

事務事業マネジメントシート (21年度実績と22年度計画)

22年度予算確定後 平成 22 年 3 月 26 日 作成
 21年度決算把握後 平成 22 年 5 月 21 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	
予算科目	会計	1	款	項	目	事業連番	法令根拠	成果優先度評価結果	11	
終了、開始年度	<input type="checkbox"/> 21年度で終了 <input type="checkbox"/> 22年度から開始		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)					コスト削減優先度評価結果	6

★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】 (開始した背景・きっかけ・今後の状況変化を含む)	・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。
【業務の流れ】	・課内による事務改善定例会の実施 ・市民課窓口業務向上アンケート調査の実施
【主な予算費目】	なし
【意見や要望】 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。

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年度実績(21年度に行った主な活動) (DO)	22年度計画(次年度に計画している主な活動) (PLAN)
・事務改善定例会の実施 ・窓口事務向上アンケートを繁忙期に実施	前年度同様実施
④活動指標(事務事業の活動量を表す指標)=①の指標 (単位)	⑤対象指標(対象の大きさを表す指標)=②の指標 (単位)
⇒ ア 検討会開催回数 回	⇒ イ アンケート実施回数 回
② 対象(誰、何を対象にしているのか) *人や自然資源等	⑥成果指標(意図の達成度を表す指標)=③の指標 (単位)
・来庁者	⇒ ア 来庁者 人 ⇒ イ 窓口サービス等の苦情件数 件数 ⇒ エ 窓口アンケート結果の総合評価点数 点数
③ 意図(この事業によって、対象をどう変えるのか)	
・迅速な対応、きめ細かな対応により満足度の高いサービスを受けられる	
*⑥成果指標設定の理由と平成22年度目標値設定の根拠	
・住民の窓口業務に対するニーズは多様化してきており、職員の迅速・丁寧な窓口対応をすることで住民から信頼される職員であるために、アンケートの実施結果に基づき、より満足度が高いサービスを提供するため。	

(2) 各指標・総事業費の推移		単位	19年度 実績(決算)	20年度 実績(決算)	21年度 目標(当初予算)	21年度 実績(決算)	22年度 目標(当初予算)	23年度 予定	24年度 見込
④ 活動指標	ア 回	12	12	12	12	12	12	12	12
	イ 回	1	1	1	1	1	1	1	1
⑤ 対象指標	ア 人	54047	135000	135000	134171	135000	135000	135000	
	イ								
⑥ 成果指標	ア 件数	6	2	1	2	1	1	1	1
	イ 点数	4.22	4.21	4.4	4.3	4.4	4.4	4.4	4.4
投資 入 量	国庫支出金	千円							
	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
(A)のうち指定経費	千円								
(A)のうち時間外、特勤	千円								
人件費	正規職員従事人数	人	25	23	22	16	16	16	16
	延べ業務時間	時間	50,000	44,518	46,000	300	300	300	300
(B)人件費計	千円	198,500	178,072	183,080	1,194	1,194	1,194	1,194	
トータルコスト(A)+(B)	千円	198,500	178,072	183,080	1,194	1,194	1,194	1,194	

総トータルコスト	
全体計画	
～ 年度	
(期間限定複数年度のみ記載)	
	0
	0
	0

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21年度の事後評価、ただし複数年度事業は21年度実績を踏まえての途中評価

目標達成度評価	①21年度目標達成度評価 事務事業の前年度実績は前年度目標値を達成したか、未達成の場合その原因は？	<input checked="" type="checkbox"/> 達成した	<input type="checkbox"/> 達成しなかった ⇒【理由】 ↷
	②22年度目標達成見込み 事務事業の本年度目標値に対して本年度の見込みはついているか？	<input type="checkbox"/> 目標達成見込みあり ⇒【理由】 ↷	<input type="checkbox"/> 目標達成は厳しい ⇒【理由と対策】 ↷
有効性評価	③成果の向上余地 次年度以降にこの事務事業の成果を向上させる余地はあるか？成果が頭打ちになっていないか？	<input checked="" type="checkbox"/> 向上余地がある ⇒【理由】 ↷	<input type="checkbox"/> 向上余地がない ⇒【理由】 ↷ ・住民が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、さらに向上させる余地はあると思う。
	④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】 ↷ <input checked="" type="checkbox"/> 統廃合・連携ができない ⇒【理由】 ↷	<input type="checkbox"/> 他に手段がない ⇒【理由】 ↷
効率性評価	⑤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】 ↷	<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。
	⑥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】 ↷	<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。
公平性評価	⑦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】 ↷	<input checked="" type="checkbox"/> 公平・公正である ⇒【理由】 ↷ ・市民に公平・公正な対応を行っている。
役割分担評価	⑧行政の役割分担の適正化 事務事業のやり方や手段においてこれまでの行政、市が行ってきた範囲を住民や地域・団体に移行出来ないか？	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由】 ↷	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担は適正である ⇒【理由】 ↷ ・職員の待遇等の向上を目的としているため適正である。

3 評価結果の総括 (SEE) ※事務事業全体の振り返り、成果及び反省点等を記入

- ・21年度は繁忙期に窓口アンケートを実施してみたが、目だった苦情等はなかった。
- ・アンケートの回収率で各支所でのばらつきがあった。

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

- 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)

		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

- ・職員の待遇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。