

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
	細目	1	電算関連経費	細々目	1	電算関連経費
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	
昭和45年から住民情報処理の正確性、迅速化を図って、汎用機の電算処理システムを導入した。平成23年度にはレガシーシステム(汎用機)からオープンシステムへ大幅なシステム更新を行って、窓口業務の効率化と各種システムの安定稼働のために、住民情報システムの運用・管理を行っている。情報システムを利用した業務数は益々増加し、安定稼働のための管理は必要不可欠になっている。	情報システムの安定稼働	<ul style="list-style-type: none"> ○ソフトウェア保守委託 軽微な法改正等対応 パッケージの定期アップデート ○ハードウェア保守委託 障害対応 ○職員による保守 サーバ機等の定期管理(日時業務) 	
活動指標		成果指標	
情報システムの日常点検を実施する。		障害発生件数(復旧が30分を超えたもの)	
目標値(単位)	実績値(単位)	目標値A(単位)	実績値B(単位)
365(日)	365(日)	6(件以内)	2(件)
			成果指標の到達度(B/A)
			%

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	1,679,778	1,676,725	財源(割内訳)	国庫支出金		
	委託料	27,482,279	27,482,279		県支出金		
	使用料及び賃借料	106,968,756	101,862,161		地方債		
	その他	473,028	376,100		その他	100,000,000	100,000,000
合計	136,603,841	131,397,265	一般財源		36,603,841	31,397,265	
人件費概算		人工数(人役)	人件費(円)	合計			
		3.25	17,464,980	136,603,841 131,397,265			

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
窓口業務に影響する情報システムの安定稼働。	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	

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
	細目	1	戸籍住民基本台帳費	細々目	1	戸籍住民基本台帳・本庁
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ぬ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～)。 ※H25・4・1～H27・3・31(2年間)の更新を行った。	
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	
目標値(単位)	実績値(単位)	目標値A(単位)	実績値B(単位)
	発行可能証明書:5種類 取扱郵便局数:2郵便局		本山郵便局 187件 有帆郵便局 103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	52,000	29,545	財(源割内訳)	国庫支出金		
	役務費	95,000	77,939		県支出金		
	使用料及び賃借料	218,000	206,482		地方債		
					その他		
			一般財源		365,000	313,966	
合計		365,000	313,966	合計		365,000	313,966
人件費概算		人工数(人役)	人件費(円)				
		0.1	593,000				

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
請求できる方や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か所の郵便局で取得することができない場合がある。また、郵便局で住民票等を取得できるという認知度が低いため、利用者数が増加していない。	法令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い、広報活動を強化することによって利用者数の増加を図る。
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	活動や成果の目標値を設定することは、困難である。

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		項		目	
	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	

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	
市民を対象として市内公共施設等の施設見学を実施し、施設に対する市民の意見を聴取する事業として事業を開始。平成18年度からは公共施設等の総合案内業務の一環として実施している。		市のマイクロバスで、市内の公共施設を直接見聞し、市政への関心と参画意識の高揚を図る。		施設見学を希望する団体からの申請を受けて、マイクロバスの空き状況を確認し、訪問する施設への日程調整を行い、日時を決定する。当日、職員1名が随行し、終了後には参加者に感想を聞いている。	
活動指標			成果指標		成果指標の到達度(B/A)
実施回数			参加者数		
目標値(単位)	実績値(単位)	目標値A(単位)	実績値B(単位)	0	
5(回)	0(回)	200(人)	0(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		
				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					

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
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
-----	--------

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	庁舎総合案内事務					
予算費目	款		項		目	
	細目		細々目		会計種別	
事務区分(根拠法令)		自治事務			予算種別	

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		
社会情勢の変化に伴い、市役所を訪れる市民のニーズも多様化・複雑化していることから、市民をスムーズに該当する窓口へ案内するため、総合案内を設置する必要がある。	市役所を訪れる市民の利便性の向上	玄関ロビーに総合案内を設置、職員を配置し、来庁者を目的の窓口へスムーズに誘導する。また、展示等のための外部からのロビーの使用希望を受け付ける。		
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)	97.7 %
1(人)	1(人)	20,000(件)	19,548(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				財源(割内訳)	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	ゼロ予算事業		

