

事務事業マネジメントシート  
(兼)予算編成資料・実施計画資料22年度事業 事後評価  
作成日 H 23 年 6 月 13 日作成

事務事業名	若草窓口サービスセンター運営事業 <input type="checkbox"/> 実施計画事業			所属部局	市民部	単位番号	4146
	所属課室	若草窓口サービスセンター	課長名	小林 嘉太郎			
	所属担当	窓口サービス担当	担当者名	飯田 裕美			
基本政策	IV	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		01	一般	0 2 0 1 1 0 0 5 0 0 1	
施策	34	窓口サービスの向上	事業区分				
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 年度) <input type="checkbox"/> 期間限定複数年度 ( ~ 年度)	法令根拠				
事業の内容 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 福徳、健康、保険、戸籍、住基、庶務、農林土木、環境、税等に関する申告、届出、発行業務。税金他、各種料金の収納に関すること。			事業費の主な内訳 (22年度)	項目(細節)	金額(千円)	
				消費品費	513		
				修繕料	29		
				通信運搬費	30		
				リース料	33		
						計	605

## 1 現状把握(DO)

## (1) 事務事業の目的と指標

① 活動	窓口サービスセンターに関する経費の支出委託業務の契約。各種業務の受付発行、各種証明発行、市税、手数料等の収納。
22年度活動実績	窓口サービスセンターに関する経費の支出委託業務の契約。各種業務の受付発行、各種証明発行、市税、手数料等の収納。
23年度活動予定	窓口サービスセンターに関する経費の支出委託業務の契約。各種業務の受付発行、各種証明発行、市税、手数料等の収納。
② 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	市民
③ 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くのか、どのように変えるのか)	窓口サービスを利用する市民に適切な対応を行う。
④ 上位目的(どのような結果に結び付けるのか)	窓口サービス向上

⑤ 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 窓口業務対応件数		件数
イ		
ウ		
⑥ 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 人口		人
イ 団体数		件数
ウ		
⑦ 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 来庁者数		人
イ		
ウ		
⑧ 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 支所の利用しやすさ		%
イ		

(2) 事業費・指標の推移		単位	21年度 (決算・実績)	22年度 (決算見込・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	658	605	866	800	800	800
		事業費計 (A)	千円	658	605	866	800	800	0
人件費	正規職員従事人数	人							
	延べ業務時間	時間							
	人件費計 (B)	千円	0	0	0	0	0	0	0
	(A)+(B)	千円	658	605	866	800	800	800	0
活動指標		ア 件数	24,900.0	25,000.0	25,000.0	25,000.0	25,000.0	25,000.0	
対象指標		ア 人	72,869.0	72,800.0	72,800.0	72,800.0	72,800.0	72,800.0	
成果指標		ア 件数	15.0	15.0	15.0	15.0	15.0	15.0	
上位成果指標		ア 人	23,000.0	23,000.0	23,000.0	23,000.0	23,000.0	23,000.0	
		イ %			70.0	80.0	80.0	80.0	
		ウ							

## (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

① この事務事業はいつ頃どんな経緯で開始されたのか?	H15年4月合併により、南アルプス市が誕生した年
② 事務事業を取り巻く状況は開始時または5年前と比べどう変化しているか?また、今後の予測は?	支所の体制は年々縮小傾向にある。
③ 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?	近くに支所があるため本庁に行かなくてもよい。

## (4) 改革改善の取り組み状況

① 改革改善の取り組み実施は?	<input type="checkbox"/> 取り組みしている ⇒【内容】 <input checked="" type="checkbox"/> 取り組みしていない ⇒【理由】
② 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)	利用がほとんど無い複写機契約の検討。
③ H 22年度に実施した改革改善の内容	複写機契約の廃止

事務事業名	若草窓口サービスセンター運営事業	所属部	市民部	所属課	若草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	①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？	<input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> 結びついている ⇒【理由↓】 身近な場所で市のサービスを手軽に利用できる。
	②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？	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当である ⇒【理由↓】 若草支所は本庁近いため本庁でも同じ目的を達成できる。
	③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？	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 適切である ⇒【理由↓】 市役所の支所であるため妥当だと言える。
有効性評価	④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？	<input type="checkbox"/> 向上余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 向上余地がない ⇒【理由↓】 申請書類の簡略化により事務の効率が図れる。
	⑤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？	<input type="checkbox"/> 類似事務事業がある ⇒(類似する事務事業の名称を記入↓)  <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 統合・連携ができない ⇒【理由↓】 支所統合(北南各1箇所) <input checked="" type="checkbox"/> 類似事務事業がない
	⑥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？	<input type="checkbox"/> 影響なし <input checked="" type="checkbox"/> 影響あり ⇒【理由と影響の内容↓】 身近な場所で市のサービスを手軽に利用できなくなる。  <input type="checkbox"/> 休止・廃止ができる <input checked="" type="checkbox"/> 休止・廃止できない ⇒【理由↓】 弱者や高齢者への配慮もあり簡単に休止は出来ない
効率性評価	⑦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)	<input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由↓】 消耗品や印刷機関係の経費がほとんどであり、削減余地はない。
	⑧人件費の削減余地 成果を下げず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？)	<input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由↓】 コンビニ収納の種類増
	⑨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？	<input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> 公平・公正である ⇒【理由↓】 若草地区以外の人であっても利用できるため公平である。

## 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)
①目的妥当性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり	窓口業務については、お互いに連携をとりながら住民サービスに気を配り適切な対応が出来ている。また、予算の執行については、消耗品や印刷機の使用に係る経費が多く、日頃より必要最小限の消費に心がけており、今後も経費節減に努めていきたい。
②有効性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり	
③効率性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり	
④公平性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり	

## 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	(3) 改革・改善による方向性																			
<input type="checkbox"/> 廃止(目的妥当性①、②、③の結果)	<input type="checkbox"/> 事業統合・連携(有効性⑤の結果)																			
<input type="checkbox"/> 休止(目的妥当性①、②、③の結果)	<input type="checkbox"/> 成果向上(有効性④の結果)																			
<input type="checkbox"/> 必要性検討(目的妥当性①、②、③の結果)	<input type="checkbox"/> コスト削減(効率性⑦、⑧の結果)																			
(2)改革改善案について	<table border="1"> <thead> <tr> <th 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> </thead> <tbody> <tr> <td>向上</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>維持</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td></td> </tr> <tr> <td>低下</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 廃止・休止の場合は記入不要</p>		コスト水準			削減	維持	増加	向上	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	維持	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		低下	<input type="checkbox"/>		
	コスト水準																			
	削減	維持	増加																	
向上	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																	
維持	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																		
低下	<input type="checkbox"/>																			
(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	(5)事務事業優先度評価結果																			
① ② ③	成果優先度評価結果 ⑤																			
	コスト削減優先度評価結果 ⑨																			