

平成23年度 事務事業評価シート

課名		情報管理課		情報政策係、情報管理係		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	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		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。			ハード障害発生件数(復旧が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)		355(日)		6(件以内)		5(件)	
100 %							

2 DO

歳出		予算現額(円)	決算額(円)	歳入		予算現額(円)	決算額(円)
支出内訳	需用費	2,382,000	2,278,191	財源(割内合訳)	国庫支出金	()	
	委託料	18,460,000	17,383,862		県支出金	()	
	賃借料	30,771,000	30,596,127		地方債	()	
	その他	598,000	547,173		その他	()	
合計	52,211,000	50,805,353	一般財源		()	52,211,000	50,805,353
人件費概算		人工数(人役)	人件費(円)	合計			
		2.01	8,438,570	52,211,000			
				50,805,353			

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。		日常点検にて障害予兆の発見に努める。	
事業の方向性(一次評価)		事業の方向性(二次評価)	
A 計画どおり事業を進めることが適当		A 計画どおり事業を進めることが適当	
その他			

平成23年度 事務事業評価シート

課名		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	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	
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。		ハード障害発生件数(復旧が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)	355(日)	6(件以内)	2(件)
			成果指標の到達度(B/A)
			100%

2 DO

歳出		予算現額(円)	決算額(円)	歳入		予算現額(円)	決算額(円)
支出内訳	需用費	6,631,180	6,600,123	財源(割内合訳)	国庫支出金	()	
	委託料	4,649,439	4,585,830		県支出金	()	
	賃借料	15,444,521	15,336,385		地方債	()	
	備品購入費	2,030,820	1,993,380		その他	()	
	その他	552,500	543,840		一般財源	()	29,308,460
合計	29,308,460	29,059,558	合計		29,308,460	29,059,558	

人件費概算	人工数(人役)	人件費(円)
	1.71	9,867,130

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。	日常点検にて障害予兆の発見に努める。

事業の方向性(一次評価)		事業の方向性(二次評価)	
A	計画どおり事業を進めることが適当	A	計画どおり事業を進めることが適当

その他	
-----	--

平成23年度 事務事業評価シート

課名		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)		()				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		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。		ハード障害発生件数(復旧が30分を超えるもの)		100	
目標値(単位)	実績値(単位)	目標値A(単位)	実績値B(単位)	%	
365(日)	355(日)	6(件以内)	3(件)	%	

2 DO

歳出		予算現額(円)	決算額(円)	歳入		予算現額(円)	決算額(円)
支出内訳	需用費	3,755,000	3,755,000	財(源割内合訳)	国庫支出金	()	
	委託料	3,153,561	3,101,140		県支出金	()	
	賃借料	7,488,479	7,486,051		地方債	()	
	その他	470,000	456,615		その他	()	
					一般財源	()	14,867,040
合計		14,867,040	14,798,806	合計		14,867,040	14,798,806

人件費概算	人工数(人役)	人件費(円)
	0.61	3,685,010

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。	日常点検にて障害予兆の発見に努める。

事業の方向性(一次評価)		事業の方向性(二次評価)	
A	計画どおり事業を進めることが適当	A	計画どおり事業を進めることが適当

その他	
-----	--

平成23年度 事務事業評価シート

課名		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	住民情報系システム更新事業								
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	一般会計	
事務区分(根拠法令)		()				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	
昭和45年に住基に係る業務処理の正確性、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法・制度が必須とする情報システムを強化している。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は、窓口業務を支援するシステムであるため、システム移行期間を十分にとり、正確・慎重にシステム更新を進める必要がある。また、H24年度には大幅な住基法改正があるため、この法改正にもシステム対応させなければならない。		H17年度の合併前に更新を行った汎用電算機から、法改正に対応できる標準パッケージを利用したオープンシステムへ更新する。	
活動指標			成果指標		
汎用電算機の更新月			住民情報系システムの更新業務数を増やす。		
目標値(単位)		実績値(単位)		成果指標の到達度(B/A)	
H24年9月(日付)		H24年1月(日付)		95	
				%	
				42(業務)	
				40(業務)	

