

平成26年度 事務事業評価調書（平成25年度実績分）

事務事業名	地域窓口センター管理事務				
所管部局	市民協働部	部局長名	坂本 導昭	予算事業名	窓口センター管理費
所管部署	中央窓口センター	所属長名	上田 和久	予算事業科目(平成26年度)	010203010102

1 事業の位置付け

2011 高知市総合計画・実施計画施策体系での位置付け					
施策の大綱	99	その他の行政経費及び一般行政経費	施策 取組 方針	その他の行政経費及び一般行政経費	
政策	99	その他の行政経費及び一般行政経費			
施策	99	その他の行政経費及び一般行政経費			

2 事業の根拠・性格

法律・政令・省令	住民基本台帳法, 地方自治法, 戸籍法	法定受託事務
県条例・規則・要綱等		
市条例・規則・要綱等	高知市窓口センター設置規則	
その他(計画, 覚書等)		

3 事業の目的・内容等

対象	誰(何)を対象に	高知市住民, 高知市本籍人		
意図	どのような状態にしていくなのか	本庁から離れた地域に出張所を設置し運営することにより, 対象者の利便性の向上を図る。		
手段	事業実施体制等	商業施設の店舗テナントとしての入居及び駐車場への建物(公有財産)建設, 鏡・土佐山・春野各庁舎内での執務による。(9施設)	事業開始年度	平成13年度
			事業終了年度	-
活動内容	どのような事業活動を行うのか	<ul style="list-style-type: none"> ●戸籍・住民基本台帳・印鑑業務などの中央窓口センターが所管する業務 ●税務証明業務 ●児童福祉・保健衛生・介護保険・国民健康保険などの住民生活に密着した業務に係る取次ぎ業務 		
成果指標	事業目的の成果を測る指標		指標設定の考え方	
	A		成果指標設定困難	
	B			
	C			

4 事業の実績等

		23年度	24年度	25年度	26年度(計画)	備考欄	
成果指標	A	目標				成果指標設定困難	
		実績					
	B	目標					
		実績					
	C	目標					
		実績					
投入コスト	① 事業費	決算額 (千円)	26,178	27,733	27,316	30,641	<ul style="list-style-type: none"> ●戸籍住基等システム保守, レジスター・自動扉・浄化槽保守, 建物清掃, 機械警備等の委託料 ●システム機器リース, コピー, 朝倉窓口センター共益費等の賃借料 ●電気・水道・FAX料 ●届出書等印刷料 ●設備修繕料 など
		財源内訳					
		国費 (千円)					
		県費 (千円)					
		市債 (千円)					
		その他 (千円)					
	一般財源 (千円)	26,178	27,733	27,316	30,641		
	翌年度への繰越額 (千円)						
	② 概算人件費等	人件費等 (千円)	236,543	242,672	239,631	237,322	
		正規職員 (千円)	216,000	222,000	219,000	216,000	
		その他 (千円)	20,543	20,672	20,631	21,322	
		人役数 (人)	40.67	40.67	40.67	40.67	
		正規職員 (人)	30.00	30.00	30.00	30.00	
		その他 (人)	10.67	10.67	10.67	10.67	
総コスト=①+② (千円)	262,721	270,405	266,947	267,963			
市民1人当たりコスト (円)	778	799	792		総コスト/年度末人口		
年度末住民基本台帳人数 (人)	337,875	338,397	336,845				

