

# 部局別業務棚卸一覧表 ( 市民生活部 )

平成16年度(前期)行政経営会議用 様式1

部局重点活動目的 (H17年度)	成果指標	実績 (H15)	目標 (H17)	部局重点活動目的設定理由
	予算総額	従事職員総数		
日常生活における安心と安全が確保されるまちとするため、交通安全、消費者問題対策の充実、墓地・斎場等の計画的整備、国民健康保険制度等の安定運営、周知等に努める。 地域自治活動やコミュニティ活動の活性化に向け、各種支援を行う。 市民が公平で円滑な窓口サービスを受けることができるよう、窓口業務を見直し、改善を図る。	安心、安全の確保に係る満足度 (各事業ごと) 住みごこち (良い) 地区政策調査 (H11) 市民の評価 (公平性)	- 45.9% -	60%以上 50%以上 60%以上	市民が、日常生活において感じる不安は、交通事故、架空請求など既に身近に発生している事故や事件によるものから、長寿社会・核家族化の進展や景気低迷等の社会情勢からくる将来的なものまで、様々である。直接・間接を問わず、これらの不安の解消に努めることが、現在および将来における、市民の安全・安心の確保につながるから。  多様化する市民ニーズに効率的かつ効果的に対応し、市民力を活かした地域づくりを推進するため、地域自治組織の活動、各種コミュニティ活動などの活性化を図る必要があることから。  市民の利便性を高めるよう、正確かつ迅速な事務処理を行うとともに、ソフト・ハードの両面から窓口業務の見直し・改善を図る必要があることから。
	25,092,956千円	191人 (部長・次長7人、課長・補佐20人、主事131人、技能33人)		

上位目的 (部局目的達成手段)		成果指標	実績 (H15)	目標 (H17)	他部局関連施策	
No.	業務名称 (課所室 担当名) 担当業務目的 (上位目的達成手段)	成果指標	実績 (H15)	目標 (H17)	H16主要事業	H17見直し案の要旨
		予算総額	従事職員総数			

市民生活部関連業務が円滑に推進される。		適正処理率	100.0%	100.0%		
1	<b>総務担当業務</b> (生活課 総務担当) 部内および課内の事業等を円滑に推進するため、その執行体制の維持等を支援する。	-	6人		連絡調整業務 庶務経理業務	
		適正処理率	100.0%	100.0%		
		-	6人			

斎場、墓地等の衛生施設等により、衛生的な市民生活を維持する。		墓地整備率	-	29.1%	衛生施設については、都市整備部、環境部、保健所との調整が必要な事項がある。	
2	<b>環境衛生業務</b> (生活課 環境衛生担当) 衛生的な生活環境を維持するため、衛生施設等を利用しやすくする。	206,384千円	12人		斎場業務 市民の希望に応じた墓地の使用 給水区域外における飲料水対策 公衆浴場経営安定への助成 死亡獣畜取扱場管理	斎場の改築等につき斎場基本構想を策定する。 墓地需要調査等の結果を踏まえ、墓地基本構想を策定する。 17年1月の市町合併に伴い、雄和町にある小規模水道施設を引き継ぐこととなる。
		墓地需給率	87%	100%		
		206,384千円 (うち人件費133,230千円)	12人			

上位目的 (部局目的達成手段)		成果指標	実績 (H15)	目標 (H17)	他部局関連施策	
		予算総額	従事職員総数			
No.	業務名称 (課所室 担当名)	成果指標	実績 (H15)	目標 (H17)	H16主要事業	H17見直し案の要旨
担当業務目的 (上位目的達成手段)		予算額	従事職員数			

消費者が自主的に判断し、自立した生活ができるよう支援する。		自主交渉率	13.0%	20.0%	相談業務については、企画調整部、福祉保健部等各種相談窓口との調整が必要である。また、食品関連では、保健所との連携も必要となる場合がある。生活用品交換案内の見直しについては、環境部等関係機関との協議が必要と考える。	
		13,428千円	4.5人			
3	消費者行政業務 (生活課 消費生活担当) 消費者トラブルを未然に防止するため、消費者に対して情報提供および支援をする。	消費者学習会等への派遣回数	30件	50件	消費者の自立促進 (情報提供、教育推進) 消費者の保護 (消費生活相談員による相談、消費生活審議会、ほっとねっと等各種機関との連携による問題解決) 計量制度の維持 消費生活の改善向上 (生活用品交換案内)	消費者相談の激増に伴い、相談員の増員を含む相談体制の見直しを行う
		13,428千円	4.5人			

