

平成22年度 事務事業評価シート

部署名	情報管理課	情報政策係、情報管理係	No	1
大項目(政策)	中項目(施策)		小項目(基本事業)	
7 効率的で健全な行財政基盤づくり	2 電子自治体の推進と行政サービスの向上	1 市民サービス・窓口サービスの向上		
事業名	住民情報系システム管理・運営事業			
予算費目	款 2 総務費	項 1 総務管理費	目 4 情報管理費	
	細目 1 電算関連経費	細々目 1 電算関連経費	会計種別	一般会計
事務区分(根拠法令)	()		予算種別	継続 経常

1 PLAN

事業の背景(事業が始まった経緯、現況)	事業の内容(対象・目的・意図)	事業実施の手段・手順	
昭和45年に業務処理の正確性、迅速化を図って、税務業務に電算処理システムを導入して以降、庁内業務の効率化と各種システムの安定稼働のために、住民情報系システムの運用・管理を行っている。住民情報システムを必要とした法制度改正は益々増加している。	住民情報系システムに関する情報処理の円滑化とシステムの安定稼働を目指す。	システム障害の予防。(日常点検)	
活動指標		成果指標	
電算システムの日常点検を実施する。		障害発生件数(30分を超えるもの)	
目標値(単位)	実績値(単位)	目標値A(単位)	実績値B(単位)
365(日)	330(日)	6(件以内)	7(件)
			成果指標の到達度(B/A)
			84%

2 DO

歳出		予算現額(千円)	決算額(円)	歳入		予算現額(千円)	決算額(円)
支出内訳	需用費	1,802	1,802,298	財(源割内合訳)	国庫支出金()		
	委託料	19,965	19,964,831		県支出金()		
	賃借料	30,970	30,969,540		地方債()		
	その他	447	443,000		その他()		
合計	53,184	53,179,669	一般財源()		53,184	53,179,669	
人件費概算		人工数(人役)	人件費(円)	合計			
		2.8	17,584,000	53,184 53,179,669			

3 CHECK

事務事業の評価	必要性	有効性	効率性	成果指標の達成度
	A 必要性が高い	A 有効性が高い	A 効率性が高い	B 概ね目標を達成している

4 ACTION

課題	改善策
H17年の合併時に導入した機器が5年を経過し障害発生リスクが高まっている。	住民情報システムのメインフレームである汎用電算機は、H24年9月に保守停止となるため、H23年度中の機器更新を実施する必要がある。

事業の方向性(一次評価)	
A	計画どおり事業を進めることが適当

その他	
-----	--

平成22年度 事務事業評価シート

部署名		情報管理課		情報政策係、情報管理係		No	2		
施策体系	大項目(政策)		中項目(施策)		小項目(基本事業)				
	7	効率的で健全な行財政基盤づくり	2	電子自治体の推進と行政サービスの向上	1	市民サービス・窓口サービスの向上			
事業名	内部情報系システム管理・運営事業								
予算費目	款	2	総務費	項	1	総務管理費	目	4	情報管理費
	細目	1	電算関連経費	細々目	1	電算関連経費	会計種別		
事務区分(根拠法令)		自治事務 ()			予算種別	継続	経常		

1 PLAN

事業の背景(事業が始まった経緯、現況)	事業の内容(対象・目的・意図)	事業実施の手段・手順	
平成12年度から高度情報通信基盤の整備により、システムの統一化が図れ、事務処理効率が飛躍的に向上している。	内部情報系システムに関する情報処理の円滑化とシステムの安定稼動を目指す。	システム障害の予防。(日常点検)	
活動指標		成果指標	
電算システムの日常点検を実施する。		障害発生件数(30分を超えるもの)	
目標値(単位)	実績値(単位)	目標値A(単位)	実績値B(単位)
365(日)	330(日)	12(件以内)	10(件)
			成果指標の到達度(B/A)
			100%

2 DO

歳出		予算現額(千円)	決算額(円)	歳入		予算現額(千円)	決算額(円)
支出内訳	需用費	3,550	3,138,762	財(源割内合訳)	国庫支出金 ()		
	委託料	6,084	5,128,515		県支出金 ()		
	賃借料	1,668	1,668,360		地方債 ()		
	備品購入費	1,000	974,385		その他 ()	696	696,000
	その他	740	581,035		一般財源 ()	12,346	10,795,057
合計		13,042	11,491,057	合計		13,042	11,491,057

