

事務事業マネジメントシート(平成23年度実績と平成24年度計画)

平成24年 5月28日更新

事務事業名		西合志庁舎窓口運営事業				<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
	施策	25	行政改革の推進			所属課	市民課
	基本事業	87	市民サービスの向上			所属班	西合志総合窓口
課長名						担当若名	中村 恵子
予算科目	会計一般	款 2	項 1	目 21	事業連番 11098	法令根拠	住民基本台帳法、戸籍法、合志市印鑑登録条例、施行規則等各業務 に関
終了、開始年度	<input type="checkbox"/> 23年度で終了 <input type="checkbox"/> 23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)		
						成果優先度評価結果	: ⑦
						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】	市民課で行なう業務(住民基本台帳・戸籍事務・印鑑登録事務・自動車臨時運行許可事務・外国人登録事務・各種協議会参加等)と分庁方式に伴い西合志庁舎にない部署の業務等を行なう。
(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】	①各種申請・届出受付②内容審査③登録④関係課、市民課本課への連絡、通知等。⑤申請等に基づく証明書の発行。⑥届出書等整理
【主な予算費目】	①需用費(消耗品費)②役務費 ③備品購入費
【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)23年度実績(23年度に行った主な活動)(DO)	24年度計画(次年度に計画している主な活動)(PLAN)
・市民課で行う業務と西合志庁舎にない部署の業務を適切に行った。	・市民課業務と西合志庁舎にない部署の業務を適正に行う。
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:来庁者数	人
	・役務費(切手代)の減。 住民基本台帳カード用デジタルカメラ備品購入費の増
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)
来庁者	(単位)
	→ ア:来庁者数
	人
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)
・市民課業務において、正確に登録、迅速・丁寧な対応を図ることで、来庁者に満足度の高いサービスを提供する。	(単位)
	→ ア:窓口サービス等での苦情件数
	件数
	イ:窓口アンケート結果の総合評価点数
	点数
*③成果指標設定の理由と24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。	
総トータルコスト 全体計画 ~ 年度	
0	

(2)各指標・総事業費の推移		単位	21年度実績(決算)	22年度実績(決算)	23年度目標(当初予算)	23年度実績(決算)	24年度目標(当初予算)	25年度予定	26年度見込	27年度見込
① 活動指標	ア	人	26,611	25,538	27,000	25,320	27,000	27,000	27,000	27,000
	イ									
② 対象指標	ア	人	26,611	25,538	27,000	25,320	27,000	27,000	27,000	27,000
	イ									
③ 成果指標	ア	件数	2	1	1	0	1	1	1	1
	イ	点数	4.3	4.22	4.4	4.27	4.4	4.4	4.4	4.4
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					105	105	105
		繰入金	千円							
	(A)事業費計	一般財源	千円	146	130	135	126	105	105	105
		(A)のうち指定経費	千円	0	0	0	0	0	0	0
		(A)のうち時間外、特費	千円	0	0	0	0	0	0	0
		正規職員従事人数	人	4	5	5	5	5	5	5
		延べ業務時間	時間	148	185	148	185	185	185	185
(B)人件費計	千円	589	762	609	747	762	762	762		
トータルコスト(A)+(B)	千円	735	892	744	873	867	867	867		

事務事業名	西合志庁舎窓口運営事業	所属部	市民部	所属課	市民課
-------	-------------	-----	-----	-----	-----

## 2 評価の部 (SEE)

\*原則は23年度の後評価、ただし複数年度事業は23年度実績を踏まえての途中評価

目標達成度評価	①23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】
	②24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】 ・法令、条例に基づき正確・適正に事務を行う必要がある
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】 ・届出に基づき、正確に登録、管理、発行をすることができている。
	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 checked="" type="checkbox"/> 他に手段がある (具体的な手段、事務事業) <input type="checkbox"/> 他に手段がない ⇒【理由】 <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】 ・分庁方式が継続しているため、現状での対応が最良と考えられるため
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】 ・最低限の予算で運営しており、これ以上の事務費削減は、市民サービスの低下につながる。
	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】 ・最低限の人件費であり、これ以上の事務費削減は、市民サービスの低下につながる。
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】 ・市民に平等に公平・公正な対応を行っている。・証明手数料は手数料条例に基づいており、適正と思われる。
役割分担評価	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 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】 ・法令、条例に基づき正確・適正に事務を行う義務があるため・個人情報保護の観点からも自治事務であるため

## 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

・市民課業務について、正確・迅速・丁寧に事務を行った。総合窓口としての他課業務においても的確に事務を行った。

## 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