

基本施策4	市民が主体のまちづくり
目標5	市民の主体的な活動の活発なまちをつくる【市民主体】
基本戦略11	市民と行政の協働を進める

事務事業評価(1次評価)結果表

事務事業コード	事務事業の対象	事務事業の意図							今後の課題	改善の方向性	事業実施の方向性
0509500	市民	市民参画による開かれた行政を推進する							<p>市政懇談会の開催内容や出席対象について、今後検討が必要である。</p> <p>市政懇談会の開催等により市政に対する市民の意見や要望を幅広く聞き、市民に開かれた市政を進める。</p>		継続する
事業名											
市民参画推進事業	指標名	単位	計画(予測)	実績	コスト(千円)	計画	実績				
	市民の意見、相談受付件数	件	70	74							
					事業費	0	0				
					特定財源	0	0				
所管課					一般財源	0	0				
生活環境課											
	数値化できない成果										
0510901	市民課及び出張所に対応する業務に関する相談をする人	利用者に分かり易い言葉、接遇に十分注意し、快く相談に応じて市民サービスの向上を図ることが不可欠である。									
事業名											
市民窓口サービス事業(内部研修)	指標名	単位	計画(予測)	実績	コスト(千円)	計画	実績				
	接遇研修会の参加、内部研修の実施	回	20	10							
					事業費	0	0				
					特定財源	0	0				
所管課					一般財源	0	0				
市民課											
	数値化できない成果										
0510902	市民課及び出張所に対応する業務に関する相談をする人	利用者に分かり易い言葉、接遇に十分注意し、快く相談に応じて市民サービスの向上を図ることが不可欠である。							<p>土・日曜日等における市役所開庁、平日における窓口業務の時間延長については、過去に市職員で組織されていた「市民サービス向上委員会」で検討・協議を重ねていたが、市民感情や人的体制、費用対効果等が勘案されることから、今後においても検討課題である。また、出張所のあり方については、施設の管理所管課が異なること、業務内容も複数の所管課に跨ることから、業務実績も踏まえ、今後も検討していく必要がある。</p> <p>県下における時間外・休日開庁の状況は、3月末から4月上旬の間、住民異動時期において、休日開庁等を実施している市町も一部あるが、本市においては、現状において業務に支障を来した事案もなく、現在までの対応や検討結果を踏まえると、まだ情報不足の点はあるが、現状では、実施を考えていない。しかしながら、過去の市議会定例会での一般質問で取り上げられた経緯もあることから、引き続き調査・研究を行う。また、出張所の存続・廃止問題についても引き続き調査・研究を実施していく。</p>		継続する
事業名											
市民窓口サービス事業(時間外・休庁日)	指標名	単位	計画(予測)	実績	コスト(千円)	計画	実績				
					事業費	0	0				
					特定財源	0	0				
所管課					一般財源	0	0				
市民課											
	数値化できない成果										

事務事業評価(1次評価)結果表

事務事業コード	事務事業の対象	事務事業の意図							今後の課題	改善の方向性	事業実施の方向性			
0500100	市議会議員 市民 市職員	適正で効率的な議会運営を進め、開かれた議会を目指す							<p>○市ホームページ議会コーナーの刷新については、H20年度からの継続事項であったが本年度も実施できなかった。</p> <p>○委員会の傍聴者数が目標値に達していないだけでなく、H20年度実績(25人)から大きく減少している。</p> <p>○違法とまでは言えないが、平成20年に定めた政務調査費の使途基準については、より透明性が高く、市民からも納得されやすい基準となるよう見直しを検討する余地がある。</p>	<p>○市民に議会活動等を情報公開することで、市政と市議会に対する理解と関心をもってもらうためにも、ホームページ刷新については、本会議・委員会の開催状況等を迅速に伝えるためにも早急に実現したい。</p> <p>○本会議・委員会の傍聴者の減少については、ケーブルテレビで生中継をしていることで、審議状況も迅速に伝えることができている。今後も開かれた議会の実現に向け、更なる取り組みを検討したい。</p> <p>○政務調査費については、議員の調査活動の充実を図るためにも使途基準の見直しを行い、議会の活性化を図りたい。</p>	<p>重点的に継続する</p>			
事業名	指標名		単位	計画(予測)	実績	コスト(千円)	計画	実績						
議事運営事業	傍聴者の人数(定例会・臨時会)		人	40	45	事業費	209,945	204,121						
	傍聴者の人数(常任・特別委員会)		人	20	8									
	会議録検索システムアクセス数		件	3700	3370							特定財源	0	0
所管課	市HP議会コーナーアクセス数		件	1000	4846	一般財源	209,945	204,121						
議事課	調査件数		件	10	18									
	数値化できない成果													
0500300	申立人	不服申立て等に対して、適正かつ円滑に対応する							<p>地方分権の進展に伴い、自己決定、自己責任による行政判断が求められていることから、専門的な知識を持つ弁護士との相談、指導を受けながら、今後も全庁的な法務能力の向上に努める。</p>	<p>地方分権の進展に伴い、自己決定、自己責任による行政判断が求められていることから、専門的な知識を持つ弁護士との相談、指導を受けながら、今後も全庁的な法務能力の向上に努める。</p>	<p>継続する</p>			
事業名	指標名		単位	計画(予測)	実績	コスト(千円)	計画	実績						
総務行政不服申立等事務事業	審査申出の件数		件	2	0	事業費	843	1,276						
	訴訟取扱件数及び相談件数		件	10	10									
												特定財源	0	0
所管課						一般財源	843	1,276						
総務課	数値化できない成果		案件により必要とされる対応が異なり、それへの適正な対応の度合いや、対応職員の法務能力の向上度については指標化が困難											
	0600100	市民	各制度の適正な運用に努め、公文書開示により市民への説明責任を果たすとともに、個人情報の有用性に配慮しつつ個人の権利利益を保護していく。							<p>・請求に対して迅速かつ適正に対応するため、公文書の管理を徹底する。(整理、検索等を容易にする等の工夫)</p> <p>・審査申出に対応するため、他市における公開事例、審査会答申、判例等の情報収集を図る。</p>	<p>各制度の適正な運用に努め、公文書開示により、市民への説明責任を果たすとともに、個人情報の有用性に配慮しつつ個人の権利利益を保護していくよう努める。</p>	<p>継続する</p>		
事業名	指標名		単位	計画(予測)	実績	コスト(千円)	計画	実績						
情報公開・個人情報保護事務事業	公文書開示請求件数		件	20	24	事業費	48	0						
									特定財源				0	0
所管課														
総務課	数値化できない成果													

事務事業評価(1次評価)結果表

事務事業コード	事務事業の対象	事務事業の意図						今後の課題	改善の方向性	事業実施の方向性			
0501100	市長及び副市長	公務全体の円滑な執行を補佐する						市長・副市長の職務遂行を円滑にするため、庁内における連絡体制をより密にする。	庁内各部署との連携・連絡を密にすることにより、市長及び副市長のスケジュール管理を的確に行っていきたい。	継続する			
事業名													
秘書事業	指標名	単位	計画(予測)	実績	コスト(千円)		計画				実績		
	来客件数	件	240	273									
					事業費	6,027	5,519						
					特定財源	0	0						
所管課					一般財源	6,027	5,519						
秘書広報課													
	数値化できない成果	秘書事務を円滑に行うことができたか											
事務事業コード	事務事業の対象	事務事業の意図									今後の課題	改善の方向性	事業実施の方向性
0502400	統計調査従事者、市民	よりよい調査環境の中で円滑に統計調査が実施され、質の高い統計情報が得られるようにする。						統計の精度向上のために登録調査員の公募についても検討する必要がある。	質の高い統計情報が得られるように努めるとともに、市のホームページに掲載している統計情報については、きめ細かな更新に心掛け、利用者に最新のデータを提供したい。	継続する			
事業名													
統計調査事業	指標名	単位	計画(予測)	実績	コスト(千円)		計画				実績		
					事業費	24	12						
					特定財源	0	0						
所管課					一般財源	24	12						
政策課													
	数値化できない成果												
事務事業コード	事務事業の対象	事務事業の意図									今後の課題	改善の方向性	事業実施の方向性
0803900	国、県	統計法及び香川県統計調査条例に基づく統計調査を実施することにより、市内の人口、土地、経済等の正確なデータを把握し、今後の各種行政施策等に活用することを目的とする。						統計調査については、法定受託事務のため、市独自に改善できる余地はないと考える。	統計調査については、個人情報の保護意識の高まりや個人のライフスタイルの多様化などにより厳しい環境にはあるが、良質な統計調査員の確保に努めるとともに、周知活動を適切に行い円滑な統計調査の実施に心掛けたい	継続する			
事業名													
基幹統計調査事業	指標名	単位	計画(予測)	実績	コスト(千円)		計画				実績		
					事業費	12,527	9,284						
					特定財源	12,491	9,283						
所管課					一般財源	36	1						
政策課													
	数値化できない成果	定められた調査要領に則り、期限内に正確な調査を行う											

事務事業評価(1次評価)結果表

事務事業コード	事務事業の対象	事務事業の意図						今後の課題	改善の方向性	事業実施の方向性
0504800	受付・証明・交付等のサービスを受ける市民	届けを適正に受理し、親切迅速に証明・交付のサービスに努めニーズをみताす。								継続する
<b>事業名</b>										
各種証明書・発行サービス業務(津田支所)	<b>指標名</b>	<b>単位</b>	<b>計画(予測)</b>	<b>実績</b>	<b>コスト(千円)</b>					
	戸籍謄本及び抄本・除籍謄本及び抄本並びに写し発行業務(公用含)	件数	2000	2396		<b>計画</b>	<b>実績</b>			
	住民票の写し・年金受給者現況届発行件数(公用含)	件数	2100	2120	<b>事業費</b>	3,107	2,577			
	印鑑登録・証明書発行件数(公用含)	件数	2500	2536	<b>特定財源</b>	0	17			
<b>所管課</b>	介護保険・国民健康保険業務	件数	1300	1463	<b>一般財源</b>	3,107	2,560			
津田支所	<b>数値化できない成果</b>									
0506200	受付・証明・交付等のサービスを受ける市民	届を適正に受理し、親切迅速に証明・交付のサービスに努め、ニーズをみताす								継続する
<b>事業名</b>										
各種証明書・発行サービス業務(大川支所)	<b>指標名</b>	<b>単位</b>	<b>計画(予測)</b>	<b>実績</b>	<b>コスト(千円)</b>					
	戸籍謄本及び抄本・除籍謄本及び抄本並びに写し発行件数	件数	2100	1397		<b>計画</b>	<b>実績</b>			
	住民票の写し・年金受給者現況届発行件数	件数	2100	1890	<b>事業費</b>	2,874	1,843			
	印鑑登録・証明書発行件数	件数	2500	1507	<b>特定財源</b>	0	0			
<b>所管課</b>	介護保険・国民健康保険件数	件数	1100	1088	<b>一般財源</b>	2,874	1,843			
大川支所	<b>数値化できない成果</b>									
0506300	相談サービスを受ける市民	受付や相談を通して、市民のニーズを満たす								継続する
<b>事業名</b>										
市民窓口相談サービス業務(大川支所)	<b>指標名</b>	<b>単位</b>	<b>計画(予測)</b>	<b>実績</b>	<b>コスト(千円)</b>					
	軽自動車税に関する届出件数	件数	180	158		<b>計画</b>	<b>実績</b>			
	公共料金及び税金収納件数	件数	6000	6418	<b>事業費</b>	0	0			
	福祉(医療・乳幼児・高齢者)・国民年金・特別弔慰金・障害者・健康等	件数	6000	5854	<b>特定財源</b>	0	0			
<b>所管課</b>	農業委員会申請書・相談件数	件数	210	191	<b>一般財源</b>	0	0			
大川支所	<b>数値化できない成果</b>									

事務事業評価(1次評価)結果表

事務事業コード	事務事業の対象	事務事業の意図							今後の課題	改善の方向性	事業実施の方向性
0506700	受付・証明・交付等のサービスを受ける市民	届を適正に受理し、親切迅速に、証明・交付のサービスに努めニーズをみताす							的確な事務処理対応により、市民の信頼を得ていかなければならない。	窓口対応をより充実すべく、職員の日々研鑽が重要である。	継続する
事業名											
各種証明書・発行サービス業務(寒川支所)	指標名	単位	計画(予測)	実績	コスト(千円)	計画	実績				
	戸籍謄本及び抄本・除籍謄本及び抄本並びに写し発行件数	件数	1600	1460							
	住民票の写し・年金受給者現況届発行件数	件数	2400	2077	事業費	1,949	1,823				
	印鑑登録・証明書発行件数	件数	2500	2046	特定財源	0	0				
所管課	介護保険・国民健康保険取扱件数	件数	850	701	一般財源	1,949	1,823				
寒川支所	数値化できない成果										
0506800	相談サービスを受ける市民	受付や相談をとおしてニーズをみताす。							的確な事務処理対応により、市民の信頼を得ていかなければならない。	窓口対応をより充実すべく、職員の日々研鑽が必要である。	継続する
事業名											
市民窓口相談サービス業務(寒川支所)	指標名	単位	計画(予測)	実績	コスト(千円)	計画	実績				
	軽自動車税に関する届出件数	件	200	181							
	公共料金及び税金収納件数	件	8500	8488	事業費	0	0				
	福祉に関する処理件数	件	5000	5077	特定財源	0	0				
所管課	し尿汲取り・水道・ごみ関係受付件数	件	356	425	一般財源	0	0				
寒川支所	自治会に関する相談	件	80	161							
	数値化できない成果										
0508600	受付・証明・交付等のサービスを受ける市民	届けを適正に受理し、親切迅速に証明・交付のサービスに努めニーズをみताす							担当課とオンラインシステムを活用して、さらなる連携を取るようにする。 職員減少に対応するため、業務の定型化を進める。 業務マニュアルの電子化を進め、だれでもが迅速的確に事務処理ができるようにする。	良質かつ迅速な行政サービスを提供するため、本課と連絡を密に取り、迅速正確に対応し、事務処理の効率化を図る。	継続する
事業名											
各種証明書・発行サービス業務(長尾支所)	指標名	単位	計画(予測)	実績	コスト(千円)	計画	実績				
	転入転出届・転居・世帯変更届等受理件数	件	900	868							
	戸籍謄本及び抄本・除籍謄本及び抄本並びに写し発行件数	件	4000	3652	事業費	2,374	2,083				
	住民票の写し・年金受給者現況届発行件数	件	5000	5110	特定財源	0	0				
所管課	印鑑登録証明書発行件数	件	4500	3866	一般財源	2,374	2,083				
長尾支所	数値化できない成果										

事務事業評価(1次評価)結果表

事務事業コード	事務事業の対象	事務事業の意図							今後の課題	改善の方向性	事業実施の方向性
0508700	相談サービスを受ける市民	受付や相談をとおしてニーズをみताす							支所業務が広範囲に及ぶため、個々の業務に対して担当課とさらなる連携を取るようにする。 職員減少に対応するため、業務の定型化を進める。 業務マニュアルの電子化を進め、だれでもが迅速的確に事務処理ができるようにする。 納付状況を本課が的確に把握するため、オンラインシステムによる納付書のバーコード読取システムなどの導入を提案する。	広範な行政知識を有する職員が不可欠な本業務では、担当課と連携を図ると共に職員の資質向上に努め、事務処理の効率化を図る。	継続する
事業名											
市民窓口相談サービス業務(長尾支所)	指標名	単位	計画(予測)	実績	コスト(千円)	計画	実績				
	軽自動車税に関する届出件数	件	1300	1765							
	公共料金及び税金収納件数	件	14000	15624	事業費	0	0				
	し尿汲み取り・水道給水・ごみ申込処理受付件数	件	1300	1744	特定財源	0	0				
所管課	自治会に関する業務件数	件	200	173	一般財源	0	0				
長尾支所											
	数値化できない成果										
事務事業コード	事務事業の対象	事務事業の意図							今後の課題	改善の方向性	事業実施の方向性
0510700	戸籍、住所等の異動を行う人	窓口での口頭説明により、内容を理解した上で各種の届出を行ってもらう。							日本に入国・在留する外国人が年々増加しており、外国人住民に対して、日本人と同様に基礎的行政サービスを提供する基盤となる制度の必要性が高まっていたところ、外国人住民の利便の増進及び市町村等の行政の合理化を図る目的で、「住民基本台帳法の一部を改正する法律」が公布され、平成24年7月施行が予定されている。今まで住民基本台帳法と外国人登録法の別々の制度で把握していた複数国籍世帯について、外国人住民についても住基法の適用対象に加えられ、住民票が世帯ごとに編成され、住民基本台帳が作成されることで、今後の事務は複雑多様化することが予想される。	住基法改正による外国人住民の住民基本台帳への編入については、平成24年度中の施行が予定されており、当然施行前における各種のシステム改修等も生じてくるが、現時点では、制度の運用面についても未確定部分もあることから、今後は、国・県等関係機関からの情報を的確に収集・把握し、スムーズに新制度へ移行できるよう早期に準備を進める必要がある。	継続する
事業名											
戸籍・住民異動等管理事業	指標名	単位	計画(予測)	実績	コスト(千円)	計画	実績				
	戸籍関係年間事由別届出件数	件	3000	3048							
	住民異動業務年間事由別届出件数	件	5100	4429	事業費	47,900	45,317				
	印鑑登録業務年間事由別届出件数	件	1500	1604	特定財源	30,797	29,262				
所管課					一般財源	17,103	16,055				
市民課											
	数値化できない成果	各支所・出張所との連絡調整					斎場(火葬)使用日程の調整				
事務事業コード	事務事業の対象	事務事業の意図							今後の課題	改善の方向性	事業実施の方向性
0510800	証明書を必要とする人	戸籍・住民票・印鑑登録証明書等の交付を親切、正確、迅速な対応により行い、利用者への好感度を高めたい							平成22年4月から、多和出張所を除く4出張所について、開庁日・開庁時間を変更して業務を行っており、その分、本庁への来庁者が増加している。特に住民異動時期及び大安吉日においては、窓口が大変混雑しているのが現状で、今後は市民サービスが低下しないよう窓口業務での工夫が必要かと思われる。	過去の市議会定例会の一般質問で、時間外・休日開庁の問題が取り上げられた経緯があるが、現在のところ業務に支障を来した事例もなく、現時点では、休日等の開庁は考えていない。今後は、窓口業務の状況を的確に判断し、市民サービスが低下しないスムーズな窓口業務の体制の確立について調査・研究を実施していく。	継続する
事業名											
証明書発行業務	指標名	単位	計画(予測)	実績	コスト(千円)	計画	実績				
	証明書1通あたりコスト	円	1200	1195							
						事業費	0	0			
					特定財源	0	0				
所管課					一般財源	0	0				
市民課											
	数値化できない成果										

事務事業評価(1次評価)結果表

事務事業コード	事務事業の対象	事務事業の意図							今後の課題	改善の方向性	事業実施の方向性
0510900	市民課及び出張所に対応する業務に関する相談をする人	利用者に分かり易い言葉、接遇に十分注意し、快く相談に応じて市民サービスの向上を図ることが不可欠である。							平成22年4月から、多和出張所を除く4出張所について、開庁日・開庁時間を変更して業務を行っているが、施設の管理課が異なること、また、複数の課の業務を行っていることから、今後も業務実績も踏まえ、状況を見極めながら、廃止か存続か検討する必要がある。	出張所の存続については、市民サービスを常に念頭に入れながら、設置されている施設の管理面、業務実績、各課に跨る業務内容等を踏まえ、今後も引き続き関係機関と協議・検討していく。	継続する
事業名											
市民窓口サービス事業	指標名	単位	計画(予測)	実績	コスト(千円)	計画	実績				
	鴨庄出張所、証明書等発行件数	件	540	626							
	鴨部出張所、証明書等発行件数	件	700	943	事業費	9,292	9,297				
	小田出張所、証明書等発行件数	件	400	347	特定財源	0	0				
所管課	造田出張所、証明書等発行件数	件	800	1103	一般財源	9,292	9,297				
市民課	多和出張所、証明書等発行件数	件	300	313							
	数値化できない成果	①主管課(国保・年金課)との連絡調整 ②各出張所における他業務の遂行									
0512000	市民	・日本赤十字社を母体として災害時に活動する地域住民の救助体制を育成する。							さぬき市奉仕団と言う組織ではあるが、地域での活動が多いため、自治会、老人会、婦人会等との連携を要することから、婦人会とか日赤奉仕団とかの枠をなくし、同じ地域の同じ仲間として事業に取り組めば責任転換せず、スムーズに活動ができるのではないかと。自治会組織との協議が必要である。	奉仕団員の高齢化と共に、今後の活動継続していくうえで、奉仕団員の確保と指導者としての後継者育成を図る必要がある。	継続する
事業名											
日赤活動支援事業	指標名	単位	計画(予測)	実績	コスト(千円)	計画	実績				
	日赤奉仕団員数	人	530	462							
	地域ごとの防災ボランティア研修	回	5	3	事業費	0	0				
					特定財源	0	0				
所管課					一般財源	0	0				
福祉総務課											
	数値化できない成果										
0512100	市民	さぬき市社会福祉協議会の効率的運営と組織活動を支援し、地域福祉の増進を図る。							社会福祉協議会と健康福祉部各課職員の連携を図り、ボランティア組織の育成を行い地域福祉を推進する。	ボランティア育成講座修了者の地域社会への参加、動機付けの場として地域見守り活動やふれあいサロン活動の充実が図られたが、今後、育成者の拡大が重要となる。	継続する
事業名											
社会福祉協議会等活動支援事業	指標名	単位	計画(予測)	実績	コスト(千円)	計画	実績				
	ボランティア研修会	回	10	8							
	いきいきネット事業(ふれあいサロン)	ヶ所	215	212	事業費	129,500	123,325				
	心配ごと相談事業	開催数	100	94	特定財源	0	0				
所管課					一般財源	129,500	123,325				
福祉総務課											
	数値化できない成果	地域福祉の増進を図る									

事務事業評価(1次評価)結果表

事務事業コード	事務事業の対象	事務事業の意図							今後の課題	改善の方向性	事業実施の方向性
0512300	市民	協働体制の構築							民生委員が日頃の活動を通じて把握している情報だけでは、高齢者の見守り活動に支障がでている。 高齢者世帯への訪問や安否確認を見落としておこなうため、民生委員に対する個人情報の提供について、担当部局との協議が必要である。	民生委員が日頃の活動を通じて把握している情報だけでは、高齢者の見守り活動に支障がでている。 高齢者世帯への訪問や安否確認を見落としておこなうため、民生委員に対する個人情報の提供について、担当部局との協議が必要である。	重点的に継続する
事業名											
民生委員児童委員協議会事業	指標名	単位	計画(予測)	実績	コスト(千円)	計画	実績				
	民生委員訪問回数	回/委員	80	75							
	民生委員連絡調整回数	回/委員	40	41	事業費	14,407	14,199				
					特定財源	8,494	8,413				
所管課					一般財源	5,913	5,786				
福祉総務課											
	数値化できない成果										
0600900	市民	人・情報・組織の総合的なネットワーク体制の構築									
事業名											
地域福祉ネットワーク会議事業	指標名	単位	計画(予測)	実績	コスト(千円)	計画	実績				
	検討委員会の開催	回	2	0							
					事業費	124	0				
					特定財源	0	0				
所管課					一般財源	124	0				
福祉総務課											
	数値化できない成果	地域福祉計画の進捗管理									
0509601	市民等	役割分担に基づく自立したまちづくりを推進する									見直し(目的・手法・効率性)をする
事業名											
協働推進事業(ボランティアセンターとの連携)	指標名	単位	計画(予測)	実績	コスト(千円)	計画	実績				
					事業費	0	0				
					特定財源	0	0				
所管課					一般財源	0	0				
生活環境課											
	数値化できない成果										

事務事業評価(1次評価)結果表

事務事業コード	事務事業の対象	事務事業の意図						今後の課題	改善の方向性	事業実施の方向性	
0600800	遺族・市民	戦争で犠牲となった人々を追悼する。						介護補助希望者が少数であった為、引き続き介護予防サポーターの有無及び配置について遺族会と協議する。	介護補助者の把握と配置をしたが、希望者は少数であった。介護サポーターの活動を利用するうえでも、遺族会と協議し、方向性を検討する。	事業実施の方向性	
事業名										事業実施の方向性	
戦没者追悼式事業	指標名	単位	計画(予測)	実績	コスト(千円)	計画	実績			継続する	
	参加人員	人	500	349							
					事業費	1,921	1,669				
					特定財源	0	0				
所管課					一般財源	1,921	1,669				
福祉総務課											
	数値化できない成果										