

事務事業名	白根支所財産管理事業		所属部局	市民部		単位番号	4133									
			所属課室	白根窓口サービスセンター		課長名	土屋 照重									
	☐ 実施計画事業		所属担当	白根窓口サービスセンター		担当者名	宮川 よし子									
基本政策	基本計画	21 快適で心のかよいあう都市づくり	予算科目	会計	名称	款	項	目	細目	細々目						
政 策	21	窓口サービスの拡充	事業区分	01	一般	0	2	0	1	1	0	0	3	0	0	2
施策	34	窓口サービスの向上		☐ 国の制度による義務的事業	☒ 施設等維持管理事業											
				☐ 県の制度による義務的事業	☐ 補助金交付事業											
				☐ 市の制度による義務的事業	☐ その他の事業											
			☐ 義務化されている協議会等の負担金													
事業期間	☐ 単年度のみ ☒ 単年度繰返 (開始年度 年度) 期間限定複数年度 (年度) ~ 年度)		法令根拠													
事務事業の概要	事業の内容・・・期間限定複数年度事業は次年度以降3年間の計画内容も記載			事業費の主な内訳 (22年度)												
	白根支所財産管理に係る経費(H23年度 1,259千円)			項目(細節)		金額(千円)		項目(細節)		金額(千円)						
	・消耗品費 コピー機カウンター料 346千円			消耗品費		251										
	・手数料 タイヤは着替・会議室貸出管理 45千円			手数料		27										
	・委託料 会議室貸出管理委託料 641千円			施設維持管理委託		452										
	・使用料及び賃借料 公用車借上げ料 227千円			機械及び車輛借上		227										
	支所で管理する施設等はない。公用車(3台)を適正に管理する。							計				957				

1 現状把握(DO)

(1) 事務事業の目的と指標

活動	
22年度活動実績	健康福祉センター(会議室)・中央公民館・コミュニティ館の貸出し業務、公用車、契約、発注、支払い処理
23年度活動予定	健康福祉センター(会議室)・中央公民館・コミュニティ館の貸出し業務、公用車、契約、発注、支払い処理
対象(この事務事業は誰、何を対象にしているのか) *人や自然資源等	
	・公用車、来庁者、会議室の利用者
意図(この事務事業により対象をどのような状態にしていのか、どのように変えるのか)	
	・施設(会議室等)を市民に利用しやすく、良好な行政サービスが提供できるように業務を行う。 ・支所業務に必要な公用車を適正に管理する。
上位目的(どのような結果に結び付けるのか)	
	・窓口サービスの向上 ・施設(会議室等)及び公用車を適正に管理・運用する。

活動指標(事務事業の活動量を表す指標) 数字は記入しない	
名称	単位
ア: リース契約件数	件
イ: 公用車管理台数	台
ウ: 会議室の利用数	回
対象指標(対象の大きさを表す指標) 数字は記入しない	
名称	単位
ア: 管理施設、設備数	箇所
イ: 公用車台数	台
ウ: 来客者数	人
成果指標(対象における意図の達成度を表す指標) 数字は記入しない	
名称	単位
ア: 施設に対する利用者の苦情件数	件
イ: 会議室利用件数	件
ウ:	
上位成果指標(結果の達成度を表す指標) 数字は記入しない	
名称	単位
ア: 窓口サービスセンターを利用しやすいと感じる市民	%
イ: 施設、公用車管理コスト	千円

(2) 事業費・指標の推移		単位	21年度 (決算・実績)	22年度 (決算・実績)	23年度 (予算・目標)	24年度 (次年度計画・目標)	25年度 (計画・目標)	26年度 (計画・目標)	最終 年度 (トータルコスト・目標)
年間 トータル コスト	事業費	国庫支出金	千円						
		県支出金	千円						
		地方債	千円						
		その他	千円						
		一般財源	千円	10,292	957	1,259	861	861	861
	事業費計 (A)		千円	10,292	957	1,259	861	861	861
	人件費	正規職員従事人数	人	11	11	11	11	11	11
		延べ業務時間	時間	21,120	21,120	21,120	21,120	21,120	21,120
		人件費計 (B)	千円	94,216	94,216	83,677	83,677	83,677	83,677
		(A) + (B)	千円	104,508	95,173	84,936	84,538	84,538	84,538
									0
活動指標	活動指標	ア: 件		4.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
		イ: 台		4.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
		ウ: 回		905.0	950.0	950.0	950.0	950.0	950.0
	対象指標	ア: 箇所		1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
		イ: 台		4.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
		ウ: 人		36,175.0	53,155.0	53,200.0	53,200.0	53,200.0	53,200.0
	成果指標	ア: 件			2.0	2.0	0.0	0.0	0.0
		イ: 件			905.0	950.0	950.0	950.0	950.0
		ウ:							
	上位成果指標	ア: %		40.0	51.0	55.0	60.0	65.0	70.0
		イ: 千円		10,292.0	706.0	913.0	913.0	913.0	913.0