2 DO

歳出		予算現額(円)	決算額(円)	歳入		予算現額(円)	決算額(円)
支出内訳	委託料	38,881,000	38,850,000	財(源割内訳)	国庫支出金	()	
	役務費	241,500	241,500		県支出金	()	
					地方債	()	
					その他	()	38,000,000
			一般財源		()	1,122,500	9,091,500
合計		39,122,500	39,091,500	合計		39,122,500	39,091,500
人件費概算		人工数(人役)	人件費(円)				
		1.68	10,148,880				

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
パッケージのカスタマイズ項目を減らす。	標準機能の組み合わせなどによりカスタマイズを回避する。

事業の方向性(一次評価)		事業の方向性(二次評価)	
A	計画どおり事業を進めることが適当	A	計画どおり事業を進めることが適当

その他	成果指標における未実績の2業務のうちコンビニ収納業務についてはH25年度から実施予定である。また、もう1業務のコンビニ交付については、今後の検討課題とする。
-----	--

平成23年度 事務事業評価シート

課名		情報管理課		情報政策係、情報管理係		No	5		
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	高度情報通信基盤機器更新事業								
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	一般会計	
事務区分(根拠法令)		()				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	
H12年度から旧小野田市において、市各施設間のイントラネット構築を開始し、H17年度の合併時には旧山陽町のイントラネット構築および旧小野田市とのネットワーク統合を実施している。		H12年度から旧小野田市において、実施したイントラネット機器は10年を経過し、H23年2月には通信機器の保守停止となった。情報システムの重要なネットワークであり、ネットワーク停止時には業務へ支障を来すため、旧小野田市で設置した通信機器を更新する。また、今後のシステムニーズに対応できる通信速度の増速を図る。		旧小野田市で設置した10年を経過する通信機器を更新する。	
活動指標			成果指標		
H23年度中に通信機器の更新を実施する。			システム系統ごとの通信速度の増速する。(設計理論値)		
目標値(単位)		実績値(単位)		成果指標の到達度(B/A)	
H24年3月31日(日付)		H24年2月29日(日付)		100%	
目標値A(単位)		実績値B(単位)			
1(Gbps)		1(Gbps)			

2 DO

歳出		予算現額(円)	決算額(円)	歳入		予算現額(円)	決算額(円)		
支出内訳	賃借料	877,000	820,575	財源(割内訳)	国庫支出金	()			
					県支出金	()			
					地方債	()			
					その他	()			
合計	877,000	820,575	一般財源		()	877,000	820,575		
人件費概算		人工数(人役)	人件費(円)	合計				877,000	820,575
		0.84	5,074,440						

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	
小野田地区の通信機器更新については、H23年度末に実施したが、山陽地区については、更新の必要がある。		山陽地区の更新については、効率的な計画を検討する。	
事業の方向性(一次評価)		事業の方向性(二次評価)	
A 計画どおり事業を進めることが適当		A 計画どおり事業を進めることが適当	
その他			

平成23年度 事務事業評価シート

課名		情報管理課		情報政策係、情報管理係		No	6		
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	教育系・開放系システム更新事業(内部情報系システム)								
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	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。	H17年度の合併時に更新した教育系・開放系サーバ機の2台は、H22年1月に機器保守停止となった。市内小中学校のホームページおよび両系統の電子メールシステムが稼動しており、機器障害発生の場合、長期間サービスが停止し業務に支障を来すこととなるため機器更新を実施する。	最新のIT技術を採用し、2系統のシステムを1台のサーバ機の統合させる仮想化サーバ方式で機器更新を実施する。サーバ機を統合することで経費節減となる。		
活動指標		成果指標		成果指標の到達度(B/A)
H24年度中に通信機器の更新を実施する。		サーバを統合する。		
目標値(単位)	実績値(単位)	目標値A(単位)	実績値B(単位)	100%
H24年3月31日(日付)	H24年3月30日(日付)	1(台)	1(台)	

2 DO

歳出		予算現額(円)	決算額(円)	歳入		予算現額(円)	決算額(円)
支出内訳	賃借料	128,000	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		()	128,000	
合計		128,000	0	合計		128,000	0
人件費概算		人工数(人役)	人件費(円)				
		0.11	664,510				

