

平成26年度

阿見町外部評価報告書

平成26年11月
阿見町外部評価委員会

目次

1. 外部評価委員会の概要.....	1
1-1. 背景.....	1
1-2. 目的.....	1
1-3. 設置.....	1
2. 委員会の進め方.....	2
2-1. 内部評価.....	2
2-2. 対象事業の選定.....	2
2-3. 事業ヒアリング.....	3
2-4. 対応方針作成（担当課）.....	3
2-5. 報告書作成.....	3
3. 各事務事業の評価結果.....	4
3-1. 広報事業.....	6
3-2. 徴税吏員催告徴収事業.....	10
3-3. 休日等サービス事業.....	14
3-4. 区長等支援事業.....	18
3-5. 庁舎維持管理事業.....	22
3-6. 人材育成事業.....	26
3-7. 住民情報ネットワーク運営事業.....	30
3-8. 固定資産税（家屋）賦課徴収事業.....	34
4. 平成26年度外部評価委員会の総括.....	38
4-1. 外部評価委員会を実施したことによる効果.....	38
4-2. 外部評価過程における課題.....	40
4-3. 町の行政評価に対する提言.....	42
5. 資料.....	44
5-1. 外部評価委員会要綱.....	44
5-2. 開催の経過.....	45

1. 外部評価委員会の概要

1-1. 背景

地方自治体における行政改革の考え方は、社会保障や施設修繕などの経費拡大が将来に渡って財政を圧迫する状況が差し迫ってきた平成の初期頃から広まった。その一方、低迷する経済状況の中、税金の使われ方に対する住民側からの関心の高まりを受け、行政の説明責任がより一層問われるようになった。このような背景から、行政の施策展開にあたって事務事業の必要性や有効性を検討・評価する「行政評価システム」の導入が、平成10年代より全国の自治体に広がった。

当町においても、平成13年度改定の行政改革大綱において行政評価システムの検討を開始し、一部試行を経て、平成18年度から本格導入している。近年では行政評価の取り組みが町職員に十分浸透してきた一方で“マンネリ化”という課題が発生している。

町では、行政評価において外部からの視点を取り入れ、評価の客観性・透明性を高めるとともに、行政評価制度そのものの議論をいっそう深め、改善につなげたいと考えるようになった。

1-2. 目的

現在実施されている行政評価の運用において、職員にとって単純作業と化しているのではないか、行政内部における評価がお手盛り評価に落ち着き、改善効果が停滞しているのではないかという懸念がある。

外部評価委員会では、町が実施している事務事業評価（「内部評価」）における評価の過程をチェックすることにより、PDCAサイクルの徹底、職員の意識向上、精度の向上を図り、町の行政評価における課題の解決に寄与することを目的としている。

1-3. 設置

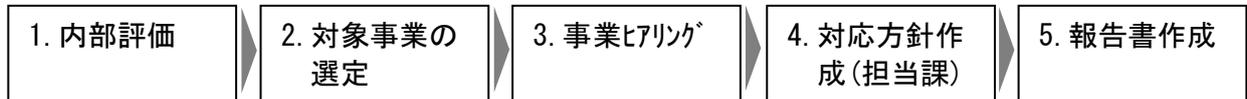
阿見町外部評価委員会要綱に基づき、平成26年6月18日、下記の委員により外部評価委員会が設置された。

（委員名簿）

役職	氏名	備考
委員長	米倉 政実	学識経験者（茨城大学農学部教授）
副委員長	山口 忍	学識経験者（茨城県立医療大学看護学部教授）
	橋本 英之	民間企業の経営について専門的な知識を有する者（町監査委員）
	齋藤 光子	民間企業の経営について専門的な知識を有する者（町商工会理事）
	吉原 一行	町行政改革推進委員
	井上 正道	公募による町民

2. 委員会の進め方

平成26年度外部評価委員会は、町が実施した事務事業評価（内部評価）をもとに、下記のような流れで進行した。



2-1. 内部評価

町における内部評価として事務事業評価シート（P5 参照）が作成される。外部評価委員会においては、このシートを基本的な資料として議論を行う。なお、事務事業評価シートから読み取れない部分や事業の全体像について、担当課に対して補足資料の作成を依頼し、参考とした。

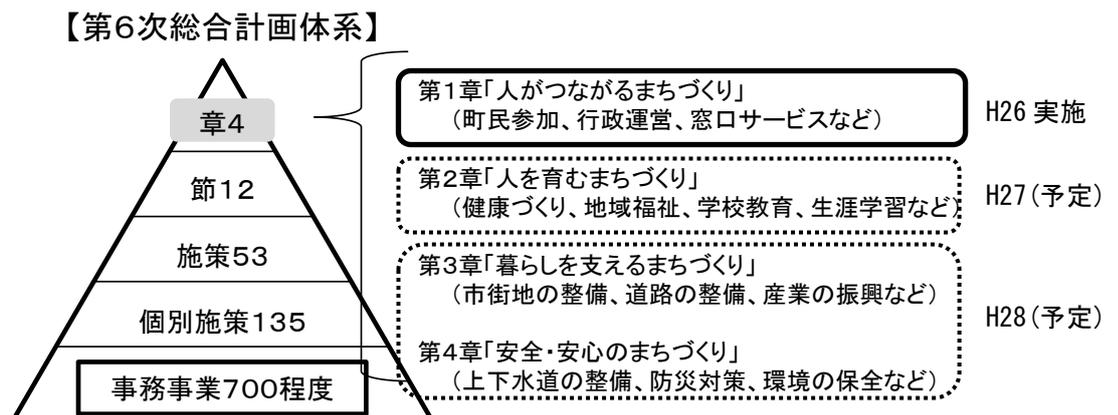
2-2. 対象事業の選定

委員の任期である平成26年度から平成28年度の3年間で、概ね各課1事業を対象とすることを念頭に事業の選定を行った。また、初年度において評価を行う事業数は、会議回数や時間の都合などから8事業程度とした。