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	南支所運営業務								
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	支所運営業務	細々目	1	支所運営業務	会計種別	一般	
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		
S37年、旧小野田市庁舎移転に伴い主に南部市民の利便性維持のため設置。H17年合併後も引き続き開設。市政伝達の窓口として機能し、市民相談、取扱い可能な特定事務を遂行。小型ワンストップサービス機能を果たす。身近な市役所の窓口として利用市民(主に周辺工場の会社員の方の昼休み利用や地域高齢者、南部在住市民)の利便性向上に努める。	市民(利用者)の利便性の向上に寄与する	市政伝達の窓口機能を果たすとともに市民相談、苦情対応、取扱い可能な特定事務【証明発行・市税等収納(このうち納付書再発行等処理分約1800件(H24年度実績))・各種届出受付】を処理。H20年以降、後期高齢者医療制度の導入・市県民税や国保料の年金特徴開始・国保料の単年度激変緩和措置など、高齢者に直結する問題でありながら、分かりづらい制度改正とシステムが多く、多数の問い合わせあり。身近な市役所の窓口として説明責任を果たし、市政への理解と信頼が得られるよう努めている。		
活動指標		成果指標		成果指標の到達度(B/A)
利用者の利便性を図る。H24年度取扱い件数		設置することで利用者の利便性向上(取扱い件数)		
目標値(単位)	実績値(単位)	目標値A(単位)	実績値B(単位)	96 %
28,000件	26,800件	28,000件	26,800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	11 需用費	364,000	318,918	財(源)割内訳	国庫支出金		
	12 役務費	121,000	112,109		県支出金		
	13 委託料	433,000	432,180		地方債		
	18 備品購入費	10,000	9,800		その他		
	27 公課費	20,000	20,000		一般財源	948,000	893,007
合計	948,000	893,007	合計	948,000	893,007		
人件費概算		人工数(人役)	人件費(円)				
		5	20,612,400				

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)	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。

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	埴生支所運営事業								
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	2	埴生支所業務	細々目	1	埴生支所運営費	会計種別	一般	
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・津布田地区市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、気配りをしている。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		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)	94 %
19000件	17900件	19000件	17900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		309,000	233,610	財源(割内訳)	国庫支出金		
		143,000	106,520		県支出金		
		372,000	371,700		地方債		
		80,000	75,049		その他		
		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。	住基、収納関係が郵便局やコンビニで取り扱えるようにする。
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	

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	あん摩マッサージ指圧師等の施術所管理事業					
予算費目	款		項		目	
	細目		細々目		会計種別	
事務区分(根拠法令)		法定受託事務			予算種別	

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23年度から県特例条例による移譲事務	対象：市内のあん摩マッサージ指圧師、はり師、きゅう師及び柔道整復師の施術所 目的：適正な施術所の管理	施術所届出事務 ・あん摩マッサージ指圧師、はり師、きゅう師及び柔道整復師の届出を受理した。 ・必要時立入検査を実施した。		
活動指標		成果指標		成果指標の到達度(B/A)
届出件数		届出受理件数		
目標値(単位)	実績値(単位)	目標値A(単位)	実績値B(単位)	100 %
	15件	15件	15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				財(源内訳)	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)				
		0.2	960,060				

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
H23年度から県特例条例による移譲事務であるが、施術所の実態がないが、廃止届が提出されていない施術所がある。	実態にあった施術所管理を行うため、施術所の整理を行う。

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
-----	--------

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	公共下水道料金徴収業務								
予算費目	款	1	下水道事業費	項	1	下水道事業費	目	1	下水道事業一般管理費
	細目	1	下水道事業一般管理費	細々目	1	下水道事業一般管理費	会計種別	特会(下水)	
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		
水道料金と下水道使用料は別々の部署、システムで賦課、徴収を行っており非効率的であった。また、住居の移動の際には水道局・下水道課双方への届出が必要であり、市民にとっては手続きが煩わしかったが、平成23年10月1日より徴収一元化を実施し、住民サービスの向上と経費節減を行った。	事務の効率化と市民の手続きの簡素化を図る。また、収納率の向上も期待できる。	下水道使用料を水道局において、水道料金と併せて賦課徴収する。そのために水道局の電算システム更新時に下水道使用料の徴収が可能なシステムに切り替え下水道使用料データ移行処理を行った。水道局に下水道使用料の徴収を委託した。		
活動指標		成果指標		成果指標の到達度(B/A)
		現年度収納率		
目標値(単位)	実績値(単位)	目標値A(単位)	実績値B(単位)	101 %
		98(%)	98.6(%)	

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	負担金	18,967,000	18,967,000	財(源割内訳)	国庫支出金		
	委託料	2,152,000	2,150,280		県支出金		
					地方債		
					その他	21,119,000	21,117,280
			一般財源				
合計		21,119,000	21,117,280	合計		21,119,000	21,117,280
人件費概算		人工数(人役)	人件費(円)				
		0.05	296,500				

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)		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			

課名	下水道課	管理収納係	No	507
----	------	-------	----	-----

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	集落排水料金徴収業務					
予算費目	款	1	農業集落排水事業費	項	1	農業集落排水事業費
	目	1	農業集落排水事業一般管理費	細々目	1	農業集落排水事業一般管理費
事務区分(根拠法令)		自治事務			予算種別	継続 經常
				会計種別	特会(農集)	

