

事務事業評価シート

(平成 26 年度実施事業)

事務事業名	各課業務支援事業			事業コード	1464
所属コード	012100	課等名	総務部 情報企画室	係名	
課長名	高橋 享孝	担当者名	阿部 敢	内線番号	2662
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（旧）	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	より便利な行政サービスの構築	コード	2
予算費目名 (H26)	一般会計 2 款 1 項 1 目 住民記録システム運用等事務 (011-01)			
特記事項 (H26)				
事業期間	☐ 単年度 ☒ 単年度繰返 ☐ 期間限定複数年度			開始年度 13 年度
根拠法令等 (H26)				

(2) 事務事業の概要

人口等のデータ集計業務やシステム導入などを行い、各課の業務を情報システム面から支援する。

(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）

旧総務課電算室にオフコンが導入され、個人情報に基づいた集計が可能となったこと。
また、パソコンの一人一台体制を年次計画で整備し始めたことによる。

(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。

パソコンの一人一台体制が整備され、電子市役所が構築されるにつれて、職員の情報リテラシーが向上し、相談・問い合わせ件数が減少傾向にある。

2 事務事業の実施状況 (Do)・・・・・・・・・・・・・・・・

(1) 対象（誰が、何が対象か）

各課職員、パソコン及び周辺機器

(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 パソコンを利用する職員数	人	2,400	2,535	2,747	2,800	2,822
B 管理している PC とプリンタの台数	台	2,490	2,517	2,589	2,700	2,718
C						

(3) 26 年度に実施した主な活動・手順

住民記録データを元にした各種集計業務、各課が導入するシステムの支援・相談、ヘルプデスクへの支援、機器の故障対応を行った。

(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 各課からの集計業務依頼件数	件	17	7	19	15	13
B システム導入・操作問合せ等相談件数	件	664	622	644	600	634
C 研修受講者数	人	40	30	20	30	0

(5) 意図（対象をどのように変えるのか）

集計業務を行うことにより、各課業務の省力化を図るとともに、職員の情報リテラシー（情報活用能力）の底上げを図る。

(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 集計を手作業・委託で実施した場合の時間数	☐ 上げる ☒ 下げる ☐ 維持	時間	70	13	28	20	13
B 相談・問合せ等の件数に対する解決率	☐ 上げる ☐ 下げる ☒ 維持	%	100	100	100	100	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					
	②県	千円					
	③地方債	千円					
	④一般財源	千円					
	⑤その他()	千円					
	A 小計 ①～⑤	千円					
人件費	⑥延べ業務時間数	時間	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000
	B 職員人件費 ⑥×4,000円	千円	24,000	24,000	24,000	24,000	24,000
計	トータルコスト A+B	千円					
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
- ② 市の関与の妥当性
- ③ 対象の妥当性
- ④ 廃止・休止の影響

(2) 有効性評価（成果の向上余地）

職員の情報リテラシー研修及びセキュリティ研修を体系化することにより、成果の向上が図られる。

(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）

(4) 効率性評価

システム操作指導や初歩的トラブルの解決を各課において対処できるように、職員個々の情報リテラシー及びセキュリティ研修等によって向上させることにより、人件費を削減できる。

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）	経営資源配分の最適化	コード	102
	小施策（推進項目）	事務改善の推進	コード	10203

(2) 改革改善の方向性

システムの操作、初歩的トラブルの解決を各課において対処できるよう、ヘルプデスクへの情報提供を行い、併せて職員に対する研修方法について改善を行う。

(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

研修会場、講師などの確保が課題である。

能力開発室と連携し、人材育成の一環として継続可能な体系を確立することができれば、ある程度克服できるものと思われる。

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

① 全体総括

各課への業務支援として、情報システムの導入支援や相談への対応、住民記録に基づく各種集計データの提供を行い、各課業務の円滑化と省力化を図ってきた。

機器の故障やシステムに関する問い合わせ等には、情報企画室職員全員で対応しているが、各課等においても簡易なものに即時に対処できるよう、ヘルプデスクの育成等、体制づくりを継続的に行っていく必要がある。

② 今後の改革改善の内容

初歩的なトラブルへの対応や操作方法の指導等は各課の現場で実施できるよう、ヘルプデスクに対しては随時、情報提供を行うほか、ヘルプデスク向けの研修など、技術向上に向けた取組を継続的に実施する。