

事務事業マネジメントシート(平成26年度実績と平成27年度計画)

平成28年 2月17日更新

事務事業名		市民課窓口サービス向上事業			<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 岡田 光弘
	施策	25	行政改革の推進		所属課	市民課	担当者名 山本 美代
	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 11095	法令根拠
終了、開始年度		<input type="checkbox"/> 26年度で終了 <input type="checkbox"/> 26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)	市民課で行う業務と合志庁舎にない部署の業務を行った。 住民の窓口業務に対するニーズは多様化してきており、職員はニーズに答えるため来客者に対しての迅速な対応、きめ細かな対応を求められている。また 個人情報保護法など個人情報の慎重な取り扱いが求められている。 住民サービスの向上を更に進めるため、毎年窓口アンケート調査を実施し、要望・意見等を把握している。 また、平成23年4月より毎週日曜日(午前9時から午後1時まで)合志庁舎のみ窓口を開庁し、証明等の発行業務を行っている。
【業務の流れ】	・課内(支所含む)事務改善定例会の実施(月1回) ・市民課窓口業務向上アンケート調査の実施(繁忙期1ヶ月間) ・日曜開庁(年末年始を除く)
【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?	アンケート結果から、少数ではあるが西合志庁舎での日曜開庁や平日の時間延長開庁等の要望がでている。

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) 26年度実績(26年度に行った主な活動)(DO)	事務改善定例会の実施・窓口事務向上アンケートを繁忙期に実施	27年度計画(次年度に計画している主な活動)(PLAN) 市民課業務と合志庁舎にない部署の業務を適切に行う。 事務改善定例会の実施・窓口事務向上アンケートを繁忙期に実施
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 検討会開催回数	回	
→ イ アンケート実施回数	回	
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)
来庁者	→ ア 来庁者	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)
迅速な対応、きめ細かな対応により満足度の高いサービスを受けられる	→ ア 窓口サービス等の苦情件数	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27年度目標値設定の根拠		総トータルコスト 全体計画 ~ 年度
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。		0

(2) 各指標・総事業費の推移		単位	24年度 実績(決算)	25年度 実績(決算)	26年度 目標(当初予算)	26年度 実績(決算)	27年度 目標(当初予算)	28年度 予定	29年度 見込	30年度 見込	
① 活動指標	ア 回		10	10	12	10	12	12	12	12	
	イ 回		1	1	1	1	1	1	1	1	
② 対象指標	ア 人		141,499	141,475	135,000	136,072	135,000	135,000	135,000	135,000	
	イ										
③ 成果指標	ア 件数		2	3	1	1	1	1	1	1	
	イ 点数		4.25	4.08	4.4	4.18	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					567	621	621	621
		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	567	621	621	621	
	(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	22	14	22	7	22	22	22	22	
	延べ業務時間	時間	4,095	1,002	5,000	167	5,000	0	0	0	
	(B) 人件費計	千円	16,670	3,991	19,920	665	19,920	0	0	0	
トータルコスト(A)+(B)		千円	16,670	3,991	19,920	665	20,487	621	621	621	

事務事業名	市民課窓口サービス向上事業	所属部	総務部	所属課	市民課
-------	---------------	-----	-----	-----	-----

## 2 評価の部 (SEE)

\*原則は26年度の後評価、ただし複数年度事業は26年度実績を踏まえての途中評価

目標達成度評価	①26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 26年度についてもこれまで同様、繁忙期に窓口アンケートを実施したが、昨年度に比べ回収数が少なく、各窓口でばらつきがあった。定例会において、各窓口での取扱いに違いがないよう連携を図った。日曜開庁については、徐々に定着してきている。	<input type="checkbox"/> 達成しなかった ⇒【原因】
	②27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しているのか？	<input checked="" type="checkbox"/> 目標達成見込みあり⇒【理由】 窓口アンケートの回収率について、各支所等のばらつきがないように積極的にアンケートに応じてもらえるよう努力する。	<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 checked="" type="checkbox"/> 向上余地がある ⇒【理由】 住民が快適に暮らしていくためには、職員の接客に対する姿勢、資質について、さらに向上させる余地はあると思う。	<input 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 checked="" 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】 市民課業務における窓口サービス向上を目的としており、現体制では統廃合は難しい。	<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】 窓口での住民サービスを目的としたものであり、事業費はない。	<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】 窓口での住民サービスを目的としたものであり、人件費はない。	<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】 市民に公平・公正な対応を行っている。	<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】 職員の接遇等の向上を目的としているため適正である。	<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

<p>窓口アンケートを実施したが、アンケートの回答数は昨年度より減少し、回収率も各支所ではばらつきがあった。また目立った苦情等はなかった。定例会では、窓口業務の取扱いについて協議を行い、苦情等の減少に努めた。</p>
--

## 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 (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>																						