5 成果指標で表せない事業成果・市民満足度・その他課題点等

関係法令に基づき、適正な事務を遅滞なく行うことが事業成果である。市民の利便性の向上のため、ニーズに則した配置や開所時間を検討していく必要がある。

6 所属長評価

評価項目		評価基準		1次	平均 点数	評価内容の説明
事業実施の必要性	① 〔施策体系等での位置付け〕 事業の実施が市の総合計画・実施計画・市長マニフェスト等の目標達成に結びつくか、又は、事業の根拠等に結びつくか	A (5) 結びつく	B (3) 一部結びつく	B	3.0	各種の計画掲載事業ではないが自治体業務の基礎的な必然業務である。 市民ニーズについては、近年の取扱件数はほぼ一定であることや開所時間等に対する要望も特に聞かれなことから、「横ばい」と判断した。
	② 〔市民ニーズの傾向〕 事業の実施に対する市民のニーズ（需要量）の傾向はどうか	C (1) あまり結びつかない	D (0) 結びつかない			
A (5) 非常に多い、急増している		B (3) 横ばいである	B			
	C (1) 少ない、減少している	D (0) ほとんどない				
事業内容の有効性	③ 〔成果の達成状況〕 事業の成果指標の達成状況は順調か	A (5) 十分に達成している	B (3) 概ね達成している	B	3.0	事業の性質上、成果指標の設定が困難なため③については便宜上Bを選択している。④については各種業務につき関係課との連携を図りながら効率的な運営を行っている。
	④ 〔事業の手法・活動内容〕 事業成果の向上のための手法・活動内容の妥当性	C (1) あまり順調ではない	D (0) 十分な成果を望めない			
A (5) 妥当である		B (3) 概ね妥当である	B			
	C (1) 検討の余地がある	D (0) 見直しが必要である				
事業実施の効率性	⑤ 〔アウトソーシングの可能性〕 事業の実施にかかる民間活力利用の可能性	A (5) 実施済・できない	B (3) 行政主体が望ましい	A	4.0	中央窓口センターの業務のうち、アウトソーシングの可能な業務については平成24年11月から実施済みである。地域窓口センター業務では国の指針で可能とされた業務以外の業務を取扱っているためアウトソーシングはできないとの判断をしている。 一定の期間毎に利用状況等の調査を行い、配置や開所時間の見直しを行っている。
	⑥ 〔事業統合・連携・コスト削減〕 類似事業との統合・連携やコスト削減の可能性	C (1) 検討の余地はある	D (0) 十分可能である			
A (5) 現状が望ましい・できない		B (3) 概ね効率的にできている	B			
	C (1) 検討の余地がある	D (0) 十分可能である				
事業実施の公平性	⑦ 〔受益者の偏り〕 事業の受益者が特定の個人(団体)等に偏りがなく公平性が保たれているか	A (5) 極めて公平性が高い	B (3) 概ね保たれている	A	4.0	事務の性質上、一部の受益者に偏ることなく公平に業務を遂行している。 受益者負担については手数料となる。平成25年度に財政課主導で手数料の検証を行ったが、概ね適正な負担割合であると考えている。
	⑧ 〔受益者負担の適正化〕 事業実施の財源として、受益者負担割合(一般財源負担割合)は妥当か。補助金等交付事業の場合、対象経費は妥当か。	C (1) 偏っている	D (0) 公平性を欠いている			
A (5) 適正な負担割合である		B (3) 概ね適正な負担割合である	B			
	C (1) 検討の余地がある	D (0) 検討すべきである				
総合点	14.0	総合評価	A 事業継続 (総合点が16点以上で、各項目の平均点数がいずれも2点を超える場合)			
			○ B 改善を検討し、事業継続 (総合点が12点以上16点未満で、各項目の平均点数がいずれも2点を超える場合)			
			C 事業縮小・再構築の検討 (総合点が4点以上12点未満 又は 各項目の平均点数のいずれかで2点以下がある場合)			
			D 事業廃止・凍結の検討 (総合点が4点未満 又は 各項目の平均点数のいずれかで1点以下がある場合)			

7 部局長評価

総合評価	評価理由・今後の方向性等
A 事業継続	地域窓口センターについては「地域窓口センター配置等検討委員会報告書 (H21.2.20)」に基づき、大津・帯屋町の各センターを廃止した。また、塚ノ原も同様に廃止に向けた検討を行ってきたが、地域の高齢化や「ふれあいセンター」等の代替施設がないことから、平成28年10月を目処に再検討を行う方針としている。 このように、今後も、取扱件数や地域の状況、あるいは26年度から取り組む予定である「公共施設マネジメント」の趣旨も勘案しながら適正な事業実施に向けた改善を図っていく必要があると考える。
○ B 改善を検討し、事業継続	
C 事業縮小・再構築の検討	
D 事業廃止・凍結の検討	

8 特記事項

--