

事務事業コード	723110	事務事業名	市民サービスセンター運営事業	担当部	生活環境部
政策名	7	新たな行政経営によるまちづくり		担当課	市民サービスセンター
施策名	2	信頼される行政経営の推進		グループ	市民サービスセンター
基本事業名	2	効果的で効率的な組織・機構・業務の構築		電話番号	46-1337
予算科目	会計	一般会計		事業期間	<input type="checkbox"/> 単年度のみ
	款	2			<input checked="" type="checkbox"/> 単年度繰返(開始年度 H 19 年度~)
	項	3		<input type="checkbox"/> 期間限定複数年度( ~ )	
	目	1		根拠法令・条例等	霧島市市民サービスセンター設置及び運営に関する規則
	コード	723110			
関連計画					

1. 現状把握 (1)事務事業の目的と指標 <Do>

① 手段 (事務事業の概要)		主な活動	平成24年度実績			
本庁及び総合支所の閉庁時間(17時~19時、年末年始を除く土日・祝日)にも窓口を開放することにより、証明書の発行や税金等の納付を可能とし、市民の利便性の向上を図る。			事務事業の概要と同様			
【証明書発行業務】 戸籍全部事項・個人事項証明、住民票写し、印鑑登録・証明、所得証明、課税証明、所得課税証明、市県民税・軽自動車納税証明 【税金等の収納業務】 市県民税、軽自動車税、固定資産・都市計画税、国民健康保険税、介護保険料、後期高齢者医療保険料、保育所負担金、市営住宅使用料、幼稚園料、福祉施設入居者負担金、下水道受益者負担金、交通災害共済掛金			平成25年度計画			
		前年度と同様				
② 活動指標 (事務事業の活動量)		単位	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(見込)	26年度(見込)
ア	証明書発行業務	件	13,836	15,502	13,900	13,900
イ	税金等の納付件数	件	6,872	5,274	5,000	5,000
ウ	パスポート申請受付件数	件	2,464	2,781	2,500	2,500
③ 対象 (誰、何を対象にしているのか)	④ 対象指標 (③対象の大きさを表す指標)	単位	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(見込)	26年度(見込)
ア	市民	人	127,365	127,475	128,362	128,861
イ						
ウ						
⑤ 意図 (対象をどうしたいのか)	⑥ 成果指標 (⑤意図の達成度を表す指標)	単位	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(見込)	26年度(見込)
ア	業務時間外においても証明書の発行や税金等の納付ができる。	人	7,605	9,270	7,700	7,700
イ	パスポートを申請して受領できる	人	4,889	5,552	5,000	5,000
ウ						
⑦ 結果 (どんな結果に結び付けるのか)	⑧ 上位成果指標 (⑦結果の達成度を表す指標)	単位	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(見込)	26年度(見込)
ア	効率的・効果的な行政サービスが提供できる	%	51.1	51.1	***	***
イ	迅速で的確なサービスが提供されていると思う市民の割合					

(2) 事業費 単位:千円

	24年度(決算)	25年度(予算)
予算額	当初予算額	35,903
	補正予算	0
	予算合計	35,903
決算額	国庫補助金	0
	県支出金	0
	地方債	0
	その他	31,838
	一般財源	3,960
支出合計	35,798	

(3) 事務事業の環境変化・住民意見等

① この事務事業は、いつ頃、どのようなきっかけで開始されたのか?	② 事務事業を取り巻く環境は、開始時期又は5年前と比べてどう変わったのか?
平成19年に駐車場複合ビル(国分パークプラザ)建設に伴い、2階部分に、公共・公益スペースを設置し、市民サービスセンターを運営することとなった。	事務事業を取り巻く環境は、23年度においては20年度からのパスポート発給事務が始まったこともあり、オープン時の19年度と比較して取り扱い件数は約5倍増となっており、市民サービスの拠点施設として着実に定着してきている。
③ この事務事業に対して誰からどんな意見や要望が寄せられているのか?	④ この事務事業に対する議会から出された意見
土曜日、日曜日、祝日等及び平日の5時以降に窓口を開放したことで会社勤めの方々からは「非常に助かります」という言葉を多数聞く。	活動指標の次年度見込みが実績に比べて小さいとの指摘を受けた。パスポート業務を空港の一角でできないか。市民サービスセンターの利用頻度を上げるように、努力して欲しい。

事務事業コード	723110	事務事業名	市民サービスセンター運営事業	担当部	生活環境部
				担当課	市民サービスセンター

単位:千円	平成24年度(決算)			平成25年度(当初予算)			平成26年度(見込)		
	単独	補助	合計	単独	補助	合計	単独	補助	合計
1 報酬									
2 給料									
3 職員手当等									
4 共済費									
7 賃金	3,419		3,419	3,419		3,419	3,419		3,419
8 報償費									
9 旅費									
10 交際費									
11 需用費	31,208		31,208	32,757		32,757	32,757		32,757
消耗品費	31,208		31,208	32,757		32,757	32,757		32,757
燃料費									
食料費									
印刷製本費									
光熱水費									
修繕料									
12 役務費	933		933	933		933	933		933
通信運搬費	933		933	933		933	933		933
広告料									
手数料									
保険料									
13 委託料	31		31	43		43	43		43
14 使用料及び賃借料	207		207	173		173	173		173
15 工事請負費									
16 原材料費									
17 公有財産購入費									
18 備品購入費									
19 負担金補助・交付金									
20 扶助費									
21 貸付金									
22 補償補填及び賠償金									
23 償還金・利息・割引料									
24 投資及び出資金									
25 積立金									
26 寄附金									
27 公課費									
28 繰出金									
計	35,798		35,798	37,325		37,325	37,325		37,325

