

事務事業マネジメントシート (20年度実績と21年度計画)

21年度予算編成後平成 21 年 3 月 26 日 作成
20年度決算把握後平成 21 年 5 月 20 日 作成

| | | | | | | |
|------------|------|--------|-------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|--|
| 事務事業名 | | 総合案内事業 | | <input type="checkbox"/> マニフェスト 関連 | <input type="checkbox"/> 全庁横断 課題関連 | <input type="checkbox"/> 集中改革 プラン関連 |
| 総合計画 体系 | 政策 | 4 | みんな元気で笑顔あふれるまちづくり | 所属部 | 総務企画部 | 課長名 後藤一男 |
| | 施策 | 24 | 行財政改革の推進 | 所属課 | 総務課 | 担当者名 岡本貴子 |
| | 基本事業 | 86 | 市民サービスの向上 | 所属班 | 総務・男女共同参画班 | (内線) 1218 |
| | | | | 法令根拠 | | |

| | | | | | | | | |
|------|--------------------------------|---|---|---|---|----------------------------------|-----------------------------------|--------------|
| 予算科目 | 会計 | 款 | 項 | 目 | 事業連番 | <input type="checkbox"/> 20年度で終了 | <input type="checkbox"/> 21年度から開始 | 成果優先度評価結果 |
| | 1 | 2 | 1 | 1 | 11077 | | | コスト削減優先度評価結果 |
| 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(具体的なやり方、手順、詳細。期間限定複数年度事業は全体像を記述)

(事業の内容)
①電話取次ぎ
②来庁者案内
(業務の内容)
①外部からの電話を取り次ぎ担当者へ転送を行う
②来庁者を担当部署へと案内し、用件が迅速に済むように促す
(予算の内訳)【款】2総務費【項】1総務管理費【目】1一般管理費【節】1 報酬 13委託料

1 現状把握の部(DO, PLAN)

| | | |
|-----------------------------|--------------------------------|---|
| (1) 事務事業の目的と指標 | | |
| ① 手段(主な活動) | 20年度実績(20年度に行った主な活動)(DO) | 21年度計画(21年度に計画している主な活動)(PLAN) |
| | ・合志庁舎 非常勤職員2人 ・西合志庁舎非常勤職員2人 | 20年度と同じ。 |
| ② 対象(誰、何を対象にしているのか)*人や自然資源等 | 市民 | ⑤活動指標(事務事業の活動量を表す指標)=①の指標 (単位) ア 非常勤職員数 人 → イ |
| ③ 意図(この事業によって、対象をどう変えるのか) | 苦情がない | ⑥対象指標(対象の大きさを表す指標)=②の指標 (単位) ア 人口 人 → イ |
| ④ 上位の目的(さらにどんな目的に結び付けるのか) | 満足度の高いサービスを受ける。 | ⑦成果指標(意図の達成度を表す指標)=③の指標 (単位) ア 対応等の苦情の件数 件 → イ |
| | | ⑧上位成果指標(上位目的の達成度を表す指標)=④の指標 (単位) ア 窓口サービス等の苦情等件数 件 → イ 窓口アンケートの総合評価点数 点 |

(2) 総事業費・指標等の推移

| | | 単位 | 18年度 実績(決算) | 19年度 実績(決算) | 20年度 目標(当初予算) | 20年度 実績(決算) | 21年度 目標(当初予算) | 22年度 (目標) | 23年度 (予定) | 全体計画 ~ 年度 |
|----------------|--------------|----------|----------------|----------------|------------------|----------------|------------------|--------------|--------------|---|
| 投入量 | 事業費 | 国庫支出金 | 千円 | | | | | | | 総 ト ー タ ル コ ス ト (期間 限 定 複 数 年 度 の み 記 載) 0 0 0 |
| | | 都道府県支出金 | 千円 | | | | | | | |
| | | 地方債 | 千円 | | | | | | | |
| | | その他 | 千円 | | | | | | | |
| | | 繰入金 | 千円 | | | | | | | |
| | (A) 事業費計 | 千円 | 3,384 | 3,237 | 2,826 | 2,771 | 2,831 | 2,831 | 2,831 | |
| | うち指定経費 | 千円 | | | | | | | | |
| | うち時間外、特殊勤務手当 | 千円 | | | | | | | | |
| | 人件費 | 正規職員従事人数 | 人 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | 延べ業務時間 | 時間 | 30 | 30 | 30 | 50 | 50 | 50 | 50 | |
| (B)人件費計 | 千円 | 119 | 119 | 119 | 199 | 199 | 199 | 199 | | |
| トータルコスト(A)+(B) | 千円 | 3,503 | 3,356 | 2,945 | 2,970 | 3,030 | 3,030 | 3,030 | | |

| | | | | | | | | | |
|--------|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----------|
| 活動指標 | 人 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 対象指標 | 人 | 53303 | 53909 | 54518 | 54518 | 55124 | 55732 | 56281 | |
| 成果指標 | 件 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 上位成果指標 | 点 | | | | | | | | 22 年度 |

(3) 事務事業の環境変化・住民意見等

① この事務事業を開始したきっかけは何か?いつ頃どんな経緯で開始されたのか?
業務や部署が複雑になり、市民からの電話等の問合せ増や担当部署が分からないなどの声があり、電話受信及び庁舎案内が必要となり設置した。

