

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		窓口相談事業			<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) 1113
予算科目	会計	款	項	目	事業連番	法令根拠	成果優先度評価結果 12 コスト削減優先度評価結果 6
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 H16 年度)	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】 (開始した背景・きっかけ・今後の状況変化を含む)	・個人情報の保護に関する法律、配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に関する法律、ストーカー行為等の規制等に関する法律等に基づき、家庭内等の諸問題について住民からの相談を受け付け、警察等関係機関と連携することにより相談者の心配事や不安の低減を図る事業である。 ・個人情報を保護する環境は年々厳密になっており、支援要請の件数も増加傾向にある。
【業務の流れ】	①相談内容、実態等の把握②関係機関との連絡や関係市町村等との連携③届出等の方法や支援措置についての紹介、助言
【主な予算費目】	なし
【意見や要望】	特になし
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?	

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)
市民からの相談に対し適正に業務を行った。	21年度に同じ
④活動指標(事務事業の活動量を表す指標)=①の指標 (単位)	
⇒ ア 相談者	人 イ
② 対象(誰、何を対象にしているのか) *人や自然資源等	⑤対象指標(対象の大きさを表す指標)=②の指標 (単位)
・本市に住民登録をしている人、外国人登録をしている人、本籍を有する人など	⇒ ア 住民登録者数 人
③ 意図(この事業によって、対象をどう変えるのか)	⑥成果指標(意図の達成度を表す指標)=③の指標 (単位)
・家庭内等の諸問題を気軽に相談でき、心配事や不安を低減することができる。	⇒ ア 相談に対し適正に対応した割合 %
*⑥成果指標設定の理由と平成22年度目標値設定の根拠	
・支援要請は増加傾向にあるが、心配事や不安を低減するために信頼される窓口対応を心がけなければならないため	

(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 人		65	15	15	14	11	11	11
	イ								
⑤ 対象指標	ア 人		53450	54407	54600	54856	54944	54944	54944
	イ								
⑥ 成果指標	ア %		66	100	100	100	100	100	100
	イ								
投資 入 量	事業 内 訳	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						
人 件 費	(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							
	正規職員従事人数	人	25	8	10	14	14	14	14
トータル コスト(A)+(B)	延べ業務時間	時間	500	96	100	160	160	160	160
	(B)人件費計	千円	1,985	384	398	637	637	637	637
	トータルコスト(A)+(B)	千円	1,985	384	398	637	637	637	637

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

事務事業名	窓口相談事業	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 checked="" 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 type="checkbox"/> 向上余地がある ⇒【理由】 ↷	<input checked="" type="checkbox"/> 向上余地がない ⇒【理由】 ↷ ・加害者に対する住民基本台帳の一部の写しを閲覧制限することが主な支援措置であるため。 ・成果指標を適正に対応した割合に変更する。
	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】 ↷ ・支援措置は、個人情報やプライバシー保護の観点から身近な行政機関である市町村が実施すべきである。
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】 ↷ ・法的事務を実施するための経費であり、削減できない。
	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？成果を下げずにより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】 ↷ ・法的事務であり、個人情報の保護が主な業務であるため
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】 ↷ ・利用者は支援を求める者のみであり、公平・公正に対応を行っている。
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】 ↷ ・法的事務であり、個人情報の保護が主な業務であるため

## 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

<p>・相談者の不安等を軽減し、安心して生活できるように支援した。</p>
---------------------------------------

## 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)	(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

<p> </p>
----------