

一般

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	青山支所運営事業			事業コード	2459
担当課等	所属名	市民部 青山支所		担当係名	
	課長名	市民部 青山支所	担当者名	市民部 青山支所 外川 明広	電話番号 5330

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 1項 7目 総務事務(001-01)	
	特記事項	総合計画主要事業				
事業期間	<input type="radio"/> 単年度 <input checked="" type="radio"/> 単年度繰返 <input type="radio"/> 期間限定複数年度 ⇒ (開始年度 昭和24年度～)					
事務事業の概要	<p>市域の拡大及び地域住民の行政ニーズ等に対応するため、市長の権限に属する行政事務を処理するとともに市の行政運営の円滑な推進を図る。</p>					
根拠法令等	地方自治法第155条第1項、盛岡市役所支所及び出張所設置条例第2条第1項					
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)						
昭和24年4月1日、市域の拡大及び地域住民の行政ニーズ等に対応するために設置した。						
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						
市民からは、支所の取扱業務の拡大に関する要望が寄せられている。						
事務事業を取り巻く状況(対象者や根拠法令)はどうか。今後の見通しはどうか						
<p>所管区域は条例で定められているが、事務のネットワーク化により現在は所管区域以外の事務も行っており、所管区域以外の利用者が増大し続けている。また、都市化の進展や医療・福祉・年金などの制度改革に伴い、行政に対するニーズは複雑・多様化し、これらにより業務が増大しており、今後もこの傾向が続くと思われる。</p>						

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)	<ul style="list-style-type: none"> 盛岡市に住所を有する者等 盛岡市に本籍を有する者等 	⇒	②対象指標 (対象の大きさを示す指標)	A. 市の住民基本台帳及び外国人登録人口 B. 市の本籍人口 C.	単位 人 単位 人 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) <ul style="list-style-type: none"> 戸籍、住民基本台帳、印鑑登録の届出受理 国民健康保険の手続き(加入、喪失、受診券) 市税等の収納、市・県証紙の売捌き、粗大ごみ処理券交付 戸籍謄抄本、住民票の写し、印鑑登録証明、税証明等諸証明交付 自動車臨時運行許可 交通災害共済申込 証明書自動交付機管理 窓口サービス、接遇向上に向けた取組 23年度計画(23年度に計画している主な活動) 22年度と同じ	⇒	④活動指標 (事務事業の活動量を示す指標)	A. 戸籍、住民基本台帳、印鑑登録、国民健康保険の届出件数 B. 市税の収納、市・県証紙売捌き件数、粗大ごみ処理券交付件数、自動車臨時運行許可、交通災害共済申込 C. 戸籍、住民票、印鑑証明、税証明等諸証明交付件数	単位 件 単位 件 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)	<ul style="list-style-type: none"> 各種届出・申請、諸証明交付請求者に対する正確で迅速な事務処理 窓口利用者のプライバシー保護、親切、丁寧な窓口対応 本庁関係課に係る相談と取次ぎによる利便性の向上 	⇒	⑥成果指標 (意図の達成度を示す指標)	A. 窓口利用者アンケート調査の「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: <input checked="" type="radio"/> 上げる <input type="radio"/> 下げる <input type="radio"/> 維持する】 B. 【指標の性格: <input type="radio"/> 上げる <input type="radio"/> 下げる <input type="radio"/> 維持する】 C. 【指標の性格: <input type="radio"/> 上げる <input type="radio"/> 下げる <input type="radio"/> 維持する】	単位 % 単位 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・対応)」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	市の住民基本台帳及び外国人登録人口	人	293,289	292,964	294,300	293,139	294,300	294,300	26年度 294,300
対象 指標B	市の本籍人口	人	279,811	279,817	280,000	279,799	280,000	280,000	26年度 280,000
対象 指標C									年度
活動 指標A	戸籍, 住民基本台帳, 印鑑登録, 国民健康保険の届出件数	件	12,180	11,652	12,000	11,270	12,000	12,000	26年度 12,000
活動 指標B	市税の収納, 市・県証紙売捌き件数, 粗大ごみ処理券交付件数, 自動車臨時運行許可, 交通災害共済申込	件	14,440	14,808	14,500	12,790	14,500	14,500	26年度 14,500
活動 指標C	戸籍, 住民票, 印鑑証明, 税証明等諸証明交付件数	件	54,237	52,656	54,000	51,206	54,000	54,000	26年度 54,000
成果 指標A	窓口利用者アンケート調査の「窓口の利便性」の設問で「窓口が大変便利」と答えた人	%	57.0	72.7	62.0	90.9	62.0	63.0	26年度 65.0
成果 指標B									年度
成果 指標C									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	646	625	699	663	659	659	*****
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	346	496	677	607	561	561	*****
	⑧その他	千円	300	129	22	56	98	98	*****
	合計(④~⑧)(=A)	千円	646	625	699	663	659	659	*****
	延べ業務時間数	時間	12,100	12,100	12,100	12,100	12,100	12,100	*****
	職員人件費(B)(臨時職員賃金は、事務費に含む)	千円	48,400	48,400	48,400	48,400	48,400	48,400	*****
	トータルコスト(A)+(B)	千円	49,046	49,025	49,099	49,063	49,059	49,059	*****

