

事務事業名	二宮支所福祉国保窓口事務				担当	市民生活部 二宮支所 福祉国保窓口係			
政策名	G	効率的で市民にわかりやすいまちづくり				増補版施策名			
施策名	1	市民本位の窓口サービスの向上				☐ 実施計画上の主要事業			
関連個別計画					事業期間	☐ 単年度のみ			
法令根拠	国民健康保険法、高齢者の医療の確保に関する法律、国民年金法、介護保険法ほか					☒ 単年度繰返（開始年度 平成21 年度～）			
予算科目	1. 一般会計	2. 総務費	1. 総務管理費	12. 支所費		☐ 期間限定複数年度（ 年度～ 年度）			
事業概要	地方自治法第155条の規定に基づき設置した二宮支所において、市民の利便性や経済活動の効率性を高めるために、窓口で次の業務を行う。 1. 国民健康保険及び後期高齢者医療制度に係る資格異動の受付、保険証等の交付、療養費の支給申請受付、出産育児一時金及び葬祭費請求受付等 2. 国民年金に係る資格の異動、老齢・障害年金の請求、保険料の納付猶予・免除申請受付等 3. 介護保険に係る要介護認定、負担限度額認定、高額介護サービス費等に係る受付等 4. こども、妊産婦、ひとり親、重度心身障害者医療費助成申請受付等 5. 障害者及び高齢者に係る福祉事業の申請受付等 6. 児童手当に係る申請受付等								

1. 現状把握の部 (1) 事務事業の目的と指標

①手段（主な活動） 29年度実績 国民健康保険・後期高齢者医療・国民年金の資格異動及び各種申請受付、介護保険要介護認定申請及び各種受付、各種医療費助成申請受付、福祉サービス申請受付（平成29年度取扱件数12,554件） 30年度計画 29年度に同じ	⑤活動指標（事務事業の活動量を表す指標）の推移 名称 単位 26年度(実績) 27年度(実績) 28年度(実績) 29年度(実績) 30年度(見込) ア 各種保険の資格異動届出等の受付件数 件 1,166 1,108 1,223 1,175 1,100 イ 保険証等の再交付件数 件 472 369 439 503 500 ウ 各種申請受付件数 件 19,648 14,106 11,173 9,524 9500 エ 各種届出等受付件数 件 2,238 1,529 1,732 1,352 1,300 オ
②対象（誰、何を対象にしているのか）*人や自然資源等 市民及び窓口に来た人	⑥対象指標（対象の大きさを表す指標）の推移 名称 単位 26年度(実績) 27年度(実績) 28年度(実績) 29年度(実績) 30年度(見込) ア :市民の数（4月1日現在） 人 80,698 80,590 79,422 79,542 79,414 イ :市民及び窓口に来た人 人 9,428 8,712 8,795 8,226 8,200 ウ エ オ
③意図（この事業によって、対象をどう変えるのか） 迅速かつ適正な窓口サービスの提供。 適正な窓口サービスの運営。	⑦成果指標（対象における意図された対象の程度）の推移 名称 単位 26年度(実績) 27年度(実績) 28年度(実績) 29年度(実績) 30年度(見込) ア :適正な受付処理件数（上記「活動指標」の総計） 件 23,524 17,112 14,567 12,554 12,400 イ ウ エ オ
④結果（どんな結果(上位施策)に結びつけるのか） 窓口サービスの充実により、市民の利便性の向上を図る。	⑧上位成果指標（結果の達成度を表す指標）の推移 名称 単位 26年度(実績) 27年度(実績) 28年度(実績) 29年度(実績) 30年度(見込) ア :窓口での利用者の満足度 % 97.3 97.1 96.0 95.6 97.0 イ :（二宮支所市民窓口サービスに関するアンケート調査） ウ エ オ

(2) 総事業費の推移				単位	26 年度(実績)	27 年度(実績)	28 年度(実績)	29 年度(実績)	30 年度(見込)
投入量	事業費	財源内訳	国庫支出金	千円	0	0	0	0	0
			県支出金	千円	0	0	0	0	0
			地方債	千円	0	0	0	0	0
			その他	千円	0	0	0	0	0
			一般財源	千円	89	90	90	90	90
			事業費計 (A)	千円	89	90	90	90	90
	人件費		正規職員従事人数	人	4	4	4	3	3
			延べ業務時間	時間	6,976	6,976	6,976	5,232	5,232
			人件費計 (B)	千円	29,446	29,229	28,971	21,713	21,713
			トータルコスト(A)+(B)	千円	29,535	29,319	29,061	21,803	21,803

