

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 | | 市民課窓口サービス向上事業 | | <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 渡邊 和代 |
| | 基本事業 | 86 | 市民サービスの向上 | 所属班 | 市民窓口班 | (内線) 1116 |
| | | | | 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 | 8 | |
| | | | | | | | | | コスト削減優先度評価結果 | 6 |
| 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 H18 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】
・窓口サービス全体のサービスのあり方を検討する事業である。
【業務の流れ】
・検討会の実施。
・アンケート調査の実施。
【主な予算費目】

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) ・窓口証明業務の延長 ・来庁者へのアンケート調査の実施 ・改善検討会の実施 | 21年度計画(21年度に計画している主な活動)(PLAN) ・改善検討会の実施、アンケート調査の実施。 |
| ② 対象(誰、何を対象にしているのか)*人や自然資源等 ・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 検討会開催回数 回 イ アンケート回収件数 件 |
| ③ 意図(この事業によって、対象をどう変えるのか) ・待ち時間を短縮し移動時間の低減を行うことで利用しやすくする。 ・気持ちよくサービスをする。・どこでもサービスをする。 | 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 人 イ 人 |
| 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 サービス適用時間延長率 % |
| | 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 | 事業内訳 | 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) 目 標 合 計 数 計 画 |
| | | 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 | | | | | | | | |
| | (A) 事業費計 | 千円 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | 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 | 27 | 25 | 23 | 23 | 23 | 23 | 23 | | |
| 延べ業務時間 | 時間 | 54,000 | 50,000 | 50,000 | 44,518 | 46,000 | 46,000 | 46,000 | | |
| (B)人件費計 | 千円 | 214,380 | 199,000 | 199,000 | 177,182 | 183,080 | 183,080 | 183,080 | 0 | |
| トータルコスト(A)+(B) | 千円 | 214,380 | 199,000 | 199,000 | 177,182 | 183,080 | 183,080 | 183,080 | 0 | |
| 活動指標 | ア イ | 回 件 | 12 1 | 12 1 | 12 1 | 12 1 | 12 1 | 12 1 | 12 1 | 12 1 |
| 対象指標 | ア イ | 人 人 | 53450 115000 | 54047 116000 | 54047 116000 | 135000 | 135000 | 135000 | 135000 | 54407 116000 |
| 成果指標 | ア イ | % % | 88 85 | 88 85 | 88 85 | 88 85 | 89 85 | 89 85 | 89 85 | 89 85 |
| 上位成果指標 | ア イ | 件数 点数 | 8 4.25 | 6 4.22 | 1 4.35 | 2 4.21 | 1 4.4 | 1 4.5 | 1 4.5 | 22 年度 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?
・法に基づくもの

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?
・住民の窓口業務に対するニーズは多様化してきており、職員はニーズに答えるため来客者に対しての迅速な対応、きめ細かな対応を求められている。また 個人情報保護法など個人情報の慎重な取り扱いが求められている。
・20年度の振り返りを踏まえて、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?
・業務時間の延長・休日の開庁の要望がある。

| | | | | | |
|-------|---------------|-----|-----|-----|-----|
| 事務事業名 | 市民課窓口サービス向上事業 | 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 checked="" 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 type="checkbox"/> 結びついている ⇒【理由】↷ ・更なる待ち時間の短縮化、満足度のいくサービス提供を行なう必要がある。 |
| | 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】↷ ・市民の様々な相談等に適切に処理するのは当然であり妥当である。 |
| | 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】↷ ・市民等すべてにおいて対応している。 ・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 checked="" type="checkbox"/> 向上余地がある ⇒【理由】↷ ⇒3評価結果の総括(SEE)に反映 <input type="checkbox"/> 向上余地がない ⇒【理由】↷ ・住民が、さらに快適に暮らしていくためには、職員の接客に対する姿勢、資質について、もう少し向上させる余地はあると思われる。 |
| | 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】↷ ・住民生活に当然必要なものであり、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】↷ ・市民課業務における窓口サービス向上を目的としており、現体制では統廃合は難しい。 <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】↷ ・窓口での住民サービスを目的としたものであり、事業費はない。 |
| | 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】↷ ・自動交付機の場合は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】↷ ・手数料条例に基づき徴収しているため適正である。 ・全ての市民に公平・公正な対応を行っている。 |

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 type="checkbox"/> 適切 <input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり ② 有効性 <input type="checkbox"/> 適切 <input checked="" 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 type="checkbox"/> 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 border="1"> <tr> <td></td> <td colspan="3">コスト</td> </tr> <tr> <td></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> </tr> <tr> <td>維持</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
 ・職員の接客等についても研修を行い、更なる住民サービスの向上を図らなければならない。
 ・窓口アンケートの実施を行い結果を踏まえ、よりよい市民サービスに繋げなければならない。

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