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
特になし。	
事業の方向性(一次評価)	事業の方向性(二次評価)
A 計画どおり事業を進めることが適当	A 計画どおり事業を進めることが適当
その他	

平成23年度 事務事業評価シート

課名		協働推進課		市民活動係		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		
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	
公共施設の見学を通して、市政への関心を深め、市政に対する意見などを聴取するため、本事業が開始された。		市民を対象として、市政への関心と参画意識の高揚、郷土理解の促進を図ることを目的とする。		<ul style="list-style-type: none"> ・見学を希望する団体から申請を受け付ける。 ・見学日時、施設等の調整を行う。 ・市のマイクロバスを使用し、見学を実施する。 ・終了後、意見、感想などを聴取する。 ・職員1名が同行する。 	
活動指標			成果指標		
実施回数			参加者数		
目標値(単位)		実績値(単位)		成果指標の到達度(B/A)	
5(回)		5(回)		94%	
目標値A(単位)		実績値B(単位)			
200(人)		188(人)			

2 DO

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

人件費概算	人工数(人役)	人件費(円)
	0.1	628,000

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	B 概ね目標を達成している

4 ACTION

課題		改善策	
児童クラブの事業の一環として本事業が活用されている。市のマイクロバスを使用する以上、本課職員が1名引率することとなるため、他課(主に民生費)に属する事業を本課の職員が担っている。		事業の対象者を市民団体等に限るべきである。	
事業の方向性(一次評価)		事業の方向性(二次評価)	
A 計画どおり事業を進めることが適当		A 計画どおり事業を進めることが適当	
その他	ゼロ予算事業		

平成23年度 事務事業評価シート

課名		協働推進課		市民活動係		No	2
大項目(政策)		中項目(施策)		小項目(基本事業)			
施策体系	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	庁内総合案内業務						
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			
庁舎の総合案内機能の一層の充実を図るため、庁舎1階ロビーにカウンターを設け、市役所を訪れる市民を目的の窓口の的確に誘導・案内する職員1名を配置している。		市役所を訪れる市民を対象として、目的とする窓口の的確に案内・誘導することで、市民サービスの向上を図る。		市役所1階ロビーに職員(臨時)を1名配置する。 市役所を訪れる市民を目的の窓口案内・誘導する。			
活動指標			成果指標		成果指標の到達度(B/A)		
従事職員数			案内・誘導件数				
目標値(単位)		実績値(単位)		目標値A(単位)		実績値B(単位)	
1(人)		1(人)		20000(件)		19761(件)	
98.8 %							

2 DO

歳出		予算現額(円)	決算額(円)	歳入		予算現額(円)	決算額(円)
支出内訳				財(源割内合訳)	国庫支出金	()	
					県支出金	()	
					地方債	()	
					その他	()	
					一般財源	()	
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	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)		事業の方向性(二次評価)	
A	計画どおり事業を進めることが適当	A	計画どおり事業を進めることが適当

その他	
-----	--

平成23年度 事務事業評価シート

課名		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
	目	10	支所及び出張所費	細目	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23年度取扱い件数約28,200件、取扱い金額約269,420,000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。H23年度取扱い件数約28,200件、取扱い金額約269,420,000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 29,000件	同 28,200件	取扱い件数 29,000件	同 28,500件
			成果指標の到達度(B/A) 98%

2 DO

歳出		予算現額(円)	決算額(円)	歳入		予算現額(円)	決算額(円)
支出内訳	需用費	277,000	258,886	財源(内訳)	国庫支出金	()	
	役務費	90,000	68,742		県支出金	()	
	委託料	433,000	432,180		地方債	()	
					その他	()	
			一般財源		()	800,000	759,808
合計		800,000	759,808	合計		800,000	759,808
人件費概算		人工数(人役)	人件費(円)				
		5	25,575,200				

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	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)	事業の方向性(二次評価)
A 計画どおり事業を進めることが適当	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23年度 事務事業評価シート

課名		地域活性化室		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	総務管理費
	目	3	文書管理費	細目	1	文書管理費
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、山陽総合事務所に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。	主として山陽地区市民の利便性を確保するため、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あたり、被災状況の把握を行う。	総合窓口における質の高い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)	目標値A(単位)	実績値B(単位)
回	回	%	未実施
			%

