

平成28年度

事務事業評価表 A (平成27年度の実績評価)

記入年月日  
平成 28 年 4 月 11 日

| 事務事業名      |          | 派出事務委託事業 |                     |    |    | 事業区分                        |                 | 担当          |              |
|------------|----------|----------|---------------------|----|----|-----------------------------|-----------------|-------------|--------------|
| 政策体系上の位置付け |          |          |                     |    |    | 新規/継続                       | 継続              | 事務事業No.     | 010201000133 |
|            |          |          |                     |    |    | 単独/補助                       | 単独              | 所属課         | 080101       |
| 政策体系       | 総合計画の施策名 | 0102     | 市民サービスの向上           |    |    | 主要事業                        | 対象外             | 所<br>属<br>課 | 会計課          |
|            | 政策名      | 01       | 市民と行政による豊かな地域の自治づくり |    |    | 市長マニフェスト                    | 対象外             |             |              |
|            | 施策名      | 02       | 市民サービスの向上           |    |    | 未来PJ事業                      | 対象外             | グループ        | 審査出納G        |
|            | 基本事業名    | 01       | 窓口サービスの向上           |    |    | 合併建設計画事業                    | 対象外             |             |              |
| 財務会計上の位置付け |          |          |                     |    |    | 事業期間                        |                 |             |              |
| 予算科目       | 会計       | 款        | 項                   | 目  | 事業 | 細                           | 単年度繰返し（平成17年度～） |             |              |
|            | 01       | 02       | 01                  | 06 | 01 | 00                          | 一般会計<br>会計管理事業  |             |              |
| 法令根拠       |          |          |                     |    |    | ↳ 期間限定の場合、総投入量を（3）投入量の右側に記入 |                 |             |              |

【Do】 1. 事務事業の現状把握(その1)

| (1) 事務事業の概要 |  |
|-------------|--|
| 手段          | ①事務事業の概要(事務事業の全体像)<br>行員が職員に代わって市民が納める税金・手数料を預かる窓口事務<br>窓口業務を8時30分から17時15分まで取り扱っているが、委託契約(継続)により職員に代わって常陽銀行真壁支店(大和庁舎・真壁庁舎)・岩瀬支店(岩瀬庁舎)から行員が派出され、9時15分から15時15分まで(休憩時間13時から14時)業務を行う。それ以外の時間帯は職員が窓口業務を行う。 |
|             | ②担当者が行う業務の内容・やり方・手順<br>常陽銀行真壁支店との協定書の確認。<br>契約時間外に行員不在時に、納税者からの税金と納付書を受け取り、金額を確認、領収書を発行し、収納事務を行った。   |

| (2) 事務事業の手段・対象・意図と各指標、指標値の推移                          |  |                           |    |              |              |              |              |              |  |
|---|--|---------------------------|----|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--|
| ①手段 (担当者の活動内容)  |  | ④活動指標 (活動量を表す指標)          | 単位 | 26年度<br>(実績) | 27年度<br>(実績) | 28年度<br>(計画) | 29年度<br>(目標) | 30年度<br>(目標) |  |
| 契約時間外に行員不在時に、納税者からの税金と納付書を受け取り、金額を確認、領収書を発行し、収納事務を行う。 |  | 接客件数                      | 件  | 15,509.00    | 16,500.00    | 16,500.00    | 16,500.00    | 16,500.00    |  |
|   |  | 窓口取扱金額                    | 千円 | 776,790.00   | 920,000.00   | 920,000.00   | 920,000.00   | 920,000.00   |  |
|   |  |                           |    | 0.00         | 0.00         | 0.00         | 0.00         | 0.00         |  |
|   |  |                           |    | 0.00         | 0.00         | 0.00         | 0.00         | 0.00         |  |
| ②対象 (誰、何を対象にしているのか)                                   |  | ⑤対象指標 (対象の大きさを表す指標)       | 単位 | 26年度<br>(実績) | 27年度<br>(実績) | 28年度<br>(計画) | 29年度<br>(目標) | 30年度<br>(目標) |  |
| ①市民 ②委託窓口   |  | 人口                        | 人  | 43,190.00    | 42,651.00    | 42,165.00    | 41,679.00    | 41,193.00    |  |
|   |  | 市役所の窓口                    | 箇所 | 3.00         | 3.00         | 3.00         | 3.00         | 3.00         |  |
|   |  |                           |    | 0.00         | 0.00         | 0.00         | 0.00         | 0.00         |  |
| ③意図 (この事業によって対象をどう変えるのか)                              |  | ⑥成果指標 (対象における意図の達成度を表す指標) | 単位 | 26年度<br>(実績) | 27年度<br>(実績) | 28年度<br>(計画) | 29年度<br>(目標) | 30年度<br>(目標) |  |
| ①市民が、市役所の窓口で税金・手数料等を納めることができる                         |  | ミス・苦情件数                   | 件  | 0.00         | 0.00         | 0.00         | 0.00         | 0.00         |  |
|   |  |                           |    | 0.00         | 0.00         | 0.00         | 0.00         | 0.00         |  |
|   |  |                           |    | 0.00         | 0.00         | 0.00         | 0.00         | 0.00         |  |