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		
水道料金と農業集落排水使用料は別々の部署、システムで賦課、徴収を行っており、非効率的であった。また、住居の移動の際には水道局・下水道課双方への届出が必要であり、市民にとっては手続きが煩わしかったが、平成23年10月1日より徴収一元化を実施し、。住民サービスの向上と経費削減を行った。	事務の効率化と市民の手続きの簡素化を図る。また、収納率の向上も期待できる。	農業集落排水使用料を水道局において、水道料金と併せて賦課徴収する。そのために水道局の電算システム更新時に農業集落排水使用料の徴収が可能なシステムに切り替え農業集落排水使用料データ移行処理を行った。水道局に農業集落排水使用料の徴収を委託した。		
活動指標		成果指標		成果指標の到達度(B/A)
		現年度収納率		
目標値(単位)	実績値(単位)	目標値A(単位)	実績値B(単位)	100 %
		99(%)	99.25(%)	

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	負担金	1,033,000	1,033,000	財(源割内訳)	国庫支出金		
					県支出金		
					地方債		
					その他	1,033,000	1,033,000
			一般財源				
合計		1,033,000	1,033,000	合計		1,033,000	1,033,000
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	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)		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			

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
	細目	1	文書管理費	細々目	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為、総合窓口としての行政サービスの提供を図る。また、災害等の被災地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、研修会等		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)
2回	2回		未実施
			成果指標の到達度(B/A)
			%

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	546,149	546,149	財源(割内訳)	国庫支出金		
	通信運搬費	49,851	4,720		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		848,000	802,869	
合計	848,000	802,869	合計	848,000	802,869		
人件費概算		人工数(人役)	人件費(円)				
		1.7	8,273,480				

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みが必要である。	利用者の苦情が出ないように、さらなる職員の資質の向上を目指す。
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	

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	総合事務所窓口運營業務					
予算費目	款	2	総務費	項		目
	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		
山陽地区の行政ニーズ等に対応するため、市民課、国保年金課、税務課、福祉事務所に関する業務を2係で行っている。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。 山陽地区全域の地籍図を保有しており、申請により閲覧や写し(A2コピー)の交付を行っているが、現在のコピー機が耐用年数を超えているため、コピー機の更新を行う。	地域住民の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、市民サービスの向上に努める。 地籍図のA2コピーサービスを継続することで、引き続き市民や事業者に対して、サービスの維持が確保できる。	申請・交付・証明及び相談業務 ①住民基本台帳・戸籍・印鑑登録・臨時運行許可・電子証明・税務等取扱事務 ②国民健康保険・後期高齢者医療・国民年金・高齢障害・こども福祉・社会福祉等取扱事務 ③新たなA2対応コピー機の導入については、5年間(24年度~28年度)のリース契約及び毎年の保守契約を業者と締結する。		
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)	25,475件 5,219,980円	※(注2)	25,475件 5,219,980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	1,024,000	974,330	財源(内訳)	国庫支出金		
	役務費	161,000	71,880		県支出金		
	使用料及び賃借料	222,000	140,700		地方債		
					その他		
			一般財源		6,021,000	5,360,680	
合計	1,407,000	1,186,910	合計	6,021,000	5,360,680		
人件費概算		人工数(人役)	人件費(円)				
		9.6	52,409,200				

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	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設により、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。	職務を効率的かつ円滑に遂行するため、係内及び本庁との連絡を密にし、職員相互の共通理解を深めた。

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	※(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。
-----	--

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	旅券の発給に関する事務					
予算費目	款	2	総務費	項	3	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
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	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18年3月に改正旅券法が施行され、旅券事務の市町への権限移譲が可能となったことから、平成23年10月より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。	県旅券センター等で行っていた旅券事務を、身近な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にもつながる。	取扱業務の内容は、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)	実績値B(単位)	%
	申請件数 1,008件 交付件数 1,009件		申請件数 1,008件 交付件数 1,009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	14,250	12,496	財源(内訳)	国庫支出金	※(注1)	
	役務費	303,000	298,560		県支出金		
	委託料	15,750	15,750		地方債		
					その他		
			一般財源				
合計		333,000	326,806	合計		0	0
人件費概算		人工数(人役)	人件費(円)				
		2.5	8,046,800				

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24年度)、専任臨時職員1名、兼任職員5名(うち1名は臨時職員)となっている。職務上、専任職員の増員が必要と考える。	職務を効率的に遂行するため、業務マニュアルに沿って、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)
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	※(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。
-----	--

