

平成23年度 事務事業評価表(平成22年度分に係る報告)

評価対象事務事業名	税務福祉事務				事業コード	0234
担当課等	所属名	市民部 都南総合支所			担当係名	
	課長名	市民部 都南総合支所	担当者名	高平 知実	電話番号	7130

1. 事務事業の基本情報

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	関連予算 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	○ 単年度 ● 単年度繰返 ○ 期間限定複数年度				⇒（開始年度 4年度～）	
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。					
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22年度等における子ども手当の支給に関する法律、納税証明に関する地方税法等					
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、保健課、福祉課の3課で対応。平成6年度に税務保健係、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。						
この事務事業に対して関係者(市民、議会、事業対象者、利害関係等)からどのような意見・要望が寄せられているか						
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。						
事務事業を取り巻く状況(対象者や根拠法令)はどう変化したか。今後の見通しはどうか						
諸手続きが一度に済ませられる、駐車場が確保されている等の利便性から、都南地区外からの来庁者も増加している。また、国民健康保険税に関する盛岡市市税条例の改正により、対象者からの相談等更なる来庁者の増加が見込まれる。国民年金関係に関する相談や市税等の受領・相談も増加している。平成22年度は指標に示される受付件数自体の増加に加え、各担当課への相談の取次ぎ等、受付件数にカウントされない業務も年々増加傾向にある。						

2. 事務事業の実施状況(Do)

①対象 (誰を、何を対象としているのか)	市民(窓口利用者)	⇒	②対象指標 (対象の大きさを示す指標)	A. 都南地区人口(4月1日現在)	単位	人
				B. 盛岡市人口(4月1日現在)	単位	人
				C. 窓口利用者数	単位	人
③手段 (事務事業の内容、やり方、手順)	22年度実績(22年度に行った主な活動) 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。住宅借入金等特別税額控除申告の受付。ローカウターの活用。 23年度計画(23年度に計画している主な活動) 昨年度同様各種手続きの受付、回送、入力。税関係事務。ローカウターの活用。	⇒	④活動指標 (事務事業の活動量を示す指標)	A. 福祉関係受付件数	単位	件
				B. 国保年金関係受付件数	単位	件
				C. 税関係等受付件数	単位	件
⑤意図 (この事業により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 ※B.成果指標である「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。	⇒	⑥成果指標 (意図の達成度を示す指標)	A. 市民からの苦情・要望件数 【指標の性格:○ 上げる ● 下げる ○ 維持する】	単位	件
				B. 窓口利用者アンケート調査 【指標の性格:○ 上げる ○ 下げる ○ 維持する】	単位	件
				C. 窓口利用者アンケート調査中「窓口の利便性」の設問で「窓口が大変便利」と答えた人 【指標の性格:● 上げる ○ 下げる ○ 維持する】	単位	%
⑦結果 (上位基本事業の意図:上位の基本事業にどのように貢献するか)	地元で気持ちよく便利に利用できる	⇒	⑧上位成果指標 (上位基本事業の成果指標)	市民アンケート調査「窓口サービスの接遇が気持ちよく、待ち時間も適切である(接遇・応対)」と答えた市民の割合(単位:%) 市民アンケート調査「窓口サービスが利用しやすく便利である(制度や仕組み)」と答えた市民の割合(単位:%)		

2. 事務事業の実施状況(続き)

⑨事務事業の各種指標の実績及び目標値

区分	指標名	単位	20 年度実績	21 年度実績	22 年度計画	22 年度実績	23 年度計画	24 年度計画	目標年度 目標値
対象 指標A	都南地区人口(4月1日現在)	人	48,774	48,873	48,873	49,165	49,165	49,165	26年度 49,165
対象 指標B	盛岡市人口(4月1日現在)	人	297,592	297,267	297,267	298,148	298,148	298,148	26年度 298,148
対象 指標C	窓口利用者数	人	62,748	57,736	57,736	59,042	59,042	59,042	26年度 59,042
活動 指標A	福祉関係受付件数	件	29,882	26,594	26,594	27,740	27,740	27,740	26年度 27,740
活動 指標B	国保年金関係受付件数	件	9,832	9,546	9,546	9,862	9,862	9,862	26年度 9,862
活動 指標C	税関関係等受付件数	件	23,034	21,596	21,596	21,440	21,440	21,440	26年度 21,440
成果 指標A	市民からの苦情・要望件数	件	0	3	0	2	0	0	26年度 0
成果 指標B	窓口利用者アンケート調査	件	25	-	-	-	-	-	20年度 -
成果 指標C	窓口利用者アンケート調査中「窓口の利便性」の設問で「窓口が大変便利」と答えた人	%	-	54	54	81	81	81	26年度 81