（選定の過程）

700余りの事務事業から8事業を選定するため、ある程度の機械的な絞り込みが必要となった。一定の基準により絞り込みを行った上で、対象事業を選定した。

- ① 事業開始から10年以上経過している事業、事業費が100万円以上の事業、事業仕分けの対象とならなかった事業 ※対象事業が極端に絞られてしまう課があるため、これらの基準はあくまで原則である
- ② 委員の任期である平成26～28年度の3年間を見越し、総合計画の体系により3つに分類（下図参照）
- ③ 平成26年度対象候補として①②から絞り込まれた事業（20程度）から8事業を選定

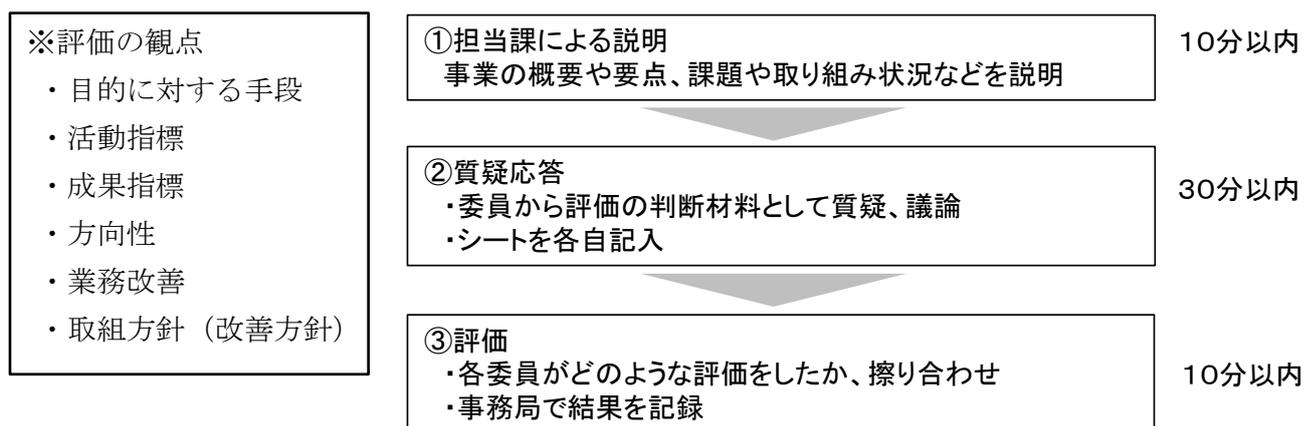


2-3. 事業ヒアリング

1回の会議において、2～3事業の評価を実施した。時間配分としては1事業につき50分とし、下図の進行の通り実施した。議論の過程は議事概要として記し、町ホームページに公開した。

ヒアリングにあたっては、6つの観点（※）を設け、担当課による説明及び質疑応答を通して、各項目における内部評価の過程や根拠等を確認した（下図①～②）。

最終的に、各項目について妥当かどうかの判定を行った（下図③）。



2-4. 対応方針作成（担当課）

すべての事業ヒアリング終了後、評価結果や指摘事項を受け、担当課は対応方針を作成した。

2-5. 報告書作成

委員会開催の過程や評価結果をまとめ、町の行政評価に対する提言を加えた「外部評価委員会報告書」を委員会において作成した。

3. 各事務事業の評価結果

※各事務事業の評価内容については、P 6 以降に掲載

(「○」妥当である 「×」妥当でない ※分数は全委員のうち「妥当である」と評価した委員の数)

	①目的に対する手段	②活動指標	③成果指標	④方向性	⑤業務改善	⑥取組方針(改善方針)
広報事業	○ 6/6	○ 4/6	× 1/6	○ 6/6	○ 5/6	○ 3/6
徴税吏員催告徴収事業	○ 6/6	○ 4/6	× 2/6	○ 6/6	○ 6/6	○ 6/6
休日等サービス事業	○ 6/6	○ 6/6	○ 5/6	× 3/6 現状の規模で継続 ⇒縮小して継続	○ 6/6	○ 4/6
区長等支援事業	○ 5/6	× 2/6	× 1/6	× 2/6 現状の規模で継続 ⇒拡大して継続、 縮小して継続	× 0/6 改善の必要なし ⇒大幅に改善	× 1/6
庁舎維持管理事業	○ 6/6	× 2/6	× 1/6	○ 6/6	○ 4/6	○ 4/6
人材育成事業	○ 6/6	○ 5/6	× 1/6	○ 6/6	○ 5/6	○ 5/6
住民情報ネットワーク運営事業	○ 6/6	○ 4/6	× 1/6	○ 6/6	○ 6/6	○ 6/6
固定資産税(家屋)賦課事業	○ 6/6	× 2/6	× 1/6	× 2/6 現状の規模で継続 ⇒拡大して継続	× 2/6 改善の必要なし ⇒一部改善	○ 6/6

【評価の観点】

サンプル	総合計画 広報活動の充実		
事業名	広報事業		
根拠法令等	なし	事業開始年度	昭和30
新規・継続	継続		

①目的に対する手段
「成果目的」に対して、「事業内容」が妥当であるかどうか。

1. 事業の概要

【事業内容】

行政情報を提供するため、『広報あみ』通常版およびお知らせ版を毎月1回ずつ発行し、区長配布、ホームページで随時情報を更新している。

【成果目的】

市民が行政内容を把握し行政の実態を十分に理解するうえで、その判断資料とするべく、行政の情報を的確に提供する。

2. 活動指標と成果指標

指標名	単位	説明	H24	H25	H26	H27
			目標	実績	目標	目標
活動指標	広報あみ総ページ数	ページ (通常版) + (お知らせ版)	37	412		
成果指標	発行部数	部 全戸配布	16800	16800	17000	17000
			16700	1		

