

事務事業評価シート

(平成 23 年度実施事業)

事務事業名	税務福祉事務			事業コード	0234
所属コード	044000	課等名	市民部都南総合支所	係名	税務福祉係
課長名	女鹿 俊勝	担当者名	高平 知実	内線番号	7130
評価分類	<input checked="" type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 公の施設 <input type="checkbox"/> 大規模公共事業 <input type="checkbox"/> 補助金 <input type="checkbox"/> 内部管理				

1 事務事業の基本情報

(1) 概要

総合計画 体系	施策の柱	信頼される質の高い行政	コード	8
	施策	より便利な行政サービスの構築	コード	5
	基本事業	窓口業務の適正化	コード	1
予算費目名	一般会計 2 款 2 項 1 目総務事務 (001-01) 一般会計 3 款 1 項 1 目総務事務 (001-01) 一般会計 3 款 1 項 5 目国民年金事務 (001-01)			
特記事項				
事業期間	<input type="checkbox"/> 単年度 <input checked="" type="checkbox"/> 単年度繰返 <input type="checkbox"/> 期間限定複数年度	開始年度	平成 4 年度	
根拠法令等	国民年金法, 国民健康保険法, 盛岡市国民健康保険条例, 高齢者の医療の確保に関する法律, 岩手県後期高齢者医療広域連合後期高齢者医療に関する条例, 身体障害者福祉法, 平成二十二年度等における子ども手当の支給に関する法律, 平成二十三年度における子ども手当の支給等に関する特別措置法, 納税証明に関する地方税法等			

(2) 事務事業の概要

国民年金, 国民健康保険, 後期高齢者医療制度, 福祉関係諸手続きの受付, 税務関係証明書の交付, 市税等の受領, 原動機付自転車等登録関係手続きの受付, 日赤社資の受領, 資源集団回収の登録・報告書類の受付, その他相談等の担当課への取次ぎ。

(3) この事務事業を開始したきっかけ (いつ頃どんな経緯で開始されたのか)

平成 4 年度の都南村との合併により開始。当初は税務課, 保険課, 福祉課の 3 課で対応。平成 6 年度に税務保険係, 年金福祉係の 2 係に編成。平成 9 年度に税務福祉係に統合され, 現体制での業務となる。

(4) 事務事業を取り巻く現在の状況はどうか。(3)からどう変化したか。

幅広い受付業務を行っていることから便利であるという一方で, 審査, 計算, 決定等は各担当課の所管になることから不便さがあり, 担当課との確認, 連絡, 書類のやりとり時間に時間がかかるという不満もある。また, 受付範囲をさらに広げて欲しい旨の意見がある。

2 事務事業の実施状況 (Do)

(1) 対象 (誰が, 何が対象か)

市民 (窓口利用者)

(2) 対象指標 (対象の大きさを示す指標)

指標項目	単位	21年度 実績	22年度 実績	23年度 計画	23年度 実績	26年度 見込み
A 都南地区人口(4月1日現在)	人	48,873	49,165	49,165	49,362	49,362
B 盛岡市人口(4月1日現在)	人	297,267	298,148	298,148	298,853	298,853
C 窓口利用者数	人	57,736	59,042	59,042	60,938	60,938

(3) 23年度に実施した主な活動・手順

国民年金・国民健康保険・福祉関係諸手続きの受付・回送・入力。税証明の発行や市税等の受領。後期高齢者医療制度による諸手続きの受付。ローカウンターの活用。

(4) 活動指標 (事務事業の活動量を示す指標)

指標項目	単位	21年度 実績	22年度 実績	23年度 計画	23年度 実績	26年度 目標値
A 福祉関係受付件数	件	26,594	27,740	27,740	29,206	29,206
B 国保年金関係受付件数	件	9,546	9,862	9,862	10,295	10,295
C 税関係等受付件数	件	21,596	21,440	21,440	21,437	21,437

(5) 意図 (対象をどのように変えるのか)

来庁者が求める窓口業務の実施。更なる窓口利便性, 迅速性の向上。

(6) 成果指標 (意図の達成度を示す指標)

指標項目	性格	単位	21年度 実績	22年度 実績	23年度 計画	23年度 実績	26年度 目標値
A 市民からの苦情・要望件数	<input type="checkbox"/> 上げる <input checked="" type="checkbox"/> 下げる <input type="checkbox"/> 維持	件	3	2	0	1	0
B 窓口利用者アンケート ※「窓口利用者アンケート調査」は, より具体的に結果に反映するC. 成果指標内容に置換する。	<input type="checkbox"/> 上げる <input type="checkbox"/> 下げる <input type="checkbox"/> 維持	件	-	-	-	-	-
C 窓口利用者アンケート調査中「窓口の利便性」の質問で「窓口が大変便利」と答えた人	<input checked="" type="checkbox"/> 上げる <input type="checkbox"/> 下げる <input type="checkbox"/> 維持	%	54	81	100	66	100