2 DO

歳出		予算現額(円)	決算額(円)	歳入		予算現額(円)	決算額(円)
支出内訳	消耗品費	502,699	502,699	財源(内訳)	国庫支出金	()	
	通信運搬費	178,000	88,170		県支出金	()	
	機械器具借上料	252,000	252,000		地方債	()	
					その他	()	
			一般財源		()	932,699	842,869
合計	932,699	842,869	合計	932,699	842,869		
人件費概算		人工数(人役)	人件費(円)				
		2	12,082,000				

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	D 数値設定があいまいである 又は実績値を把握していない

4 ACTION

課題	改善策
総合窓口業務は、市民のニーズに対して迅速・的確に対応しなければならない。そのために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、サービス並びに担当職員の資質の向上を目指した取組が必要である。 また、パスポートセンター業務との兼務職員がおり、総合窓口業務との調整が必要である。	事務分掌の見直しにより、10月から出納業務がなくなり、総合窓口業務により専念できるようになった。
事業の方向性(一次評価)	事業の方向性(二次評価)
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	A 計画どおり事業を進めることが適当
その他	

平成23年度 事務事業評価シート

課名		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	※(注1)		項	目		
	細目			細々目	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	
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では、本庁の市民課、税務課、国保年金課、福祉事務所に関する業務を2係体制(市民サービス係、国保福祉係)で行っている。なお、平成23年10月から、新たな業務として、出納窓口業務を地域活性化室から引き継いだ。		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、各種申請受付及び交付、証明発行業務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、出納窓口業務 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 ⑤出納窓口事務	
活動指標		成果指標		成果指標の到達度(B/A)	
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)	目標値A(単位)	実績値B(単位)		
※(注2)	26,019件 5,183,600円	※(注2)	26,019件 5,183,600円	%	

2 DO

歳出		予算現額(円)	決算額(円)	歳入		予算現額(円)	決算額(円)
支出内訳	需用費	1,044,480	1,000,124	財(源)割内訳	国庫支出金	()	
	役務費	167,000	118,110		県支出金	()	
	使用料及び賃借料	24,000	23,058		地方債	()	
	備品購入費	2,520	2,520		その他	()	
	※(注1)				一般財源	()	5,759,000
合計	1,238,000	1,143,812	合計		5,759,000	5,183,600	
人件費概算		人工数(人役)	人件費(円)				
		9.19	49,359,156				

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	D 数値設定があいまいである又は実績値を把握していない

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る。平成23年10月に、市組織規則の改正により、市民窓口課に出納業務が新たな業務として加わり、またパスポートセンターの開業により、市民窓口課の職員3名が旅券発給業務と兼務となった。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。		平成22年度は、これまで4係(市民係・税務係・国保年金係・社会福祉係)であった課の体制を、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)に再編し、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。平成23年度は、年度途中での住民情報系システムの変更があった関係上、システム操作のマニュアルをつくり、事務の効率化を図った。	
事業の方向性(一次評価)		事業の方向性(二次評価)	
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	A	計画どおり事業を進めることが適当
その他	※(注1)歳出予算費目については、市民窓口課の各係について違っている。市民サービス係→2款(総務費)2項(徴税費)2目(賦課徴収費)と2款(総務費)3項(戸籍住民基本台帳費)1目(戸籍住民基本台帳費)、国保福祉係→3款(民生費)1項(社会福祉費)1目(社会福祉総務費)。2のDOの支出内訳は、すべて節ごとにまとめて計上している。 ※(注2)窓口業務の性質上、目標値の設定が困難なため、該当項目を空白としている。		