人件費概算	人工数(人役)	人件費(円)
	1.2	7,536,000

3 CHECK

事務事業の評価	必要性	有効性	効率性	成果指標の達成度
	A 必要性が高い	A 有効性が高い	A 効率性が高い	A 目標どおり達成している

4 ACTION

課題	改善策
H17年の合併時に導入した機器が5年を経過し障害発生リスクが高まっている。	H22年度中に機器更新を実施する。

事業の方向性(一次評価)	
A	計画どおり事業を進めることが適当

その他	
-----	--

平成22年度 事務事業評価シート

部署名		情報管理課		情報政策係、情報管理係		No	3		
施策体系	大項目(政策)		中項目(施策)		小項目(基本事業)				
	7	効率的で健全な行財政基盤づくり	2	電子自治体の推進と行政サービスの向上	1	市民サービス・窓口サービスの向上			
事業名	高度情報通信基盤管理・運営事業								
予算費目	款	2	総務費	項	1	総務管理費	目	4	情報管理費
	細目	1	電算関連経費	細々目	1	電算関連経費	会計種別	一般会計	
事務区分(根拠法令)		自治事務 ()				予算種別	継続	経常	

1 PLAN

事業の背景(事業が始まった経緯、現況)	事業の内容(対象・目的・意図)	事業実施の手段・手順	
市民サービスの向上と事務処理の効率化を図るため、市各施設間を結ぶ通信基盤の整備が急がれ、平成12年度地域インターネット構築・H13年度地域イントラネット基盤整備により、市イントラネットを構築した。	通信網の安定稼働	通信機器障害の予防。(日常点検)	
活動指標		成果指標	
電算システムの日常点検を実施する。		障害発生件数(30分を超えるもの)	
目標値(単位)	実績値(単位)	目標値A(単位)	実績値B(単位)
365(日)	330(日)	12(件以内)	6(件)
			成果指標の到達度(B/A)
			100%

2 DO

歳出		予算現額(千円)	決算額(円)	歳入		予算現額(千円)	決算額(円)
支出内訳	需用費	844	844,305	財(源割内合訳)	国庫支出金 ()		
	委託料	3,468	3,467,625		県支出金 ()		
	賃借料	7,470	7,469,881		地方債 ()		
	その他	467	466,668		その他 ()	2,150	2,150,000
					一般財源 ()	10,099	10,098,479
合計		12,249	12,248,479	合計		12,249	12,248,479

人件費概算	人工数(人役)	人件費(円)
	1	6,280,000

3 CHECK

事務事業の評価	必要性	有効性	効率性	成果指標の達成度
	A 必要性が高い	A 有効性が高い	A 効率性が高い	A 目標どおり達成している

4 ACTION

課題	改善策
H13年に構築した旧小野田市系のネットワークは通信機器の保守停止期限が近づいて障害発生リスクが高まっている。	H23年度には機器設置後、10年を経過し保守停止となるため、H23年度中に機器更新を実施する。

事業の方向性(一次評価)	
A	計画どおり事業を進めることが適当

その他	
-----	--

平成22年度 事務事業評価シート

部署名	情報管理課	情報政策係、情報管理係	No	4
-----	-------	-------------	----	---

施策体系	大項目(政策)		中項目(施策)		小項目(基本事業)				
	7	効率的で健全な行財政基盤づくり	2	電子自治体の推進と行政サービスの向上	1	市民サービス・窓口サービスの向上			
事業名	内部情報系更新事業								
予算費目	款	2	総務費	項	1	総務管理費	目	4	情報管理費
	細目	1	電算関連経費	細々目	1	電算関連経費	会計種別		
事務区分(根拠法令)		自治事務 ()				予算種別	新規	臨時	

1 PLAN

事業の背景(事業が始まった経緯、現況)	事業の内容(対象・目的・意図)	事業実施の手段・手順
平成12年度から高度情報通信基盤の整備により、システムの統一化が図れ、事務処理効率が飛躍的に向上している。	内部情報系システムに関する情報処理の円滑化とシステムの安定稼動を目指す。	H17年の合併時に導入したサーバ機の更新。事務処理の効率化向上と情報セキュリティ強化のためファイルサーバの導入。経費節減のため、本館および別館のプリンターとコピー機を複合機に更新する。