(3) 事務事業の環境変化・市民意見等	
①この事務事業を開始したきっかけは何か？ いつごろどんな経緯で開始されたのか？	平成21年3月23日の真岡市と二宮町の合併に伴い、急激な変化を避けるため、地方自治法第155条の規定に基づき二宮支所を設置した。
②事務事業を取り巻く状況（対象者や根拠法令等）はどう変化しているか、開始時期あるいは 5 年前と比べてどう変わったのか？	利用者拡大に向け、二宮支所が行う事務事業についてさまざまな方法で周知したことから、業務内容が少しずつ定着していると共に、二宮地区以外の市民の利用が年々増加している。
③この事務事業に対して関係者（住民、議会、事業対象者、利害関係者等）からどんな意見や要望が寄せられているか？	平成22年第1回議会定例会において、「二宮支所における各窓口業務の利用状況についてと二宮支所のあり方と今後の取り組みについて」の一般質問があり、自治法上の支所として組織的体制の整備と人的体制の強化を図り、地域住民の利便性の向上を目指して支所窓口業務を継続していく考えを答弁した。 来庁する市民から、待ち時間も少なく、駐車場も広く利用しやすいとの声が寄せられている。

2. 1 次評価の部 *原則は事後評価、ただし複数年度事業は途中評価

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は、市の政策体系に結びつくか？ ・意図することが結果（上位施策）に結びついているか？	☒ 結びついている ☐ 見直し余地がある 窓口サービスの向上。 特に二宮地区市民の利便性の確保。
	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か？ ・税金を投入して達成する目的か？	☒ 妥当である ☐ 見直し余地がある 市民の利便性の向上を図ることを目的とした窓口サービス。
	③対象と意図の妥当性 ・対象を限定・追加すべきか？ ・意図を限定・拡充すべきか？	☒ 適切である ☐ 対象を見直す必要がある ☐ 意図を見直す必要がある 市民を始めとする二宮支所利用者全員を対象としており、適切である。
有効性評価	④成果の向上余地 ・成果を向上させる余地はあるか？ ・成果の現状水準とあるべき水準の差異はないか？ ・何が原因で成果向上が期待できないのか？	☒ 向上余地はない ☐ 向上余地がある 迅速かつ正確な受付事務を実施している。
	⑤廃止・休止の成果への影響 ・事務事業を廃止・休止した場合の影響の有無とその内容は？	☒ 影響がある ☐ 影響がない 二宮支所利用者の利便性を損なう。
	⑥類似事業との統合や連携の可能性 ・他に、類似の形態の事務事業はないか？	☐ 類似事業がある（類似の事務事業名を記載） ☒ 類似事業はない
	・類似事業がある場合、その事業と統合したり連携を図ることができるか？	☐ 他の事業と統合・連携ができる ☐ 他の事業と統合・連携できない
効率性評価	⑦事業費の削減余地 ・成果を下げずに事業費を削減できないか？ （仕様や工法の適正化、住民の協力など）	☒ 削減余地がない ☐ 削減余地がある 必要に応じた事務費であり、必要最小限の経費である。
	⑧人件費（延べ業務時間）の削減余地 ・やり方を工夫して延べ業務時間を削減できないか？ ・成果を下げずに正社員以外の職員や委託でできないか （アウトソーシングなど）	☒ 削減余地がない ☐ 削減余地がある 事務処理に必要最小限の人件費である。
公平性評価	⑨受益機会・費用負担の適正化余地 ・事業の内容が一部の受益者に偏って不公平ではないか？ ・受益者負担が公正・公平になっているか？	☒ 公正・公平である ☐ 見直し余地がある 受益者負担はない。

3. 改革・改善方向の部

(1) 改革の方向性（改革案・実行計画） ☐ 廃止 ☐ 見直し（ ☐ ：目的妥当性 ☐ ：有効性 ☐ ：効率性 ☐ ：公平性） ☐ 統合 ☒ 継続	(3) 改革・改善による期待成果 <table><tr><td></td><td></td><th colspan="3">コスト</th></tr><tr><td></td><td></td><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																							
(2) 改革、改善を実現する上で克服すべき課題は何か？それをどう克服していくか？																								

4. 事務事業の 2 次評価結果（事業の総括と事業の方向性）

(1) 1 次評価結果の客観性と出来具合 ☐ 記述説明不足（説明責任不充分） ☐ 評価内容が客観性を欠く ☒ 評価内容は客観的と言える																								
(2) 2 次評価者としての評価結果 ①目的妥当性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ②有効性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ③効率性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ④公平性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり																								
(3) 2 次評価者として判断した今後の事業の方向性 ☐ 廃止 ☐ 休止 ☐ 目的絞込み ☐ 目的拡充 ☐ 事業統廃合 ☐ 事業のやり方改善 ☐ 予算削減 ☐ 予算増大 ☒ 現状維持（従来通りで特に改革改善をしない）	(4) その他 2 次評価会議で指摘された事項																							
(5) 改革・改善による期待成果 <table><tr><td></td><td></td><th colspan="3">コスト</th></tr><tr><td></td><td></td><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																							