市民が安全に通行するために、良好な交通環境を実現する。		市内の交通事故件数	1,934件	増加抑制	道路の安全施設等については、建設部との調整が必要となる。各種行事での交通整理、各種施設での交通安全教室については、各所部局との調整が必要である。	
		87,696千円	4.5人			
4	交通安全指導業務 (生活課 交通安全指導担当) 交通安全の確保と交通事故防止のために、指導・啓発を行うとともに、自転車の放置防止等に努める。	交通安全指導を受けた市民の数	28,248人	31,070人	交通安全活動の支援 (関連団体の育成・指導) 交通安全対策の実施 (巡回指導、交通安全計画・実施計画の策定) 自転車の放置防止等 (放置自転車の撤去等、自転車等駐車場の整備、管理・運営)	
		87,696千円	4.5人			

上位目的 (部局目的達成手段)		成果指標	実績 (H15)	目標 (H17)	他部局関連施策	
No.	業務名称 (課所室 担当名) 担当業務目的 (上位目的達成手段)	成果指標	実績 (H15)	目標 (H17)	H16主要事業	H17見直し案の要旨
		予算総額	従事職員総数			
		成果指標	実績 (H15)	目標 (H17)		
		予算額	従事職員数			

養育者の負担を軽減する。		失効期間の生じた件数	0%	0%		
		1,235,127千円	3.5人			
5	児童手当担当業務 (市民課 総務担当) 児童手当を適正に支給する。	支給件数 / 要支給申請件数	100%	100%	市民への制度利用の情報提供 受給者台帳の正確性の確保	
		1,235,127千円	3.5人			

運行要件を備えていない自動車の臨時運行を許可する。		適正処理率	100.0%	100%		
		23,513千円	3.5人			
6	自動車臨時運行許可業務 (市民課 総務担当) 運行許可証等を適正に交付する。	適正処理率	100%	100%	許可申請の審査 臨時運行許可番号標の適切な管理	
		23,513千円	3.5人			

市民が質の高い窓口サービスを受けられるようにする。		窓口サービスに対する市民の満足度	-	60.0%	市民サービスセンターの窓口業務においては、主管部局からの指示 指導のもとに事務を執行している。	
		244,181千円	43人			
7	住民記録担当業務 (市民課 住民記録担当) 市民が行う住民に関する記録についての届出・申請・請求を、正確に早く処理する。	利用者反応 (アンケート評価点)	0.96	1.2	職員の資質向上 制度の周知 市民の待ち時間の短縮 証明書の交付等につき市民の利便を図る 住民に関する記録の整備 住民基本台帳の正確性の確保	
		163,565千円	19人			
8	戸籍担当業務 (市民課 戸籍担当) 戸籍に関する記録の届出・作成・請求を正確に早く処理する。	利用者反応 (アンケート評価点)	-	0.8	職員の資質向上 市民への情報提供 戸籍の編製 市民の待ち時間の短縮 謄抄本等の交付につき請求者の利便を図る	電算化のためのプロジェクトチームの発足
		80,616千円	12人			

上位目的 (部局目的達成手段)		成果指標	実績 (H15)	目標 (H17)	他部局関連施策	
No.	業務名称 (課所室 担当名) 担当業務目的 (上位目的達成手段)	成果指標	実績 (H15)	目標 (H17)	H16主要事業	H17見直し案の要旨
		予算総額	従事職員総数			
9	<b>市民サービスセンター業務</b> (市民サービスセンター) オープン時の体制を常に検証しながら 正確・迅速なサービスの提供に努める。	利用者反応 (アンケート評価点)	-	1.2	顧客の満足度の向上 市民から信頼される業務の遂行	
			12人			
10	<b>外国人登録事務業務</b> (市民課 戸籍担当) 外国人登録に関する申請 請求を正確 に早く処理する。	適正処理	-	-	わかりやすい窓口業務の実現 外国人登録原票の作成 記載事項証明書の速やかな交付	
		苦情件数	1件	0件		
		13,436千円	2人			
		13,436千円	2人			