活動指標		成果指標		成果指標の到達度(B/A)
電算システムの日常点検を実施する。		故障リスクが高まっている5年を経過したサーバ機を更新する。		
目標値(単位)	実績値(単位)	目標値A(単位)	実績値B(単位)	40 %
365(日)	330(日)	10(台)	4(台)	

2 DO

歳出		予算現額(千円)	決算額(円)	歳入		予算現額(千円)	決算額(円)
支出内訳	需用費	3,930	3,929,519	財(源割内訳)	国庫支出金 ()		
	賃借料	6,695	6,092,730		県支出金 ()		
	備品購入費	189	189,000		地方債 ()		
	その他	241	241,500		その他 ()		
					一般財源 ()	11,055	10,452,749
合計		11,055	10,452,749	合計		11,055	10,452,749

人件費概算	人工数(人役)	人件費(円)
	1.3	8,164,000

3 CHECK

事務事業の評価	必要性	有効性	効率性	成果指標の達成度
	A 必要性が高い	A 有効性が高い	A 効率性が高い	C あまり目標を達成していない

4 ACTION

課題	改善策
H17年の合併時に導入した機器が5年を経過し障害発生リスクが高まっている。	H22年度中に機器更新を実施する。

事業の方向性(一次評価)	
A	計画どおり事業を進めることが適当

その他	
-----	--

平成22年度 事務事業評価シート

部署名		市民課		住民係		No	1		
施策体系	大項目(政策)		中項目(施策)		小項目(基本事業)				
	7	効率的で健全な行財政基盤づくり	2	電子自治体の推進と行政サービスの向上	1	市民サービス・窓口サービスの向上			
事業名	ワンストップサービス事務事業								
予算費目	款	2	総務費	項	3	戸籍住民基本台帳費	目	1	戸籍住民基本台帳費
	細目	1	戸籍住民基本台帳費	細々目	1	戸籍住民基本台帳費・本庁	会計種別	一般会計	
事務区分(根拠法令)		法定受託事務 (地方公共団体の特定の事務の郵便局における取扱に関する法律)			予算種別	継続	経常		

1 PLAN

事業の背景(事業が始まった経緯、現況)		事業の内容(対象・目的・意図)		事業実施の手段・手順	
平成13年12月から「地方公共団体の特定の事務の郵便局における取扱に関する法律」が施行された。これは、市が発行する住民票等の証明書交付の受付及び引渡しについて指定郵便局で取り扱わせることができるものである。本市では、市役所及び支所から遠距離にある郵便局において、市民の利便性の向上を図るため平成15年6月からこのサービスを開始した。		市役所及び支所から遠距離にあり、証明書の交付のため、何らかの交通手段を利用しなければならない地域住民の利便性の向上を図る。		「地方公共団体の特定の事務の郵便局における取扱に関する法律」に基づき、市が指定した郵便局において、住民票等の発行取次ぎ業務を取り扱わせる。 ※ワンストップサービス取扱郵便局 ・本山郵便局 (H15・6~) ・有帆郵便局 (H21・11~)	
活動指標			成果指標		
証明書発行の種類及び取扱郵便局数			取扱件数		成果指標の到達度(B/A)
目標値(単位)	実績値(単位)	目標値A(単位)	実績値B(単位)		
	5種類 2郵便局		本山郵便局 178件 有帆郵便局 111件		%

2 DO

歳出		予算現額(千円)	決算額(円)	歳入		予算現額(千円)	決算額(円)
支出内訳	需用費	23	23,252	財(源割内合訳)	国庫支出金	()	
	役務費	54	53,450		県支出金	()	
	使用料及び賃借料	413	413,280		地方債	()	
					その他	()	
			一般財源		()	490	489,982
合計		490	489,982	合計		490	489,982
人件費概算		人工数(人役)	人件費(円)				
		0.15	942,000				

