

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 6 月 30 日 作成

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	4	みんな元気で笑顔あふれるまちづくり		所属部	市民部	課長名	緒田 恵子						
	施策	24	行財政改革の推進		所属課	市民課	担当者名	安武 亮子						
	基本事業	86	市民サービスの向上		所属班	西合志総合窓口	(内線)	2141						
法令根拠					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する法令									
予算科目	会計	1	款	2	項	1	目	21	事業連番	11098	<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	—
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 H17 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】 市民課本課で行なう業務(住民基本台帳・戸籍事務・印鑑登録事務・自動車臨時運行許可事務・外国人登録事務・各種協議会参加等)と西合志庁舎にない部署の業務等を行なう。														
【業務の流れ】 ①各種申請・届出受付②内容審査③登録④関係課、市民課本課への連絡、通知等。⑤申請等に基づく証明書の発行。⑥届出書等整理														
【主な予算費目】①需用費(消耗品費)②役務費														

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) ・市民課で行う業務と西合志庁舎にない部署の業務を適切に行った。	21年度計画(21年度に計画している主な活動)(PLAN) ・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、業者、その他来庁者	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 来庁者数 人 → イ
③ 意図(この事業によって、対象をどう変えるのか) ・市民課業務及びその他西合志庁舎にない業務について、正確に登録、丁寧な対応、迅速な対応を図ることで、来庁者に不満のないサービスを提供する。	⑥対象指標(対象の大きさを表す指標)=②の指標 (単位) ア 来庁者数 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られる。	⑦成果指標(意図の達成度を表す指標)=③の指標 (単位) ア 来庁者の満足度 % → 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 件数 → イ 窓口アンケートの総合評価点数 点数

(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)  22 年 度	
		都道府県支出金	千円								
		地方債	千円								
		その他	千円								
		繰入金	千円								
		一般財源	千円			162	136	161	161		161
	(A)事業費計	千円	0	0	162	136	161	161	161		
	人件費	うち指定経費 うち時間外、特殊勤務手当	千円								
			千円								
		正規職員従事人数	人			5	5	4	4		4
延べ業務時間		時間			10,000	10,000	10,000	10,000	10,000		
(B)人件費計	千円	0	0	39,800	39,800	39,800	39,800	39,800			
トータルコスト(A)+(B)	千円	0	0	39,962	39,936	39,961	39,961	39,961			
活動指標	ア イ	人			2236	26356	27000	27000	27000		
対象指標	ア イ	人			21300	26356	27000	27000	27000		
成果指標	ア イ	%				88 85	89	89	89		
上位成果指標	ア イ	件数 点数				2 4.21	1 4.4	1 4.5	1 4.5		

(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?  
・平成18年2月27日合志町・西合志町合併に伴い分庁方式(原課が両庁舎へ分かれた)になったため、市民の利便性を考慮し、西合志庁舎にない業務を行なうこととなった。
- 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?  
・20年度の振り返りを踏まえて、活動指標・対象指標を変更した。
- 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?  
・合志庁舎同様に窓口延長等の要望があった。

事務事業名	西合志庁舎窓口運営事業	所属部	市民部	所属課	市民課
-------	-------------	-----	-----	-----	-----

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】↷ ・各種法令、条例等に基づく業務を行なっている。
	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】↷ ・各種法令、条例等に基づく業務であり、市町村の責務である。
	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】↷ ・法律に基づき市町村が行う事務であり、対象、意図とも現状で適切である。 ・対象を来庁者に変更した。
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】↷ ・届出に基づき、正確に登録、管理、発行をすることができる。
	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】↷ ・法令に基づく事務であり、廃止はできない。
	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 checked="" type="checkbox"/> 統廃合・連携ができない ⇒【理由】↷ ・分庁方式のため、統廃合することは、市民サービスの低下につながる。 <input 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 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】↷ ・最低限の予算で運営しており、これ以上の事業費削減は、市民サービスの低下につながる。
	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】↷ ・自動交付機の場合は利便性向上すると考えられるがコストの増加に繋がる。
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い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】↷ ・市民に平等に公平・公正な対応を行っている。 ・証明手数料は手数料条例に基づいており、適正と思われる。

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、…。 ②有効性については、…。 ③効率性については、…。 ④公平性については、…。

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 checked="" 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) ・この事務事業は廃止する方向で検討する。	(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 border="1"> <tr> <td colspan="2"></td> <td colspan="3">コスト</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <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

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