平成23年度 事務事業評価シート

課名		市民窓口課		市民サービス係・国保福祉係		No	3
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 旅券の発給に関する事務							
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	目		1	戸籍住民基本台帳費
細目		4	旅券発給事務費	細々目		1	旅券発給事務費
会計種別		一般会計		予算種別		新規	臨時
事務区分(根拠法令)		法定受託事務 (旅券法、市旅券事務取扱要綱)		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18年3月に改正旅券法が施行され、旅券事務の市町村への権限移譲が可能となった。山口県では、平成22年度までに、萩市、防府市、長門市、阿武町、柳井市、周南市、周防大島町が旅券事務を行っており、平成23年度は、山陽小野田市を含め、宇部市、美祢市、光市、下松市が事業を実施。山陽小野田市では、平成23年10月から山陽総合事務所内で「山陽小野田市パスポートセンター」を開設し、業務を開始した。		県旅券センターや県の出先機関のパスポートセンターで行っていた旅券事務を、身近な市の行政窓口で行うことで、市民サービスの向上が図れる。また、申請に必要な戸籍謄抄本が申請時に取得でき、ワンストップサービスの推進にもつながる。		具体的な取扱業務の内容としては、一般旅券の発給の申請受理、申請者の身分上の事実の確認、一般旅券の交付、記載事項の訂正、査証欄の増補、一般旅券の紛失及び焼失の届出の受理、返納旅券の還付等。	
活動指標		成果指標		成果指標の到達度(B/A)	
一般旅券の申請件数及び交付件数		一般旅券の申請件数及び交付件数			
目標値(単位)		実績値(単位)		目標値A(単位)	
		申請件数 618件 交付件数 574件		実績値B(単位)	
				申請件数 618件 交付件数 574件	
				%	

2 DO

歳出		予算現額(円)	決算額(円)	歳入		予算現額(円)	決算額(円)
支出内訳	需用費	100,000	99,793	財(源割内訳)	国庫支出金	()	※(注1)
	役務費	120,000	119,690		県支出金	()	
	備品購入費	474,000	473,550		地方債	()	
					その他	()	
			一般財源		()		
合計		694,000	693,033	合計		0	0

人件費概算	人工数(人役)	人件費(円)
	2.4	11,720,520

※(注2)

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	D 数値設定があいまいである又は実績値を把握していない

4 ACTION

課題	改善策
旅券の発給に関する事務については、国の事務であり、旅券法に則った適正な事務の運用が重要である。旅券法はたびたび改正があり、法の理解と正しい事務運用が不可欠である。職務への深い理解と職員の資質の向上が課題である。パスポートセンターの職員は現在(平成23年度)、6名(うち1名は臨時職員)であるが、全員他課との兼任職員となっており、専任職員がいない。職務上、専任職員が必要と考える。	パスポートセンター開設当初の職員6名は、全員他課との兼任職員であったため、職務を効率的に遂行するため、業務のマニュアルを作成し、パスポートセンター職員全員に配布し、業務遂行のための共通理解を持った。

事業の方向性(一次評価)		事業の方向性(二次評価)	
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	A	計画どおり事業を進めることが適当

その他	<p>※(注1)…旅券の発給に関する事務について、歳入については、県から「移譲事務交付金」が出ている。</p> <p>※(注2)…人件費概算については、地域活性化室の兼任職員の人工数、人件費を地域活性化室と調整している。</p>
-----	--

平成23年度 事務事業評価シート

		課名	殖生支所		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	支所運営業務					
予算費目	款	2	総務費	項	1	総務管理費
	目	2	殖生支所業務	細々目	1	殖生支所運営費
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、特に殖生・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、又、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		成果指標の到達度(B/A)
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)	88 %
20,000	17,650	20,000	17,650	

2 DO

歳出		予算現額(円)	決算額(円)	歳入		予算現額(円)	決算額(円)
支出内訳	需用費	309,000	233,610	財源(割内訳)	国庫支出金 ()		
	役務費	143,000	106,520		県支出金 ()		
	委託料	372,000	371,700		地方債 ()		
	使用料・賃借料	80,000	75,049		その他 ()		
	公課費	38,000	30,000		一般財源 ()	942,000	816,879
合計	942,000	816,879	合計	942,000	816,879		
人件費概算		人工数(人役)	人件費(円)				
		5	20,536,152				

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
住民票・戸籍・収納関係が金融機関で取り扱えないか。	住基、収納関係が郵便局やコンビニで取り扱うようにする。
事業の方向性(一次評価)	事業の方向性(二次評価)
A 計画どおり事業を進めることが適当	A 計画どおり事業を進めることが適当
その他	