事務事業評価シート

(平成 26 年度実施事業)

事務事業名	社会福祉総務事務事業			事業コード	1793
所属コード	153000	課等名	健康福祉課	係名	国保年金・福祉グループ
課長名	中村 英則	担当者名	藤澤 春菜	内線番号	4400-133
評価分類	☒ 一般 ☐ 公の施設 ☐ 大規模公共事業 ☐ 補助金 ☐ 内部管理				

1 事務事業の基本情報

(1) 概要 (旧総合計画体系における位置づけ)

総合計画 体系	施策の柱	いきいきとして安心できる暮らし	コード	1
	施策	ふれあいが広がる地域福祉の実現	コード	7
	基本事業	地域福祉の充実	コード	1
予算費目名	一般会計 3 款 1 項 1 目 総務事務 (001-01)			
特記事項				
事業期間	☐ 単年度 ☒ 単年度繰返 ☐ 期間限定複数年度	開始年度	平成 18 年度	
根拠法令等	国民健康保険法, 国民年金法, 高齢者の医療の確保に関する法律, 身体障害者福祉法, 精神保健及び精神障害者福祉に関する法律, 児童手当法, 児童扶養手当法, 特別児童扶養手当等の支給に関する法律, 介護保険法, 生活保護法, 母子及び父子並びに寡婦福祉法, 児童福祉法, 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律, 老人福祉法			

(2) 事務事業の概要

国民健康保険, 国民年金及び福祉関係手続きに関する相談や受付事務を行い, 市民の福祉の向上を図る。

(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 17 年度の玉山村との合併により開始。

(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。

玉山区は盛岡市と玉山村の合併に際して設置された地域自治区であり平成 28 年 3 月 31 日までの設置期限となっている。それに伴って, 地域自治区の事務所として設置されている玉山総合事務所についても同日で設置期間が終了することになるため, 事務事業執行体制について調整を行う必要がある状況となっている。

2 事務事業の実施状況 (Do)

(1) 対象 (誰が, 何が対象か)

市民。(主として玉山区及び玉山区近郊の在住の窓口利用者)

(2) 対象指標（対象の大きさを示す指標）

指標項目	単位	23年度 実績	24年度 実績	25年度 実績	26年度 見込み	26年度 実績
A 玉山区の人口(住民基本台帳)	人	12,886	12,727	12,634	12,634	12,472
B 旧盛岡市の人口(住民基本台帳)	人	281,182	281,708	282,166	282,166	281,600
C						

(3) 26年度に実施した主な活動・手順

- ①国民年金、国民健康保険及び福祉関係手続きに関する相談及び受付
- ②社会福祉に係る事業

(4) 活動指標（事務事業の活動量を示す指標）

指標項目	単位	23年度 実績	24年度 実績	25年度 実績	26年度 目標値	26年度 実績
A 福祉関係申請等受付件数	件	7,258	7,700	7,661	7,661	8,411
B 国保年金関係申請等受付件数	件	2,071	2,092	2,068	2,068	1,994
C						

(5) 意図（対象をどのように変えるのか）

各種手続きの受付等を適切、迅速及び確実にを行うことにより市民の社会福祉向上に資する。

(6) 成果指標（意図の達成度を示す指標）

指標項目	性格	単位	23年度 実績	24年度 実績	25年度 実績	26年度 目標値	26年度 実績
A 1日あたりの受付件数 (福祉関係受付件数及び国保年金関係 件数の合計/開庁日数)	☐ 上げる ☐ 下げる ☒ 維持	件	38.9	40.8	40.6	40.6	43.4
B 窓口サービス利用者アンケートで窓口 環境が良いと答えた人の割合 (「良い」または「どちらかといえば良い」と 答えた人数の合計/総回答者数)	☒ 上げる ☐ 下げる ☐ 維持	%	100	100	72.7	100	-
C	☐ 上げる ☐ 下げる ☐ 維持						

(7) 事業費

項目	財源内訳	単位	23年度実績	24年度実績	25年度実績	26年度計画	26年度実績
事業費	①国	千円	0	0	0	0	0
	②県	千円	0	0	0	0	0
	③地方債	千円	0	0	0	0	0
	④一般財源	千円	311	2,722	3,227	435	403
	⑤その他()	千円	0	0	0	0	0
	A 小計 ①～⑤	千円	311	2,722	3,227	435	403
人件費	⑥延べ業務時間数	時間	9,600	9,600	8,000	10,000	10,000
	B 職員人件費 ⑥×4,000円	千円	38,400	38,400	32,000	40,000	40,000
計	トータルコスト A+B	千円	38,711	41,122	35,227	40,435	40,403
備考							

3 事務事業の評価 (See)

(1) 必要性評価 (評価分類が「内部管理」の事務事業は記入不要)

① 施策体系との整合性

事業の目的は市民の福祉の向上であり、結びついている。

② 市の関与の妥当性

法定事務であり、妥当である。

③ 対象の妥当性

法定事務であり、妥当である。

④ 廃止・休止の影響

市民（特に玉山区及び玉山区近郊に在住の市民）が身近な行政サービスの窓口を失うこととなり、社会福祉の低下につながる。

(2) 有効性評価 (成果の向上余地)

当課で受付している事務について、本庁担当課と連携を図り受付方法等を学ぶ機会を設けることや、グループ内研修を充実させることでより迅速及び的確に窓口対応できる余地がある。

(3) 公平性評価 (評価分類が「内部管理」の事務事業は記入不要)

地方自治法の基本的な事務であり、公平公正である。

(4) 効率性評価

事務費は必要最小限である。また、既に事務の効率化を図っており、現状以上の人員削減は困難である。

4 事務事業の改革案 (Plan)

(1) 概要 (新しい総合計画体系における位置付け)

総合計画 体系 (新)	施策 (方針)	地域福祉の推進	コード	1
	小施策 (推進項目)	支援を必要とする人が福祉サービスを受けられる仕組みづくり	コード	1-1

(2) 改革改善の方向性

グループ内における業務内容の共有と本庁担当課との密な連絡調整により、短時間で正確な窓口対応を行っていく。

(3) 改革改善に向けて想定される問題点及びその克服方法

様々な事例に対する対応方法について情報提供を受ける体制を関係課と構築し、それをグループ内でも共有することで対応のノウハウを蓄積していく。

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

区民に、より細やかな窓口サービスを提供するため、本庁関係課と積極的に連携をとり、窓口対応の更なる向上に努める必要がある。