上位目的 ( 部局目的達成手段 )		成果指標	実績 (H15)	目標 (H17)	他部局関連施策	
No.	業務名称 (課所室 担当名) 担当業務目的 (上位目的達成手段)	成果指標	実績 (H15)	目標 (H17)	H16主要事業	H17見直し案の要旨
		予算総額	従事職員総数			
		予算額	従事職員数			

高齢期の生活基盤を支える年金制度の維持確保のため、年金未加入者の発生を防止する。		適正処理率	100%	維持		
		44,995千円	5人			
11	国民年金資格業務 (国保年金課 国保年金資格担当) 法定受託事務である国民年金の資格に関する手続きを適正に行う	社会保険局・社会保険事務所からの指導件数	0件	維持	資格有無の迅速な判断、各種手続の速やかで正確な処理 遅滞のない受付書類の社会保険事務所への送付 適切に説明・処理できる職員の養成 制度・加入についての啓蒙・啓発	
		44,995千円	5人			

被保険者の健康保持・増進等のため、国民健康保険事業の健全かつ適正な運営を図る。		財政の健全化 (単年度収支)	397,982千円	黒字	福祉保健部 (老人医療、介護保健関係)および保健所 (健康診断関係)との調整が必要な場合がある。	
		15,353,081千円	43人			
12	国民健康保険事業運営業務 (国保年金課 給付担当) 被保険者が公平に医療の給付を受けられるよう申請受付を迅速に行うとともに、適正な保険給付費の支給を行う	県からの指導件数	0件	維持	各種申請に対する正確かつ迅速な処理 適切な窓口対応 給付費の適正な支出 (診療報酬証明書の適正な点検処理) 制度についての周知	
		15,353,081千円	5人			
13	保健事業 (国保年金課 給付担当) 被保険者の健康保持増進・疾病の予防と早期発見により医療費節減を図る。	保健事業費割合 (保健事業費/国保税収納額)	0.80%	1%	各種健康診査に対する助成 被保険者の医療費の関心を高めるための医療費通知の発送 健康管理や検診についての啓蒙・啓発	
		104,247千円	2人			
14	国民健康保険資格業務 (国保年金課 資格担当) 市民の健康保持増進し、被保険者の生活を安定させるため、適正な国保資格の取得・喪失処理を行う	居所不明被保険者率	0.001%以下	維持	迅速かつ正確な国保加入・脱退処理 被保険者証の現存状況チェックおよび被保険者資格の再確認 退職者医療制度の適用 高齢受給者証・減額認定証の交付 (2回の全数チェック) 適切に説明・処理できる職員の養成 制度や加入・脱退についての啓蒙・啓発	
		16,268千円	3人			

上位目的 (部局目的達成手段)		成果指標	実績 (H15)	目標 (H17)	他部局関連施策	
No.	業務名称 (課所室 担当名) 担当業務目的 (上位目的達成手段)	成果指標	実績 (H15)	目標 (H17)	H16主要事業	H17見直し案の要旨
		予算総額	従事職員総数			
		成果指標	実績 (H15)	目標 (H17)		
		予算額	従事職員数			
15	<b>国民健康保険収納業務</b> (国保年金課 収納担当) 国保事業の適正で健全な運営に資するため、国民健康保険税の収納確保に努める。	収納率	89.44%	89.50%	国民健康保険税納付に関する啓蒙・啓発 国民健康保険税の口座振替の促進 国民健康保険税の適切な滞納処理 (短期保険証の有効期間:6カ月 4カ月) 収納した国民健康保険税の適正な管理	
		65,691千円	14人			
16	<b>国民健康保険税の賦課業務</b> (国保年金課 賦課担当) 課税客体を適切に把握し、国民健康保険税の適正な賦課に努める。	適正賦課率	99%超	100%	適切な課税客体の把握 市民の国民健康保険税についての理解・関心を高める (課税計算内容の変更、税率改正パンフレットの窓口設置) 減免申請の適正処理 適切に窓口対応ができる職員の養成 (研修の実施) 適切な税率等についての検討	平成17年度に、税率等検討結果に基づき積算根拠等を明確にし、改正に向けて検討する。
		3,856千円	8人			
17	<b>庶務担当業務</b> (国保年金課 庶務担当) 各担当間の連絡調整を図り、適切な給付がなされているか監督する。	適正処理	-	-	国民健康保険事業会計の経理及び庶務 法定拠出金、負担金等の支出 国民健康保険運営協議会の開催	
		6,990,728千円	6人			

