地方自治体の基幹システムの標準化・共通化への移行を進めているが、新たなシステム構築により、むしろコストは上昇する見込みである。
今後の方向性	現状維持	（理由） 業務の安定的な運用を図りつつ、DXに向けての取り組みを進めていく必要がある。

事務事業 事後評価シート（令和7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、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者の居住関係・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。コンビニ交付の利用促進。 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・住民情報が適正に管理され、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(決算)	7年度(決算)
事業費(千円)	29,714	27,722	15,116	32,581	34,692
国庫支出金	7,333	13,881	1,530	14,976	6,346
県支出金	26	27	28		
地方債					
その他	8,550	8,737	8,802	9,199	17,104
一般財源	13,805	5,077	4,756	8,406	11,242

（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	2,277	2,156
	2,264	2,396	2,277	2,156	2,117
B	1,387	6,720	2,412	730	703
	2,527	7,153	1,723	1,525	2,057

（3）活動実績及び成果

活動実績	令和６年度より、個人番号カードの所有者は来庁することなく転出届を行える「特例転出」を導入し運用している。 個人番号カードの更新を滞りなく行えるよう、時間外窓口を８月から12月まで開設した。 コンビニ交付利用について、個人番号カード更新時に案内すると共に広報紙に掲載して周知した。
成果	個人番号カードによるコンビニ交付について、住民票の写しは6,121件中1,370件（22.3%）、印鑑証明書は4,305件中1,116件（25.9%）の利用があり、利用率が向上した。

3．最終評価

成果の方向性	拡充	（理由） 住基システムの標準化に向けての準備事務が見込まれる。また、戸籍への氏名の振り仮名記載に係る法改正の対応として、市町村長による振り仮名記録と住民票への反映、及び振り仮名の記載された証明書交付に対応する必要がある。
コストの方向性	現状維持	（理由） 令和７年度において戸籍システムは標準準拠システムへの移行を完了している。 次年度は、戸籍附票システムの標準準拠システムへの移行後の一部機能実装に係る費用や、住基システムへの氏名の振り仮名一括取込改修等が見込まれる。
今後の方向性	生産性改善	（理由） 氏名の振り仮名が最終的にマイナンバーカードに記載されることで、本人確認の確実化、行政手続きの効率化につながることから、氏名の振り仮名に係る制度改正に対応できるよう計画的に取り組む。

事務事業 事後評価シート（令和7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	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に委託する。令和７年度においては、令和８年度からの組織機構改革を見据え、支所の在り方や包括業務委託も含めて窓口業務内容を精査する。
対象（誰、何を）	①職員 ②町民 ③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)	①事務効率化が図られる。 ②職員の削減に伴うサービスの低下を受けない。 ③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(決算)	7年度(決算)
事業費(千円)	22,827	29,684	30,353	32,215	38,793
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	32,215	38,793

（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	0	0	0	0
B	145	136	136	136	136
	145	136	136	136	136

（3）活動実績及び成果

活動実績	委託業者と毎月定例打合せを実施し、処理券数の報告及び改善点について協議し、窓口業務の質の向上に努めた。また、公募型プロポーザルを実施し、令和8年度から窓口業務の拡充のための準備を実施した。さらに町民の利便性向上のため、ライフイベント手続きのワンストップ化の取り組みを開始した。
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。 窓口業務の拡充準備を行うことで令和8年度からの事務効率化が図られる。 来庁者に窓口対応のアンケートを実施したところ、高い満足度を示す結果となった。

3．最終評価

成果の方向性	拡充	（理由） これまでの受託業者の窓口対応について住民からは高い評価を受けている。継続して窓口業務の改革改善を進め、さらなる業務の効率化と窓口サービスの向上を図ることとし、拡充とした。
コストの方向性	拡大	（理由） 引き続き業務の改革改善を進め、業務の効率化と窓口サービスの向上を図ることとし、拡大とした。
今後の方向性	有効性改善	（理由） 受託事業者の接遇評価は高いことから、さらに委託可能な業務を調査しアウトソーシングに取り組み、事務の効率化とサービスの質の向上を図る。