| (3) 投入量（事業費）の推移 |         |          |         | 26年度   | 27年度   | 28年度   | 29年度   | 30年度   | 期間限定<br>総投入量 |
|-----------------|---------|----------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------------|
|                 |         |          |         | (実績)   | (実績)   | (計画)   | (目標)   | (目標)   |              |
| 投入量             | 事業費     | 財源内訳     | 国庫支出金   | 千円     | 0      | 0      | 0      | 0      | 0            |
|                 |         |          | 県支出金    | 千円     | 0      | 0      | 0      | 0      | 0            |
|                 |         |          | 地方債     | 千円     | 0      | 0      | 0      | 0      | 0            |
|                 |         |          | 使用料・手数料 | 千円     | 0      | 0      | 0      | 0      | 0            |
|                 |         |          | その他     | 千円     | 0      | 0      | 0      | 0      | 0            |
|                 |         |          | 一般財源    | 千円     | 2,160  | 2,160  | 2,160  | 220    | 220          |
|                 | 事業費計（A） |          | 千円      | 2,160  | 2,160  | 2,160  | 220    | 220    | 0            |
|                 | 人件費     | 正規職員従事人数 | 人       | 3.00人  | 3.00人  | 3.00人  | 3.00人  | 3.00人  |              |
|                 |         | 述べ業務時間   | 時間      | 233.00 | 152.00 | 250.00 | 250.00 | 250.00 |              |
|                 |         | 人件費計（B）  | 千円      | 676    | 441    | 725    | 725    | 725    |              |
| トータルコスト(A)+(B)  |         |          | 千円      | 2,836  | 2,601  | 2,885  | 945    | 945    |              |

| 事業費の内訳 | 27年度事業費 実績(千円) |       |     |       | 28年度事業費 予算(千円) |       |     |       |
|--------|----------------|-------|-----|-------|----------------|-------|-----|-------|
|        | 13 委託料         | 2,160 |     |       | 13 委託料         | 2,160 |     |       |
|        |                |       |     |       |                |       |     |       |
|        |                |       |     |       |                |       |     |       |
|        |                |       |     |       |                |       |     |       |
|        |                |       |     |       |                |       |     |       |
|        |                |       |     |       |                |       |     |       |
|        |                |       | 合 計 | 2,160 |                |       | 合 計 | 2,160 |

| (4) 当該年度の実施内容  |  | 28年度の事業内容 |  | 29年度の事業内容 |  | 30年度の事業内容 |  |
|--|--|-----------|--|-----------|--|-----------|--|
| ※下記に該当する事業は、年度ごとに事業内容を記入する   |  |           |  |           |  |           |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・主要事業</li> <li>・市長マニフェスト</li> <li>・未来PJ事業</li> <li>・合併建設計画事業</li> </ul> |  |           |  |           |  |           |  |

|       |          |         |             |     |     |
|-------|----------|---------|-------------|-----|-----|
| 事務事業名 | 派出事務委託事業 | 事務事業No. | 10201000133 | 所属課 | 会計課 |
|-------|----------|---------|-------------|-----|-----|

## 【Do】 1. 事務事業の現状把握（その2）

|  |  |
|--|--|
| (5) この事務事業を開始したきっかけは、いつ頃どんな経緯で開始されたのか？ 開始時期あるいは5年前と比べてどう変わったのか？<br>指定金融機関の行員により満足度の高い窓口サービスが行われた。コンビニ収納も行われているため窓口納付が減少した。 |  |
| (6) この事務事業に対して関係者（住民、議会、事業対象者、利害関係者）からどんな意見や要望が寄せられているか？<br>特になし   |  |
| (7) 前回の事務事業評価に対する改革・改善の具体的内容   |  |
|  |  |