上位目的 ( 部局目的達成手段 )		成果指標	実績 ( H15 )	目標 ( H17 )	他部局関連施策	
No.	業務名称 (課所室 担当名) 担当業務目的 (上位目的達成手段)	成果指標	実績 ( H15 )	目標 ( H17 )	H16主要事業	H17見直し案の要旨
		予算総額	従事職員総数			
		成果指標	実績 ( H15 )	目標 ( H17 )		
		予算額	従事職員数			
	市民生活における利便性と行政サービスの効率を向上させる。	住みごこち (良い) 地区政策調査 (H11)	45.9%	50%以上	都市整備部および市内各所の施設等を所管する課所室と調整が必要な場合がある。	
		21,273千円	3人			
18	住居表示業務 (自治振興課 住居表示担当) 分かりやすく住所を表示する。	市街化区域に対する住居表示および町名地番整理実施率 (達成率)	80.02%	80.13%	住居表示、町名地番整理の実施 町名案内板、街区表示板の設置 街区表示板設置調査	街区表示板設置調査の結果を踏まえ、街区表示板の計画的整備を実施する。
		21,273千円	3人			
	住民相互の連絡、環境整備など良好な地域社会の維持、形成に資する共同活動出来る基盤を構築する。	住みごこち (良い) 地区政策調査 (H11)	45.9%	50%以上	コミセンの新規要望に対応し、各施設を所管する課所室との調整が必要な場合がある。	
		648,040千円	32人			
19	地域自治活動支援業務 (自治振興課 振興担当) 地域自治活動を促進するため、地域コミュニティの形成や活動を支援する。	町内会など自治組織への支援に対する評価 (良い-悪い) 地域政策調査 (H11)	- 9.5ポイント	0ポイント	地域住民団体への支援 (活動費の援助等) 活動拠点を整備する (コミュニティセンター、地域センターの充実) 安心できる生活環境の整備 (防犯灯整備、防犯活動支援) テレビ難視聴地域の解消	各種補助のあり方について、財政負担や住民ニーズにより配慮した配分の仕方などを検討する。 新規要望コミセンについては、他施設との複合化整備を図るため調整を進める。 老朽化の著しいコミュニティセンター、地域センターの大規模修繕を計画的に進める。 テレビ難視聴地域における共同受信施設を、地上波デジタル化に対応した施設へ切り換えるため、改修計画を策定し、計画的整備に努める。
		648,040千円	32人			

上位目的 ( 部局目的達成手段 )		成果指標	実績 (H15)	目標 (H17)	他部局関連施策	
No.	業務名称 (課所室 担当名) 担当業務目的 (上位目的達成手段)	予算総額	従事職員総数		H16主要事業	H17見直し案の要旨
		成果指標	実績 (H15)	目標 (H17)		
		予算額	従事職員数			

	地域の利便性に資する住民サービスの提供	窓口サービスにおける市民満足度	土崎支所: 応接良いが約90% 新屋支所: 実績なし	95%以上 60%	窓口業務においては、主管部局である財政部、福祉保健部等の指示・指導のもとに事務を執行している。	
		21,012千円	34人			
20	土崎支所業務 (土崎支所)	利用者反応 (アンケート評価点)	-	1.2	市民の満足度の向上 市民から信頼される業務の遂行 支所機能の充実	
	地域支援を充実させるため市役所の窓口として北部地域に密着した市民サービスを行う	14,354千円	20人			
21	新屋支所業務 (新屋支所)	利用者反応 (アンケート評価点)	-	1.2	市民の満足度の向上 市民から信頼される業務の遂行 支所機能の充実	
	地域支援を充実させるため、市役所の諸手続等の受付、処理を行うことにより西部地域に根ざした住民利益向上に努める。	6,658千円	14人			