

事務事業マネジメントシート(平成30年度実績と平成31年度計画)

令和元年12月25日更新

事務事業名		泉ヶ丘支所運営事業				☐ マニフェスト関連 ☐ 全庁横断課題関連 ☒ 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	市民生活部	課長名	中嶋 民智
	施策	2 行政改革の推進				所属課	市民課	担当者名	齋藤 明子
	施策の柱	7 市民サービスの向上				所属班	泉ヶ丘支所	(内線)	3112
予算科目		会計一般	款2	項1	目19	事業連番11103	根拠法令	合志市支所設置条例 合志市泉ヶ丘市民センター条例	
終了、開始年度		☐ 30年度で終了 ☐ 30年度から開始				事業期間	☐ 単年度のみ ☒ 単年度繰返 (開始年度 18 年度) ☐ 期間限定複数年度 (~ 年度)		

★事務事業の概要 (PLAN)

【事業の内容】	市民課及びその他部署の窓口業務と、泉ヶ丘支所の運営管理を行なう事業である。 住民の教育文化の向上と、健康及び福祉の増進並びに行政の円滑な運営を図るため、平成9年12月1日に人口密集地である泉ヶ丘地区に公民館、図書館、出張所、児童館の4つの施設を有する南部町民センターを開設した。合併後は、南部町民センターを泉ヶ丘市民センター、南部出張所を泉ヶ丘支所に名称を改め、市民課や関係各課の業務を拡充して市民への窓口サービスの向上を図っている。
【業務の流れ】	①戸籍及び住民異動届の受付、内容審査、異動入力、届出書の整理、市民課への送付 ②各種証明書の申請受付、内容審査、証明書交付、申請書の整理 ③他部署の各種申請書等の受付、申請書類の整理、担当課への送付 ④市税等の収納、日計表作成
【主な予算費目】	①需用費（消耗品費、修繕費） ②役務費 ③委託料
【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) 30年度実績(30年度に行った主な活動) (DO) 泉ヶ丘支所の適正な運営管理及び窓口業務を行った。		31年度計画(次年度に計画している主な活動) (PLAN) 泉ヶ丘支所の適正な運営管理及び窓口業務を行う。
① 活動指標(事務事業の活動量を表す指標)	(単位)	予算の主な増減の理由
→ ア 来所者数	人	時間外勤務手当の減
②対象(誰、何を対象にしているのか) *人や自然資源等 来所者	(単位)	②対象指標(対象の大きさを表す指標)
	人	→ ア 来所者数
③意図(この事業によって、対象をどう変えるのか) 正確で迅速な事務ときめ細かな対応を行なうことで、満足度の高い窓口サービスを受けることができる。	(単位)	③成果指標(意図の達成度を表す指標)
	点	→ ア 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31年度目標値設定の根拠 窓口サービスを利用される市民の意見をもとに、職員の意識改革と接客対応の改善を行ない、窓口サービスの向上につなげる。		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	28年度 実績(決算)	29年度 実績(決算)	30年度 目標(当初予算)	30年度 実績(決算)	31年度 目標(当初予算)	2年度 予定	3年度 見込	4年度 見込
① 活動指標	人	人	33,371	31,879	32,000	30,205	30,000	30,000	30,000	30,000
② 対象指標	人	人	33,371	31,879	32,000	30,205	30,000	30,000	30,000	30,000
③ 成果指標	点	点	4.34	4.27	4.4	4.4	4.5	4.5	4.5	4.5
投 入 費 量	財 源	国庫支出金	千円							
		都道府県支出金	千円							
		地方債	千円							
		その他	千円	559	432	502	407	471	471	471
		繰入金	千円							
		一般財源	千円	1,676			7			
	(A) 事業費計	(A) 事業費計	千円	2,235	432	502	414	471	471	471
		(A)のうち指定経費	千円	0	0	0	0	0	0	0
		(A)のうち時間外、特勤	千円	0	0	0	0	0	0	0
		(A)のうち時間外、特勤	千円	0	0	0	0	0	0	0
人 件 費	正 規 職 員 従 事 人 数	正 規 職 員 従 事 人 数	人	4	4	0	4	4	4	4
		延べ業務時間	時間	7,236.25	6,975.5	0	6,353	4,800	4,800	4,800
	(B) 人件費計	(B) 人件費計	千円	0	27,595	0	25,043	19,123	19,123	19,123
トータルコスト(A)+(B)			千円	2,235	28,027	502	25,457	19,594	19,594	19,594

事務事業名	泉ヶ丘支所運営事業	所属部	市民生活部	所属課	市民課
-------	-----------	-----	-------	-----	-----

2 評価の部（CHECK）

*原則は30年度の後評価、ただし複数年度事業は30年度実績を踏まえての途中評価

目標達成度評価	①30年度目標達成度評価	☒ 達成した ☐ 達成しなかった ⇒【原因】
	②31年度目標達成見込み	☒ 目標達成見込みあり⇒【理由】 ☐ 目標達成は厳しい⇒【理由と対策】 法令等を遵守し、正確で迅速な事務を行なうことで、窓口サービスの向上を図る。支所の適正な運営管理を行ない事故を未然に防ぐ。
有効性評価	③成果の向上余地	☒ 向上余地がある ⇒【理由】 ☐ 向上余地がない ⇒【理由】 職員の個々の事務能力及びコミュニケーション能力を向上させることで、市民に対して満足度の高い窓口サービスを提供できる。
	④類似事業との統廃合・連携の可能性	☒ 他に手段がある（具体的な手段、事務事業） ☐ 他に手段がない ⇒【理由】 ☐ 統廃合・連携ができる ⇒【理由】 ☒ 統廃合・連携ができない ⇒【理由】 市行政の円滑な運営を図るために、支所における窓口サービスの提供は必要である。
効率性評価	⑤事業費の削減余地	☐ 削減余地がある ⇒【理由】 ☒ 削減余地がない ⇒【理由】 支所業務の見直しを行ない業務量を削減すれば、現体制での職員で支所の運営管理を維持することはできる。
	⑥人件費（延べ業務時間）の削減余地	☐ 削減余地がある ⇒【理由】 ☒ 削減余地がない ⇒【理由】 一部の窓口業務については、外部委託等も可能であるが、専門的知識を要する事務もあるため、全ての職員を削減することは困難である。
公平性評価	⑦受益機会・費用負担の適正化余地	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】 ☒ 公平・公正である ⇒【理由】 窓口サービスの提供は、常に公平・公正でなければならない。
役割分担評価	⑧行政の役割分担の適正化	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】 ☒ 役割分担は適正である ⇒【理由】 法令等を遵守し、正確で迅速な事務を行なうなど、市行政による円滑な運営が必要である。

3 評価結果の総括（CHECK）

支所の窓口業務の見直しと業務内容の改善が必要である。
支所の運営管理については、泉ヶ丘市民センターの他の施設と協力し、安全な運営が行なえた。

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） 市民に対して満足度の高い窓口サービスを提供するために、職員の個々の事務能力及びコミュニケーション能力を向上させる。				(2) 改革・改善による期待成果 （廃止・休止の場合は記入不要） <table><tr><th colspan="2" rowspan="2"></th><th colspan="3">コスト</th></tr><tr><th>削減</th><th>維持</th><th>増加</th></tr><tr><td rowspan="3">成果</td><td>向上</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>維持</td><td></td><td>○</td><td></td></tr><tr><td>低下</td><td></td><td></td><td></td></tr></table>						コスト			削減	維持	増加	成果	向上				維持		○		低下			
		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 職員の個々の事務能力及びコミュニケーション能力を向上させる。																												