3 CHECK

事務事業の評価	必要性	有効性	効率性	成果指標の達成度
	B 必要性がある	B 有効性が認められる	A 効率性が高い	C あまり目標を達成していない

4 ACTION

課題	改善策
発行できる書類に限られており、必要なすべての書類を1か所で取得することができない場合がある。	法例に基づく事務であるため、内容の変更はできないが、正確迅速に事務処理を行うことにより、利用の促進を図る。広報活動を強化する。

事業の方向性(一次評価)	
B	事業の実施方法やコスト等について改善する検討が必要

その他	活動や成果の目標値を設定することは困難である。
-----	-------------------------

平成22年度 事務事業評価シート

部署名		協働推進課		人権推進係		No	1		
施策体系	大項目(政策)		中項目(施策)		小項目(基本事業)				
	7	効率的で健全な行財政基盤づくり	2	電子自治体の推進と行政サービスの向上	1	市民サービス・窓口サービスの向上			
事業名	市内公共施設等見学案内業務								
予算費目	款	2	総務費	項	1	総務管理費	目	1	一般管理費
	細目			細々目			会計種別	一般会計	
事務区分(根拠法令)		自治事務 ()			予算種別	継続	経常		

1 PLAN

事業の背景(事業が始まった経緯、現況)		事業の内容(対象・目的・意図)		事業実施の手段・手順	
市民が市内公共施設等を見学することで、市政に対する関心を深めてもらうことを目的として事業を開始した。市役所、歴史民俗資料館、青年の家、消防署など、市の主要施設を訪問している。		市のマイクロバスで、市内の公共施設をはじめ、市内の状況を直接見聞し、市政への関心と参画意識の高揚を図るとともに、郷土理解の促進を図る。		・見学希望団体からの申請を受け、訪問日時・施設を調整。 ・当日、職員1名が同行し、終了後、感想を提出してもらう。	
活動指標			成果指標		
施設見学実施回数			参加者数		成果指標の到達度(B/A)
目標値(単位)		実績値(単位)		目標値A(単位)	実績値B(単位)
5回		5回		180人	277人
					154%

2 DO

歳出		予算現額(千円)	決算額(円)	歳入		予算現額(千円)	決算額(円)
支出内訳		0	0	財(源割内訳)	国庫支出金 ()		
					県支出金 ()		
					地方債 ()		
					その他 ()		
			一般財源 ()		0	0	
合計		0	0	合計		0	0

人件費概算	人工数(人役)	人件費(円)
	0.35	2,198,000

3 CHECK

事務事業の評価	必要性	有効性	効率性	成果指標の達成度
	A 必要性が高い	A 有効性が高い	B 効率性が認められる	A 目標どおり達成している

4 ACTION

課題	改善策
見学希望団体のほとんどが児童クラブとなっている実情がある。	左記により、本課が実施すべき事業かどうか要検討。

事業の方向性(一次評価)	
B	事業の実施方法やコスト等について改善する検討が必要

その他	
-----	--

平成22年度 事務事業評価シート

部署名		協働推進課		人権推進係		No	2		
施策体系	大項目(政策)		中項目(施策)		小項目(基本事業)				
	7	効率的で健全な行財政基盤づくり	2	電子自治体の推進と行政サービスの向上	1	市民サービス・窓口サービスの向上			
事業名	庁舎総合案内業務								
予算費目	款	2	総務費	項	1	総務管理費	目	1	一般管理費
	細目			細々目			会計種別	一般会計	
事務区分(根拠法令)		自治事務 ()				予算種別	継続	経常	

1 PLAN

事業の背景(事業が始まった経緯、現況)		事業の内容(対象・目的・意図)		事業実施の手段・手順	
少子・高齢化、国際化、高度情報化など大きな社会環境の変化に伴い、行政に対する市民のニーズが多様化・高度化し、従来にも増して質の高い行政サービスへの期待が高まっている。そうした中、市民サービスの一環として、窓口サービス充実への取組が必要となっている。		・市庁舎の総合案内に職員を配置し、来庁者を適確に目的の窓口へ誘導し、市民サービスの向上を図る。		・市庁舎玄関ロビーに総合案内を設置して職員1名を配置する。 ・来庁者を目的の窓口へ誘導する。	
活動指標			成果指標		
総合窓口サービス従事職員数			総合窓口における年間案内件数		
目標値(単位)		実績値(単位)		成果指標の到達度(B/A)	
1人		1人		106.4	
		20000件		21287件	
				%	

