

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 7月27日更新

事務事業名		総合案内事業			<input type="checkbox"/> マニフェスト関連 <input type="checkbox"/> 全庁横断課題関連 <input 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	総務部	課長名	中島正剛
	施策	25	行政改革の推進			所属課	総務課	担当者名	村上洋美
	基本事業	87	市民サービスの向上			所属班	総務・男女共同参画班	(内線)	1218
予算科目	会計	87	款	項	目	事業連番	法令根拠	成果優先度評価結果 : ⑦	
	一般	2	1	1	11502			コスト削減優先度評価結果 : ⑥	
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)					

★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)	①電話取次ぎ②来庁者案内③日報の作成 ・業務や部署が複雑になり、市民からの電話等の問合せ増や担当部署が分からないなどの声があり、電話受信及び庁舎案内が必要となり設置した。時期的に多い時期と少ない時期の差がある。 ・総合案内業務日報により市民からの各課に対する要望事項や苦情をまとめ各課に周知し改善を図っている。
【業務の流れ】	①外部からの電話を取り次ぎ担当者へ転送を行う②来庁者を担当部署へと案内し、用件が迅速に済むように促す
【主な予算費目】	【款】 2 総務費 【項】 1 総務管理費 【目】 1 一般管理費 【節】 1 報酬
【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?	住民や市関係者の評判はいいようである。

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)	
・合志庁舎 非常勤職員2人 ・西合志庁舎 非常勤職員2人		・合志庁舎 非常勤職員2人 ・西合志庁舎 非常勤職員2人	
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: 非常勤職員数	人		
② 対象(誰、何を対象にしているのか) *人や自然資源等	(単位)	② 対象指標(対象の大きさを表す指標)	
市民	人	→ ア: 人口	人
③ 意図(この事業によって、対象をどう変えるのか)	(単位)	③ 成果指標(意図の達成度を表す指標)	
総合案内業務に対する苦情がない	件	→ ア: 総合案内対応等の処理に関する苦情の件数	件
*③成果指標設定の理由と24年度目標値設定の根拠 総合案内の電話処理や来庁者対応について苦情があるか業務が円滑に行われているかを知るための指標とした。			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	人	人	4	4	4	4	4	4	4	4
② 対象指標	人	人	54,944	55,684	56,281	56,638	56,829	57,377	57,925	58,474
③ 成果指標	件	件	0	0	0	0	0	0	0	0
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	2,831	2,787	2,873	2,812	2,873	2,873	2,873	2,873
	(A) 事業費計	千円	2,831	2,787	2,873	2,812	2,873	2,873	2,873	2,873
	(A)のうち指定経費	千円	2,831	2,787	2,873	2,812	2,873	2,873	2,873	2,873
	(A)のうち時間外、特勤	千円	0	0	0	0	0	0	0	0
人件費	正規職員従事人数	人	5	5	5	4	4	4	4	4
	延べ業務時間	時間	145	145	145	145	145	145	145	145
	(B)人件費計	千円	0	61	206	585	597	597	597	597
	トータルコスト(A)+(B)	千円	2,831	2,848	3,079	3,397	3,470	3,470	3,470	3,470

事務事業名	総合案内事業	所属部	総務部	所属課	総務課
-------	--------	-----	-----	-----	-----

## 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 合志庁舎2名、西合志庁舎2名で市民の円滑な手続きに貢献した。	<input type="checkbox"/> 達成しなかった ⇒【原因】
	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】 引き続き業務を行えば達成可能である。	<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ないか？	<input type="checkbox"/> 向上余地がある ⇒【理由】 最少人数で対応しているの、向上余地はない。	<input checked="" type="checkbox"/> 向上余地がない ⇒【理由】
	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 type="checkbox"/> 統廃合・連携ができない ⇒【理由】 他に類似した事業が無い。	<input checked="" 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】 最少人数で削減余地はない。	<input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由】
	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】 総合案内業務にあたる際は一人に対応しているの、削減余地はない。	<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 type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由】 市民のための事業であり、公平・公正である。	<input checked="" type="checkbox"/> 公平・公正である ⇒【理由】
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】 現状が望ましい。	<input checked="" 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

来庁者や電話をかけてこられた方を担当課へご案内することで、手続き等を円滑に行うことができた。

## 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 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)</p> <p><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)</p> <p><input checked="" 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%;"> <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>																						