31

事務事業評価表

1．基本事項

作成日　平成24年09月21日(金)

事務事業	国民年金・老齢福祉年金事務	担当課	岡部市民生活課	担当係	市民係	管理番号	3162
総合振興計画 基本戦略		事業区分	□ 自治事務	■ 法定受託事務 →	対象拡大	有□	
総合振興計画 主要プロジェクト					サービス拡充	有□	
総合振興計画 行政分野別施策 大項目	000000（未割当）	根拠法令個別計画等	国民年金法				
総合振興計画 行政分野別施策 中項目	000000（未割当）						
総合振興計画 行政分野別施策 小項目	000000（未割当）						

事業概要	日本年金機構との協力・連携のもとに、国民年金被保険者や年金受給者の事務手続き及び相談業務を行う。
目的 ※何のために	住民の年金受給資格確保及び、年金受給による将来の安心と生活安定のため、国民年金制度の安定的な運営の確保。
対象 ※誰・何を対象に	２０歳以上の住民、国民年金被保険者（国民年金加入対象者）、国民年金受給者
手段 ※どのように	被保険者や受給者からの届出・申請を窓口で受理し、日本年金機構へ送付・報告する日本年金機構と連携を図りながら、年金制度についての相談等に対応する。パンフレット等を配布し、制度周知を行う。
成果 ※何を求めるか	住民の老後の安心した生活を確保するとともに、国民年金制度の安定的運営を図る。
執行体制	■ 市職員　□ 一部委託　□ 全部委託　□ 指定管理　□ 市民ボランティア　□ ＮＰＯ民間団体　□ その他（　　）

事務事業を構成する予算事業	会計区分	款	項	目	細事業名	前年度決算額（円）
		00	00	00		0
		00	00	00		0
		00	00	00		0
		00	00	00		0
		00	00	00		0

本事業の主な業務	
・国民年金資格処理（資格処理・喪失・種別変更・転入）	・未支給年金裁定請求
・国民年金付加保険料申請受付	・福祉年金関係事務（障害基礎年金・連名簿）
・国民年金保険料法定免除事務	・寡婦年金裁定請求
・老齢基礎年金裁定請求（国民年金第１号被保険者）	・死亡一時金裁定請求
・障害基礎年金裁定請求	・未支給年金裁定請求
・遺族基礎年金裁定請求	・国民年金保険料免除申請事務

2．事業費（投入コスト）　※当該年度以降の数値は内部検討のため試算したものです（未確定数値）　単位：円

区分			平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
年度別計画				Ｈ２２から評価				
事業費	予算（現額）		0	0	0	0	0	0
	決算額		0	0	0	0	0	0
	財源内訳	国支出金	0	0	0	0	0	0
		県支出金	0	0	0	0	0	0
		地方債	0	0	0	0	0	0
		他特定財源	0	0	0	0	0	0
		一般財源	0	0	0	0	0	0
人件費	従事職員数(人)		0.00	0.00	0.74	0.63	0.42	0.42
	人件費相当試算※１		0	0	5,708,360	4,844,700	3,317,580	3,317,580
			0	0	0		0	0
(総事業費試算)			0	0	5,708,360	4,844,700	3,317,580	3,317,580

※１　人件費相当額試算は、従事職員数に平均人件費を用いて試算したものです。

事務事業評価表

3．評価指標

グラフ表示	区分	指標名 / 目標値 / 実績値 / 年度別目標値の設定根拠 / 実績値の出所・算出式	単位	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	目標なし
■	活動指標１	窓口、電話対応件数	件							■
		目標値		- - - - - -	- - - - - -	- - - - - -	- - - - - -	- - - - - -	- - - - - -	
		実績値		0.00	2,078.00	1,873.00	1,850.00	0.00	0.00	
		年度別目標値の設定根拠		目標値の設定はなじまないため設定せず。						
		窓口、電話等での実対応件数								
■	成果指標１	苦情件数	件							□
		目標値		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
		実績値		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
		年度別目標値の設定根拠		誤りをなくすため実件数０件を目指す。						
		業務安定システム事務処理対応表								
■	効率指標１	窓口、電話対応のコスト（Ｈ２２から設定）	円							■
		目標値		- - - - - -	- - - - - -	- - - - - -	- - - - - -	- - - - - -	- - - - - -	
		実績値		0.00	0.00	3,047.00	2,618.00	0.00	0.00	
		年度別目標値の設定根拠		目標値の設定はなじまないため設定せず。						
		人件費÷窓口、電話対応各件数								
□		目標値		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	□
		実績値		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
		年度別目標値の設定根拠								
□		目標値		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	□
		実績値		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
		年度別目標値の設定根拠								
□		目標値		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	□
		実績値		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
		年度別目標値の設定根拠								

4．観点別評価　（A：目標値どおり（以上）　B：ほぼ目標値どおり　C：目標未達成　－：目標値の設定がないもの）

活動（意図した活動を行っているか）	-	目標が設定できないものは、活動指標の数値の推移を説明 平成２３年度より転入・転出等の異動届が本庁に一括集約したことにより、窓口対応件数は、１８５０件で前年度の１８７３件より少し減少している。
成果（意図した成果が上がっているか）	A	目標が設定できないものは、成果指標の数値の推移を説明 窓口での苦情やトラブルもなく、適正に処理されている。
効率性（効率的に事務を行っているか）	-	目標が設定できないものは、効率指標の数値の推移を説明 窓口及び電話対応件数は、流動的で正しく把握することできないため１件あたりのコストの目標値は設定せず。

評価者	岡部市民生活課　市民係長　神尾文子

5．前年度改善改革プラン達成状況

前年度改善・改革案	３総合支所の在り方及び総合支所の事務内容を全庁的に見直しを行い、事務の効率化、職員の適正配置の実現を図る。
達成状況及びその効果	本庁との連携を図ることで、国民年金・老齢福祉年金事務を適正に実施することができた。

