

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11月22日更新

事務事業名	西合志庁舎窓口運営事業				<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	
	施策	2	行政改革の推進		所属課	西合志庁舎総合窓口課	
	施策の柱	7	市民サービスの向上		所属班	西合志庁舎総合窓口班 (内線) 2112	
予算科目	会計一般	款 2	項 1	目 21	事業連番 11098	根拠法令 住民基本台帳法、戸籍法、合志市印鑑登録条例、施行規則等各業務	成果優先度評価結果 : ⑥ コスト削減優先度評価結果 : ⑨
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 26 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】	市民課で行なう業務(住民基本台帳事務・個人番号事務・戸籍事務・印鑑登録事務・自動車臨時運行許可事務・各種協議会参加等)と分庁方式に伴い西合志庁舎に配置されない部署(主に税務課・環境衛生課・上下水道課等)の業務、公金収納事務(午後1時から2時まで)等を行なった
【業務の流れ】	①各種申請・届出受付②内容審査③登録④関係課、市民課への連絡、通知等⑤申請等に基づく証明書の発行⑥届出書等整理
【主な予算費目】	①報酬②時間外勤務手当③賃金④委託料⑤備品購入費
【意見や要望】	

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: 29年度計画(次年度に計画している主な活動)(PLAN)
①手段(主な活動) 28年度実績(28年度に行った主な活動)(DO) 従来までの市民課で行う業務と西合志庁舎に配置されない部署に加えて、平成28年4月より午後1時から2時までの公金収納事務業務を適切に行なった	従来までの業務に加えて、平成30年5月予定の庁舎統合後は、ライフイベント時(転入、転出等)に必要な手続きについては全て対応することとなるので、今まで取扱っていない健康福祉部業務の研修を行なう予定である
①活動指標(事務事業の活動量を表す指標) → ア: 来庁者数 イ:	(単位) 人 予算の主な増減の理由 フロアマネージャー導入に伴う報酬の増及び賃金の減、公金収納レジスター(釣銭機能付) 備品購入・保守委託料実績による減
②対象(誰、何を対象にしているのか) *人や自然資源等 来庁者	②対象指標(対象の大きさを表す指標) → ア: 来庁者数 イ:
③意図(この事業によって、対象をどう変えるのか) 窓口業務において、正確に登録、迅速・丁寧な対応を図ることで、来庁者に満足度の高いサービスを提供する。	③成果指標(意図の達成度を表す指標) → ア: 窓口サービス等での苦情件数 イ: 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 住民の窓口業務に対するニーズは多様化してきており、職員の迅速・丁寧な窓口対応をすることで住民から信頼される職員であるために、アンケートの実施結果に基づき、より満足度が高いサービスを提供するため。	
総トータルコスト 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		27,000	27,638	27,000	32,425	30,000	45,000	45,000	45,000
	イ									
② 対象指標	ア 人		27,000	27,638	27,000	32,425	30,000	45,000	45,000	45,000
	イ									
③ 成果指標	ア 件数		0	1	1	1	1	1	1	1
	イ 点数		4.18	4.31	4.4	4.34	4.4	4.4	4.4	4.4
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	184		3,849	1,683	4,070	3,770	3,770
		繰入金	千円							
	(A) 事業費計	一般財源	千円		100		2,740	72		
		(A) 事業費計	千円	184	100	3,849	4,423	4,142	3,770	3,770
		(A)のうち指定経費	千円	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
		(B) 人件費計	千円	1,334	34,642	0	38,259	47,808	63,744	63,744
トータルコスト(A)+(B)	千円	1,518	34,742	3,849	42,682	51,950	67,514	67,514	67,514	

事務事業名	西合志庁舎窓口運営事業	所属部	総務部	所属課	西合志庁舎総合窓口課
-------	-------------	-----	-----	-----	------------

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、条例に基づき正確・適正に事務を行なう必要がある。
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】 ・届出に基づき、正確に登録、管理、発行をすることができている。
	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】 ・分庁方式が継続しているため、現状での対応が最良と考えられるため。
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】 ・最低限の予算で運営しており、これ以上の事務費削減は、市民サービスの低下につながる。
	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】 ・最低限の人件費であり、これ以上の事務費削減は、市民サービスの低下につながる。
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】 ・市民に平等に公平・公正な対応を行なっている。 ・証明手数料は手数料条例に基づいており、適正と思われる。
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】 ・法令、条例に基づき正確・適正に事務を行う義務があるため ・個人情報保護の観点からも自治事務であるため

3 評価結果の総括 (CHECK)

・窓口業務全般について、正確・迅速・丁寧に事務を行なった。

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)

(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

平成30年5月予定の庁舎統合後の窓口のあり方について課題が残っている。