

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	各課業務支援事業			事業コード	1464
担当課等	所属名	総務部 情報企画室		担当係名	
	課長名	総務部 情報企画室	担当者名	阿部 敢	電話番号 2662

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	電子市役所の構築	コード 2	関連予算 費目名	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					
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～）	
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。					
根拠法令等	盛岡市情報セキュリティポリシー規程					
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、個人情報等を基にした集計が可能となったこと。また、パソコンを一人一台体制を年次計画で整備し始めたこと。						
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						
特になし						
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						
パソコンの一人一台体制が整備され、電子市役所の構築が整備されるにつれて、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してくる。						

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)	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)	A. パソコンを利用する職員数	単位	人
				B. 管理しているPCとプリンタの台数	単位	台
				C.	単位	
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) 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、職員への研修(財務会計)を行った。 23年度計画(23年度に計画している主な活動) 住民記録データを基にした各種集計業務、各課が導入するシステムの相談・支援ヘルプデスク支援、機器の故障対応、職員への研修	⇒	④活動指標 (事務事業の活動量を示す指標)	A. 各課からの集計業務依頼件数	単位	件
				B. システム導入・操作問合せ等相談件数	単位	件
				C. 研修受講者数	単位	人
⑤意図 (この事業により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)	A. 集計を手作業・委託で実施した場合の時間数 【指標の性格:○ 上げる ● 下げる ○ 維持する】	単位	時間
				B. 相談・問合せ等の件数に対する解決率 【指標の性格:○ 上げる ○ 下げる ● 維持する】	単位	%
				C. 研修に満足したと回答した人数 【指標の性格:● 上げる ○ 下げる ○ 維持する】	単位	人
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)	簡単に行政手続が行える	⇒	⑧上位成果指標 (上位基本事業の成果指標)	Webでダウンロード可能な申請書等の率(単位:%) 申請・届出のオンライン化率(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	パソコンを利用する職員数	人	1572	1567	1600	1646			年度
対象 指標B	管理しているPCとプリンタの台数	台	2239	2462	2500	2452			年度
対象 指標C									年度
活動 指標A	各課からの集計業務依頼件数	件	251	241	20	8			年度
活動 指標B	システム導入・操作問合せ等相談件数	件	895	902	950	806			年度
活動 指標C	研修受講者数	人	28	30	60	84			年度
成果 指標A	集計を手作業・委託で実施した場合の時間数	時間	500	500	500	20			年度
成果 指標B	相談・問合せ等の件数に対する解決率	%	100	100	100	100			年度
成果 指標C	研修に満足したと回答した人数	人	0	0	0	0			年度

⑩事務事業に係る事業費

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	*****
事業費	A	千円	228	228	228	228			*****
財源 内訳	④国	千円							*****
	⑤県	千円							*****
	⑥地方債	千円							*****
	⑦一般財源	千円	228	228	228	228	0	0	*****
	⑧その他	千円							*****
	合 計 (④～⑧) (=A)	千円	228	228	228	228			*****
延べ業務時間数		時間	6,100	7,000	7,000	6,000			*****
職員人件費 (B) (臨時職員賃金は、事務費に含む)		千円	24,400	28,000	28,000	24,000	0	0	*****
トータルコスト (A) + (B)		千円	24,628	28,228	28,228	24,228	0	0	*****

3. 事務事業の評価(See)

有効性 評価	①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
	その内容: 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。		
	効率性 評価	②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
理由: 現行経費については, 消耗品程度の予算のみであり, 削減の余地はない。			
③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
その内容: 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, 人件費を削除できる。			

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 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。
	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) 研修会場, 講師などの確保。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

一次 評価	(1)評価結果 ① 有効性 : ☐ 妥当 ☒ 見直し余地あり ② 効率性 : ☐ 妥当 ☒ 見直し余地あり	(2)全体総括(振り返り, 反省点) 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, 体制づくりが必要である。
今後の 方向性と 改革改善 案	(3)今後の事務の方向性(改革改善案) ☐ 終了 ☒ 継続 ☐ 廃止 ☐ 休止	☐ 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 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。情報システム関連の能力向上については, 能力開発室と連携し, 人材育成の一環として位置づけた研修について検討する。	