

事務事業マネジメントシート(平成27年度実績と平成28年度計画)

平成28年 9月27日更新

事務事業名	須屋支所運営事業		<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	中嶋 照奈
	施策の柱	87	市民サービスの向上	所属班	須屋支所	(内線)	4111
予算科目	会計一般	款 2	項 1	目 18	事業連番 11102	根拠法令	
終了、開始年度	<input type="checkbox"/> 27年度で終了 <input type="checkbox"/> 27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 (PLAN)

【事業の内容】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・須屋支所の運営管理を行なう事業である。平成15年7月に人口密集地である須屋地区住民の利便性向上を図るために開設し、合併後も引続き運営している。人口増と設置認知度の向上により利用者の増加、業務の広範囲化による職員一人当たりの業務量の負担が増えてきている。</li> <li>・平成25年2月12日に須屋支所を須屋市民センター内に移転した。</li> <li>・支所設備の維持管理と市民課、税務課のみならず基本的にすべての課の窓口業務(公金収納含む)を行っている。</li> </ul>
【業務の流れ】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・戸籍、住民異動届の受付、内容審査、異動入力、届出書の整理、市民課への送付</li> <li>・各種証明書(住民票、戸籍、税)の申請受付、内容審査、証明書交付、申請書の整理</li> <li>・他部署の各種申請書の受付、申請書類の整理、担当課への送付</li> <li>・市税等の収納、日計表作成</li> <li>・設備管理(機器保守点検契約、賃貸借契約(マッリス)、自動ドア保守点検契約)</li> </ul>
【主な予算費目】	・需用費(消耗品費、修繕費)・役務費・委託料・使用料及び賃借料・賃金
【意見や要望】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・須屋市民センターの利用者が多い日は支所を利用される方の駐車場が不足するため、専用駐車場を確保してほしいとの要望がある。</li> <li>・土、日の開所及び支所開所時間の延長の要望が少なからずある。</li> </ul>

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) 27年度実績(27年度に行った主な活動) (DO)	須屋支所の運営管理と窓口業務の事務改善に努めた。	28年度計画(次年度に計画している主な活動) (PLAN)
		須屋支所の適正な運営
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: 来所者数		レジスター等の購入に伴う備品購入費の増
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)
来所者		→ ア: 来所者数 (単位) 人
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)
正確で迅速な事務と丁寧な対応を行うことで、満足度の高い窓口サービスを受けることができる。		→ ア: (単位) 人
*③成果指標設定の理由と28年度目標値設定の根拠		総トータルコスト
平成27年度から成果指標の見直しを行なった。窓口サービスを利用される市民の意見をもとに、職員の意識改革と接客対応の改善を行ない、窓口サービスの向上につなげる。		全体計画 ~ 年度
		0

(2) 各指標・総事業費の推移		単位	25年度実績(決算)	26年度実績(決算)	27年度目標(当初予算)	27年度実績(決算)	28年度目標(当初予算)	29年度予定	30年度見込	31年度見込	
① 活動指標	ア	人	36,813	33,981	31,000	35,832	31,000	31,000	31,000	31,000	
	イ										
② 対象指標	ア	人	36,813	33,981	31,000	35,832	31,000	31,000	31,000	31,000	
	イ										
③ 成果指標	ア										
	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	154	315	1,359		2,158	966	966	966
		繰入金	千円								
	(A) 事業費計	一般財源	千円	147	502		1,490	566			
		(A) 事業費計	千円	301	817	1,359	1,490	2,724	966	966	966
		(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
		(B) 人件費計	千円	22,732	0	589	22,612	19,123	19,123	19,123	19,123
トータルコスト(A)+(B)	千円	23,033	817	1,948	24,102	21,847	20,089	20,089	20,089		

事務事業名	須屋支所運営事業	所属部	総務部	所属課	市民課
-------	----------	-----	-----	-----	-----

## 2 評価の部 (CHECK)

\*原則は27年度の事後評価、ただし複数年度事業は27年度実績を踏まえての途中評価

目標達成度評価	①27年度目標達成度評価	<input checked="" type="checkbox"/> 達成した <input type="checkbox"/> 達成しなかった ⇒【理由】
	②28年度目標達成見込み	<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	<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】 施設の維持管理及び運営管理は必須である。
	④類似事業との統廃合・連携の可能性	<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 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】 単独施設から市民センター内に移設を完了しており、その施設内に移転する等の統廃合手段は考えられない。
効率性評価	⑤事業費の削減余地	<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】 ・現状でも職員で施設内外の清掃や案内看板の自作等を行なうことにより、維持費・運営費を減らす等努力を行なっている。
	⑥人件費 (延べ業務時間) の削減余地	<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】 ・窓口運営についてアウトソーシング等外部資産 (人員) を用いる事も人件費削減の有効手段の一つではあるが、法的問題等をクリアしない限りは、職員以外が行なうことは不適であると考えられる。
公平性評価	⑦受益機会・費用負担の適正化余地	<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】 ・市の窓口サービスを提供する施設であり、公平性の評価には該当しない。
役割分担評価	⑧行政の役割分担の適正化	<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】

## 3 評価結果の総括 (CHECK)

・現状、施設の運営管理は適切に行われているが、人員配置を含む支所の規模が、人口の増加に対応できなくなることが推測される。早急に業務範囲の見直し、もしくは運営の規模を拡大させる必要があると思われる。

## 4 今後の方向性 (事務事業担当課案) (ACTION)

<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>																						