

小山市事務事業評価シート

平成30年度版

No. 9

1. 基本情報							
＜1＞事業・業務名		業務改善活動支援事業			＜2＞事業・業務の別		事業
＜3＞選定基準		③ 平成29～30年度総合計画実施計画の計上事業			＜4＞継続評価・新規評価の別		新規評価
＜5＞ 総合計画 基本計画 での体系	大項目	2 着実に進める 新しい時代の行政づくり			＜6＞担当部(局)		総務部
	中項目	2-1 行政サービスの向上と効率的な行政運営			＜7＞担当所属		行政経営課
	小項目	2-1-1 行・財政改革			＜8＞担当係等		行政経営係
	施策	市民サービスの充実・行政運営の品質向上					
＜9＞根拠法令・計画等					＜10＞関連・類似事業		行政評価システム事業
＜11＞会計		一般	会計	＜12＞予算科目		2 款 1 項 1 目	
＜13＞実施期間		年度	～	年度	＜14＞全体事業費		千円
＜15＞実施手法		一部委託			「その他」の場合 ()		

2. Do - 実施 -									
＜16＞事業・業務の概要		業務改善の専門職から支援を受け、職場観察や市民・職員アンケート調査、データ分析等を行い、事実を可視化し、それにより抽出された課題の解決に向け、課全体で改善・改革に取り組む。							
目的	＜17＞事業・業務の目的	職員の意識改革と能力向上を図り、行政経営の質を高め、より満足度の高い市民サービスを提供できる組織づくりを実現することを目的とする。							
	＜18＞事業・業務の対象	小山市役所全職員							
手段	＜19＞平成29年度の活動内容	①全所属におけるFI手法を用いた業務改善活動の実践 ②全所属を対象とした業務改善研修や事例報告会の開催 ③特定部門(環境課)でのFI活動の実践 ④FI手法を用いた新庁舎における新総合窓口のコンセプト作りや窓口レイアウトの立案、窓口業務の棚卸し等 ※FI活動は、「現場の知恵を活かした改善・改革を進める取組」のこと。							
	＜20＞活動指標 (アウトプット)	指標名	単位	平成28年度		平成29年度			
				計画	実績	計画	実績	達成率(%)	
		改善活動の取組所属数	所属	85	81	86	86	100.0%	
研修会の参加所属数		所属	-	-	85	59	69.4%		
	事例報告数	件	5	6	10	9	90.0%		
成果	＜21＞事業・業務の成果	全所属で業務改善活動が実践され、職員の意識改革と行政経営の品質向上が図られる。							
	＜22＞成果指標 (アウトカム)	指標名	単位	平成28年度		平成29年度			
				計画	実績	計画	実績	達成率(%)	
	改善活動の目標達成率(一部達成を含む)	%	100	94	100	93	93.0%		
コスト ～資源の投入量	＜23＞投入指標 (インプット)	区分	単位	平成28年度		平成29年度			
				計画	実績	計画	実績	投入率(%)	
		コスト	千円	3,886	3,885	5,878	5,848	99.5%	
		事業費等	千円	1,000	999	3,000	2,970	99.0%	
		財源内訳	国・県補助金	千円					
			地方債	千円					
			その他	千円					
一般財源	千円		1,000	999	3,000	2,970	99.0%		
人件費	千円	2,886	2,886	2,878	2,878	100.0%			
	正職員	千円 × 人役	7,214 × 0.4	7,214 × 0.4	7,195 × 0.4	7,195 × 0.4			
	他の職員		×	×	×	×			

3. Check - 評価 -

実績評価	妥当性	<24> 目的・対象の妥当性	1.妥当である	理由	より満足度の高い市民サービスを提供するためには、職員一人ひとりの意識と能力の向上が必要であることから、目的・対象共に妥当である。 業務改善に必要な職員の意識・能力を向上させるには、多角的な視点を持った第三者による支援が必要であることから、改善・改革の知識を備えた専門家に業務支援を委託することは妥当である。
		<25> 手段や実施手法の妥当性	1.妥当である		
	有効性	<26> 成果の向上余地	2.向上の余地がある	理由	本活動を継続して行ってきたことで、業務改善意識の定着が図られてきているが、一方で、活動に対する温度差が見られ、職員一人ひとりの業務改善意識と能力の向上が図られるまでに至っていない。
	効率性	<27> 事業費や人件費の削減余地	1.削減の余地なし	理由	費用対効果の高い事業であり、事業費の削減余地はない。 効率性を常に意識し、取り組みを進めている事業であることから、人件費についても削減余地はない。
	公平性	<28> 受益者負担の適正化余地	1.適正	理由	受益者負担の余地はない。
	<29>総合評価	2.改善の余地がある	理由	特定部門に対するFI活動を1課ずつ順に実践していくことは効率的でないことから、平成29年度は全所属を対象とした研修会を実施した。参加者の理解度は高く、一定の効果が得られた。 全庁向けの研修や部門をまたがった活動支援を通し、職員の意識改革と能力向上を図る必要がある。	

4. Action - 改善 -

事業の改善	<30> 事業の課題 事業の改善点 今後の進め方等	職員の意識改革と能力向上を図る必要があることから、特定部門でのFI活動の実践に替え、部門をまたがった活動支援を行うほか、全所属を対象とした業務改善研修や事例報告会を継続して行う。			
事業の方向性	<31> 1次評価	所属長	3.現状維持	理由	これまでの実績から、FI活動は業務改善には大変有効な手法である。 平成29年度は、庁内研修を実施し、FI手法を各所属で活用できるようにしているが、その定着度によっては、今後も庁内研修の継続が必要かどうか、検討する余地はあると考える。
	<32> 2次評価	所管部長	3.現状維持	理由	FI活動は、市民サービスの向上につなげるための職員の意識改革や業務の質の向上に寄与しており、継続実施すべきと考える。 一方で、FI活動を経験した職員の積極的活用についても検討し、実施方法の見直しや事業費の削減を図ることも必要と思われる。

5 Plan - 計画 -

事業の計画	<33>実施計画	全所属におけるFIの手法を用いた業務改善活動の実践 全所属を対象とした業務改善研修や事例報告会の開催 窓口サービス検討部会の活動支援 等	<35>コスト	区分	単位	平成30年度	平成31年度
						計画	計画
				コスト	千円	7,017	7,317
	<34>活動・成果目標	所属における改善活動の実践が定着し、部門をまたがった改善活動が行われる。		事業費等	千円	2,700	3,000
				人件費	千円	4,317	4,317