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？	<input type="radio"/> 見直す余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 結びついている
	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？	<input type="radio"/> 見直す余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 妥当である ↳ 「妥当」とする理由: <input checked="" type="radio"/> 法定事務である <input type="radio"/> 内部管理事務である <input type="radio"/> その他
	③ 対象の妥当性 対象の設定は現状のままでもいいですか？ 広げられませんか？ また絞らなくてよいですか？	<input type="radio"/> 拡大または絞る余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 現状で妥当である ↳ 「妥当」とする理由: <input checked="" type="radio"/> 法定事務である <input type="radio"/> 内部管理事務である <input type="radio"/> その他
	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？	<input type="radio"/> 拡大または絞ることができる ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 現状で妥当である ↳ 「妥当」とする理由: <input checked="" type="radio"/> 法定事務である <input type="radio"/> その他
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？	<input checked="" type="radio"/> 向上余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input type="radio"/> 向上余地がない その内容:
	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？	<input type="radio"/> 影響がない ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 影響がある その内容:
	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？	<input checked="" type="radio"/> 類似事業がある <input type="radio"/> 類似事業がない 事業名:市役所本庁、総合支所、総合事務所、各支所、各出張所で行っている。 ※類似事業がある場合、その事務事業と統廃合又は連携を図ることにより成果向上はできませんか？ 統廃合・連携検討 <input type="radio"/> できる ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> できない 理由:
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削減できる余地はありますか？	<input type="radio"/> 削減余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 削減できない 理由:事業費の殆どが人件費であり、事務費は必要最小限に留めている。サービスの低下を招く。
	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？	<input type="radio"/> 削減余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 削減できない 理由:必要最小限の職員定数であり、削減はサービスの低下を招く。
公平性評価	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？	<input checked="" type="radio"/> 適正化余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input type="radio"/> 公平・公正である <input type="radio"/> 特定の受益者はいない その内容:所管区域は定められているが、事務のネットワーク化等により所管区域以外の利用者が増え続けているので、支所の所在地及び取扱業務のPR、業務の見直しなどを検討する余地がある。
	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？	<input type="radio"/> 適正化余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 公平・公正である <input type="radio"/> 特定の受益者はいない その内容:盛岡市手数料条例で定められている。

4. 事務事業の改革案(Plan)

改革／改善方向	<p>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 支所の機能を維持するとともに、必要な見直しを行い、引き続き窓口の利用環境や事務の改善等に取り組むこととしている。</p> <p>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) 支所の役割や業務に関し、コスト面のみならず、地域性、住民要望、関連部門との調整を含めた総合的な観点から検討する必要がある。</p>
---------	--

5. 課長意見

一次評価	<p>(1)一次評価者としての評価結果</p> <p>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 :</p>	<p>(2)全体総括(振り返り, 反省点)</p> <p>来所者のニーズを的確に把握し、今後の事務事業の見直しに繋げていく必要がある。 支所の役割, 業務について総合的に検討するため、庁内関係部課も含めた協議が必要である。</p>										
今後の方向性と改革改善案	<p>(3)今後の事務の方向性(改革改善案)</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> 終了</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 継続</td> <td rowspan="3" style="vertical-align: middle;">→</td> <td><input type="checkbox"/> 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない)</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 廃止</td> <td><input type="checkbox"/> 休止</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 改革改善を行う</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td><input type="checkbox"/> 事業統廃合・連携</td> </tr> </table>		<input type="checkbox"/> 終了	<input checked="" type="checkbox"/> 継続	→	<input type="checkbox"/> 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない)	<input type="checkbox"/> 廃止	<input type="checkbox"/> 休止	<input checked="" type="checkbox"/> 改革改善を行う			<input type="checkbox"/> 事業統廃合・連携
<input type="checkbox"/> 終了	<input checked="" type="checkbox"/> 継続	→	<input type="checkbox"/> 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない)									
<input type="checkbox"/> 廃止	<input type="checkbox"/> 休止		<input checked="" type="checkbox"/> 改革改善を行う									
			<input type="checkbox"/> 事業統廃合・連携									
												
<p>方向付けの理由と改革改善の内容</p> <p>窓口利用者の意見も踏まえながら、支所業務のあり方も含め見直しの検討を進める。</p>												