②活動指標

行政資源を投入して、どれだけの活動を行うのか、あるいはどれだけの行政サービスを提供するのを表す指標。
→その指標の設定、数値目標の設定が妥当であるかどうか。

③成果指標

行政活動の結果、「受益者」がどのような影響(成果)をどれだけ受けたかを表す指標。「事業目的」の実現状況を数値で測定するための尺度。
→その指標の設定、数値目標の設定が妥当であるかどうか。

3. 事業費の内訳とコスト分析

(1) 歳出内訳

H24年度(決算)	H25年度(決算)	H26年度(予算)
4,694,954	3,925,258	6,789,000

(2) 歳入

H24年度(決算)
歳入内容:

種別	金額	内容
決算内訳		
消耗品費	82,886	広報編集用消耗品(プリンター)
印刷製本費	3,729,800	広報印刷製本委託料(毎年)
役務費	63,816	広報送付用郵便料(町外の行)
使賃料	48,756	広報編集システム(平成21年)

(3) 人件費(時間)

	H24年度		H25年度	
	時間数	人件費概算	時間数	人件費概算
正職員(時間内)	2,689	4,665,415	2,506	4,347,910
正職員(時間外)	173	375,064	97	210,296
臨時職員				
その他				
合計	2,862	5,040,479	2,603	4,558,206

④方向性、⑤業務改善、⑥取組方針(改善方針)

成果や事業費、事業における課題などを踏まえ、今後の予算・人的資源の方向性について検討し、担当課が記入。
→事業を的確に評価した上で検討されたものとなっているか、事業の成果や課題などを踏まえて判断が妥当であるかどうか。
方向性:「現状の規模で継続」、「拡大して継続」、「縮小して継続」、「休廃止」、「終了」、「他事業と統合」
業務改善:「大幅に改善」、「一部改善」、「改善の必要なし」

計	9,735,433	8,483,464
町民1人当たり	約 203円	約 177円

4. 事業の方向性と取組方針(1次評価)

▼担当者記入

今年度中の改善計画
読みやすく、わかりやすい広報紙の紙面を作成する。年度当初から表紙のデザインを刷新する。今年度中に広報紙の全面リニューアルに向けた三ヵ年計画を策定し、各ページのデザインの見直しとページ数の削減を図っていく。

▼課長記入

(評価理由)

方向性	ネット社会が急速に拡大する中でも、紙ベースの広報が果たしている役割は大きいので、今後も継続していく必要があるから。
現状の規模で継続	
業務改善	広報は読まれなくては情報が伝わらないので、読みやすく、親しまれるようにするため、常に改善の努力をするべきであるから。
一部改善	
取組方針(改善方針)	町民への行政情報提供は不可欠なものである。現在担当2人で最小限のコストで広報紙作成、ホームページ運営を行っている。読みやすく、親しみのある紙面づくりに取り組んでいく。広報あみ通常版では、多い月には36ページ、平均では24ページとなっており、ボリュームが多過ぎる傾向にある。このため、手軽に読める紙面づくりを進めるため、情報を厳選してページ数の削減に取り組む。

3-1. 広報事業

3-1-1. 事務事業評価シート

事務事業名	広報事業			総合計画 個別施策	広報活動の充実
				担当課	秘書課
根拠法令等	なし				
新規・継続	継続	事業開始年度	昭和34年度		

1. 事業の概要

【事業内容】

行政情報を提供するため、『広報あみ』通常版およびお知らせ版を毎月1回ずつ発行し、区長配布、ホームページで随時情報を更新している。

【成果目的】

町民が行政内容を把握し行政の実態を十分に理解するうえで、その判断資料とするべく、行政の情報を的確に提供する。

2. 活動指標と成果指標

指標名	単位	説明	H24	H25	H26	H27	
			目標	目標	目標	目標	
			実績	実績			
活動指標	広報あみ総ページ数	ページ	(通常版) + (お知らせ版)	376	384	400	380
				412	400		
成果指標	発行部数	部	全戸配布	16800	16800	17000	17000
				16700	16800		

3. 事業費の内訳とコスト分析

(1) 歳出内訳

H24年度(決算)	H25年度(決算)	H26年度(予算)
4,694,954	3,925,258	6,789,000

(2) 歳入

H24年度(決算)	H25年度(決算)	H26年度(予算)
0	0	0

歳入内容:

	[種別]	[金額]	[内容]
決算 内訳	消耗品費	82,886	広報編集用消耗品(プリンターのトナー代ほか)
	印刷製本費	3,729,800	広報印刷製本委託料(毎年、入札により業者を決定)
	役務費	63,816	広報送付用郵便料(町外の行政機関など。月あたり約80通。単価は72円)
	使賃料	48,756	広報編集システム(平成21年度からの3年契約が終了し、現在再リース中。)

(3) 人件費(時間)

	H24年度		H25年度	
	時間数	人件費概算	時間数	人件費概算
正職員(時間内)	2,689	4,665,415	2,506	4,347,910
正職員(時間外)	173	375,064	97	210,296
臨時職員				
その他				
合計	2,862	5,040,479	2,603	4,558,206

(4) 町民1人当たりコスト (事業費+人件費-歳入)

	H24年度(決算)	H25年度(決算)
事業費	4,694,954	3,925,258
人件費	5,040,479	4,558,206
小計	9,735,433	8,483,464
歳入	0	0
計	9,735,433	8,483,464
町民1人当たり	約 203円	約 177円

4. 事業の方向性と取組方針(1次評価)

▼担当者記入

今年度中の改善計画
読みやすく、わかりやすい広報紙の紙面を作成する。年度当初から表紙のデザインを刷新する。今年度中に広報紙の全面リニューアルに向けた3ヵ年計画を策定し、各ページのデザインの見直しとページ数の削減を図っていく。

▼課長記入

(評価理由)

