

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		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	財津 公正
	施策	25	行政改革の推進			所属課	総務課	担当者名	松本 嘉奈恵
	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		会計一般	款 2	項 1	目 1	事業連番 11502	法令根拠	成果優先度評価結果 : ⑤ コスト削減優先度評価結果 : ⑨	
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】	合併後、業務や部署が複雑になり、市民などからの電話等の問合せが増加したこと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。 現在は、合志庁舎2人、西合志庁舎2人の非常勤職員が交代で勤務し、電話取次ぎや来庁者案内を主に行い、業務日誌を作成している。 月に一度、業務日誌により市民などからの各課等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。
(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】	住民や市関係者の評判はよい。市の顔としての対応が出来ているとの評価がある。
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) 26年度実績(26年度に行った主な活動)(DO)	合志庁舎及び西合志庁舎に一般職の非常勤職員をそれぞれ2人(業務にあたる際は1人に対応)配置し、外線電話の取次ぎや来庁者への対応を行った。 また、寄せられた、苦情や要望について、各課に周知し対応を行った。	27年度計画(次年度に計画している主な活動)(PLAN)
		合志庁舎及び西合志庁舎に非常勤職員をそれぞれ2人配置し、外線電話の取次ぎや来庁者への対応を行う。 また、寄せられた、苦情や要望について、各課に周知し対応を行う。
①活動指標(事務事業の活動量を表す指標)	(単位)人	予算の主な増減の理由
→ア: 非常勤職員数		合志市特別職等の非常勤職員の報酬及び費用弁償に関する条例の改正に伴う報酬額の増 5,440円/日 → 5,700円/日
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)
市民		(単位)人
		→ア: 人口
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)
総合案内業務に対する苦情がない		(単位)件
		→ア: 総合案内対応等の処理に関する苦情の件数
*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
総合案内の電話処理や来庁者への対応について苦情があるかで業務が円滑に行われているかを知るための指標とした。		全体計画
		~ 年度
		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	人	人	4	4	4	4	4	4	4	4
②対象指標	人	人	57,501	58,237	58,900	59,067	59,200	60,100	60,900	61,500
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	2,805	2,850	2,873	2,843	3,010	3,046	3,046	3,046
	(A)事業費計	千円	2,805	2,850	2,873	2,843	3,010	3,046	3,046	3,046
	(A)のうち指定経費	千円	2,805	2,850	2,873	2,843	3,010	3,046	3,046	3,046
	(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	3	6	4	3	4	4	4	4
	延べ業務時間	時間	125	155	145	155	145	145	145	145
	(B)人件費計	千円	508	617	577	617	577	577	577	577
	トータルコスト(A)+(B)	千円	3,313	3,467	3,450	3,460	3,587	3,623	3,623	3,623

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 ⇒【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】	<input checked="" type="checkbox"/> 向上余地がない ⇒【理由】 最少人数で対応しているの、向上余地はない。
	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】	<input checked="" type="checkbox"/> 他に手段がない ⇒【理由】 他に類似した事業が無い。
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】 最少人数で削減余地はない。
	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】 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。
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】 市民など市に対して用件のある人のための事業であり、公平・公正である。
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】 現状が望ましい。

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

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"> <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>																						