

事務事業マネジメントシート(平成29年度実績と平成30年度計画)

平成30年12月20日更新

事務事業名	西合志庁舎窓口運営事業		<input type="checkbox"/> マニフェスト関連	<input type="checkbox"/> 全庁横断課題関連	<input checked="" type="checkbox"/> 集中改革プラン関連		
総合計画体系	政策	1 自治の健康	所属部	総務部	課長名	工藤 一伸	
	施策	2 行政改革の推進	所属課	西合志総合窓口課	担当者名	坂本 美由紀	
	施策の柱	7 市民サービスの向上	所属班	西合志総合窓口班	(内線)	2112	
予算科目	会計一般	款 2	項 1	目 21	事業連番 11098	根拠法令 住民基本台帳法、戸籍法、合志市印鑑登録条例、施行規則等各業務 に関	成果優先度評価結果 : ⑥ コスト削減優先度評価結果 : ⑨
終了、開始年度	<input type="checkbox"/> 29年度で終了 <input type="checkbox"/> 29年度から開始		事業期間	<input type="checkbox"/> 単年度のみ <input checked="" type="checkbox"/> 単年度繰返 (開始年度 26 年度) <input type="checkbox"/> 期間限定複数年度 (~ 年度)			

★事務事業の概要 (PLAN)

【事業の内容】	市民課で行なう業務(住民基本台帳事務・個人番号事務・戸籍事務・印鑑登録事務・自動車臨時運行許可事務・各種協議会参加等)と分庁方式に伴い西合志庁舎に配置されない部署(主に税務課・環境衛生課・上下水道課等)の業務、公金収納事務(指定金融機関(JA)派出所不在時13:00~14:00)を行なった。 平成30年5月の庁舎統合後は、上記に加え、健康福祉関連業務をはじめとした総合窓口事務の対応を行なっていく。
【業務の流れ】	①各種申請・届出受付(住民登録や戸籍、行政手続き上の申込、請求など)②内容審査③登録④関係課や市民課への連絡及び通知等⑤申請等に基づく証明書の発行及び届出の受理⑥届出書等整理
【主な予算費目】	①報酬(フロアマネージャー)②時間外勤務手当③消耗品費④役務費⑤委託料(POSレジシステム保守業務)
【意見や要望】	

1 現状把握の部 (DO, PLAN)

(1) 事務事業の目的と指標		新規・拡充区分:
①手段(主な活動) 29年度実績(29年度に行なった主な活動)(DO)	市民課で行なう業務と西合志庁舎に配置されない部署の業務に加えて、公金収納事務(指定金融機関(JA)派出所不在時13:00~14:00)を行なった。	30年度計画(次年度に計画している主な活動)(PLAN) 従来までの業務に加えて、平成30年5月の庁舎統合後は、ライフイベント時(転入、転出、出生、死亡等)や健康福祉部業務について対応するため、研修を行ない、知識向上を図り市民サービスに努める。移設に向けて、今後の総合窓口課を含めた検討を行なう。
①活動指標(事務事業の活動量を表す指標)	(単位) 人 → イ: 来庁者数	予算の主な増減の理由 庁舎統合に伴うフロアマネージャー報酬の増、前年度実績による時間外勤務手当・消耗品費・役務費の減
②対象(誰、何を対象にしているのか) *人や自然資源等 来庁者	(単位) 人 → イ: 来庁者数	②対象指標(対象の大きさを表す指標) → イ: 来庁者数
③意図(この事業によって、対象をどう変えるのか) 窓口業務において、満足度の高いサービスを提供する	(単位) 件数 → イ: 窓口サービス等での苦情件数	③成果指標(意図の達成度を表す指標) → イ: 窓口アンケート結果の総合評価点数
*③成果指標設定の理由と30年度目標値設定の根拠 住民の窓口業務に対するニーズは多様化してきており、職員の迅速・丁寧な窓口対応をすることで住民から信頼される職員であるために、アンケートの実施結果に基づき、現状の把握を行い、より満足度が高いサービスを提供する。 ※満足度の高いサービス: 「待たせない」「分かりやすい」「信頼できる」対応を行なうこと。		総トータルコスト 全体計画 ~ 年度 0