方向性	現状の規模で継続	業務改善	一部改善	取組方針(改善方針)
	ネット社会が急速に拡大する中でも、紙ベースの広報が果たしている役割は大きいので、今後も継続していく必要があるから。	広報は読まれなくては情報が伝わらないので、読みやすく、親しまれるようにするため、常に改善の努力をするべきであるから。		町民への行政情報提供は不可欠なものである。現在担当2人で最小限のコストで広報紙作成、ホームページ運営を行っている。読みやすく、親しみのある紙面づくりに取り組んでいく。広報あみ通常版では、多い月には36ページ、平均では24ページとなっており、ボリュームが多過ぎる傾向にある。このため、手軽に読める紙面づくりを進めるため、情報を厳選してページ数の削減に取り組む。

3-1-2. 委員会における評価と指摘事項

※分数は全委員のうち妥当であると評価した委員の数を示す

※「○」は「妥当である」、「×」は「妥当でない」を示す

委員会としての評価		補足
目的に対する手段	6/6 → ○	
活動指標	4/6 → ○	・ページ数だけを活動指標に設定するのは不十分。
成果指標	1/6 → ×	・目標を全戸配布にすべき。 ・情報を厳選するという目標ならばそれを示す指標を。
方向性	6/6 → ○	
業務改善	5/6 → ○	・改善内容の具体性に欠ける。 ・全戸配布がなされていない。
取組方針 (改善方針)	3/6 → ○	<ul style="list-style-type: none"> ・町民にとってどれだけ役に立っているかということ的成果指標に設定した上で、それを達成するための取組方針を立てるべき。例えばページを減らすということだけでなく、情報を厳選する基準をどうするかなど、具体的に記入すべき。 ・測れるかどうかは別として、町民の満足度を上げるための取り組み方針が必要。 ・読んでもらえなければ出したことにならない。むしろ掲載しない方が良かったということもあり得る。紙面を抜本的に変えるのかなど具体的な記述が欲しかった。 ・今の広報紙は全部読まない誰に向けている情報かが分からない。読んで欲しい相手を分けて作成するなど良いのでは。 ・業務改善は「一部改善」だが、取組方針に書かれている内容は普段の業務。具体的な改善内容が書かれていない。 ・全戸配布に向けた取り組みが書かれていない。 ・情報を厳選する基準を示すことが必要。 ・伝えたいことが伝わらなければ広報したことにならない。 ・どう改善するのか、具体策を記入すべき。

ヒアリングにおける主な指摘事項

<ul style="list-style-type: none"> ・町の世帯数が 18,714 世帯に対し、行政区に加入しているのは 16,200 程度で、発行部数も 16,800 部。行政区に加入しない人に配布すべきでないか。 ・全戸配布を目標とするならば、目標値 16,800 世帯ではつじつまが合わない。 ・全戸配布するためにはポスティングしかない。それには紙の型や横書きなど抜本的な変更も伴うだろう。 ・必要な情報が必要な人に行き渡っているか。成果目的に「行政の情報を的確に提供する」とあるが、この目的がどのくらい達成できているかを把握することはできないか。 ・ページ数は確かに多い。掲載情報を厳選する基準を決めてはどうか。 ・広報発行事業だけではなく、ホームページ運営事業などを組み合わせてトータルで100%を目指せば良い。その中で広報発行事業としての目標がシートでは明確になっていない。

その他の意見(ヒアリングシートにおける自由記載)

<ul style="list-style-type: none"> ・広報あみは町民にとっての唯一の新聞となるので、引き続き工夫をお願いします。 ・庁舎内の連携等をとって重複が無いスマートなものになることをお願いします。 ・紙面や紙質、縦・横書きなど当該年度は難しい面もあるかもしれないが、その検討することも改善の中に入れるべき。 ・全世帯配布に努力すべき。
--

3-1-3. 担当課による対応方針

事業名	広報事業	担当課	総務部秘書課
-----	------	-----	--------

1. 目的に対する手段

目的に対する手段	外部評価結果	妥当である	事業内容の見直し:	無し
	担当課の考え方	「妥当である」と評価されたことから、現行の取り組みどおりとする。		

2. 指標

活動指標	外部評価結果	妥当である	活動指標の見直し:	無し	※有りの場合は翌年度の事務事業評価に反映			
	現行	広報あみ総ページ数	ページ	(通常版) + (お知らせ版)	H24	H25	H26	H27
					376	384	400	380
	来年度	広報あみ総ページ数	ページ	(通常版) + (お知らせ版)	H24	H25	H26	H27
				376	384	400	380	
担当課の考え方	「妥当である」と評価されたことから、現行の取り組みどおりとする。							

成果指標	外部評価結果	妥当でない	成果指標の見直し:	有り	※有りの場合は翌年度の事務事業評価に反映			
	現行	発行部数	部	全戸配布	H24	H25	H26	H27
					16,800	16,800	17,000	17,000
	来年度	アンケート調査の実施	%	わかりやすい、役立っている人の割合	H24	H25	H26	H27
						未定	未定	
担当課の考え方	各行政区において回覧板を利用して配布するのは広報紙だけではなく、健康カレンダーやごみのカレンダーもあるので、全戸配布に関しては町民活動推進課と協議し検討することとし、現行の成果指標を見直した。来年度から成果指標は、広報発行における具体的な効果を測定するため、アンケート調査を実施する。数値については、2年目以降実績に応じて見直す。							

3. 事業の方向性

方向性	外部評価結果	妥当である	現在の方向性 現状の規模で継続	方向性の見直し (見直し後の方向性)	無し
	担当課の考え方	現状の規模が妥当と考えることから、広報事業を現状の規模で継続する。			