② 事務事業を取り巻く状況(対象者や根拠法令等)はどう変化しているか、開始時期あるいは5年前と比べてどう変わったのか?
時間的に多い時期と少ない時期の差がある。

③ この事務事業に対して関係者(住民、議会、事業対象者、利害関係者等)からどんな意見や要望が寄せられているか?
住民や市関係者の評判はいいようである。

| | | | | | |
|-------|--------|-----|-------|-----|-----|
| 事務事業名 | 総合案内事業 | 所属部 | 総務企画部 | 所属課 | 総務課 |
|-------|--------|-----|-------|-----|-----|

2 評価の部(SEE) *原則は20年度の事後評価、ただし複数年度事業は20年度における途中評価

| | | |
|-----------------|---|--|
| 目的 妥当性 評価 | ①政策体系との整合性 この事務事業の目的は市の政策体系に結びつくか？意図することが結果に結びついているか？ | <input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由】⇒ ⇒3評価結果の総括(SEE)に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 結びついている ⇒【理由】 案内をすることによってスムーズに目的の課へ行くことができ、また電話に対し迅速な対応をすることができ、住民を待たせないことにより質のいいサービスを入手できる。 |
| | ②公共関与の妥当性 なぜこの事業を市が行わなければならないのか？税金を投入して、達成する目的か？ | <input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由】⇒ ⇒3評価結果の総括(SEE)に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当である ⇒【理由】 市民のニーズに対応している。 |
| | ③対象・意図の妥当性 対象を限定・追加すべきか？意図を限定・拡充すべきか？ | <input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由】⇒ ⇒3評価結果の総括(SEE)に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 適切である ⇒【理由】 追加する対象者がいない。 |
| 有効性 評価 | ④成果の向上余地 成果を向上させる余地はあるか？成果の現状水準とあるべき水準との差異はないか？何が原因で成果向上が期待できないのか？ | <input type="checkbox"/> 向上余地がある ⇒【理由】⇒ ⇒3評価結果の総括(SEE)に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 向上余地がない ⇒【理由】 最少人数で対応しているので、向上余地はない。 |
| | ⑤廃止・休止の成果への影響 事務事業を廃止・休止した場合の影響の有無とその内容は？ | <input type="checkbox"/> 影響無 ⇒【理由】⇒ 21年度計画(21年度に計画している主な活動)(PLAN) <input checked="" type="checkbox"/> 影響有 ⇒【その内容】 電話対応で待たせてしまう可能性がある。来庁者に不安を感じさせる可能性がある。 |
| | ⑥類似事業との統廃合・連携の可能性 目的を達成するには、この事務事業以外他に方法はないか？類似事業との統廃合ができるか？類似事業との連携を図ることにより、成果の向上が期待できるか？ | <input type="checkbox"/> 他に手段がある ⇒ (具体的な手段, 事務事業) <input type="checkbox"/> 統廃合・連携ができる ⇒【理由】⇒ ⇒3評価結果の総括(SEE)に反映 <input type="checkbox"/> 統廃合・連携ができない ⇒【理由】 他に類似した事業が無い。 <input checked="" type="checkbox"/> 他に手段がない ⇒【理由】 |
| 効率性 評価 | ⑦事業費の削減余地 成果を下げずに事業費を削減できないか？(仕様や工法の適正化、住民の協力など) | <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【理由】⇒ ⇒3評価結果の総括(SEE)に反映 <input type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由】 最少人数で削減余地はない。 |
| | ⑧人件費(延べ業務時間)の削減余地 やり方を工夫して延べ業務時間を削減できないか？成果を下げずに正職員以外の職員や委託でできないか？(アウトソーシングなど) | <input type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【理由】⇒ ⇒3評価結果の総括(SEE)に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由】 一人に対応しているので、削減余地はない。 |
| 公平性 評価 | ⑨受益機会・費用負担の適正化余地 事業の内容が一部の受益者に偏って不公平ではないか？受益者負担が公平・公正になっているか？ | <input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由】⇒ ⇒3評価結果の総括(SEE)に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 公平・公正である ⇒【理由】 市民のための事業であり、公平・公正である。 |

3 評価結果の総括(SEE)

| | |
|--|---|
| (1) 1次評価者としての評価結果 | (2) 全体総括(振り返り、反省点) |
| ① 目的妥当性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ② 有効性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ③ 効率性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ④ 公平性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり | ①目的妥当性については、市民サービスのため妥当である。 ②有効性については、適切である。 ③効率性については、年休取得を考えると効率的である。 ④公平性については、市民のための事業であり、公平である。 |

4 今後の方向性(事務事業担当課案)(PLAN)

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|----|----|-----|--|--|----|----|----|----|----|--|---|--|----|--|--|--|--|----|--|--|--|
| (1) 今後の事業の方向性(改革改善案)・・・複数選択可 <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 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 checked="" type="checkbox"/> 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない) 特になし。 | (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 border="1"> <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="2">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></td> <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

特になし。

5 事務事業貢献度評価結果(施策の統括課長の総括)

| | |
|------------|------------------------------------|
| (1) 目的の直結度 | (直結度高い 1~3 直結度中 4~6 直結度低い 7~9) |
| (2) 貢献度 | (貢献度高い 1~3 貢献度中 4~9 貢献度低い 10~12) |