## 【See】 2. 評価の部 \*原則は事前評価。

## 評 価 項 目

|           |   |  |
|-----------|---|--|
| 目的<br>妥当性 | ①政策体系との整合性（この事務事業の目的は市の政策体系に結びつくか？意図することが結果に結びついているか？）              | <input checked="" type="checkbox"/> 結びついている         市民が市役所の窓口で税金等を納付できることは、満足度の高い窓口サービスが行われ、効率的な自治体運営に結びつく。                                    |
|           | ②公共関与の妥当性（なぜこの事業を市が行わなければならないのか？税金を投入して、達成する目的か？）（法定受託事業はその名称）      | <input checked="" type="checkbox"/> 妥当である         市役所の窓口で税金等を納付できるようにするのは、行政の役割である。  |
|           | ③成果の向上余地（成果を向上させる余地はあるか？成果の現状水準とあるべき水準との差異はないか？何が原因で成果向上が期待できないのか？） | <input checked="" type="checkbox"/> 向上余地がない         好感もてる接客であり、ミスも苦情もない。   |
|           | ④廃止・休止の成果への影響（事務事業を廃止・休止した場合の影響の有無とその内容は？）                          | <input checked="" type="checkbox"/> 影響有         廃止することにより、充分な市民サービスができなくなる。職員は、最短の時間で行っている。（行員がいない時間帯と昼食時1時間窓口業務につく）職員が減少するなかでも、この事業は継続が必要である。 |
| 有効性       | ⑤類似事業との統廃合・連携の可能性（類似事業や統廃合の可能性がありますか？（市以外の取り組みも含む））<br>（他に手段がある場合）⇒ | <input checked="" type="checkbox"/> 具体的な手段、事務事業名   |
|           | <input checked="" type="checkbox"/> 余地がない         類似事業はない           |  |
| 効率性       | ⑥事業費・人件費の削減余地（成果を下げずに事業費を削減できないか？やり方を工夫して延べ業務事業を削減できないか？）           | <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない         平成19年度～23年度までは105万円の委託料を支払いしていたが、銀行からの要望により24年度から消費税別200万円（3箇所分）に変更になった                    |
| 公平性       | ⑦受益機会・費用負担の適正化余地（事業の内容が一部の受益者に偏っていて不公平ではないか？受益者負担が公平・公正になっているか？）    | <input checked="" type="checkbox"/> 公正・公平である         市民全員が利用することができ、公正・公平である   |

## 【Plan】 3. 評価結果の総括と今後の方向性（次年度計画と予算への反映）

| (1) 1次評価者としての評価結果   |    | (2) 全体総括（振り返り、反省点）  |    |    |  |     |  |  |    |    |    |    |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
|---|----|---|----|----|--|-----|--|--|----|----|----|----|----|--|--|--|----|--|--|--|----|--|--|--|
| ①目的妥当性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり<br>②有効性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり<br>③効率性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり<br>④公平性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり  | ⇒  | 派出事務委託を行うことは、職員が減少するなか、市民に満足度の高いサービスを提供するために欠かすことができない事業である。コンビニ収納もっており、窓口取り扱い件数が減少している。指定金融機関では、委託料の増額の要望があり、平成24年度より消費税別200万円の支払いとなった。  |    |    |  |     |  |  |    |    |    |    |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| (3) 今後の事業の方向性   |    | (4) 改革・改善による期待成果（終了・廃止・休止の場合は記入不要）  |    |    |  |     |  |  |    |    |    |    |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| <input type="checkbox"/> 終了 <input checked="" type="checkbox"/> 継続 <input type="checkbox"/> 改革改善を行う → <input type="checkbox"/> 目的の再設定 <input type="checkbox"/> 効率性の改善<br><input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止 <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> 有効性の改善 <input type="checkbox"/> 公平性の改善<br><input type="checkbox"/> 統廃合ができる <input type="checkbox"/> 連携ができる |    | <table border="1"> <tr> <th colspan="2" rowspan="2"></th> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> <tr> <td rowspan="3">成果</td> <td>向上</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>維持</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>低下</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> |    |    |  | コスト |  |  | 削減 | 維持 | 増加 | 成果 | 向上 |  |  |  | 維持 |  |  |  | 低下 |  |  |  |
|   |    | コスト   |    |    |  |     |  |  |    |    |    |    |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
|   |    | 削減  | 維持 | 増加 |  |     |  |  |    |    |    |    |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 成果  | 向上 |   |    |    |  |     |  |  |    |    |    |    |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
|   | 維持 |   |    |    |  |     |  |  |    |    |    |    |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
|   | 低下 |   |    |    |  |     |  |  |    |    |    |    |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| (5) 改革、改善を実現する上で解決すべき課題（壁）とその解決策  |    | (6) 事務事業優先度評価結果   |    |    |  |     |  |  |    |    |    |    |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
|   |    | 成果優先度評価結果<br>コスト削減優先度評価結果   |    |    |  |     |  |  |    |    |    |    |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |

## 【Check】 4. 確認及び改革改善に向けての指摘事項

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| (1) 課長評価  |  | (2) 部長確認及び評価（課長評価により、C、D判定及び確認が必要な場合）         |  |
| 課長確認後の評価<br><input checked="" type="checkbox"/> A A：継続（現状維持） C：終了、廃止、休止<br><input type="checkbox"/> B B：継続（改革改善を行う） D：2次評価へ提出 |  | 確認欄<br><input checked="" type="checkbox"/> 確認 |  |