

事務事業評価表

1. 基本事項

作成日 令和04年06月16日(木)

|                   |          |  |                  |               |  |                                |     |           |      |
|-------------------|----------|--|------------------|---------------|--|--------------------------------|-----|-----------|------|
| 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      | 3146 |
| 総合計画              | 大項目      | 6  | みんなで創る協働のまち      | 事業区分          | <input type="checkbox"/> 自治事務 <input checked="" type="checkbox"/> 法定受託事務 |                                |     |           |      |
|                   | 中項目      | 2  | 将来に向けた持続可能なまちづくり | 根拠法令<br>個別計画等 | 国民年金法  |                                |     |           |      |
|                   | 小項目      | 3  | 行財政運営の推進         |               |  |                                |     |           |      |
|                   | 主要プロジェクト | 0  | (未使用)            |               |  |                                |     |           |      |
| 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<br>※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<br>※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<br>※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。また、パンフレット等を配布し、制度周知を行う。   |                  |               |  |                                |     |           |      |
| 成果<br>※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              |          | <input checked="" type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> 一部委託 <input type="checkbox"/> 全部委託 <input type="checkbox"/> 指定管理 <input type="checkbox"/> 市民ボランティア <input type="checkbox"/> NPO等 <input type="checkbox"/> その他（ ） |                  |               |  |                                |     |           |      |
| 事務事業を構成する<br>予算事業 |          | 区分   | 款                | 項             | 目  | 細事業名                           |     | 前年度決算額（円） |      |
|                   |          |  |                  |               |  |                                |     |           |      |
|                   |          |  |                  |               |  |                                |     |           |      |
|                   |          |  |                  |               |  |                                |     |           |      |
|                   |          |  |                  |               |  |                                |     |           |      |
|                   |          |  |                  |               |  |                                |     |           |      |
| 本事業の<br>主な業務      |          | ・国民年金資格異動届（資格取得・喪失・種別変更）受付・引継ぎ   |                  |               |  | ・遺族基礎年金裁定請求受付・引継ぎ              |     |           |      |
|                   |          | ・国民年金付加保険料申請受付・引継ぎ   |                  |               |  | ・寡婦年金裁定請求受付・引継ぎ                |     |           |      |
|                   |          | ・国民年金保険料免除申請の受付・引継ぎ  |                  |               |  | ・未支給年金裁定請求受付・引継ぎ               |     |           |      |
|                   |          | ・国民年金保険料法定免除の申請受付・引継ぎ  |                  |               |  | ・死亡一時金裁定請求受付・引継ぎ               |     |           |      |
|                   |          | ・老齢基礎年金裁定請求（国民年金第1号被保険者）受付・引継ぎ   |                  |               |  | ・福祉年金関係（障害基礎年金現況届）受付・引継ぎ       |     |           |      |
|                   |          | ・障害基礎年金裁定請求受付・引継ぎ  |                  |               |  | ・福祉年金関係（老齢福祉年金死亡届・未支給請求）受付・引継ぎ |     |           |      |

2. 事業費（投入コスト）

単位：円

| 区分     |          | 平成29年度    | 平成30年度    | 平成31年度    | 令和2年度     | 令和3年度     | 令和4年度      |
|--------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| 年度別計画  |          |           |           |           |           |           |            |
| 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          |
|        |          | 県支出金      | 0         | 0         | 0         | 0         | 0          |
|        |          | 地方債       | 0         | 0         | 0         | 0         | 0          |
|        |          | 他特定財源     | 0         | 0         | 0         | 0         | 0          |
|        |          | 一般財源      | 0         | 0         | 0         | 0         | 0          |
| 人件費    | 従事職員数（人） | 0.57      | 0.57      | 0.71      | 0.71      | 0.58      | 3.14       |
|        | 人件費相当試算※ | 4,434,030 | 4,435,740 | 5,581,310 | 5,776,560 | 4,501,911 | 25,532,433 |
| 総事業費試算 |          | 4,434,030 | 4,435,740 | 5,581,310 | 5,776,560 | 4,501,911 | 25,532,433 |

