

事務事業マネジメントシート(平成28年度実績と平成29年度計画)

平成29年12月7日更新

事務事業名		泉ヶ丘支所運営事業			<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	1	自治の健康		所属部	総務部	課長名	中嶋 民智
	施策	2	行政改革の推進		所属課	市民課	担当者名	大山 由紀美
	施策の柱	7	市民サービスの向上		所属班	泉ヶ丘支所	(内線)	3111
予算科目	会計一般	款2	項1	目19	事業連番11103	根拠法令	合志市支所設置条例 合志市泉ヶ丘市民センター条例	成果優先度評価結果 : ① コスト削減優先度評価結果 : ⑥
終了、開始年度	<input type="checkbox"/> 28年度で終了 <input type="checkbox"/> 28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】	市民課及びその他部署の窓口業務と、泉ヶ丘支所の運営管理を行なう事業である。住民の教育文化の向上と、健康及び福祉の増進並びに行政の円滑な運営を図るため、平成9年12月1日に人口密集地である泉ヶ丘地区に公民館、図書館、出張所、児童館の4つの施設を有する南部町民センターを開設した。合併後は、南部町民センターを泉ヶ丘市民センター、南部出張所を泉ヶ丘支所に名称を改め、市民課や関係各課の業務を拡充して市民への窓口サービスの向上を図っている。
【業務の流れ】	①戸籍及び住民異動届の受付、内容審査、異動入力、届出書の整理、市民課への送付 ②各種証明書の申請受付、内容審査、証明書交付、申請書の整理 ③他部署の各種申請書等の受付、申請書類の整理、担当課への送付 ④市税等の収納、日計表作成
【主な予算費目】	①需用費(消耗品費、修繕費) ②役務費 ③委託料 ④備品購入費
【意見や要望】	市民センター維持管理事業により、泉ヶ丘市民センター駐車場に泉ヶ丘支所優先駐車場を確保したことで、支所利用者から駐車場ができて良かったとの意見をいただいた。

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) 28年度実績(28年度に行なった主な活動) (DO)	29年度計画(次年度に計画している主な活動) (PLAN)	
泉ヶ丘支所の適正な運営管理と窓口業務の事務改善に努めた。 ・公金収納事務について、公金の安全管理と収納事務の効率化を図るため、POSシステム(公金収納レジスター・自動釣銭機)を導入した。 ・フロアマネージャーを配置し、事務の効率化を図った。	泉ヶ丘支所の適正な運営管理と窓口業務の事務改善に努める。	
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: 来所者数	人	備品購入費の減
② 対象(誰、何を対象にしているのか) *人や自然資源等	(単位)	② 対象指標(対象の大きさを表す指標)
来所者	人	→ ア: 来所者数
③ 意図(この事業によって、対象をどう変えるのか)	(単位)	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きめ細かな対応を行なうことで、満足度の高い窓口サービスを受けることができる。	点	→ ア: 窓口アンケート結果の総合評価点数
*③成果指標設定の理由と29年度目標値設定の根拠		総トータルコスト
平成27年度から事務事業名を改めたことに伴い、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	26年度実績(決算)	27年度実績(決算)	28年度目標(当初予算)	28年度実績(決算)	29年度目標(当初予算)	30年度予定	31年度見込	32年度見込
① 活動指標	ア	人	32,889	32,090	32,000	33,371	32,000	32,000	32,000	32,000
	イ									
	イ									
② 対象指標	ア	人	32,889	32,090	32,000	33,371	32,000	32,000	32,000	32,000
	イ									
③ 成果指標	ア	点	0	4.23	4.3	4.34	4.4	4.4	4.4	4.4
	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	4,482	255	2,642	559	648	509	509
		繰入金	千円							
	(A) 事業費計	一般財源	千円	10,507	597		1,676			
		(A) 事業費計	千円	14,989	852	2,642	2,235	648	509	509
		(A)のうち指定経費	千円	3,091	0	0	0	0	0	0
		(A)のうち時間外、特勤	千円	0	0	0	0	0	0	0
		(B) 人件費計	千円	11,047	22,460	19,123	27,041	27,888	27,888	27,888
トータルコスト(A)+(B)	千円	26,036	23,312	21,765	29,276	28,536	28,397	28,397		

事務事業名	泉ヶ丘支所運営事業	所属部	総務部	所属課	市民課
-------	-----------	-----	-----	-----	-----

2 評価の部 (CHECK)

*原則は28年度の事後評価、ただし複数年度事業は28年度実績を踏まえての途中評価

目標達成度評価	①28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】
	②29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】 法令等を遵守し、正確で迅速な事務を行なうことで、窓口サービスの向上を図る。支所の適正な運営管理を行ない事故を未然に防ぐ。
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】 職員の個々の事務能力及びコミュニケーション能力を向上させることで、市民に対して満足度の高い窓口サービスを提供できる。
	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 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】 市行政の円滑な運営を図るために、支所における窓口サービスの提供は必要である。
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】 支所業務の見直しを行ない業務量を削減すれば、現体制での職員で支所の運営管理を維持することはできる。
	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】 一部の窓口業務については、外部委託等も可能であるが、専門的知識を要する事務もあるため、全ての職員を削減することは困難である。
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】 窓口サービスの提供は、常に公平・公正でなければならない。
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】 法令等を遵守し、正確で迅速な事務を行なうなど、市行政による円滑な運営が必要である。

3 評価結果の総括 (CHECK)

支所の窓口業務の見直しと業務内容の改善が必要である。
支所の運営管理については、泉ヶ丘市民センターの他の施設と協力し、安全な運営が行なえた。

4 今後の方向性 (事務事業担当課案) (ACTION)

(1) 今後の事業の方向性 (改革改善案)・・・複数選択可

- 廃止 休止 目的再設定 事業統廃合・連携 事業のやり方改善 (有効性改善)
事業のやり方改善 (効率性改善) 事業のやり方改善 (公平性改善)
現状維持 (従来通りで特に改革改善をしない)

総合窓口サービスにおける支所の位置づけを明確化する。

(2) 改革・改善による期待成果
(廃止・休止の場合は記入不要)

		コスト		
		削減	維持	増加
成果	向上			
	維持			
	低下			

(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

支所の適正な窓口業務について、所管課とともに事務内容を見直す必要がある。支所へ新たな事務を依頼するときは、所管課において事務マニュアルを作成し、依頼する内容を事前に協議する。