

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		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	可徳 精至
	施策	11	農業の振興			所属課	農政課	担当者名	岡田 晃治
	基本事業	29	生産基盤の強化			所属班	農業整備班	(内線)	1163
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
		1	6	1	12	10263			コスト削減優先度評価結果
終了、開始年度		<input checked="" 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 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。
(開始した背景・きっかけ・今後の状況変化を含む)	
【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】	
【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?	

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)
・菊台要望対応	・菊台要望対応
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 苦情処理回数	⇒ア 苦情発信人数
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)
・苦情発信者。	⇒ア 減少する苦情件数
③ 意図(この事業によって、対象をどう変えるのか)	
・問題が解決し、適正な農業運営ができる。	
*⑥成果指標設定の理由と平成22年度目標値設定の根拠 苦情全てを処理するため	

(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		150	150	150	150	150	150	150
⑤ 対象指標	ア 人		200	200	200	200	200	200	200
⑥ 成果指標	ア 件		150	150	150	150	150	150	150
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	0	24	48	33	0	0
	(A) 事業費計	千円	0	24	48	33	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	5	5	4	4	4	4	4
	延べ業務時間	時間	800	800	970	970	970	970	970
	(B)人件費計	千円	3,176	3,200	3,861	3,861	3,861	3,861	3,861
トータルコスト(A)+(B)		千円	3,176	3,224	3,909	3,894	3,861	3,861	3,861

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	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 checked="" 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】 ↷ 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。
	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】 ↷ 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。
	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】 ↷
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 checked="" type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由】 ↷	<input type="checkbox"/> 公平・公正である ⇒【理由】 ↷ 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。
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 type="checkbox"/> 役割分担は適正である ⇒【理由】 ↷

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

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