業務改善	外部評価結果	妥当である	現在の業務改善 一部改善	業務改善の見直し (見直し後の業務改善)	無し
	担当課の考え方	これまでも紙面製作において町民にとってわかりやすい紙面づくりや迅速な情報提供のため業務改善を実施してきました。今後は、広報事業に関するアンケート調査を実施することにより、具体的な課題を抽出し、効果的な業務改善を図ります。			

4. 取組方針

取組方針 (改善方針)	外部評価結果	妥当である	取組方針の見直し	無し
	取組方針	<p>【評価結果を踏まえた今後の取組方針】</p> <p>「妥当である」と評価されたことから、現行の取組み方針どおりとする。今後も、読みやすく・わかりやすい紙面を製作することによって町民への行政情報等の周知が効果的に行えることから、広報のページ数を年間平均で24ページ程度を目安としてページ削減に取り組む。また、ページ数の削減及びわかりやすい紙面製作のため担当部署との連携を強化する。</p>		

3-2. 徴税吏員催告徴収事業

3-2-1. 事務事業評価シート

事務事業名	徴税吏員催告徴収事業			総合計画 個別施策	自主財源の確保
				担当課	収納課
根拠法令等	あり	地方税法・国税徴収法			
新規・継続	継続	事業開始年度	昭和50年代		

1. 事業の概要

【事業内容】

収納課職員・徴収嘱託員及び全管理職・課税担当課との共同による訪問滞納整理を実施する。また、文書・電話による催告を実施する。

【成果目的】

町税完納者・滞納者間の不公平を解消し、町の自主財源を確保する。

2. 活動指標と成果指標

指標名	単位	説明	H24	H25	H26	H27	
			目標	目標	目標	目標	
活動指標	徴税吏員の徴収日数	日	年間の徴税吏員の徴収日数	100	100	140	140
				実績	実績		
活動指標	電話催告日数	日	年間の電話催告日数	10	10	10	10
				実績	実績		
成果指標	徴税吏員の滞納整理額	千円	年間の徴税吏員の滞納整理額	20,000	20,000	22,000	22,500
				実績	実績		

3. 事業費の内訳とコスト分析

(1) 歳出内訳

H24年度(決算)	H25年度(決算)	H26年度(予算)
686,815	644,116	645,505

(2) 歳入

H24年度(決算)	H25年度(決算)	H26年度(予算)

歳入内容:

[種別]	[金額]	[内容]
役務費	483,466	一斉催告郵便代 7月1日 3,268通 228,005円 / 12月3日 3,792通 255,461円
印刷製本費	160,650	一斉催告封筒代 7月分 85,050円 / 12月分 75,600円

(3) 人件費(時間)

	H24年度		H25年度	
	時間数	人件費概算	時間数	人件費概算
正職員(時間内)	356	617,660	415	720,546
正職員(時間外)	190	411,920	222	481,838
臨時職員				
その他				
合計	546	1,029,580	638	1,202,384

(4) 町民1人当たりコスト (事業費+人件費-歳入)

	H24年度(決算)	H25年度(決算)
事業費	686,815	644,116
人件費	1,029,580	1,202,384
小計	1,716,395	1,846,500
歳入	0	0
計	1,716,395	1,846,500
町民1人当たり	約 36円	約 38円

4. 事業の方向性と取組方針(1次評価)

▼担当者記入

今年度中の改善計画
収納課単独、税務課・国保年金課共同の滞納整理を実施する。また管理職滞納整理も実施する。また、現年度分中心の少額滞納者について担当者を決め、文書、電話、訪問などにより催告を行い納付を促すなどし、これらの滞納整理によって納付に至らなかった者を滞納処分事業(地区担当制)の対象者にしていくことで徴収率向上を図る。

▼課長記入

(評価理由)

方向性	更なる収納率アップのため、抽出範囲を拡大し、初期滞納者の効率的な滞納整理を進めるため。
拡大して継続	
業務改善	滞納者の留守対策と、全管理職による臨戸訪問の効果を上げることが課題であり、滞納整理の手順と時期を改善する必要があるため。
一部改善	
取組方針(改善方針)	留守対策として、電話で連絡が取れなかった滞納者の専用リストを作成し、夜間・休日の訪問と、更に文書郵送による催告という手順を踏み、催告対象者をもれなくつぶすように取り組む。管理職滞納整理については、従来は初期滞納者を対象にしていたが、今後は一斉催告に反応がなかった者を中心に、やや困難な事案も含めて対象にしていく方針で、これらの催告でも納付に至らない場合は、速やかに財産調査・生活実態調査を実施し、滞納処分(差押)の対象者とする。

3-2-2. 委員会における評価と指摘事項

※分数は全委員のうち妥当であると評価した委員の数を示す
 ※「○」は「妥当である」、「×」は「妥当でない」を示す

委員会としての評価		補足
目的に対する手段	6/6 → ○	
活動指標	4/6 → ○	<ul style="list-style-type: none"> ・差押えになる人の件数減少も指標となるのでは。 ・徴収日数と電話催告日数を指標としているが、一方は延べ日数、もう一方は実日数と混在している。活動内容が表されるものとすべき。 ・朝から晩まで一日に回った状況なのか、1件だけの対応でも日数とするのか分からない。活動状況をより正確に表す指標とすべき。
成果指標	2/6 → ×	<ul style="list-style-type: none"> ・滞納者の人数減も目標、とくに町税。 ・指標項目が実日数と延べ日数になっていて統一されていない。 ・成果としては、差押の件数が減っていくことが望ましいのでは。 ・当該年度の収納率が大事であり、他市町村では99%を達成しているところもある。これを目標値とすべき。当該年度の滞納額を少なくすることは、翌年以降の滞納額減少につながる。 ・目標値の滞納整理額は全体の収納率の何%にあたるかわからない。また、町税と国保税の滞納額の合計額となっていることがさらに分かりにくい。 ・全体の収納率をどのくらい上げたいから、この事業ではどのくらい収納率を上げることができるのかを目標とすべきではないか。 ・将来の滞納額や未収納率は不確定のため、滞納整理額を目標として決めることは不適切ではないか。金額よりも率による指標とすべきではないか。 ・滞納額は人により差がある。額だけではなく、滞納者のうち、何人の方に納めていただいたかを示すことも必要ではないか。努力の甲斐もあるだろう。
方向性	6/6 → ○	初期＋長期滞納者も記入。徴税と国保税とを区別。
業務改善	6/6 → ○	
取組方針 (改善方針)	6/6 → ○	<ul style="list-style-type: none"> ・事業としては別々かもしれないが、税を納めてもらうために、納税から催告、差押までの全体をどのようにつないでいくかを考えること、また、情報共有を含めた他課との連携を強めることが効果的、効率的。