(7) 事業費

項目	財源内訳	単位	21年度実績	22年度実績	23年度計画	23年度実績
事業費	①	千円	826	826	826	826
	②県	千円	0	0	0	0
	③地方債	千円	0	0	0	0
	④一般財源	千円	826	826	826	826
	⑤その他()	千円	0	0	0	0
	A 小計 ①～⑤	千円	826	826	826	0
人件費	⑥延べ業務時間数	時間	16,000	16,000	16,000	16,000
	B 職員人件費 ⑥×4,000円	千円	64,000	64,000	64,000	64,000
計	トータルコスト A+B	千円	64,826	64,826	64,826	64,826
備考						

3 事務事業の評価 (See)

(1) 必要性評価 (評価区分が「内部管理」の事務事業は記入不要)

① 施策体系との整合性

結びついている。

理由：窓口業務内容の充実により、利便性が確保されている。

② 市の関与の妥当性

妥当である

・「妥当」とする理由：法定業務である。

③ 対象の妥当性

現状で妥当である

・「妥当」とする理由：窓口業務のため市民全てが対象であり、それ以上拡大することも絞ることもできない。絞ると市民の利便性が低下する。

④ 廃止・休止の影響

市に係る業務の受付窓口が減り、都南地区をはじめ市民全体への行政サービス水準が低下する。

市民の利便性を図るため本庁で行っている業務を支所でも取り扱っているが、統廃合すると市民の利便性が低下し、きめ細やかなサービス水準が維持できない。

(2) 有効性評価 (成果の向上余地)

向上余地がある。

その内容：受付業務だけでなく、専門的な知識を要する説明、相談にも対応できるよう、研修等を行い体制を整える。担当課と連絡調整の改善により、手続きにかかる時間の短縮を図る。定期的な接遇研修等により、窓口対応態度の向上を図る。

(3) 公平性評価 (評価区分が「内部管理」の事務事業は記入不要)

公平・公正である。

地方自治体の基本的な業務であり，法令に基づき公平・公正に機会を与えられている。

(4) 効率性評価

事業費の大半は人件費であり，それ以外の事業費（社会保険料，臨時補助員賃金，旅費，需要費が過少なため，現状以下には削減できない。人件費（延べ業務時間数）についても，窓口業務が主体のため開庁時間内の業務であり，これ以上業務時間数の削減はできない。各自担当業務があるうえ，業務内容の拡大や利用者数の増加も見込まれるため，人員の削減はできない。

4 事務事業の改革案 (Plan)

(1) 改革改善の方向性

来庁者の多様化するニーズに応えるため，専門的知識を要する説明，相談にも対応できる体制をつくるため，引き続き担当課へのマニュアルの依頼，職員の研修を行い，届出や請求等適正かつ迅速に処理し時間の短縮を図る。

(2) 改革改善に向けて想定される問題点及びその克服方法

現在受付を行っている業務は十数課にわり事務内容も広範囲となっており，担当課と同じ専門的知識を習得することは職員にとって困難である。しかし，市民のニーズは申請場所には関係なく同じ対応を求めており，説明不足や受付待ち時間が長くなるなど市民サービスの低下をきたすこともある。一方，専門知識を必要とする業務においては支所業務に定められた「権限」に制約があり，現体制のままで当該相談，説明業務を行うと権限を超越する恐れがある。市民の要望と支所体制のあり方の根本的に調整を行う必要があると思われるが，現状では担当課との連絡調整を綿密に行い係会議を定期的に行い問題点やケース検討などを行い市民サービスの充実を図る。

5 課長意見

(1) 今後の方向性

- 現状維持（従来どおりで特に改革改善をしない）
- 改革改善を行う（事業の統廃合・連携を含む）
- 終了・廃止・休止

(2) 全体総括・今後の改革改善の内容

- ・ 税務福祉関係の各種受付業務について、適切かつ迅速に処理するとともに、必要に応じ、担当課へ確認するなど、二度手間にならないよう業務の円滑な執行に努めた。
- ・ 係会議等の実施により実務研修や業務連絡を行い、窓口サービスの維持向上に努めた。
- ・ 所管課に行かなければ用件が済まない事案などについては、特に市民に対して十分な説明や理解が得られるよう、接遇を意識した対応を徹底する必要がある。