

事務事業マネジメントシート(平成22年度実績と平成23年度計画)

平成23年 5月30日更新

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	31	経営力の強化・生產品の価格安定			所属班	農業整備班	(内線)	1163
予算科目		会計一般	款 6	項 1	目 12	事業連番 10263	法令根拠	成果優先度評価結果	
終了、開始年度		<input type="checkbox"/> 22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 18 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		新規・拡充区分
①手段(主な活動) 22年度実績(22年度に行った主な活動)(DO)	23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	
①活動指標(事務事業の活動量を表す指標)	(単位)	予算の主な増減の理由
⇒ア 苦情処理回数	回	
⇒イ		
②対象(誰、何を対象にしているのか) *人や自然資源等	②対象指標(対象の大きさを表す指標)	(単位)
・苦情発信者。	⇒ア 苦情発信人数	人
⇒イ		
③意図(この事業によって、対象をどう変えるのか)	③成果指標(意図の達成度を表す指標)	(単位)
・問題が解決し、適正な農業運営ができる。	⇒ア 減少する苦情件数	件
⇒イ		
*③成果指標設定の理由と23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	20年度実績(決算)	21年度実績(決算)	22年度目標(当初予算)	22年度実績(決算)	23年度目標(当初予算)	24年度予定	25年度見込
①活動指標	ア 回		150	150	150	150	150	150	0
	イ								
②対象指標	ア 人		200	200	200	200	200	200	0
	イ								
③成果指標	ア 件		150	150	150	150	150	150	0
	イ								
投資入費量	財源内訳	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	24	33				
		(A)事業費計	千円	24	33	0	0	0	0
		(A)のうち指定経費	千円	0	0	0	0	0	0
		(A)のうち時間外、特勤	千円	0	0	0	0	0	0
		人件費	人	5	4	4	0	4	4
	延べ業務時間	時間	800	970	970	0	970	970	
	(B)人件費計	千円	3,200	3,860	3,860	0	3,996	3,996	
	トータルコスト(A)+(B)	千円	3,224	3,893	3,860	0	3,996	3,996	

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)

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22年度の後評価、ただし複数年度事業は22年度実績を踏まえての途中評価

目標達成度評価	①22年度目標達成度評価 事務事業の当年度実績は当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】
	②23年度目標達成見込み 事務事業の次年度目標値に対して次年度の見込みはついているのか？	<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】 苦情内容に応じた予算化された事務事業があるためそれぞれに統廃合を検討中である。
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】 苦情内容に応じた予算化された事務事業があるためそれぞれに統廃合を検討中である。
	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の方法はないか？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 checked="" type="checkbox"/> 他に手段がある ⇒【理由】 <input type="checkbox"/> 他に手段がない ⇒【理由】 <input checked="" type="checkbox"/> 統廃合・連携ができる ⇒【理由】 <input type="checkbox"/> 統廃合・連携ができない ⇒【理由】 苦情内容に応じた予算化された事務事業があるためそれぞれに統廃合を検討中である。
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 checked="" type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【理由】 <input type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由】 苦情内容に応じた予算化された事務事業があるためそれぞれに統廃合を検討中である。
	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】 予算がないため余地なし
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】 苦情内容に応じた予算化された事務事業があるためそれぞれに統廃合を検討中である。
	⑧行政の役割分担の適正化 事業事務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・団体に移行できないか？	<input checked="" 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】 苦情内容に応じた予算化された事務事業があるためそれぞれに統廃合を検討中である。

## 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

## 4 今後の方向性（事務事業担当課案）（PLAN）

<p>(1) 今後の事業の方向性（改革改善案）・・・複数選択可</p> <p><input type="checkbox"/>廃止 <input type="checkbox"/>休止 <input type="checkbox"/>目的再設定 <input checked="" 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）</p>	<p>(2) 改革・改善による期待成果 （廃止・休止の場合は記入不要）</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <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="3">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>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																					
<p>(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> <div style="border: 1px solid black; height: 100px;"></div>																						