事務事業評価表

６．所属長評価（今後の方向性）

事務事業	国民年金・老齢福祉年金事務	担当課	岡部市民生活課	担当係	市民係	管理番号	3162

■ ① 現状のまま継続
□ ② 見直して継続 → □ 委託化等の検討 / □ 成果向上のための改善 / □ 効率化のための改善 / □ 事業規模の縮小 / □ 他の事務事業と統合
□ ③ 拡充・重点化（コスト投入）
□ ④ 目的達成による終了
□ ⑤ 廃止を検討

評価の内容説明

窓口での苦情もなく適正に事務を行っているが、事務の効果的、効率的執行の観点から本庁と支所との一層の連携が必要である。

評価者	岡部市民生活課長　根岸　宏

上記を実施するための具体的な取り組み内容は？

７．改善改革プランと今後の課題

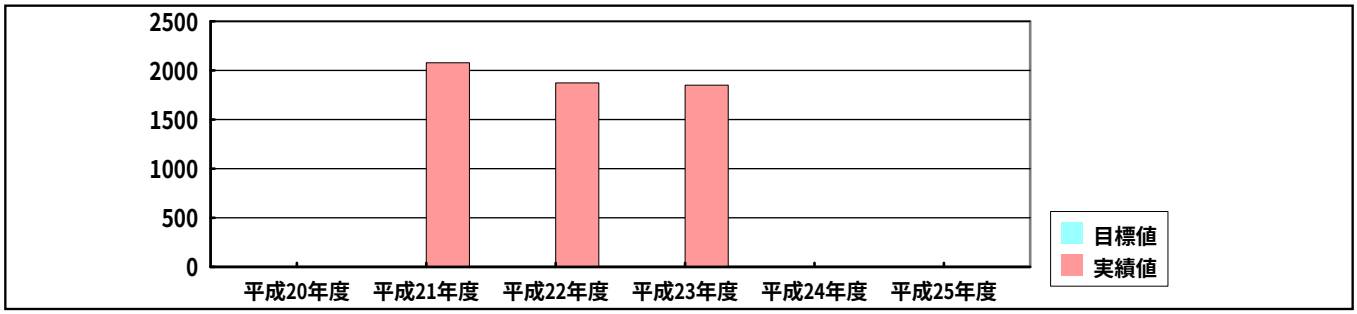
改善・改革案	

８．今後の課題(年度別計画等により実施する取り組み等)

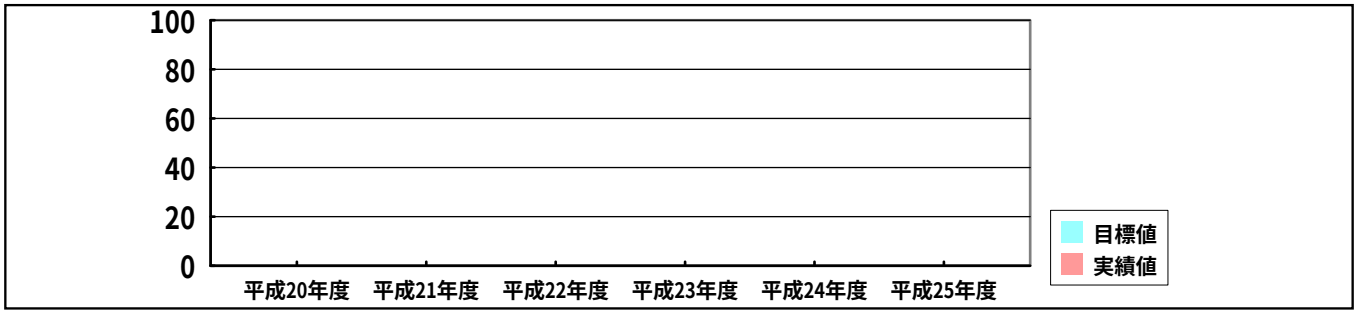
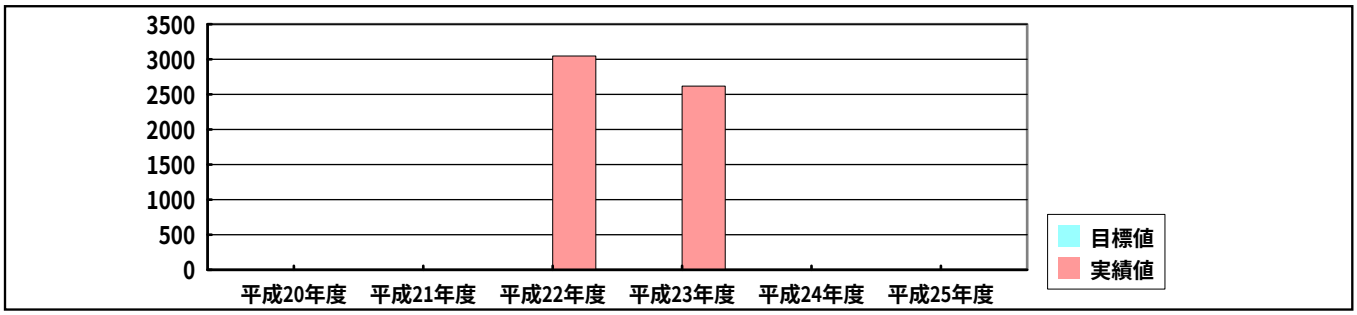
今後の課題	

９．評価指標グラフ

区分	活動指標１	指標名	窓口、電話対応件数



区分	成果指標１	指標名	苦情件数



区分	効率指標１	指標名	窓口、電話対応のコスト（Ｈ２２から設定）