

事務事業名		葛生総合窓口課高齢者福祉サービス申請受付事務				評価区分(事前評価・事後評価)			事後評価(A・B表)	
政策体系	基本目標	2 やさしくふれあいのある健康福祉づくり				担当組織	担当部	市民生活部	担当課	葛生総合窓口課
	政策	3 助け合い生きがいを実感できるまちづくり				担当係	健康福祉係	担当課長名	津久井博子	
	施策	1 豊かで健やかな長寿社会の実現				新規事業・継続事業		継続事業		
	基本事業	3 介護保険サービスの充実と介護予防の推進				実施計画事業・一般事業		一般事業		
予算科目	短縮コード	会計	款	項	目	予算細事業名				
						市単独事業・国県補助事業		市単独事業		
						任意的事業・義務的事業		任意的事業		
事業計画	単年度繰り返し	事業期間	16年度～ 年度		根拠法令 条例等	佐野市事務分掌規則 佐野市窓口業務時間延長 実施要綱		実施方法		直営
						事業分類		証明書交付・登録等事務		
						リーディングプロジェクト		該当なし		
					市長マニフェスト		該当なし			

1. 事務事業の現状把握【DO】

(1) 事務事業の手段・目的・結果・各指標

①手段(事務事業の主な活動内容を記入します。)											
事業概要(具体的な事務事業の活動内容・進め方)					平成26年度実績(平成26年度に行った主な活動内容)						
いきいき高齢課所管の各種福祉サービス申請書を受付し、本課へ送付する。 ・在宅介護者介護手当支給申請書受付 ・高齢者軽度生活援助事業利用申請書受付 ・寝たきり高齢者等紙おむつ券給付申請書受付 ・高齢者乳酸飲料愛のひと声事業利用申請書受付 ・高齢者緊急通報装置貸与申請受付 ・配食サービス利用申請書受付 ほか7件					左記事業概要と同様						
					活動指標	単位	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(見込)	28年度(見込)	29年度(見込)
					在宅介護者介護手当支給申請書受付件数	件	15	12	15		
					高齢者軽度生活援助事業利用申請書受付件数	件	39	37	40		
					紙おむつ券ほか高齢者福祉サービス申請受付件数	件	45	33	40		
②対象(この事務事業は誰・何を対象としていますか?)											
葛生地区に住所を有する65歳以上の高齢者					対象指標	単位	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(見込)	28年度(見込)	29年度(見込)
					葛生地区に住所を有する65歳以上の高齢者数	人	3,775	3,842	3,842		
目的											
③意図(この事務事業によって、対象をどのような状態にしたいのですか?)											
申請内容を確認し、サービス券を交付した申請書を本課へ送付する。					成果指標	単位	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(目標)	28年度(目標)	29年度(目標)
					送付数/申請件数	%	100.0%	100.0%	100.0%		
④結果(どのような結果に結びつきますか?)											
65歳以上の高齢者に、必要な時に適切な介護保険サービスが受けられるようにする。					上位成果指標	単位	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(目標)	28年度(目標)	29年度(目標)
					要支援・要介護認定率	%	-	18.2	18.2	18.5	18.8

(2) 総事業費の推移・内訳

事業費 投入量	財源内訳	単位	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(目標)	28年度(目標)	29年度(目標)			
	国庫支出金	千円								
	県支出金	千円								
	地方債	千円								
	その他	千円								
	一般財源	千円								
	事業費計(A)	千円	0	0	0	0	0			
	事業費の内訳	千円	項目	事業費	項目	事業費	項目	事業費	項目	事業費
	人件費	人	3	3	3					
のべ業務時間	時間	576	576	576						
人件費計(B)	千円	2,241	2,270	2,270	0	0				
トータルコスト(A)+(B)	千円	2,241	2,270	2,270	0	0				

事務事業名	葛生総合窓口課高齢者福祉サービス申請受付事務	担当部	市民生活部	担当課	葛生総合窓口課	担当係	健康福祉係
-------	------------------------	-----	-------	-----	---------	-----	-------