2 DO

歳出		予算現額(千円)	決算額(円)	歳入		予算現額(千円)	決算額(円)
支出内訳		0	0	財(源割内訳)	国庫支出金 ()		
					県支出金 ()		
					地方債 ()		
					その他 ()		
			一般財源 ()		0	0	
合計		0	0	合計		0	0

人件費概算	人工数(人役)	人件費(円)
	1	1,411,200

3 CHECK

事務事業の評価	必要性	有効性	効率性	成果指標の達成度
	A 必要性が高い	A 有効性が高い	A 効率性が高い	A 目標どおり達成している

4 ACTION

課題	改善策

事業の方向性(一次評価)	
A	計画どおり事業を進めることが適当

その他	
-----	--

平成22年度 事務事業評価シート

		部署名	南支所		No	1
施策体系	大項目(政策)		中項目(施策)		小項目(基本事業)	
	7	効率的で健全な行財政基盤づくり	2	電子自治体の推進と行政サービスの向上	1	市民サービス・窓口サービスの向上
事業名	支所運営業務					
予算費目	款	2	総務費	項	1	総務管理費
	細目	1	南支所業務	細々目	1	南支所業務
事務区分(根拠法令)		自治事務 ()			予算種別	継続 経常

1 PLAN

事業の背景(事業が始まった経緯、現況)	事業の内容(対象・目的・意図)	事業実施の手段・手順	
昭和37年市役所庁舎移転(公園通り:現在の中央一丁目→日の出一丁目)に伴い南部地域住民の利便性維持のため南支所開設。平成22年度取扱い件数約29,000件、取扱い金額約274,000,000円。	利用者の利便性を図り、また年々増加する高齢者世帯や単身高齢者の身近な市行政窓口として機能する。	市民相談、苦情対応、市政伝達の窓口としての機能を果たし、担当課との連携で利用者の求めに応じて取扱い可能な特定事務(証明書交付、収納、各種届出受付)を行う。	
活動指標		成果指標	
利用者の利便性を図る。H22年度取扱い件数約29,000件、取扱い金額約274,000,000円。		設置することで利用者の利便性向上に役立っている。	
目標値(単位)	実績値(単位)	目標値A(単位)	実績値B(単位)
取扱い件数 30,000件	同 29,000件	取扱い件数 30,000件	同 29,000件
			成果指標の到達度(B/A)
			97%

2 DO

歳出		予算現額(千円)	決算額(円)	歳入		予算現額(千円)	決算額(円)
支出内訳	需用費	277	266,544	財(源割内合訳)	国庫支出金 ()		
	役務費	102	46,066		県支出金 ()		
	委託料	433	432,180		地方債 ()		
	使用料及び賃借料	15	7,650		その他 (229)	1,961	1,790,000
合計	827	752,440	一般財源 (-129)		-1,134	-1,007,000	
				合計	827	783,000	
人件費概算		人工数(人役)	人件費(円)				
		5	23,771,200				

3 CHECK

事務事業の評価	必要性	有効性	効率性	成果指標の達成度
	B 必要性がある	A 有効性が高い	B 効率性が認められる	B 概ね目標を達成している

4 ACTION

課題	改善策
支所業務は本庁での特定事務(証明書交付、収納、各種受付等)を広く浅く扱っているが、近年では制度改正も多く、支所職員の努力のみでは業務に対する知識も不十分なまま利用者に対応せざるを得ないことも多い。特に高齢者は身近な行政窓口として支所を頼りにされている方も少なくない。利用者のニーズに対応できるよう、本庁各部署と緊密な連携を図り維持できるかが課題となる。	本庁各部署との人事交流、本庁での業務経験者を定期的に異動させるなど、支所機能維持のため全庁的に取り組むこと。

事業の方向性(一次評価)	
A	計画どおり事業を進めることが適当

その他	本市の目指すワンストップ化については、今後支所・出張所のあり方も課題となると思われる。業務横断的に特定事務を処理する取り組みは支所・出張所機能強化をヒントに実践できるのではないかと考える。
-----	--

