

事務事業マネジメントシート(令和 5年度実績と令和 6年度計画)

令和 6 年 8 月 20 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	齋藤 和広
	施 策	2 行政改革の推進				所属課	市民課	担当者名	右田 和代
	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		☐ 5年度で終了 ☐ 5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) 5年度実績(5年度に行った主な活動)(DO) 市民課及び他課受付業務を適正に行った。証明書等のコンビニ交付の手数料が100円安くなったことで、窓口の分散化に繋がった(窓口取扱件数R4 24,512件→R5 20,408件)。市民センター全体の空調及び照明のLED化工事期間中は、生涯学習課と協力し支障なく窓口業務を行った。また、防犯カメラ1台の設置を行い、支所の防犯体制を強化した。		6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	シュレッダー購入による備品購入費の増
②対象(誰、何を対象にしているのか) *人や自然資源等		②対象指標(対象の大きさを表す指標)
来所者		→ 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)		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。		→ 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 6年度目標値設定の根拠		総トータルコスト 全体計画 ~ 年度
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。		0

(2) 各指標・総事業費の推移		単位	3年度実績(決算)	4年度実績(決算)	5年度目標(当初予算)	5年度実績(決算)	6年度目標(当初予算)	7年度予定	8年度見込	9年度見込
① 活動指標	ア 人		21,889	24,505	30,000	20,408	30,000	30,000	30,000	30,000
	イ									
② 対象指標	ア 人		21,889	24,505	30,000	20,408	30,000	30,000	30,000	30,000
	イ									
③ 成果指標	ア 点		4.54	4.5	4.5	4.57	4.5	4.5	4.5	4.5
	イ									
投 入 費 量	財 源 内 訳	国庫支出金	千円							
		都道府県支出金	千円		609					
		地方債	千円							
		その他	千円	453	408	830	732	991	437	2,417
		繰入金	千円							
	(A) 事業費計	一般財源	千円	40	658		26	45	45	45
		(A)のうち指定経費	千円	493	1,675	830	758	1,036	482	2,462
		(A)のうち時間外、特勤	千円	0	0	0	0	45	45	45
	人 件 費	正規職員従事人数	人	4	4	4	4	4	4	4
		延べ業務時間	時間	6,530.5	6,568	6,285.5	6,597.75	6,285.5	6,285.5	6,285.5
		(B) 人件費計	千円	25,534	24,997	25,041	24,029	25,041	25,041	25,041
トータルコスト(A)+(B)		千円	26,027	26,672	25,871	24,787	26,077	25,523	25,523	27,503

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 5 年度的事後評価、ただし複数年度事業は 5 年度実績を踏まえての途中評価

目標達成度評価	① 5 年度目標達成度評価	☒ 達成した ☐ 達成しなかった ⇒ 【理由】
	② 6 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） ⇒ 【理由】 ☒ 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】 支所業務に必要な最低限の予算で運営しており、削減の余地はない。
	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】 支所業務に必要な最低限の人数で運営しており、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	☐ 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・公正である。
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】 法令に基づく事務であり、役割分担は適正である。

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）		(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><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																							
(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																								