

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	築川支所運営事業			事業コード	2460
担当課等	所属名	市民部 築川支所	担当係名		
	課長名	市民部 築川支所	担当者名	喜古長壽	電話番号 622-3626

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
			特記事項	総合計画主要事業		
	事業期間	○ 単年度 ● 単年度繰返 ○ 期間限定複数年度				⇒ (開始年度 昭和33年度～)
事務事業の概要	市町村合併による市域の拡大及び地域住民の行政需要に対応するため、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。					
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30年2月1日築川村と合併し、旧築川村を所管区域とする地域行政事務所として昭和33年6月20日に築川支所が設置された。						
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						
市民から支所取扱業務について、高齢者医療、福祉関係業務等の取扱等に関する要望がある。						
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						
窓口対応においては出来るだけの迅速な処理をに努めてきた。本庁各課との連携も円滑になされてきている。対応職員数の増員がない状況から現行以上の取扱い業務種目の増加は見込めないことから現状業務を維持しつつ、来客者ニーズに応えられるよう接客姿勢の充実に職員一同心がけている。						

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)	⇒	②対象指標 (対象の大きさを示す指標)	A. 盛岡市の住民の総数	単位	人
			B. 築川支所管内の住民の数	単位	人
			C. 盛岡市に本籍のある戸籍の数	単位	戸籍
③手段 (事務事業の内容、やり方、手順)	⇒	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、国民健康保険届出件数	単位	件
			B. 市税収納、市・県証紙売捌き、交通災害共済加入件数	単位	件
			C. 戸籍、住民票、印鑑証明、税証明等諸証明交付件数	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)	⇒	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	%
			B. 【指標の性格: ○ 上げる ○ 下げる ○ 維持する】	単位	
			C. 【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)	⇒	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	盛岡市の住民の総数	人	293,289	292,964	292,964	291,880	293,000	293,000	26 年度 293,000
対象 指標B	築川支所管内の住民の数	人	2,280	2,240	2,200	2,190	2,150	2,100	26 年度 2,100
対象 指標C	盛岡市に本籍のある戸籍の数	戸籍	110,472	111,141	111,200	111,335	111,500	111,500	26 年度 111,500
活動 指標A	戸籍, 住民基本台帳, 印鑑登録, 国民健康保険届出件数	件	277	286	286	304	320	320	26 年度 320
活動 指標B	市税収納, 市・県証紙売捌き, 交通災害共済加入件数	件	2,188	2,402	2,402	2,217	2,300	2,300	26 年度 2,300
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	1,982	2,092	2,092	1,963	2,000	2,000	26 年度 2,000
成果 指標A	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	%	96.0	82.4	83.0	85.7	86.0	87.0	26 年度 88.0
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	210	189	241	216	198	198	*****
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	110	89	141	116	100	100	*****
	⑧その他	千円	100	100	100	100	98	98	*****
	合 計 (④～⑧) (=A)	千円	210	189	241	216	198	198	*****
延べ業務時間数		時間	5,000	5,000	5,000	15,000	15,000	5,000	*****
職員人件費 (B) (臨時職員賃金は, 事務費に含む)		千円	20,000	20,000	20,000	60,000	60,000	20,000	*****
トータルコスト (A) + (B)		千円	20,210	20,189	20,241	60,216	60,198	20,198	*****

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
	理由:		
	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
	↳「妥当」とする理由: ☒ 法定事務である ☐ 内部管理事務である ☐ その他	理由:	
	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
	理由:		
	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
	↳「妥当」とする理由: ☒ 法定事務である ☐ その他	理由:	
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
	その内容: 窓口対応スペースと来客駐車場の拡充、確保することにより住民の利便性が向上する。		
	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
	その内容: 住民の居住地域に必要な行政サービスの利用が出来なくなり、多大な行政サービスの低下となる。		
	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	
	事業名: 本庁、都南総合支所、玉山総合事務所、各支所、各出張所等で行っている。		
	※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 ☐ できる ☒ できない ⇒ 4. 事務事業の改革案へ 理由: 支所設置に至った経緯や地域の利便性・地域性を考慮した場合、他の事務事業等との統廃合は適切でない。		
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？	☐ 削減余地がある ☒ 削減できない	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
	理由: 事業費のほとんどが人件費であり、必要最小限の経費のため削減できない。		
	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
	理由: 必要最小限の職員配置(正職員1名)となっており、削減の余地がない。		
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？	☒ 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
	その内容: 支所の所管区域はあるが、住民基本台帳、戸籍、印鑑、国保等の各種届出等、取扱業務については所管区域外の住民に対しても均等に受益可能な対応をしていることから支所所在地、取扱業務等の広報と業務内容の見直し等、受益機会適正化に向けた検討余地がある。		
	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？	☒ 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
その内容: 住民票、印鑑登録証明書等は概ね全国的な標準金額の手数料としており、戸籍謄抄本等の手数料については、「地方公共団体の手数料の標準に関する政令」をもとに盛岡市手数料条例で定めている。			

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 平成24年度開所予定の新施設(仮称)「築川老人福祉・児童センター」に支所が移転入居することにより、懸案であった駐車場、窓口スペース等の問題が改善されることに伴い、これまで以上の住民対応の利便性が向上、改善が見込まれる。
	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) 新施設入居に伴い、これまで対応していた改善センター兼務業務が分離されることで、窓口も分離され、新年度は施設利用者との連絡、調整等が必要と予想される。これまでの地域住民との行政事務所としての信頼関係が希薄にならないよう努めてまいりたい。

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) 支所存在のPRと取扱業務について限られた人員で対応可能な業務、また平成24年度支所移転にも考慮した取扱業務の内容充実にも努める必要がある。
	今後の方向性と改革改善案 ☐ 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 支所の入居する新施設は駐車場も広くなり、これまで以上に所管区域外からの来所者が増加し、要望も多くなることが思慮される。地域住民、窓口来所者の意見、要望をもとに、より利便性の高い、充実した窓口業務の内容改善に努めることが今後の検討課題である。		