備　前　市　事　務　事　業　評　価　シ　ー　ト

（平成25年度事業）

事業の概要

事業開始年度	平成18年10月～		根拠法令・例規等	旅券法ほか
総合計画 大項目 基本構想	06	行政「計画推進」	担当課（室）	市民窓口課
中項目 基本計画	10	計画を実現する行政	職・氏名	窓口サービス係長　藤森　仁美
小項目 施策	49	住民記録の正確な記録と適正な管理	電話	0869-64-1818
事務事業名	04	旅券発券事務	このシート作成に要した時間	2.0　時間

Plan

事業の目的

対象（誰・何に対して）	市内に住所または居所を有する住民
目的（何のために）	旅券の交付を受ける住民サービスの向上
事業の意図する成果（どのような状態にしたいのか）	県から市に事務が移譲され、住所地等での申請受付ができることにより利便性が向上した。また本籍地が市内であればワンストップサービスが実現できるようになった。

事業の目的、対象、内容を考えながら妥当性を評価

Do

事業の実績

目的を達成するため実施した事業

細事業名	事業の説明	優先度
旅券発券事務	旅券の新規発給、記載事項の訂正、紛失、増補、渡航先の変更	◎

事業費等

事業費等		単位	平成23年度実績		平成24年度実績		平成25年度実績	
決算額 事業費	直接事業費	千円		2,442		2,434		2,410
	必要人員／人件費	千円	0.14人	1,012	0.10人	726	0.13人	996
	事業費計	千円		3,454		3,160		3,406
財源	国県支出金	千円		797		696		697
	受益者負担	千円						
	繰入金	千円						
	市債	千円						
	その他（　）	千円						
	一般財源	千円		2,657		2,464		2,709
受益者負担比率		%		－		－		－

事業費や受益者負担比率、単位当たりコストに留意しながら効率性を評価

結果指標名		単位	平成23年度実績	平成24年度実績	平成25年度実績
年間申請件数		説明	1年間旅券の申請を受けた件数		
	結果指標量	件	812	734	613
	対前年比	%	109.0%	90.4%	83.5%
	活動コスト	円	3,453,245	3,159,942	3,405,659
	単位当たりコスト	円	4,253	4,305	5,556

事業の意図する成果とつながる成果指標を設定

事業の成果

成果指標名	年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度目標値
旅券事務時間	目標値（A）	10	10	10	10
	実績値（B）	20.7	17.4	22.8	到達目標値
	達成率（B/A）	207.00%	174.00%	228.00%	10

成果指標設定の考え方・式や説明

1件あたりにかかる平均的な事務処理時間（分）

事業の目的やその数値目標である成果指標に留意しながら

Check

事務事業の評価

該当する項目を□から■へ　＜ ■ ←「コピー」して「貼り付け」してください ＞

妥当性の評価（市の関与の妥当性・必要性・市民ニーズ）
- ■ 市が実施するよう法令で義務づけられている
- □ 法令で義務づけられてないが、実施しなければ大半の市民の日常生活に支障をきたす
- □ 現在市が実施しているが、実施しなくても市民の日常生活に支障をきたさない
- □ 事業の内容が一部の受益者に偏っている
- □ 対象者は限定的であるが社会的弱者等を対象としている
- □ 現在の市を取り巻く環境からも目的・意図する成果は妥当である
- □ 事業開始当初の目的から変化してきている
- □ 事業開始当初の目的は、ほぼ達成されている
- ■ 厳しい財政状況であるが、実施する必要がある
- □ 市民・団体等から要望・要請が強い

妥当性評価（A 高い　B やや高い　C 普通　D やや低い　E 低い）：**B**

効率性の評価（コスト・手段）
- □ 単位当たりコストは前年度と比較して改善している
- □ 実施方法（派遣・委託含）を見直すことでコストを下げる余地がある
- □ 事務の電子化や事務改善によりコストを下げる余地がある
- □ コスト削減の努力はしているが、下がる余地は小さい
- □ 受益者負担率は適正である
- □ 受益者負担率を見直す余地がある
- ■ サービスを維持するためこれ以外、他に手段が見当たらない
- □ 現在の手段は過剰なサービスのため、改善の余地がある
- ■ 最適な手段を求めて職場内で改善・研修に努めている

効率性評価（A 高い　B やや高い　C 普通　D やや低い　E 低い）：**B**

有効性の評価（目的達成度・市民参画度）
- □ 成果指標の設定は適切である
- □ 成果指標の到達目標値は達成できそうである
- □ 成果指標達成率は前年度と比較して向上している
- □ 成果指標達成率は80%未満となっている
- □ 現在の事業を継続しても成果指標の向上は期待できない
- ■ 法定事務 ・ 内部管理事務　であり成果は求めにくい
- □ 事業について積極的にHPや広報等で情報提供している
- □ 事業にはNPO、ボランティア団体等が参画している

有効性評価（A 高い　B やや高い　C 普通　D やや低い　E 低い）：**C**

進行年度（H26年度）の改革改善内容

	拡充	現状継続	見直し	縮小	整理統合	休止	廃止・完了
状況		○					

説明：旅券法の改正や早期発給制度が導入されるため、事務処理を正確、適切に理解できるように、事務研修への積極的な参加及び職場内研修等を引続き実施する。

総合評価

平成18年10月から移譲された事業であり、市民にも浸透してきた事業であるため、市民の方に満足していただけるよう、職員の知識を向上させ、正確な事務処理と受付時間を短縮させるよう努力してきた。

総合評価（A 高い　B やや高い　C 普通　D やや低い　E 低い）：**C**

Action

平成27年度の方向性 ・ 取組目標

	拡充	現状継続	見直し	縮小	整理統合	休止	廃止・完了
方向性		○					

取組目標：引続き、1件あたりにかかる事務処理時間の短縮に努めながら、親切、丁寧な対応を心がけ、お客様の満足度を高めていく。