(2) 各指標・総事業費の推移		単位	27年度 実績(決算)	28年度 実績(決算)	29年度 目標(当初予算)	29年度 実績(決算)	30年度 目標(当初予算)	31年度 予定	32年度 見込	33年度 見込	
① 活動指標	ア	人	27,638	32,425	30,000	30,359	45,000	38,000	39,000	40,000	
	イ										
	イ										
② 対象指標	ア	人	27,638	32,425	30,000	30,359	45,000	38,000	39,000	40,000	
	イ										
③ 成果指標	ア	件数	1	1	1	0	1	1	1	1	
	イ	点数	4.31	4.34	4.4	4.27	4.4	4.4	4.5	4.6	
	イ										
投資 入 費 量	財源内訳	国庫支出金	千円								
		都道府県支出金	千円								
		地方債	千円		1,683	4,070	3,696	3,770	5,084	4,000	4,000
		その他	千円								
		繰入金	千円								
	(A) 事業費計	一般財源	千円	100	2,740	72		100			
		(A) 事業費計	千円	100	4,423	4,142	3,696	3,770	5,184	4,000	4,000
		(A)のうち指定経費	千円	0	0	0	0	0	0	0	0
	(B) 人件費計	(A)のうち時間外、特勤	千円	0	0	0	0	0	0	0	0
		正規職員従事人数	人	5	6	6	6	8	7	7	7
人件費	延べ業務時間	時間	9,330	10,238	11,000	11,143	15,000	12,800	13,000	13,000	
	(B) 人件費計	千円	34,642	0	43,824	44,081	59,760	59,760	59,760	59,760	
トータルコスト(A)+(B)		千円	34,742	4,423	47,966	47,777	63,530	64,944	63,760	63,760	

事務事業名	西合志庁舎窓口運営事業	所属部	総務部	所属課	西合志総合窓口課
-------	-------------	-----	-----	-----	----------

2 評価の部 (CHECK)

*原則は29年度の事後評価、ただし複数年度事業は29年度実績を踏まえての途中評価

目標達成度評価	①29年度目標達成度評価	<input checked="" type="checkbox"/> 達成した <input type="checkbox"/> 達成しなかった ⇒【原因】
	②30年度目標達成見込み	<input checked="" type="checkbox"/> 目標達成見込みあり⇒【理由】 <input type="checkbox"/> 目標達成は厳しい⇒【理由と対策】 ・法令、条例に基づき正確・適正に事務を行なう必要がある。
有効性評価	③成果の向上余地	<input checked="" type="checkbox"/> 向上余地がある ⇒【理由】 <input type="checkbox"/> 向上余地がない ⇒【理由】 ・平成30年5月の合志庁舎への行政機能統合後は、西合志総合窓口で健康福祉関係手続きも行なうようになるので、来庁者数、取扱件数ともに増加する。
	④類似事業との統廃合・連携の可能性	<input checked="" type="checkbox"/> 他に手段がある (具体的な手段、事務事業) <input type="checkbox"/> 他に手段がない ⇒【理由】 <input checked="" type="checkbox"/> 統廃合・連携ができる ⇒【理由】 <input type="checkbox"/> 統廃合・連携ができない ⇒【理由】 ・平成31年5月に西合志総合窓口は御代志市民センターへ移転し、旧西合志地域の新たな市民サービスの拠点となる。 ・生涯学習施設への総合窓口集約により、施設の複合化及び有効活用を図る。
効率性評価	⑤事業費の削減余地	<input type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【理由】 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由】 ・最低限の予算で運営しており、これ以上の事務費削減は市民サービスの低下につながる。 ・庁舎統合後は総合窓口として単体で業務を行なうことになり、事業費の削減はできない。
	⑥人件費 (延べ業務時間) の削減余地	<input type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【理由】 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由】 ・最低限の人件費であり、これ以上の事務費削減は、市民サービスの低下につながる。 ・庁舎統合後の事務量の推移が不明であり、削減の余地はない。
公平性評価	⑦受益機会・費用負担の適正化余地	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由】 <input checked="" type="checkbox"/> 公平・公正である ⇒【理由】 ・市民に平等に公平・公正な対応を行なっている。 ・証明手数料は手数料条例に基づいており、現状では適正である。ただし、料金については他の手数料の水準や消費税の動向によっては、見直しの余地はある。
役割分担評価	⑧行政の役割分担の適正化	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由】 <input checked="" type="checkbox"/> 役割分担は適正である ⇒【理由】 ・法令、条例に基づき正確・適正に事務を行う義務があるため。 ・個人情報保護の観点からも自治事務であるため。

3 評価結果の総括 (CHECK)

・窓口業務全般について、正確・迅速・丁寧に事務を行なった

4 今後の方向性 (事務事業担当課案) (ACTION)

(1) 今後の事業の方向性 (改革改善案)・・・複数選択可

- 廃止 休止 目的再設定 事業統廃合・連携 事業のやり方改善 (有効性改善)
事業のやり方改善 (効率性改善) 事業のやり方改善 (公平性改善)
現状維持 (従来通りで特に改革改善をしない)

公的不動産及び公共施設の有効活用を促進するため、西合志総合窓口を生涯学習施設 (御代志市民センター) 内に平成31年5月に移転予定。

(2) 改革・改善による期待成果
(廃止・休止の場合は記入不要)

		コスト		
		削減	維持	増加
成果	向上			○
	維持			
	低下			

(3) 改革、改善を実現する上で解決すべき課題 (壁) とその解決策

窓口改修レイアウト、他課との連携、市民への周知広報を図り、遅滞なく移設の準備を行なう。
併せて、来所者にとって分かりやすく、進入路や駐車場の配置等、利便性の高い総合窓口の環境整備に向けて、関係機関等との協議を進める。