平成22年度 事務事業評価シート

		部署名	埴生支所		No	1
施策体系	大項目(政策)		中項目(施策)		小項目(基本事業)	
	7	効率的で健全な行財政基盤づくり	2	電子自治体の推進と行政サービスの向上	1	市民サービス・窓口サービスの向上
事業名	埴生支所運営費					
予算費目	款	2	総務課	項	1	総務管理費
	目	10	支所及び出張費	細目	2	埴生支所業務
事務区分(根拠法令)	自治事務 ()			予算種別	継続	経常

1 PLAN

事業の背景(事業が始まった経緯、現況)	事業の内容(対象・目的・意図)	事業実施の手段・手順	
市の西部に位置し、特に埴生・津布田地区住民の利便性の向上を図るため、各種の収納・証明・申請・届出等の特定業務を行っている。近年、高齢者の利用も増え、窓口の対応には、気配りを行っている。課題として制度改正等の際、速やかな情報提供を行うことにより、さらに市民サービスの向上が図られる。	市行政の窓口として、各種情報案内を利用者に提供し、窓口サービスの向上を図る。	市民サービスを図るため、市への問い合わせ、相談、情報等を利用者に提供しており、また、自治会や諸団体との連携協力を行っている。	
活動指標		成果指標	
市政伝達窓口機能、各種届出受付、市民相談、苦情処理		窓口サービス・市民サービス	
目標値(単位)	実績値(単位)	目標値A(単位)	実績値B(単位)
20,000	19,640	20,000	19,640
			成果指標の到達度(B/A)
			98%

2 DO

歳出		予算現額(千円)	決算額(円)	歳入		予算現額(千円)	決算額(円)
支出内訳	需用費	194	132,008	財(源割内合訳)	国庫支出金 ()		
	役務費	113	81,397		県支出金 ()		
	委託料	372	371,700		地方債 ()		
	使用料・賃借料	89	88,614		その他 ()		
	備品購入費	5	3,360		一般財源 ()	1,589	1,340,410
合計	773	677,079	合計	1,589	1,340,410		
人件費概算		人工数(人役)	人件費(円)				

3 CHECK

事務事業の評価	必要性	有効性	効率性	成果指標の達成度
	A 必要性が高い	A 有効性が高い	A 効率性が高い	B 概ね目標を達成している

4 ACTION

課	題	改善策

事業の方向性(一次評価)	
A	計画どおり事業を進めることが適当

その他	
-----	--

平成22年度 事務事業評価シート

部署名		地域活性化室		総務防災・地域づくり係		No	1		
施策体系	大項目(政策)		中項目(施策)		小項目(基本事業)				
	7	効率的で健全な行財政基盤づくり	2	電子自治体の推進と行政サービスの向上	1	市民サービス・窓口サービスの向上			
事業名	山陽総合事務所総合窓口事務								
予算費目	款	2	総務費	項	1	総務監理費	目	1	文書管理費
	細目	1	文書管理費	細々目	1	文書管理費	会計種別	一般会計	
事務区分(根拠法令)		自治事務 ()				予算種別	継続	経常	

1 PLAN

事業の背景(事業が始まった経緯、現況)		事業の内容(対象・目的・意図)		事業実施の手段・手順	
機構改革により、山陽総合事務所地域活性化室が設置され、総合窓口業務による行政サービスを実施している。		主として山陽地区住民の利便性を確保するため、出納業務を含む総合窓口としての行政サービスの提供を図る。また、災害等の被災時には情報収集に当り被災状況の把握を行う。		総合窓口(出納業務を含む)における行政サービスの執行。	
活動指標			成果指標		
総合窓口事務によるサービス向上のための連絡会議・研修等			総合窓口利用者の満足度(アンケート)		
目標値(単位)		実績値(単位)		成果指標の到達度(B/A)	
回		回		%	
				未実施	
				%	

2 DO

歳出		予算現額(千円)	決算額(円)	歳入		予算現額(千円)	決算額(円)
支出内訳	消耗品費	524	535,879	財(源割内訳)	国庫支出金()		
	通信運搬費	204	172,855		県支出金()		
	機械器具借上料	252	252,000		地方債()		
					その他()		
			一般財源()		980	960,734	
合計		980	960,734	合計		980	960,734
人件費概算		人工数(人役)	人件費(円)				
		3.2	16,687,840				