⑩事務事業に係る事業費

[illegible]

3. 事務事業の評価(See)

必要性評価	①施策体系との整合性 この事務事業の意図は、結果(政策体系)に結びついていますか？	☐ 見直す余地がある ☒ 結びついている	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
	②公共関与の妥当性 市がやるべき事業ですか？ 税金を使って達成する目的ですか？	☐ 見直す余地がある ☒ 妥当である	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
	③対象の妥当性 対象の設定は現状のままでいいですか？ 広げられませんか？ また絞らなくてよいですか？	☐ 拡大または絞る余地がある ☒ 現状で妥当である	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
	④意図の妥当性 意図(何を狙っているのか)を絞ったり拡大したりして、成果向上できませんか？	☐ 拡大または絞ることができる ☒ 現状で妥当である	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
有効性評価	⑤成果の向上余地 成果がもっと向上する余地はありますか？	☒ 向上余地がある ☐ 向上余地がない	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
	⑥廃止・休止の影響 事業を廃止・休止した場合、施策の成果に及ぼす影響はありますか？	☐ 影響がない ☒ 影響がある	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
	⑦類似事務事業との関係 類似の事務事業(国、県、市の内部、民間)はありますか？	☒ 類似事業がある ☐ 類似事業がない	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
効率性評価	⑧事業費の削減余地 成果を下げずに事業費を節減できる余地はありますか？	☐ 削減余地がある ☒ 削減できない	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
	⑨人件費の削減余地 成果を下げずに人件費(延べ業務時間数)を削減する余地はありますか？	☐ 削減余地がある ☒ 削減できない	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
	⑩受益機会の適正化余地 受益機会の適正化余地はありますか？	☐ 適正化余地がある ☒ 公平・公正である ☐ 特定の受益者はいない	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
公平性評価	⑪費用負担の適正化余地 受益者の費用負担の適正化余地はありますか？	☐ 適正化余地がある ☒ 公平・公正である ☐ 特定の受益者はいない	⇒ 4. 事務事業の改革案へ

4. 事務事業の改革案(Plan)

改革／改善方向	①改善の方向性(この事務事業をどう変えていくか、廃止や拡充、事業方式改善など) ※複数ある場合は、代替案その1、代替案その2とすること 代替案その1 現状の受付業務だけでなく、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、市民サービスの充実を図る。 代替案その2 担当課との更なる連絡体制の強化、協力を進め、手続きに要する時間の短縮を図る。
	②改革、改善を実現していく際に想定される問題点は何ですか？ それをどう克服していきますか？ (関連部門や全庁的な調整の必要性、トップへの要望も含む) 現在受付を行っている業務は十数課にわたっており、担当課と同じ水準の専門的知識を習得することは職員にとって負担が過大である。しかし、市民は支所にも本庁と同じ対応を求めている。仮に現体制のままでは当該相談、説明業務を行った場合、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になる。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、現体制のままでは当該相談、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な調整を行う必要があることから、全庁内での調整に先立って、部内で検討する機会を作る。

5. 課長意見

一次評価	(1)一次評価者としての評価結果 ① 必要性 ● 妥当 ○ 見直し余地あり ② 有効性 ○ 妥当 ● 見直し余地あり ③ 効率性 ● 妥当 ○ 見直し余地あり ④ 公平性 ● 妥当 ○ 見直し余地あり	 (2)全体総括(振り返り、反省点) ・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。		
	(3)今後の事務の方向性(改革改善案) <table border="1"><tr><td>☐ 終了</td><td>☒ 継続</td></tr><tr><td>☐ 廃止</td><td>☐ 休止</td></tr></table> ☒ 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない) ☐ 改革改善を行う ☐ 事業統廃合・連携  方向付けの理由と改革改善の内容 職員それぞれの知識経験等をふまえ、事案に即して接遇面を含めた適切かつ具体的な指導助言を行う。業務支援制度による個別面談等も活用する。		☐ 終了	☒ 継続
☐ 終了	☒ 継続			
☐ 廃止	☐ 休止			