※ 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。

3. 評価指標

| 区分      | 指標名             |     | 単位                                     | 平成<br>29年度 | 平成<br>30年度 | 平成<br>31年度 | 令和<br>2年度 | 令和<br>3年度 | 令和<br>4年度 |
|---------|-----------------|-----|--|------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|
|         | 目標値             | 実績値 |  |            |            |            |           |           |           |
|         | 目標値の算定根拠/実績値の出所 |     |  |            |            |            |           |           |           |
| 実績値の算出式 |                 |     |  |            |            |            |           |           |           |
| 活動指標 1  | 窓口、電話対応件数       | 目標値 | 件                                      |            |            |            |           |           |           |
|         |                 | 実績値 |  | 1094       | 811        | 815        | 446       | 371       | 0         |
|         | 目標値の算定根拠/実績値の出所 |     | 目標値は設定になじまないため設定せず / 窓口、電話等での実対応件数     |            |            |            |           |           |           |
|         | 実績値の算出式         |     |  |            |            |            |           |           |           |
| 成果指標 1  | 苦情件数            | 目標値 | 件                                      | 0          | 0          | 0          | 0         | 0         | 0         |
|         |                 | 実績値 |  | 0          | 0          | 0          | 0         | 0         | 0         |
|         | 目標値の算定根拠/実績値の出所 |     | 誤りのない事務処理を目指して目標値を「0」とした / 苦情として処理した件数 |            |            |            |           |           |           |
|         | 実績値の算出式         |     |  |            |            |            |           |           |           |
| 活動指標 2  | 窓口、電話対応のコスト     | 目標値 | 円                                      |            |            |            |           |           |           |
|         |                 | 実績値 |  | 4053       | 5469       | 6848       | 12952     | 12719     | 0         |
|         | 目標値の算定根拠/実績値の出所 |     | 目標値は設定になじまないため設定せず / 人件費÷窓口、電話対応件数     |            |            |            |           |           |           |
|         | 実績値の算出式         |     |  |            |            |            |           |           |           |
|         |                 | 目標値 |  |            |            |            |           |           |           |
|         |                 | 実績値 |  |            |            |            |           |           |           |
|         | 目標値の算定根拠/実績値の出所 |     |  |            |            |            |           |           |           |
|         | 実績値の算出式         |     |  |            |            |            |           |           |           |
|         |                 | 目標値 |  |            |            |            |           |           |           |
|         |                 | 実績値 |  |            |            |            |           |           |           |
|         | 目標値の算定根拠/実績値の出所 |     |  |            |            |            |           |           |           |
|         | 実績値の算出式         |     |  |            |            |            |           |           |           |
|         |                 | 目標値 |  |            |            |            |           |           |           |
|         |                 | 実績値 |  |            |            |            |           |           |           |
|         | 目標値の算定根拠/実績値の出所 |     |  |            |            |            |           |           |           |
|         | 実績値の算出式         |     |  |            |            |            |           |           |           |

4. 観点別評価

観点別評価は、指標達成の有無の他、その達成率も勘案して総合的に評価します。  
目標値の設定がないものについても、進捗状況等を踏まえA～Cの三段階にて評価します。  
事業達成度評価は、意図した活動により事業目的に適う成果がでているかを評価します。  
(評価基準) (A:達成している B:おおむね達成している C:達成していない)

(1) 事業達成度評価

| 区分 | 評価の観点   | 評価 | 評価理由・指標数値の推移                                 |
|----|---|----|--|
| 活動 | ・活動実績は、見込みに沿い、かつ投入資源に見合っているか。                 | A  | 前年度と比較すると窓口及び電話対応件数は75件減少したが、滞りなく対応することができた。 |
| 成果 | ・意図した成果が上がっているか。<br>・指標未達成の場合は、その原因を分析できているか。 | A  | 窓口でのトラブルや苦情もなく、目標値の苦情件数0件を達成できた。             |
|    |   |    | 評価者 市民係長 菊池清彦                                |

(2) 事業効率性評価

事業効率性評価は、執行体制や手段など効率的に事務事業を執行しているかを評価します。  
(評価基準) (A:効率的である B:高める余地あり C:効率的でない)

| 区分  | 評価の観点   | 評価 | 評価理由                               |
|-----|---|----|------------------------------------|
| 効率性 | ・ICTの活用や業務改善が充分か。<br>※検証必須<br>・コスト面など効率的に執行できているか。<br>・民間委託や他事業との統合・連携が可能か。 | A  | 本庁（保険年金課）、熊谷年金事務所と連携をとり、効率的に執行できた。 |
|     |   |    | 評価者 市民係長 菊池清彦                      |

5. 前年度改善改革プラン達成状況

|                            |  |
|----------------------------|--|
| 令和2年度の評価を受けて<br>設定した改善・改革案 |  |
| 達成状況及び<br>その効果             |  |

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 | 3146 |
| <div><div><div><input type="checkbox"/> ①拡充, 重点化(コスト投入)</div><div><input checked="" type="checkbox"/> ②現状のまま継続</div><div><input type="checkbox"/> ③見直して継続</div><div><input type="checkbox"/> ④目的達成による終了</div><div><input type="checkbox"/> ⑤廃止を検討</div></div><div><div><input type="checkbox"/> 委託化等の検討</div><div><input type="checkbox"/> 成果向上のための改善</div><div><input type="checkbox"/> 効率化のための改善</div><div><input type="checkbox"/> 事業規模の縮小</div><div><input type="checkbox"/> 他の事務事業と統合</div></div></div> |               | 評価の内容説明  |               |     |     |      |      |
|  |               | 年金事務所及び本庁（保険年金課）との連携により、窓口でのトラブルや苦情もなく、適正に事務を行っている。<br>引き続き現状のまま継続とする。 |               |     |     |      |      |
| 上記を実施するための具体的な取組内容は？   |               | 評価者  | 岡部市民生活課長 成瀬哲也 |     |     |      |      |