(3) この事務事業を取り巻く状況(対象者・社会状況等)の変化、市民意見等

この事務事業はいつ頃どんな経緯で開始されたのか？	・8年前6町村が合併して旧町村に支所が置かれた。
事務事業を取り巻く状況は開始時または5年前と比べてどう変化しているか？また、今後の予測は？	・合併当時と比べて、支所の課や職員が減った。H22度からは健康福祉センター(会議室)、中央公民館、コミュニティ館の会議室利用受付業務を行うこととなった(他の窓口センターにはない業務) 今後も変わりはない。
事務事業に対して関係者(市民、事業対象者、議会等)からどんな意見・要望が寄せられているか？	・支所機能を残してもらいたいとの意見がある。

(4) 改革改善の取り組み状況

改革改善の取り組み実施は？	☒ 取り組みしている 【内容！】 ☐ 取り組みしていない 【理由！】
これまでの改革改善の取り組み状況・経過(取り組みしていない場合はその理由)	・H21年の機構改革により支所に2課あったものが、1課になった。 ・当然職員数も減り、窓口サービス業務が主な業務になった。
H 22年度に実施した改革改善の内容	機構改革により2課から1課になり窓口サービスセンターに名称も変わり、窓口業務が主な業務になった。会議室の貸出し業務もスムーズに利用しやすいように行った。職員も減少したが「笑顔で親切・丁寧な対応」をスロ・カンとして市民目線の窓口対応を心がけた。

事務事業名	白根支所財産管理事業	所属部	市民部	所属課	白根窓口サービスセンター
-------	------------	-----	-----	-----	--------------

2 評価(Check1)担当者による事後評価(複数年度事業は途中評価)

目的 妥当性 評価	政策体系との整合性 この事務事業の目的は市の政策体系の施策に結びつき、貢献しているか？意図が上位目的に結びついているか？	☐ 結びついていない(見直し余地がある) 【理由↓】 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 ☒ 結びついている 【理由↓】 ・機構改革により支所の経費については、削減を図り窓口サービスの向上については、日頃から努力している。 ・施設(会議室等)・公用車の効率的な管理利用により、経費削減が図られ、また住民サービスの向上にもつながっている。
	公共関与の妥当性 この事務事業を税金を投入して市が行わなければならないのか？民間やNPOに委ねることは可能か？	☐ 見直し余地がある 【理由↓】 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 ☒ 妥当である 【理由↓】 ・市行政の窓口として市民や自治会からの要望受付や証明類等の発行業務及び会議室貸出し業務を行っているので妥当である。
	維持・継続の妥当性 現状の対象と意図、成果から考えて、この事務事業を将来にわたり、維持・継続していくことは妥当か？目的や事業の必要性を見直す余地はあるか？	☐ 見直し余地がある 【理由↓】 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 ☒ 適切である 【理由↓】 ・窓口サービス業務が主な業務であり、親切・丁寧な窓口対応をしている。 ・施設(会議室等)公用車を効率的に管理利用する事業であり、適正と考える。 ・支所機能は残してもらいたいという意見があるため、必要性があり見直す余地はない。
有効性 評価	成果の向上余地 事務事業のやり方・進め方を変えることで成果を向上させることはできるか？できない場合は何が原因でできないのか？	☒ 向上余地がある 【理由↓】 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 ☐ 向上余地がない 【理由↓】 ・市民の立場に立ち、さらにきめこまやかな対応ができるように心がけ、住民サービスの向上を図っていく。
	類似事業との統廃合・連携の可能性 類似した目的を持つ事務事業が他にあるか？類似事務事業がある場合、その事務事業との統合や連携を図ることはできるか？	☐ 類似事務事業がある (類似する事務事業の名称を記入↓) ☐ 統合・連携ができる 【理由と具体案↓】 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 ☒ 統合・連携ができない 【理由↓】 ・各窓口サービスセンターがあるほうが、市民に対しての窓口サービスの向上が図れる。 ☐ 類似事務事業がない
	休止・廃止した時の影響及び休止・廃止の可能性 この事務事業を休止・廃止した場合影響はあるか？また成果から考えて、休止・廃止することはできるか？	☐ 影響なし ☒ 影響あり 【理由と影響の内容↓】 ・どれだけの影響があるのかわからないが、特に老人や身体の不健人は困ると思われる。 ☐ 休止・廃止ができる ☐ 休止・廃止できない 【理由↓】 ・窓口サービスの向上を考えると、旧町村に窓口サービスセンターを残して置いたほうがよいと思われる。
効率性 評価	事業費の削減余地 成果を下げずに事業費(コスト)を削減できないか？(仕様や工法の適正化、住民の協力など)	☐ 削減余地がある 【理由・具体案↓】 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 ☒ 削減余地がない 【理由↓】 ・必要最小限の費用を計上してあるので、これ以上の削減はできないと思われる。
	人件費の削減余地 成果を下げずに人件費を削減できないか？(事業のやり方の見直しによる業務時間の削減や臨時職員対応や外部委託による削減はできるか？)	☐ 削減余地がある 【理由・具体案↓】 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 ☒ 削減余地がない 【理由↓】 ・窓口サービスの向上について考えると、ある程度の職員は必要であると思われる。 ・会議室に係わる委託料については低い単価になっている。
公平性 評価	受益機会・受益者負担の適正化余地 事務事業の内容が一部の受益者に偏っていないか？受益者負担を見直す必要はないか？公平公正か？	☐ 見直し余地がある 【理由・具体案↓】 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 ☒ 公平・公正である 【理由↓】 ・証明類等の発行や市民からの要望等の窓口としての業務なので市民に対して公平・公正に行政サービスを提供している。 ・会議室に係わる利用料については「健康福祉センター条例」により収納していただいている。

