

事務事業マネジメントシート(平成24年度実績と平成25年度計画)

平成25年 5月24日更新

|         |      |  |                   |   |   |                                   |       |
|---------|------|--|-------------------|---|---|-----------------------------------|-------|
| 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   | 総務部   | 課長名                               | 久留 伸二 |
|         | 施策   | 25   | 行政改革の推進           | 所属課   | 市民課   | 担当者名                              | 佐藤 美和 |
|         | 基本事業 | 87   | 市民サービスの向上         | 所属班   | 市民窓口班   | (内線)                              | 1114  |
| 予算科目    |      | 会計一般   | 款 2               | 項 3   | 目 1   | 事業連番 11100                        | 法令根拠  |
|         |      |  |                   | ストーカー行為等の規制等に関する法律等   |   | 成果優先度評価結果 : ⑦<br>コスト削減優先度評価結果 : ⑥ |       |
| 終了、開始年度 |      | <input type="checkbox"/> 24年度で終了 <input type="checkbox"/> 24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】  | 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軽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。<br>(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案内、助言  |
| 【主な予算費目】 | なし  |
| 【意見や要望】  | 特に意見や要望は寄せられていない。<br>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) 24年度実績(24年度に行った主な活動) (DO)                  |                         | 25年度計画(次年度に計画している主な活動) (PLAN) |
| 市民からの相談や申出等に対し、関係市町村等と連携を図り適正に業務を行った。                |                         | 24年度と同じ                       |
| 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: 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                          | ②対象指標(対象の大きさを表す指標) (単位) |                               |
| 本市に住民登録をしている人、本籍を有する人。                               | → ア: 住民登録者数             | 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) |                               |
| 家庭内等の諸問題を相談でき、心配事や不安を軽減することができる。                     | → ア: 相談に対し適正に対応した割合     | %                             |
| → イ:   |                         |                               |
| *③成果指標設定の理由と25年度目標値設定の根拠                             |                         | 総トータルコスト全体計画 ~ 年度             |
| 支援要請は増加傾向にあるが、心配事や不安を軽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。 |                         | 0                             |

| (2)各指標・総事業費の推移 |                | 単位      | 22年度実績(決算) | 23年度実績(決算) | 24年度目標(当初予算) | 24年度実績(決算) | 25年度目標(当初予算) | 26年度予定 | 27年度見込 | 28年度見込 |
|----------------|----------------|---------|------------|------------|--------------|------------|--------------|--------|--------|--------|
| ①活動指標          | ア              | 人       | 15         | 13         | 11           | 11         | 11           | 13     | 13     | 13     |
|                | イ              |         |            |            |              |            |              |        |        |        |
| ②対象指標          | ア              | 人       | 55,828     | 56,638     | 56,222       | 57,501     | 56,693       | 57,164 | 57,635 | 0      |
|                | イ              |         |            |            |              |            |              |        |        |        |
| ③成果指標          | ア              | %       | 100        | 100        | 100          | 100        | 100          | 100    | 100    | 100    |
|                | 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      |            |            |              |            |              |        |        |        |
|                | (A)事業費計        | 千円      | 0          | 0          | 0            | 0          | 0            | 0      | 0      | 0      |
| (A)のうち指定経費     | 千円             | 0       | 0          | 0          | 0            | 0          | 0            | 0      | 0      |        |
| (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       | 19         | 17         | 14           | 19         | 14           | 14     | 14     | 14     |
|                | 延べ業務時間         | 時間      | 412        | 260        | 160          | 234        | 160          | 160    | 160    | 160    |
|                | (B)人件費計        | 千円      | 1,697      | 1,049      | 646          | 952        | 646          | 646    | 646    | 646    |
|                | トータルコスト(A)+(B) | 千円      | 1,697      | 1,049      | 646          | 952        | 646          | 646    | 646    | 646    |

|       |        |     |     |     |     |
|-------|--------|-----|-----|-----|-----|
| 事務事業名 | 窓口相談事業 | 所属部 | 総務部 | 所属課 | 市民課 |
|-------|--------|-----|-----|-----|-----|

## 2 評価の部 (SEE)

\*原則は24年度の後評価、ただし複数年度事業は24年度実績を踏まえての途中評価

|         |   |  |
|---------|---|--|
| 目標達成度評価 | ①24年度目標達成度評価<br>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】  |
|         | ②25年度目標達成見込み<br>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】   |
| 有効性評価   | ③成果の向上余地<br>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】<br>・加害者に対する住民基本台帳の一部の写しの閲覧や住民票の写し及び戸籍の附票の写しの交付を制限することが主な支援措置であるため。  |
|         | ④類似事業との統廃合・連携の可能性<br>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】<br><input type="checkbox"/> 統廃合・連携ができる ⇒【理由】<br><input checked="" type="checkbox"/> 統廃合・連携ができない ⇒【理由】<br>・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<br>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】<br>・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<br>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】<br>・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<br>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】<br>・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<br>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】<br>・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

・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を行った。

## 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 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<br/>(廃止・休止の場合は記入不要)</p> <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="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>   |   |    |    |     |  |  |    |    |    |    |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |