業務棚卸表（事後評価表）

A表

年度	平成17年度

基本目的 ９　行政機能が高くなる

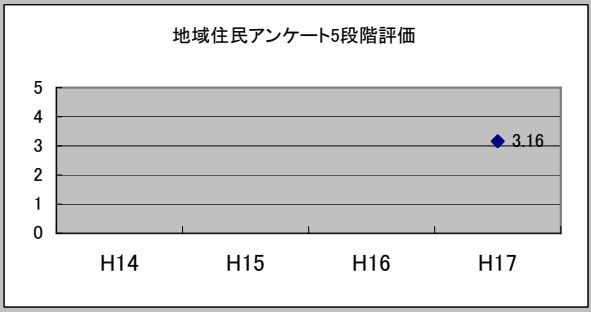
行動目標 ９－１　社会ニーズに対応した行政運営を行う　（所管課名　楠総合支所市民福祉課）

任務目的	地域における窓口サービスの提供と福祉の向上を図る	達成度	☆☆

任務目的の成果・活動指標の推移

地域住民ｱﾝｹｰﾄ5段階評価

H14実績	―――
H15実績	―――
H16実績	―――
H17実績	3.16
H17目標	4
H18見込	4



指標の説明

窓口サービス、福祉相談等、直接市民の方と接する業務である為、その対応については、市民の満足度により判定されるものと考え、地域住民アンケートとする。

○ 任務目的に対する評価

これまでの取組と成果、手段の妥当性

平成17年度実績

○地域住民の利便を図るとともに合併による住民の不安の解消を図るため、窓口サービスや各種福祉相談の充実に努めた。
○これまで実施していた確定申告について、合併の経過措置として自主申告に向けた指導・PRを行うとともに、受付を行った。
○高齢者の生きがいづくりの拠点として、また高齢者との交流を通じて次世代を担う子どもたちの健全な育成の場としての楠ふれあいセンターを建設した。
○これらの取組の結果として、窓口行政サービスについて、おおむね地域住民の理解が得られた。

平成18年度見通し

○窓口サービスや各種福祉相談の充実を図る。
○確定申告の受付を行う。
○指定管理者が運営する楠ふれあいセンターへの積極的な支援を行う。
○窓口行政サービスについて、引き続き地域住民の理解が得られるよう努める。

これからの課題、施策等展開の方向性

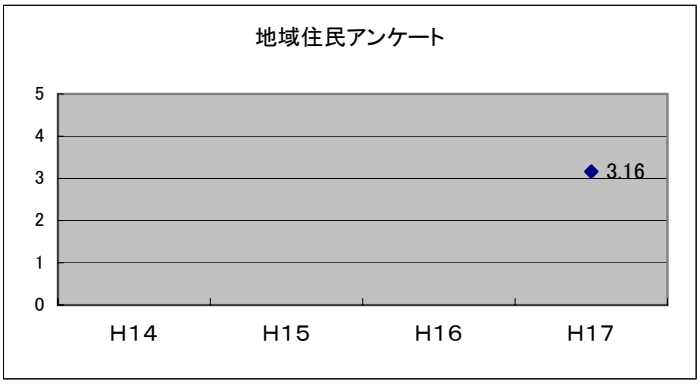
○地域住民にとっては、窓口行政サービスに対する不満が生まれることが懸念されるので、制度や仕組みの違いについての周知を図る。
○楠ふれあいセンターについては、指定管理者との連絡調整を密にして施設の有効活用を図る。

業務棚卸表（事後評価表）

B表

年度	平成17年度

目的達成に必要な手段		指標	年度	実績／目標	達成度	基本的な手段に対する評価
1	窓口サービスの充実	地域住民アンケート	H14実績	――	☆☆	**平成17年度実績** 合併後における窓口サービスの充実を図るため、①各種証明書の発行・届出の受理件数②確定申告、市民税の受付件数③窓口相談・担当主管課への経由業務を下位目的手段として設定し、①②は目標値を超えたが③は、目標値の76%にとどまった。合併後の初年度でもあり、活動指標選定にも問題がなかったともいえないが、上位目的指標が、79%しか結果がでなかったことも踏まえ市民への窓口対策を講じていく。
			H15実績	――		
			H16実績	――		
			H17実績	3.16		
			H17目標	4		
			H18見込	4		

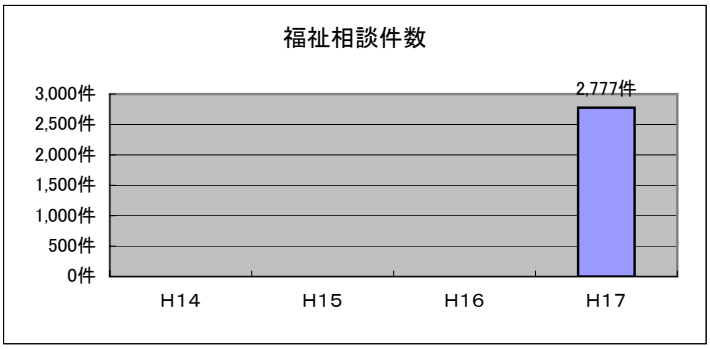


平成18年度見通し

①各種証明書の発行・届出の受理件数については、合併により楠地区以外でもできる反面、他地区からの流入も見られる。また、郵便による照会業務や、出納業務も増えた為今後も増加する見込みである。②確定申告、市民税の受付件数は、申告期間中の常時受付は、18年度で、終了するものの、税制改正にともなう、申告件数の増加や最後の駆け込み件数も予想されるため増加する見込み。③窓口相談・担当主管課への経由業務は、苦情相談は、減少しているものの制度改正にともなう相談増加が見込まれる。

事業名	H16決算	H17予算	H17決算	決算差引	これからの課題、事業展開の方向性
臨時職員賃金	――	4,374	2,777	2,777	単純に発行件数や受付件数の増加で、窓口サービスを充実できたかの判断を下すことに問題があるため、ミスの出現や、苦情件数を指標としていく。また、多様化する市民のニーズや行政サービスに対応していく為、職員のスキルアップを図る必要があることから研修回数も指標として窓口サービスの充実を図っていく。

目的達成に必要な手段		指標	年度	実績／目標	達成度	基本的な手段に対する評価
2	福祉相談の充実	相談件数	H14実績	――	☆☆☆	**平成17年度実績** ①福祉系業務については、保健・児童・障害・介護高齢関係のサービス受給についての相談経由事務を中心に、目標数値の2.9%増の2,777件の受付を行った。②研修については、担当業務が、多岐に渡っていることから年間12回を目標として、11回実施した。③合併に伴う経過事業については、三重県交通災害共済給付事業、母子等通学助成事業を行う。件数については、対象者が当初予定人員を下回ったことによるもので、事業そのものは、順調に行われた。
			H15実績	――		
			H16実績	――		
			H17実績	2,777件		
			H17目標	2,700件		
			H18見込	3,100件		



平成18年度見通し

高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画等を初めとする様々な制度の改正に伴うサービスの提供について、ますます相談業務が、増加すると思われる。一方で、合併にともなう経過事業については、対象者が、さらに減となるため、サービス件数も低くなるが、適切なサービス提供に向けて研修回数や研修密度を高め、市民のニーズに的確に対応していくことが求められる。

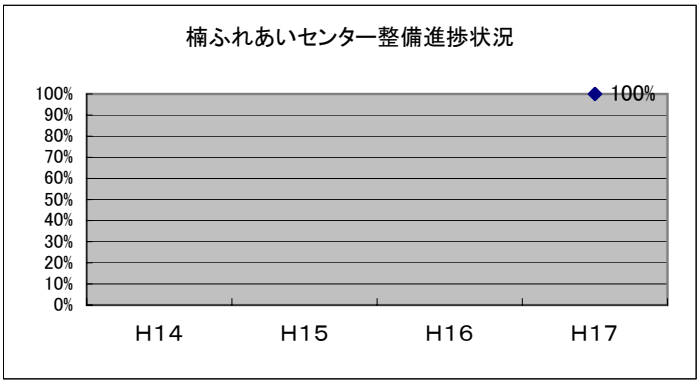
事業名	H16決算	H17予算	H17決算	決算差引	これからの課題、事業展開の方向性
母子家庭児童激励事業費	――	321	224	224	窓口サービスの充実と同じように、福祉相談においても単純に相談受付件数の増加だけで、サービスを充実できたかの判断を下すことに問題があるため、活動指標に苦情件数を盛り込むこととする。合併時に棲み分けされ担当主管は、別にあるものの、楠地区内における福祉団体についても、地域における福祉向上のため、今後の活動や団体の自主自立にむけた支援を行っていく。
交通災害共済見舞金	――	2,000	1,500	1,500	

業務棚卸表（事後評価表）

B表

年度	平成17年度

目的達成に必要な手段		指標	年度	実績／目標	達成度	基本的な手段に対する評価
3	楠ふれあいセンターの整備	進捗状況	H14実績	――	☆☆☆	**平成17年度実績** 高齢者の生きがいづくりの拠点として、また高齢者との交流を通じて次世代を担う子どもたちの健全な育成の場としての楠ふれあいセンターを建設した。
			H15実績	――		
			H16実績	――		
			H17実績	100%		
			H17目標	100%		
			H18見込	――		



平成18年度見通し
「地域活動の場の提供」という目的達成に必要な手段に変更をし、指定管理者が運営する楠ふれあいセンターに積極的な支援を行う。

事業名	H16決算	H17予算	H17決算	決算差引	これからの課題、事業展開の方向性
楠ふれあいセンター整備事業費	――	359,700	351,954	351,954	指定管理者との連絡調整を密にして施設の有効活用を図る。
楠ふれあいセンター整備基金積立金	――	25	24	24	