

# 事業評価調書

◎基本情報

年度	令和3年	会計コード	10	一般	事業コード	38654	
事業名	行政事務センター運営費						
評価担当課	所属名	総) 行政部 推進課					
	課長名	田中 清敬	担当者名	阿部、小形	電話番号	011-211-2061	
施策名	主	-					
	副						
アクションプラン	● 対象      ○ 対象外		戦略ビジョン	○ 対象      ● 対象外			
事業の性質	○ 経常経費      ● 臨時的経費						
	○ 内部管理      ○ 法定経費      ○ 指定管理						
事業内容	実施形態	○ 直営      ○ 一部委託      ● 全部委託      ○ 補助助成      ○ その他					
	目的	短期	市民サービスの向上、行政コストの削減、職員負担の軽減を図る。				
		長期	急速に進展する少子高齢社会、人口減少社会による労働力不足の局面においても、業務の効率化を図ることで人的リソースを創出し、適切な人員配置を行うことにより、市民サービスの維持・向上を図る。				
	取組内容	急速に進展する少子高齢・人口減少社会による労働力不足の局面においても、市民サービスを維持・向上させるためには、業務効率化による人的リソースの創出と、職員が職員にしかできない仕事(コア業務)に注力できる環境を整備することが必要である。 本業務は、職員ではなくても運用可能な業務(ノンコア業務)の委託による職員の業務負担軽減を進めるとともに、委託検討をきっかけとしたBPRの意識啓発、また民間の知見を活かした受託者からの具体的な業務効率化提案に基づく業務効率化を推進するため、「行政事務センター」の運営を行うものである。					
	実施結果	本市が担う業務のうち、職員でなくてもできる定例的業務(児童手当現況届受付業務、等)計8業務【8, 876時間分相当】を委託し、職員の業務負担軽減を実施した。					
事業実施における工夫点	単純な業務委託(BPO)だけでなく、民間の知見を活かした、業務の見直し(BPR)を継続的に実施している。						
対象者	市民及び市職員			開始	令和3 年度	終了	0 年度
関連法令・条例・要綱等							
他都市の状況	・神戸市ではH29. 6月から導入済み。取扱業務数: 27業務(令和2年4月現在)。令和5年度までに98業務への拡大を想定 ・福岡市、熊本市で行政事務センターの新規導入を検討中						

◎事業費

(単位: 千円)

	令和2年度決算	令和3年度予算	令和3年度決算	令和4年度予算	
事業費	0	99,000	70,598	103,000	
うち特定財源	0	0	1,579	0	
人工	0.0	2.2	1.1	1.1	
人件費	0	15,840	7,920	7,920	
計(事業費+人件費)	0	114,840	78,518	110,920	
事業費の内訳	令和3年度決算	・申請受付、バックオフィス業務: 70, 598円			
	令和4年度予算	・申請受付、バックオフィス業務: 103, 000円			

◎検証(振り返り)

活動指標1	指標名	検討業務数		
	令和2年度実績	令和3年度予定	令和3年度実績	令和4年度予定
		15	8	15
活動指標2	指標名			
	令和2年度実績	令和3年度予定	令和3年度実績	令和4年度予定
成果指標1	指標名	想定削減時間		
	令和2年度実績	令和3年度目標	令和3年度実績	令和4年度目標
		15,000	8,876	52,500
成果指標2	指標名			
	令和2年度実績	令和3年度目標	令和3年度実績	令和4年度目標
項目	判定	理由		
事業の成果 (目的をどの程度達成できたか)	B	行政事務センター運営により、市職員の労働時間(8,876時間)相当を委託し、職員の業務負担を軽減できたが、当初の目標である15,000時間には至らなかった。		
事業規模 (事業ボリュームは適切か)	B	本市のノンコア業務総量(約650万時間)に対して現段階では委託規模が小さいことから、センター取扱業務の拡大を進めると共に、所管課への働きかけを工夫していく必要がある。		
事業の実施手法 (事業の効率性、実施主体は適切か)	A	本業務は運営形態を民間事業者による完全委託としていることで、民間の知見を活かした業務の見直し及び追加業務の提案が図られる効果がある。		
対象者の満足度 (対象者のニーズに応えているか)	A	行政事務センターの活用により、職員から「時間外勤務が減少した」、「企画・立案等、本来職員が行うべき業務に集中できるようになった」等の声が寄せられている。		
市民参加の実施	<input type="checkbox"/> 企画 <input type="checkbox"/> 実施 <input type="checkbox"/> 評価 <input checked="" type="checkbox"/> 対象外		市民参加結果への対応	<input type="checkbox"/> 回答 <input type="checkbox"/> 反映
今後の改善点	行政事務センター取扱業務を拡大していくために、取扱業務拡大に係るアプローチの方法を見直す必要がある。また、改革推進室の運営体制も検討していく必要がある。			
前回の評価	○ A    ○ B    ○ C    ● 評価省略対象事業・前年度実施なし			
今年度取り組んだ見直し内容	庁内向けに「行政事務センター活用ガイドライン」を整備し、センター活用検討の活性化を促進し、取扱業務の拡大を図った。		見直し効果額 (前年度)	0 千円
今回の評価	○ A    ● B    ○ C    ○ 評価省略対象事業・前年度実施なし			
評価の理由	令和3年度は取扱業務が8業務、削減時間は8,876時間と当初の目標である、15,000時間を下回ったため。			
次年度の取組の方向性・改善内容	事業内容	● 改善    ○ 現状維持    ○ 休止・廃止 庁内プロモーションを進め、行政事務センターの取扱業務を更に拡大していく。令和5年度で105,000時間相当の委託実現を目指す。		
	予算	● 拡充    ○ 現状維持    ○ 縮小    ○ その他 年間105,000時間相当の委託実現を目標に行政事務センターの取扱業務を拡大していく。		見直し効果額 0 千円