

# 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 25 日 作成  
20年度決算把握後 平成 21 年 10 月 8 日 作成

事務事業名	苦情処理事業		<input checked="" 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	3	働く人々が輝き続けるまちづくり		所属部 産業振興部 課長名 渡邊直美
	施策	11	農業の振興		所属課 農政課 担当者名 吉岡敏夫
	基本事業	32	経営力の強化・生產品の価格安定		所属班 農地整備班 (内線) 1163
			法令根拠		

予算科目	会計 1	款 6	項 1	目 12	事業連番 10263	<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 11	コスト削減優先度評価結果 6*25
事業期間	<input type="checkbox"/> 単年度のみ		<input type="checkbox"/> 単年度繰返(開始年度 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】**  
・過年度事業についての問い合わせ、及び苦情処理。  
**【業務の流れ】**  
・ほ場整備事業への苦情・隣接農地との調整(境界・排水問題)  
・当該年度事業苦情(堆肥舎建設・解体事業)  
・菊池台地ダム用水について(使用水圧の問題・事業への新規加入・組合からの脱退・賦課金)  
**【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)	21年度計画(21年度に計画している主な活動)(PLAN)	
20年度実績(20年度に行った主な活動)(DO)	・20年度実績と同じ。	
・菊台要望対応		
	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: 苦情処理回数 回
② 対象(誰、何を対象にしているのか) * 人や自然資源等	⑥対象指標(対象の大きさを表す指標)=②の指標 (単位)	ア: 苦情発信人数 人
・苦情発信者。	⑦成果指標(意図の達成度を表す指標)=③の指標 (単位)	ア: 減少する苦情件数 件
③ 意図(この事業によって、対象をどう変えるのか)	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: 生産農業所得(認定農業者一戸あたり) 円
・問題が解決し、適正な農業運営ができる。		
④ 上位の目的(さらにどんな目的に結び付けるのか)		
・安定した収入を確保できる。		

(2) 総事業費・指標等の推移											
投入量	事業内訳	国庫支出金	千円								全体計画 ～ 年度  (期間限定複数年度のみ記載) 総トータルコスト
		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	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	5	5	5	5				
	延べ業務時間	時間	750	800	800	800					
	(B)人件費計	千円	2,978	3,184	3,184	3,184	0	0	0	0	
	トータルコスト(A)+(B)	千円	2,978	3,184	3,184	3,184	0	0	0	0	
	活動指標	ア: 回	150	150	150	150	150	150	150	150	目標数計画 22年度
	対象指標	ア: 人	200	200	200	200	200	200	200	200	
	成果指標	ア: 件	150	150	150	150	150	150	150	150	
	上位成果指標	ア: 円									

(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？

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？

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？

事務事業名	苦情処理事業	所属部	産業振興部	所属課	農政課
-------	--------	-----	-------	-----	-----

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】↷ <b>基礎自治体、地方自治体として基本的に避けて通れない業務である。</b>
	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】↷ <b>住民にとって、公共が関与している問題かを判断する最初の段階であり妥当である。</b>
	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】↷ <b>対象、意図がなくなることはない。</b>
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】↷ <b>苦情発信者が納得できうる説明責任を果たすべきであり、成果の向上余地はある。</b>
	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】↷ <b>基礎自治体、地方自治体として基本的に避けて通れない業務である。</b>
	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】↷ <b>住民にとって、公共が関与している問題かを判断する最初の段階であり、この事務事業が基本である。</b> <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】↷ <b>基礎自治体、地方自治体として基本的に避けて通れない業務である。</b>
	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】↷ <b>住民自身が、正職員以外で納得できるのであれば可能。</b>
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 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"/> 公平・公正である ⇒【理由】↷ <b>ともすると、苦情を言う人が固定化されると仮定できるのであれば、事業の内容が偏ることがありうる。</b>

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 type="checkbox"/> 適切 <input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり ③ 効率性 <input type="checkbox"/> 適切 <input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり ④ 公平性 <input type="checkbox"/> 適切 <input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり	・有効性については、苦情発信者が納得できうる説明責任を果たすべきであり、成果の向上余地はある。 ・効率性については、住民の自治意識が向上することが、成果の向上余地につながる。 ・公平性についても、住民の自治意識が向上することが、成果の向上余地につながる。

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	(2) 改革・改善による期待成果(廃止・休止の場合は記入不要)																						
<input checked="" 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 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、農道・用排水路整備事業と合志町土地改良区・西合志町土地改良区維持管理支援事業に統合するため廃止。	<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

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