

事務事業マネジメントシート(平成31年度実績と令和 2年度計画)

令和 2年12月 8日更新

事務事業名		泉ヶ丘支所運営事業				<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	市民生活部	課長名	三苫 幸浩
	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	2	1	19	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	<input type="checkbox"/> 31年度で終了 <input type="checkbox"/> 31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 18 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) 31年度実績(31年度に行った主な活動) (DO)	①手段(主な活動) 31年度実績(31年度に行った主な活動) (DO)	2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った。		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) 人	予算の主な増減の理由
→ア: 来所者数	人	コピー機保守料の単価減に伴う修繕費の減
②対象(誰、何を対象にしているのか) *人や自然資源等	(単位) 人	②対象指標(対象の大きさを表す指標)
来所者	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)	(単位) 点	③成果指標(意図の達成度を表す指標)
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。	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 2年度目標値設定の根拠		総トータルコスト
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。		全体計画
		~ 年度
		0

(2) 各指標・総事業費の推移		単位	29年度 実績(決算)	30年度 実績(決算)	31年度 目標(当初予算)	31年度 実績(決算)	2年度 目標(当初予算)	3年度 予定	4年度 見込	5年度 見込
① 活動指標	人	人	31,879	30,205	30,000	27,649	30,000	30,000	30,000	30,000
② 対象指標	人	人	31,879	30,205	30,000	27,649	30,000	30,000	30,000	30,000
③ 成果指標	点	点	4.27	4.4	4.4	4.45	4.4	4.4	4.4	4.4
投資 入 費 量	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	432	407	471	421	435	466	466	466
	繰入金	千円								
	一般財源	千円		7						
	(A) 事業費計	千円	432	414	471	421	435	466	466	466
(A)のうち指定経費	千円	0	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	0	
人件費	人	人	4	4	4	4	4	4	4	4
延べ業務時間	時間	時間	6,975.5	6,353	0	6,274	6,274	6,274	6,274	6,274
(B) 人件費計	千円	千円	27,595	25,043	0	24,863	24,995	24,995	24,995	24,995
トータルコスト(A)+(B)	千円	千円	28,027	25,457	471	25,284	25,430	25,461	25,461	25,461

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31年度の事後評価、ただし複数年度事業は31年度実績を踏まえての途中評価

目標達成度評価	①31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 ⇒【理由】
	②2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	<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】 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	<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 type="checkbox"/> 統廃合・連携ができる ⇒【理由】 <input checked="" type="checkbox"/> 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	<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】 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	<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】 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	<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】 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	<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)

<p>(1) 今後の事業の方向性 (改革改善案)・・・複数選択可</p> <p><input type="checkbox"/>廃止 <input type="checkbox"/>休止 <input type="checkbox"/>目的再設定 <input type="checkbox"/>事業統廃合・連携 <input checked="" type="checkbox"/>事業のやり方改善 (有効性改善) <input type="checkbox"/>事業のやり方改善 (効率性改善) <input type="checkbox"/>事業のやり方改善 (公平性改善) <input type="checkbox"/>現状維持 (従来通りで特に改革改善をしない)</p> <p>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</p>	<p>(2) 改革・改善による期待成果 (廃止・休止の場合は記入不要)</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td colspan="2" rowspan="2"></td> <td colspan="3">コスト</td> </tr> <tr> <td>削減</td> <td>維持</td> <td>増加</td> </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																					
<p>(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</p> <p>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。</p>																						