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	2	庁内行政情報化の推進			
事業名	財産管理システム整備事業								
予算費目	款	2	総務費	項	1	総務管理費	目	8	財産管理費
	細目	1	財産管理費	細々目	1	財産管理費	会計種別	一般	
事務区分(根拠法令)		自治事務				予算種別	継続	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21年度から、市有財産の適正管理や有効活用を図る上で合併以降の懸案事項であった財産台帳整備に着手し、最終的にはGISを活用した全庁的に利用可能な財産管理システムの構築を目標としている。平成22年度に、地籍調査未了地区を除く全市有財産について把握業務が完了し、基礎データの集約が終了したので、平成24年末を目途に市有財産の現況把握、財産区分、所管区分の確定に向け、継続実施している。	市有財産の適正管理による行政事務の効率化及び市民サービスの向上並びに市有財産の有効活用による自主財源の確保	①市有財産の把握(継続) ②現況把握(実地調査) ③財産分類及び所管区分の確定 ④検索システム運用 ⑤管理システム構築 ⑥更新作業(継続)		
活動指標		成果指標		成果指標の到達度(B/A)
財産分類・所管区分等の調査済み市有地のデータ入力筆数		財産分類・所管区分等の調査済み市有地のデータ化率(%)		
目標値(単位)	実績値(単位)	目標値A(単位)	実績値B(単位)	99%
12000件	11850件	100(%)	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)						
		1.35	2,808,880						

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
膨大なデータ処理業務や定期的なデータ更新に対応する人員配置や、最終段階の財産管理システム構築にかかるコスト。	・作業手順、体制の見直しによる作業効率化 ・既存の財務会計システムの活用の検討

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	
-----	--

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	2	庁内行政情報化の推進			
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	
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年以降の地域インターネット、地域イントラネット基盤の整備により、市各施設間のネットワークが構築され、グループウェア・財務会計・文書管理などの事務処理を軽減し共有化する情報システムが稼働を始めた。事務処理の情報化は、その重要度を増してきており、インターネットによる各種情報収集や電子メールによる相互連絡等に役立っている。そのため、情報システムを安定稼働させることは必要不可欠である。	情報システムの安定稼働	<ul style="list-style-type: none"> ○ソフトウェア保守委託 軽微な法改正対応 パッケージの定期アップデート ○ハードウェア保守委託 障害対応(サーバ機のみ) ○職員による保守 障害対応(パソコン、プリンタ等) サーバ機の定期管理(日時業務) パソコンの設定作業 		
活動指標		成果指標		成果指標の到達度(B/A)
情報システムの日常点検を実施する。		障害発生件数(復旧が30分を超えたもの)		
目標値(単位)	実績値(単位)	目標値A(単位)	実績値B(単位)	%
365(日)	365(日)	6(件以内)	4(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	7,888,532	7,883,780	財源(割内訳)	国庫支出金		
	委託料	6,641,495	6,641,495		県支出金		
	使用料及び賃借料	16,939,633	15,962,932		地方債		
	備品購入費	520,690	518,750		その他	696,000	696,000
	その他	549,472	327,865		一般財源	31,843,822	30,638,822
合計	32,539,822	31,334,822	合計	32,539,822	31,334,822		
人件費概算		人工数(人役)	人件費(円)				
		2.65	14,358,860				

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
庁内業務に影響する情報システムの安定稼働。	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	
-----	--

課名		情報管理課		情報政策係、情報管理係		No	86		
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	2	庁内行政情報化の推進			
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	
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	
市役所本庁内、市各施設の通信基盤の整備を目指し、平成12年以降に地域インターネット導入、地域イントラネット基盤整備を行ってきたが、それに併せて住民サービス及び庁内業務の安定稼働のために情報通信基盤の管理・運用を行っている。市行政の情報化はその重要度を増してきており、高度情報通信基盤を安定稼働させることは、施設間の円滑な業務連携、情報伝達に取って必要不可欠である。		通信網の安定稼働		<ul style="list-style-type: none"> ○ハードウェア保守委託 通信機器の故障対応 イントラネットケーブルの障害対応 ○職員による障害対応 故障箇所の特定 ○イントラネット光ケーブル 障害時はスポット保守対応 	
活動指標			成果指標		
主要な通信機器の日常点検を実施する。			障害発生件数(復旧が30分を超えたもの)		
目標値(単位)		実績値(単位)		成果指標の到達度(B/A)	
365(日)		365(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	1,699,000	1,695,031	財(源割内合) 財(源割内合)	国庫支出金		
	委託料	1,519,455	1,519,455		県支出金		
	使用料及び賃借料	17,328,093	17,321,611		地方債		
	その他	571,500	553,955		その他		
合計	21,118,048	21,090,052	一般財源		21,118,048	21,090,052	
人件費概算		人工数(人役)	人件費(円)	合計			
		1.2	7,116,000	21,118,048 21,090,052			

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	
情報システムの稼働を支える通信網の安定稼働。		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			