3 評価(Check2)担当課管理者による評価結果と総括

(1) 1次評価者としての評価結果	(2) 1次評価の総括(事務事業を実施した結果を振り返り気づいたこと、課題、今後の方向性等について)
目的妥当性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり 有効性 ☐ 適切 ☒ 見直し余地あり 効率性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり 公平性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり	・市民に対して必要な業務なので、さらに市民の立場に立ち、きめこまやかな窓口対応ができるように心がけている。 ・施設(会議室等)公用車の適切な使用・管理を毎日行うように心がけていく。(ただし、施設管理は健康増進課が担当である)

4 今後の方向性(事務事業担当課案)(PLAN)

(1) 今後の事務事業の方向性(Check1の結果から定める)・・・複数選択可 ☐ 廃止(目的妥当性、 、 の結果) ☐ 事業統合・連携(有効性 の結果) ☐ 公平性改善(公平性 の結果) ☐ 休止(目的妥当性、 、 の結果) ☒ 成果向上(有効性 の結果) ☐ 現状維持(全評価項目で適切) ☐ 必要性検討(目的妥当性、 、 の結果) ☐ コスト削減(効率性、 の結果)		(3) 改革・改善による方向性 <table><tr><th colspan="2" rowspan="2"></th><th colspan="3">コスト水準</th></tr><tr><th>削減</th><th>維持</th><th>増加</th></tr><tr><th rowspan="3">成果水準</th><th>向上</th><td>☐</td><td>☒</td><td>☐</td></tr><tr><th>維持</th><td>☐</td><td>☐</td><td></td></tr><tr><th>低下</th><td>☐</td><td></td><td></td></tr></table> 廃止・休止の場合は記入不要				コスト水準			削減	維持	増加	成果水準	向上	☐	☒	☐	維持	☐	☐		低下	☐		
		コスト水準																						
		削減	維持	増加																				
成果水準	向上	☐	☒	☐																				
	維持	☐	☐																					
	低下	☐																						
(2) 改革改善案について 常日頃、親切・丁寧な窓口対応に心がけるようにしている。 行政知識をさらに習得していく。 施設(会議室等)公用車について適正に使用・管理をしていく。(設備予約を必ずしておく)																								
(4) 改革改善を実現する上で解決すべき課題とその解決策 職員全員が「笑顔で親切・丁寧な窓口対応」が常になれるような気持ちでいるように指導していく。 日頃から、施設(会議室等)・公用車の使用・管理を毎日適正に行うように心がけることを指導する。		(5) 事務事業優先度評価結果 成果優先度評価結果 コスト削減優先度評価結果																						