ヒアリングにおける主な指摘事項

<ul style="list-style-type: none"> ・県内市町村のうち、収納率の高い市町村に出向き、学び、町で取り組めることは業務に反映するといった取り組みをして欲しい。 ・目標に「不公平を解消」とあるが、この事業により得られる成果としては無理がある。 ・滞納をしていると町からの補助等が得られないことを、さらに周知してはどうか。 ・①督促状の発送、②催告、③差押という同じ目的を持った手段のうち、②だけ取り出して評価する形になっているが、この事業だけを評価することは難しい。 ・収納率を上げるか、収納率を維持して経費を下げるのか、職員が業務を行う上で目標は一つに絞るべき。

ヒアリングシート自由記載

<ul style="list-style-type: none"> ・徴税の各事業の連携を明確にする。強化する。 ・納税意識を高めることも他課との連携で行って欲しい。 ・水道、下水道と情報の共有化を図ることが必要。 ・滞納繰越の削減に成果を上げている自治体の分析と、取り組みの導入を検討すべき ・記載されている内容は、既に取り組んでいなければならないものが多い
--

3-2-3. 担当課による対応方針

事業名	徴税吏員催告徴収事業	担当課	町民部収納課
-----	------------	-----	--------

1. 目的に対する手段

目的に対する手段	外部評価結果	妥当である	事業内容の見直し:	無し
	担当課の考え方	妥当であるとの評価を得たため、現行の事業内容を継続する。		

2. 指標

活動指標	外部評価結果	妥当である	活動指標の見直し:	数値変更	※有りの場合は翌年度の事務事業評価に反映			
	現行	徴税吏員の徴収日数	日	年間の徴税吏員の徴収日数	H24	H25	H26	H27
		電話催告日数	日	年間の電話催告日数	100	100	140	140
	来年度	徴税吏員の徴収日数	日	年間の徴税吏員の徴収日数	10	10	10	10
電話催告日数		日	年間の電話催告日数	100	100	140	140	
担当課の考え方	項目は現行通りとするが、一方は延べ日数、もう一方は実日数と混在しているので、実際に活動した延べ日数に統一する。							

成果指標	外部評価結果	妥当でない	成果指標の見直し:	有り	※有りの場合は翌年度の事務事業評価に反映			
	現行	徴税吏員の滞納整理額	千円	年間の徴税吏員の滞納整理額	H24	H25	H26	H27
					20,000	20,000	22,000	22,500
	来年度	現年度収納率	%	現年度の町税収納率	H24	H25	H26	H27
滞納者数		人	滞納者数(国保税含む)	98.12	98.16	98.24	98.32	
担当課の考え方	金額ではなく、当該年度の収納率や滞納者の人数や割合が重要と指摘があったため、成果指標として現年度の収納率と滞納者数を設定する。							

3. 事業の方向性

方向性	外部評価結果	妥当である	現行の方向性	拡大して継続	方向性の見直し (見直し後の方向性)	無し
	担当課の考え方	更なる収納率向上を図るため、従来の初期滞納者のみならず、対象者を拡大して、効率的な滞納整理を推進する。				
業務改善	外部評価結果	妥当である	現行の業務改善	一部改善	業務改善の見直し (見直し後の業務改善)	無し
	担当課の考え方	現年度収納率を向上し、滞納者数を減少させるため、滞納者の留守対策と滞納整理の手順と時期の見直しに取り組む。				

4. 取組方針

取組方針 (改善方針)	外部評価結果	妥当である	取組方針の見直し	無し
	現行の取組方針	<p>留守対策として、電話で連絡が取れなかった滞納者の専用リストを作成し、夜間・休日の訪問と、更に文書郵送による催告という手順を踏み、催告対象者をもれなくつぶすように取り組む。</p> <p>管理職滞納整理については、従来は初期滞納者を対象にしていたが、今後は一斉催告に反応がなかった者を中心に、やや困難な事案も含めて対象にしていく方針で、これらの催告でも納付に至らない場合は、速やかに財産調査・生活実態調査を実施し、滞納処分(差押)の対象者とする。</p>		
			【評価結果を踏まえた今後の取組方針】	<p>留守対策として、電話で連絡が取れなかった滞納者の専用リストを作成し、夜間・休日の訪問と、更に文書郵送による催告という手順を踏み、催告対象者をもれなくつぶすように取り組む。</p> <p>管理職滞納整理については、従来は初期滞納者を対象にしていたが、今後は一斉催告に反応がなかった者を中心に、やや困難な事案も含めて対象にしていく方針で、これらの催告でも納付に至らない場合は、速やかに財産調査・生活実態調査を実施し、滞納処分(差押)の対象者とする。</p>

3-3. 休日等サービス事業

3-3-1. 事務事業評価シート

事務事業名	休日等サービス事業		総合計画 個別施策	窓口サービスの向上
			担当課	町民課
根拠法令等	あり	休日開庁実施要綱 電話予約による証明書等休日交付要綱		
新規・継続	継続	事業開始年度	平成19年度	

