

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		社会保障・番号制度に伴う窓口業務改善事業				<input type="checkbox"/> マニフェスト関連 <input checked="" 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	政策部	課長名	坂本 政誠
	施策	25	行政改革の推進			所属課	政策課	担当者名	三苫 幸喜
	基本事業	87	市民サービスの向上			所属班	行政推進班	(内線)	1233
予算科目		会計一般	款 2	項 1	目 11	事業連番	11630	法令根拠	社会保障・税番号制度関連法 合志市行政改革大綱・合志市集中改革プラン
終了、開始年度		<input type="checkbox"/> 26年度で終了 <input checked="" type="checkbox"/> 26年度から開始				事業期間	<input type="checkbox"/> 単年度のみ <input type="checkbox"/> 単年度繰返 (開始年度 ~ 年度) <input checked="" type="checkbox"/> 期間限定複数年度 ( 26 ~ 27 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) 社会保障・税番号制度開始に伴う窓口業務の改善、見直しを図る目的で現状調査・分析等を委託する。市民にわかりやすく、親切な窓口サービスを基本とし、市民サービスの向上と効率的な業務及び適正な人員配置を目指す。また、可能な限り1箇所です続き等を受付し、公平で安定した市民サービスを提供できるよう窓口を集約し、行政のスリム化、アウトソーシング等も見据え、効率的な行政運営を行えるよう検討を行う。
【業務の流れ】	①業務委託 ②職員意識改革研修 ③現状調査 ④調査分析 ⑤現行システム分析 ⑥改善方針 ⑦組織・機構の改革 *合志市社会保障・税番号制度に伴う窓口業務改善検討部会を設置し、効率的な検討を行う。
【主な予算費目】	委託料 旅費 消耗品 役務費 使用料及び賃借料
【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? 社会保障・税番号制度開始に伴い窓口業務全体の改善、見直しが発生するため、世代別で求められているニーズが違うこと、対応した職員等でサービス提供に違いがあり、市民サービスに差がでていることが問題である。

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:新規
①手段(主な活動) 26年度実績(26年度に行った主な活動)(DO)	②7年度計画(次年度に計画している主な活動)(PLAN)	
①窓口業務改善支援業務委託の締結 ②環境分析、現行業務分析、現行業務分析 ③社会保障・税番号制度開始に伴う窓口事務の対応検討	窓口改革での重点課題と解決の方向性を検討するためのワークショップ等の開催	
	①業務改革基本方針②電算最適化基本方針③組織・機構改革④職員配置⑤外部委託の活用の5案の策定	
①活動指標(事務事業の活動量を表す指標)	(単位) 件	予算の主な増減の理由
→ ア:対象業務数		委託料の減 ▲743千円(プロボによる委託費額確定のため)
イ:		研修旅費の増 710千円(窓口改善検討部会先進地視察研修)
②対象(誰、何を対象にしているのか)*人や自然資源等	住民登録者 職員	②対象指標(対象の大きさを表す指標)
		(単位) 人
		→ ア:住民登録者
		イ:職員
③意図(この事業によって、対象をどう変えるのか)	市民サービスの向上 行政改革のための職員意識改革	③成果指標(意図の達成度を表す指標)
		(単位) 件
		→ ア:窓口受付事務において1箇所です完了予定の業務(手続)数
		イ:行政改革が必要と思う職員の割合
*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 ~27年度
市民が満足度の高いサービスを受けること 対象業務数 行政改革の必要性を挙げる職員数		0

(2)各指標・総事業費の推移		単位	実績(決算)	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)	予定	見込	見込
① 活動指標	ア	件			36	200	36			
	イ									
② 対象指標	ア	人			59,000	59,067	59,200			
	イ	人			316	313	316			
③ 成果指標	ア	件			20	0	20			
	イ	%			95	93.81	97			
投資入量	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				8,435	8,848		
	(A)事業費計	千円			0	8,435	8,848			
人件費	(A)のうち指定経費	千円			0	0	0			
	(A)のうち時間外、特勤	千円			0	0	0			
	正規職員従事人数	人			0	4	0			
	延べ業務時間	時間			0	4,048	0			
	(B)人件費計	千円			0	16,127	0			
	トータルコスト(A)+(B)	千円			0	24,562	8,848			

事務事業名	社会保障・番号制度に伴う窓口業務改善事業	所属部	政策部	所属課	政策課
-------	----------------------	-----	-----	-----	-----

## 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 <input type="checkbox"/> 達成しなかった ⇒【理由】
	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】 本事業はH26～H27年度の継続事業であり、5つの改革案を作成し、行政経営推進部会→政策推進本部→総合政策審議会→市議会へ報告するものである。
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】 他事業（重点区域土地利用計画、庁舎のあり方等）との連携を図ることにより、より効率的な改革案が策定できる。
	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 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】 本事業は、住民サービスの向上（窓口サービスのあり方）に特化した検討を行うもの。計画策定までの2年間の限定事業であるが、策定後も時代に即した見直しが必要であり、行政改革担当部署での継続管理が必要となる。
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 type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【理由】 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由】 本事業は住民目線でのサービス向上が目的であり、そのため外部目線での評価・計画策定が必須である。委託事業等最低の経費を委託している。
	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】 ⑤と同じ
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】 本事業は市民全体を対象としており、公平・公正である。
	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 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】 市の行政サービスについて、そのあり方を検討するもので、一部の事務をアウトソーシングすることは可能であっても、事業そのものの実施主体は市以外にない。

## 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

H26年度は現状調査がメインとなっているが、部署による改革意識の温度差が見られる。引き続き職員個々の意識向上、スキルアップのための研修・協議を行い、「住民目線」に立った改革を進める必要がある。

## 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"> <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> <p>庁舎のあり方、組織・機構改革との連携が不可欠 また、権限委譲、法改正等による窓口業務の変化にも対応した体制を構築しないといけない。</p>																						