

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29年 3月 6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
	施策	25	行政改革の推進			所属課	政策課
	施策の柱	87	市民サービスの向上			所属班	行政推進班
予算科目	会計一般	款2	項1	目11	事業連番11630	根拠法令	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 checked="" 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 type="checkbox"/> 単年度繰返 (開始年度 26 ~ 27 年度) <input checked="" type="checkbox"/> 期間限定複数年度

★事務事業の概要 (PLAN)

【事業の内容】	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】	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:
①手段(主な活動) 27年度実績(27年度に行った主な活動) (DO)	「業務改革基本方針」「改革(案) ①組織・機構改革/職員配置(案) ②電算最適化基本方針(案) ③民間サービスの活用(案)」 「業務毎事務フロー」等を窓口業務改善検討部会で作成する。	28年度計画(次年度に計画している主な活動) (PLAN)
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		事業終了により廃止
→ イ:		
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28年度目標値設定の根拠		総トータルコスト
市民が満足度の高いサービスを受けること		全体計画
対象業務数 行政改革の必要性を挙げる職員数		~27年度
		0

(2) 各指標・総事業費の推移		単位	26年度実績(決算)	27年度実績(決算)	27年度目標(当初予算)	27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		200	36	0					
	イ 件									
② 対象指標	ア 人		59,067	59,200	0					
	イ 人		313	316	0					
③ 成果指標	ア 件		0	20	0					
	イ %		93.81	97	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							
	人件費	一般財源	千円	8,435	8,848	8,571				
		(A) 事業費計	千円	8,435	8,848	8,571				
		(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	4	0	0				
延べ業務時間	時間	4,048	0	0						
(B) 人件費計	千円	16,127	0	0						
トータルコスト(A)+(B)	千円	24,562	8,848	8,571						

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 (CHECK)

*原則は27年度の後評価、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】 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	<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	<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	<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	<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	<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。
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】 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 (CHECK)

--	--

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" style="width: 100%; text-align: center;"> <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>																						