7. 改善改革プラン・今後の課題

|  |  |
|--|--|
| 令和4年度に実施する<br>改善・改革案<br>（事業目的・各指標の達成に必要な改善、業務の効率化を図るための改善）         |  |
| 令和5年度以降に取り組む<br>改善・改革案・今後の課題<br>（事業目的・各指標の達成に必要な改善、業務の効率化を図るための改善） |  |

8. 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 |    |     |     |        |  |      |        |  |     |        |  |     |       |  |     |       |  |     |       |  |  |
|--|--------|------|-----------|----|-----|-----|--------|--|------|--------|--|-----|--------|--|-----|-------|--|-----|-------|--|-----|-------|--|--|
| <table><tr><th>年度</th><th>目標値</th><th>実績値</th></tr><tr><td>平成29年度</td><td></td><td>1100</td></tr><tr><td>平成30年度</td><td></td><td>800</td></tr><tr><td>平成31年度</td><td></td><td>800</td></tr><tr><td>令和2年度</td><td></td><td>450</td></tr><tr><td>令和3年度</td><td></td><td>350</td></tr><tr><td>令和4年度</td><td></td><td></td></tr></table> |        |      |           | 年度 | 目標値 | 実績値 | 平成29年度 |  | 1100 | 平成30年度 |  | 800 | 平成31年度 |  | 800 | 令和2年度 |  | 450 | 令和3年度 |  | 350 | 令和4年度 |  |  |
| 年度   | 目標値    | 実績値  |           |    |     |     |        |  |      |        |  |     |        |  |     |       |  |     |       |  |     |       |  |  |
| 平成29年度   |        | 1100 |           |    |     |     |        |  |      |        |  |     |        |  |     |       |  |     |       |  |     |       |  |  |
| 平成30年度   |        | 800  |           |    |     |     |        |  |      |        |  |     |        |  |     |       |  |     |       |  |     |       |  |  |
| 平成31年度   |        | 800  |           |    |     |     |        |  |      |        |  |     |        |  |     |       |  |     |       |  |     |       |  |  |
| 令和2年度  |        | 450  |           |    |     |     |        |  |      |        |  |     |        |  |     |       |  |     |       |  |     |       |  |  |
| 令和3年度  |        | 350  |           |    |     |     |        |  |      |        |  |     |        |  |     |       |  |     |       |  |     |       |  |  |
| 令和4年度  |        |      |           |    |     |     |        |  |      |        |  |     |        |  |     |       |  |     |       |  |     |       |  |  |
| 区分   | 成果指標 1 | 指標名  | 苦情件数      |    |     |     |        |  |      |        |  |     |        |  |     |       |  |     |       |  |     |       |  |  |
| <table><tr><th>年度</th><th>目標値</th><th>実績値</th></tr><tr><td>平成29年度</td><td></td><td></td></tr><tr><td>平成30年度</td><td></td><td></td></tr><tr><td>平成31年度</td><td></td><td></td></tr><tr><td>令和2年度</td><td></td><td></td></tr><tr><td>令和3年度</td><td></td><td></td></tr><tr><td>令和4年度</td><td></td><td></td></tr></table>                 |        |      |           | 年度 | 目標値 | 実績値 | 平成29年度 |  |      | 平成30年度 |  |     | 平成31年度 |  |     | 令和2年度 |  |     | 令和3年度 |  |     | 令和4年度 |  |  |
| 年度   | 目標値    | 実績値  |           |    |     |     |        |  |      |        |  |     |        |  |     |       |  |     |       |  |     |       |  |  |
| 平成29年度   |        |      |           |    |     |     |        |  |      |        |  |     |        |  |     |       |  |     |       |  |     |       |  |  |
| 平成30年度   |        |      |           |    |     |     |        |  |      |        |  |     |        |  |     |       |  |     |       |  |     |       |  |  |
| 平成31年度   |        |      |           |    |     |     |        |  |      |        |  |     |        |  |     |       |  |     |       |  |     |       |  |  |
| 令和2年度  |        |      |           |    |     |     |        |  |      |        |  |     |        |  |     |       |  |     |       |  |     |       |  |  |
| 令和3年度  |        |      |           |    |     |     |        |  |      |        |  |     |        |  |     |       |  |     |       |  |     |       |  |  |
| 令和4年度  |        |      |           |    |     |     |        |  |      |        |  |     |        |  |     |       |  |     |       |  |     |       |  |  |