1. 事業の概要

【事業内容】

平日に来庁できない方へ、サービスを実施
 ①休日開庁サービス
 (ア)住民票・印鑑証明書・戸籍謄抄本等の交付 (イ)税金等の納付
 ②電話予約サービス
 住民票・印鑑証明書・税務証明・納税証明書の交付

【成果目的】

休日については、当事業により、証明書発行や納付ができる。平日に手続きができない方が利用できるようになっている。

2. 活動指標と成果指標

指標名	単位	説明	H24	H25	H26	H27
			目標 実績	目標 実績	目標	目標
活動指標	日	休日開庁を実施した日数	50 49	48 45	52	52
成果指標	件	休日開庁時の1回あたりの町民課業務(問い合わせ・案内・処理)の件数	70 79	80 87	80	80
	円	休日開庁時の1回あたり税金等の納付受付業務による納入額	500,000 421,074	500,000 451,762	500,000	500,000

3. 事業費の内訳とコスト分析

(1) 歳出内訳

H24年度(決算)	H25年度(決算)	H26年度(予算)
0	0	0

(2) 歳入

H24年度(決算)	H25年度(決算)	H26年度(予算)
924,750	966,200	0

歳入内容: 証明書交付手数料 (住民票・印鑑証明書・戸籍謄抄本等)

種別	金額	内容
決算内訳		

(3) 人件費(時間)

	H24年度		H25年度	
	時間数	人件費概算	時間数	人件費概算
正職員(時間内)	1488	2,581,680	1348	2,338,780
正職員(時間外)	0	0	0	0
臨時職員	31	24,800	47	37,600
その他				
合計	1519.0	2,606,480	1395.0	2,376,380

(4) 町民1人当たりコスト (事業費+人件費-歳入)

	H24年度(決算)	H25年度(決算)
事業費	0	0
人件費	2,606,480	2,376,380
小計	2,606,480	2,376,380
歳入	924,750	966,200
計	1,681,730	1,410,180
町民1人当たり	約 35円	約 29円

4. 事業の方向性と取組方針(1次評価)

▼担当者記入

今年度中の改善計画
休日開庁業務の案内については、町ホームページや広報誌を活用する等、窓口でもPRを行ってきた。また、昨年度より、窓口封筒に休日のサービス内容を掲載している。引き続き、多くの方に利用していただくようにPRを継続するとともに、当事務については、現行のサービスを維持する。また、利用者対応について、よりよいサービスが提供できるようにしておく。

▼課長記入

方向性	(評価理由)
現状の規模で継続	年々、利用者数が増加傾向である。利用者に機会を与える等ができ、ニーズに応えられることから今後も継続する。現行の4名体制は、利用者への対応と手数料や納付金を預かることから、妥当なサービス体制として進めていく。
業務改善 一部改善	利用者のライフスタイルやニーズを適確に捉える必要があり、よりよいサービス向上につなげる。
取組方針 (改善方針)	休日開庁業務については、22年6月から1日で実施しており、利用者については年々、増加傾向にあることから、現行のとおり継続する。さらに、多くの方に知ってもらうため、ホームページ・広報・窓口においても周知を図っていく。現体制を保持しつつ、日々の利用者の意見や要望等を整理しておく。

3-3-2. 委員会における評価と指摘事項

※分数は全委員のうち妥当であると評価した委員の数を示す
 ※「○」は「妥当である」、「×」は「妥当でない」を示す

委員会としての評価		補足
目的に対する手段	6/6 → ○	
活動指標	6/6 → ○	
成果指標	5/6 → ○	
方向性	3/6 → × (縮小して継続)	<ul style="list-style-type: none"> ・土曜日・祝日の実施について検討はすべき。 ・4名は多い。半分は臨時職員にするなどできないか。 ・納付を担当する職員は納付だけしか扱わないということではない形で運用できるのでは。 ・人件費の削減について、分担のやりくりを含めて再検討すべき。 ・委託や土曜日・祝日など、実施するかどうかはともかく、検討はすべき。
業務改善	6/6 → ○	
取組方針 (改善方針)	4/6 → ○	<ul style="list-style-type: none"> ・具体的な手段を打ち出すべき。

ヒアリングにおける主な指摘事項

- ・平日のうずら出張所が3人で運営していることを踏まえても、4人体制は多いのでは。例えば午後に減らすなど、考えられるだろう。
- ・休日に開庁することは町民には良いことだが、コストはかかる。民間委託やアルバイトなどによるコスト削減を。
- ・現状の規模としているが、様々な方法を検討した結果、妥当と判断したという話になっていない。
- ・取組方針に「日々の利用者の意見や要望等を整理しておく」と書かれており、それは良いことだと思うが、それを踏まえた具体的な検討や改善を表記して欲しかった。
- ・平成19年度から始めていて、いろいろな意見を集積しているはず。これらを受けて検討したことや、具体的な改善があれば良いと思う。
- ・取組方針に「多くの人に知ってもらうために」とあるが、説明の中では「町民の方に定着していて廃止できない」というような話があった。周知は図られているものと考え、取組方針として記入しなくても従前通り取り組めば十分。それを基盤にして次に取り組みたいことを記入すべき。

ヒアリングシート自由記載

- ・今後の検討課題は記入しておくべき。
- ・常に、日曜日だけで満足しない取組検討が必要。

3-3-3. 担当課による対応方針

事業名	休日等サービス事業	担当課	町民部町民課
-----	-----------	-----	--------

1. 目的に対する手段

目的に対する手段	外部評価結果	妥当である	事業内容の見直し:	無し
	担当課の考え方	一定の評価を得たため、平成19年度から行っている事業内容を継続する。		

2. 指標

活動指標	外部評価結果	妥当である	活動指標の見直し:	無し	※有りの場合は翌年度の事務事業評価に反映			
	現行	休日開庁日	日	休日開庁を実施した日数	H24	H25	H26	H27
					50	48	52	52
	来年度	休日開庁日	日	休日開庁を実施した日数	H24	H25	H26	H27
				50	48	52	52	
担当課の考え方	休日開庁業務にあたる職員は、週休日の振り替えで対応している。平日業務に影響がないような取組みを行っており、引き続き、「阿見町休日開庁実施要綱」に基づき、日曜日を特定した中で開庁を実施していく。							