(3) 事務事業を取り巻く環境変化・市民の意見等

①この事務事業は、いつ頃、どのようなきっかけで開始しましたか？	合併に伴い佐野市のエリアが広がったが、地域住民に密着した行政サービスは合併前のそれぞれの役所で申請書の受理ができるよう総合窓口課が設置された。(平成17年2月28日から事業開始)
②事務事業を取り巻く環境(対象者や国・県などの法令等、社会情勢など)は事務事業の開始時期や合併前と比べてどのように変化していますか？	合併に伴って新設された事務であり、これまでに係の統合や人員削減が行われた。利用者については、葛生地区以外も増加している。
③この事務事業に対して、関係者(市民、議会、事務事業対象者)からどのような意見・要望がありますか？	総合窓口課は地域住民の利便性を確保するために設置要望が強く、議会においても要望・質疑等があった。(平成17年第1回定例会)

(4) 前年度の評価結果に対する改革・改善の取組

前年度の評価結果	評価結果を受けて行った具体的な改革・改善の取組
現状維持	現状維持により対象外

2. 事務事業の事後評価【Check】

目的 妥当性 評価	①政策体系との整合性 この事務事業の目的(対象・意図)は、政策体系(結果)に結びついていますか？	結びついている		理由・改善案	身近な庁舎で合併前と同じように申請ができることは、質の高いサービスの提供につながる。
	②公共関与の妥当性 なぜこの事務事業を市が行わなければならないのですか？ 民間やNPO、市民団体などに委ねることはできませんか？	市が行わなければならない		理由・改善案	佐野市の条例や規則で定められた高齢者福祉サービス券の交付事務をそれぞれの分庁舎に設置された総合窓口課で行うことで市民の利便性が高まり、窓口サービス業務の向上につながる。
	③対象・意図の妥当性 事務事業の現状や成果から考えて、対象と意図を見直す必要がありますか？	妥当である		理由・改善案	高齢者やその家族のために高齢者福祉サービス券の交付が身近な分庁舎で受けられるもので、対象と意図は合っている。
有効性 評価	④事務事業の成果向上余地 事務事業の成果は出ていますか？ 事務事業のやり方・進め方を見直すことで成果を向上させることができますか？	成果向上余地がない		理由・改善案	地域住民が合併前と同等の行政サービスを受けられるという、当初の事業目的の成果は十分である。
	⑤類似事務事業との統合・連携の可能性 類似の目的や活動形態を持つ他の事務事業がありますか？ ある場合は、その事務事業との統合・連携ができますか？	類似事務事業はない		理由・改善案	類似事務事業名
	*類似事務事業があれば、名称を記入				
効率性 評価	⑥事業費・人件費の削減余地 事務事業の成果を低下させずに事業費・人件費を削減することができますか？	削減の余地はない		理由・改善案	事業費の予算はないため削減の余地はない。 人件費についても、これまでに係の統合、人員の削減があり、これ以上削減できない。
	⑦受益者負担の適正化余地 この事務事業の受益者は誰ですか？事務事業の目的や成果から考えて受益者負担を見直す必要がありますか？	受益者負担を求める必要がない		理由・改善案	高齢者福祉サービスの各種申請を行っているが、窓口交付自体に受益者負担を求める内容のものはない。
総合 評価	⑧本事業の休止・終了条件(本事業はどんな状態になれば休止・廃止、事業終了となるか？)				
地域住民に対し、合併前と同等の行政サービスを提供する事業ため、休止・廃止はできない。					

3. 評価結果の総括と今後の方向性【Action】

(1) 今後の事務事業の方向性	(2) 改革・改善による期待効果	(3) 改革・改善を実現するうえで解決すべき課題(壁)とその解決策																					
現状維持(従来通り実施)	廃止・休止の場合は、記入不要 ×の領域は改革改善ではない。																						
* 評価結果に基づいた改革改善案を記入します。 (複数ある場合は、①②・・・と記入します。現状維持の場合は記入しません。)	<table border="1"> <tr> <td colspan="2" rowspan="2"></td> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> <tr> <th rowspan="3">成果</th> <th>向上</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>維持</th> <td></td> <td>○</td> <td>×</td> </tr> <tr> <th>低下</th> <td></td> <td>×</td> <td>×</td> </tr> </table>			コスト			削減	維持	増加	成果	向上				維持		○	×	低下		×	×	
				コスト																			
		削減	維持	増加																			
成果	向上																						
	維持		○	×																			
	低下		×	×																			