3 CHECK

事務事業の評価	必要性	有効性	効率性	成果指標の達成度
	A 必要性が高い	A 有効性が高い	B 効率性が認められる	B 概ね目標を達成している

4 ACTION

課題		改善策	
総合窓口業務において出納窓口をも兼務しているため、出納窓口のピーク時には窓口業務等に支障がでる。迅速・的確・安心・安全の基本方針に沿っての行政サービスを遂行するためには、出納業務と窓口業務に専念できる体制作りが必要である。 総合窓口は、本庁主管課との連携が不可欠である。行政情報の共有化をはじめ、業務マニュアルづくり等、サービス及び担当職員の資質の向上を目指した取り組みが必要である。			
事業の方向性(一次評価)			
A	計画どおり事業を進めることが適当		
その他			

平成22年度 事務事業評価シート

部署名		市民窓口課		市民サービス係・国保福祉係	No	1
施策体系	大項目(政策)		中項目(施策)		小項目(基本事業)	
	7	効率的で健全な行財政基盤づくり	2	電子自治体の推進と行政サービスの向上	1	市民サービス・窓口サービスの向上
事業名	総合事務所窓口運営業務					
予算費目	款		項		目	
	細目		細々目		会計種別	
事務区分(根拠法令)		()			予算種別	継続 經常

1 PLAN

事業の背景(事業が始まった経緯、現況)		事業の内容(対象・目的・意図)		事業実施の手段・手順	
平成17年3月の合併以来、旧山陽町役場が山陽総合事務所として位置づけられ、山陽地区の住民の行政ニーズ等に対応する地域拠点となった。山陽総合事務所市民窓口課においては、平成21年度末まで、本庁の市民課、国保福祉係、税務課、福祉事務所に関する業務を4係体制で行っていた。		地域住民の行政に対する利便性が低下しないよう、身近な行政窓口として、各種受付・交付及び相談業務に応じられる体制を整え、行政による市民サービスの向上に努める。		※申請・交付・証明及び相談業務 ①住民基本台帳・戸籍・外国人登録・印鑑登録・臨時運行許可・電子証明等取扱事務 ②国民健康保険・国民年金取扱事務 ③税務等取扱事務 ④高齢障害・児童福祉・社会福祉等取扱事務	
活動指標			成果指標		
事務取扱総件数及び手数料・使用料総額			事務取扱総件数及び手数料・使用料総額		
目標値(単位)		実績値(単位)		成果指標の到達度(B/A)	
		18,723件 5,085,470円		18,723件 5,085,470円	
				%	

2 DO

歳出		予算現額(千円)	決算額(円)	歳入		予算現額(千円)	決算額(円)
支出内訳	需用費	1,047	994,174	財(源割内合訳)	国庫支出金	()	
	役務費	167	157,800		県支出金	()	
	使用料及び賃借料	24	23,058		地方債	()	
					その他	()	
			一般財源		()	6,074	5,085,470
合計		1,238	1,175,032	合計		6,074	5,085,470
人件費概算		人工数(人役)	人件費(円)				
		10	57,931,200				

3 CHECK

事務事業の評価	必要性	有効性	効率性	成果指標の達成度
	A 必要性が高い	A 有効性が高い	A 効率性が高い	

4 ACTION

課題	改善策
窓口業務に関しては、法制度の新設や改正により、年々複雑化し、加えて窓口での本人確認の必要性が求められるなど、処理時間は増加傾向にあり、少人数での窓口対応のため、事務の効率化と職員の資質向上が課題である。	これまでの課の体制であった4係(市民係・税務係・国保年金係・社会福祉係)を、平成22年4月から2係(市民係・税務係→市民サービス係、国保年金係・社会福祉係→国保福祉係)に改編し、これまで離れていた各窓口を集中させて、市民の方の利便性向上と事務の効率化を図った。

事業の方向性(一次評価)	
A	計画どおり事業を進めることが適当

その他	窓口業務の性格上、目標値の設定が困難なため、該当項目を空白としている。
-----	-------------------------------------