財源内訳	国								
	県								
	地方債								
	辺地債								
	過疎債								
	合併特例債								
	その他	31,838		31,838	33,262		33,262	33,262	
一般財源	3,960		3,960	4,063		4,063	4,063		4,063
計	35,798		35,798	37,325		37,325	37,325		37,325

補助率	国				
	県				
補助基本額					

平成24年度	当初予算	35,903 千円			平成24年度 財源内訳の「その他」の内訳	
	補正予算				収入印紙・収入証紙販売料及び販売手数料	
	第1回		第5回		参加費等の事業実施のための収入説明	
	第2回		第6回			
	第3回		第7回			
	第4回		第8回			
	予算合計	35,903 千円				

2 評価の部 <SEE>		評価	評価理由
A 目的 妥当性 評価	① 政策体系との整合性 ・この事務事業の目的は基本事業の意図(基本シートの結果)に結びつくか?	<input checked="" type="checkbox"/> 結びついている <input type="checkbox"/> 見直す必要がある	市役所の出先機関として、各種証明書発行、税金等の収納、パスポート申請・交付の機能を有しており市民の利便性の向上につながる。
	② 公共関与の妥当性 ・この事業をなぜ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?	<input checked="" type="checkbox"/> 妥当である <input type="checkbox"/> 見直す必要がある	取扱い業務は市が行うべき業務であり、また、閉庁時間に窓口を開放することは市民の利便性の向上に繋がるため妥当である。
	③ 対象・意図の妥当性 ・対象や意図を限定又は追加すべきか?	<input checked="" type="checkbox"/> 適切である <input type="checkbox"/> 対象を見直す必要がある <input type="checkbox"/> 意図を見直す必要がある	市民が対象であり妥当である。
B 有効性 評価	④ 成果の向上余地 ・成果指標の現状値をあるべき水準まで向上させることができるか?	<input type="checkbox"/> 向上余地はない(十分に成果が出ている) <input checked="" type="checkbox"/> 向上余地がある	市民サービスセンターを知らない方もおられるので、更なるPR(市報、ホームページ、ポスター)を展開するとともに要望のある新たな業務の導入をすることにより成果を向上させることができる。
	⑤ 廃止・休止の成果への影響 ・事務事業を廃止又は休止した場合にどのような影響があるか?	<input checked="" type="checkbox"/> 影響がある <input type="checkbox"/> 影響がない	5時以降や土日祝日に利用いただいている市民の方々に不便を感じさせることから、パスポート発行事務に支障をきたす。
	⑥ 類似事業との統廃合・連携の可能性 ・目的を達成するためには、この事務事業以外の手段はないか? ・類似事業との統廃合や連携を図ることにより成果の向上が期待できるか?	<input checked="" type="checkbox"/> 他に手段がない <input type="checkbox"/> 他に手段がある <input type="checkbox"/> 統合できない <input type="checkbox"/> 連携できない <input type="checkbox"/> 統合できる <input type="checkbox"/> 連携できる	(他に手段がある場合の事務事業名等)
C 効率性 評価	⑦ 事業費の削減余地 ・成果を下げずに事業費を削減できないか?(仕様や工法の適正化、住民の協力など)	<input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない <input type="checkbox"/> 削減余地がある	事業費については、パスポートの申請・交付に係る必要経費であり、削減余地はないと思われる。
	⑧ 人件費(延べ業務時間)の削減余地 ・やり方を工夫して事務事業に係る業務時間を削減できないか? ・成果を下げずに職員以外の対応や委託をできないか?	<input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない <input type="checkbox"/> 削減余地がある	市民サービスセンターは、年末年始を除き、年中無休である。正規職員3名体制であり、実質2人勤務である。さらに証明書の発行、税金等の収納、パスポートの申請受付・交付は正規職員が取り扱うため、人件費削減は難しい。
D 公平性 評価	⑨ 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"/> 公平・公正である <input type="checkbox"/> 見直す必要がある	全市民が対象であるため、公平・公正である。
総 括	(1) 1次評価者(課長)としての評価結果		(2) 全体総括(振り返り、反省点)
	A 目的妥当性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直す必要がある B 有効性 <input type="checkbox"/> 適切 <input checked="" type="checkbox"/> 見直す必要がある C 効率性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直す必要がある D 公平性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直す必要がある	オープン以来、市報、ホームページ、公的施設でのポスター掲示等を通じて、また、企業等へのPRに努めてきたことにより、利用者は年々増加の傾向にある。しかし、未だに市民サービスセンターの業務について知らない市民も多いと思われる。今後更なる利用者の増加を図るためPRに努める必要がある。	

### 3 今後の方向性<PLAN>

(1) 評価結果にもとづく今後の方向性	(2) 廃止又は休止すべきとした場合の理由
<input type="checkbox"/> 廃止 [目的妥当性①②、有効性⑤の結果] <input type="checkbox"/> 休止 [目的妥当性①②、有効性⑤の結果] <input type="checkbox"/> 目的再設定 [目的妥当性①③の結果] <input type="checkbox"/> 事業統合・連携 [有効性⑥の結果] <input checked="" type="checkbox"/> 有効性改善(成果向上) [有効性④の結果] <input type="checkbox"/> 効率性改善(コスト削減) [効率性⑦⑧の結果] <input type="checkbox"/> 公平性改善 [公平性⑨の結果] <input type="checkbox"/> 現状維持・継続	

#### (3) 具体的な改善計画 ※(1)のチェック項目に対し、具体的にどのように取り組むのか

① 平成25年度の取組み概要及び期待される効果 広報活動を継続する。	② 平成26年度に取り組むべき具体的な内容 広報活動を継続する。
---------------------------------------	-------------------------------------