成果指標	外部評価結果	妥当である	成果指標の見直し:	無し	※有りの場合は翌年度の事務事業評価に反映			
	現行	町民課業務	件	休日開庁時の1回あたりの町民課業務(問い合わせ・案内・処理)の件数	H24	H25	H26	H27
					70	80	80	80
	来年度	税金等の納付受付業務	円	休日開庁時の1回あたり税金等の納付受付業務による納入額	H24	H25	H26	H27
				500,000	500,000	500,000	500,000	
担当課の考え方	利用者が、特定の日にサービスを受けられることで、予想がつかないが、前年度実績をベースとする。							

3. 事業の方向性

方向性	外部評価結果	妥当でない	現行の方向性	現状の規模で継続	方向性の見直し (見直し後の方向性)	無し
	担当課の考え方	<p>「人員体制について4名が多い。人件費の削減。」との指摘があったが、体制の点では異なる2つの業務を正職員2名ずつで行っています。町民課業務では、届出や相談などの専門性が高く、大切な個人情報扱います。一方、納付業務では、納付者の実情に応じた分納や納付期限切れ等で納付書を発行(コンビニ店舗で対応できない)するケースが多く、公金を預かることとなります。この2業務を統合して3名体制にすることは、混雑時の対応やお互いの業務内容違いから一緒にできないと判断します。また、町民課業務では、証明書交付の決定・不決定、収納業務では、納付書作成について、正職員で行わなければならないことが公共サービス改革法や地方自治法に規定されています。いずれの業務についても民間業者が行う範囲は、正職員の監視の下で行う補助的な部分に過ぎず、休日開庁業務の実態からすれば民間委託にするメリットが見込めません。なお、人件費の点では、休日開庁を行った職員は、週休日の振り替えにより勤務していることから、時間外勤務手当の支給対象業務になっていません。今後、休日開庁については、現体制の中でサービスを低下させない範囲で可能な限り削減できる方法を検討していきます。</p>				

業務改善	外部評価結果	妥当である	現行の業務改善	一部改善	業務改善の見直し (見直し後の業務改善)	無し
	担当課の考え方	<p>サービス内容に関する業務改善については、要望事項(土・祝日等を含)の整理や日曜開庁に従事した職員からの聞きとり等を参考にしていく必要がある。</p>				

4. 取組方針

取組方針 (改善方針)	外部評価結果	妥当である	取組方針の見直し	有り
	現行の取組方針		【評価結果を踏まえた今後の取組方針】	
<p>休日開庁業務については、22年6月から1日で実施しており、利用者については年々、増加傾向にあることから、現行のとおり継続する。さらに、多くの方に知ってもらうため、ホームページ・広報・窓口においても周知を図っていく。現体制を保持しつつ、日々の利用者の意見や要望等を整理しておく。</p>		<p>休日開庁サービス実施を実施する上では、利用者を制限することはできないことから、今後も、混雑状況に対応した最低限の4名体制を維持して進めたい。また、多くの方に知ってもらうため、ホームページ・広報・窓口においても周知を図っていくとともに随時、利用状況の推移を見極めておく。また、利用者の意見等については、阿見町休日開庁実施要綱に基づく開庁職員からの実施報告書を参考に要望等を整理しておき、関係課と必要に応じたチェックや調整を行いサービスを高めておく。</p>		

3-4. 区長等支援事業

3-4-1. 事務事業評価シート

事務事業名	区長等支援事業		総合計画	地域コミュニティの促進
			個別施策	
			担当課	町民活動推進課
根拠法令等	あり	阿見町行政区規則 他		
新規・継続	継続	事業開始年度	昭和30年度	

1. 事業の概要

【事業内容】

町と行政との連絡調整役を担う区長への活動支援として、「区長会議」の開催、「行政区活動の手引き」の作成等を行っている。また、全区長で構成された「区長会」の事務局として、総会・役員会・研修会の開催準備及び会務を行っている。

【成果目的】

行政区活動の中心となる区長(区長会)を支援することで、行政区と町行政との連携を高めるとともに区長資質の向上を図り、町施策を地域へ伝えて円滑に事業が実施できる仕組みを確保する。

2. 活動指標と成果指標

指標名	単位	説明	H24	H25	H26	H27	
			目標	目標	目標	目標	
活動指標	研修の開催数	回	区長会における研修会の開催数	2	2	2	2
				実績	実績		
成果指標	区長会研修参加割合	%	区長研修参加数/行政区長数*100	80.0	80.0	80.0	80.0
				実績	実績		

3. 事業費の内訳とコスト分析

(1) 歳出内訳

H24年度(決算)	H25年度(決算)	H26年度(予算)
34,256,285	34,246,850	34,364,000

(2) 歳入

H24年度(決算)	H25年度(決算)	H26年度(予算)
0	0	0

歳入内容:

種別	金額	内容
報酬	33,963,720	区長(66人):31,856,720円, 副区長(86人):2,107,000円
報償費	53,497	退職区長記念品代(11人)
補助金	200,000	区長会運営補助金(会議費, 研修費等)
その他	29,633	切手代:23,225円, 飲物代(76本):6,408円

(3) 人件費(時間)

	H24年度		H25年度	
	時間数	人件費概算	時間数	人件費概算
正職員(時間内)	577	1,001,182	698	1,210,249
正職員(時間外)	19	41,517	15	32,520
臨時職員				
その他				
合計	596	1,042,699	713	1,242,769

(4) 町民1人当たりコスト (事業費+人件費-歳入)

	H24年度(決算)	H25年度(決算)
事業費	34,256,285	34,246,850
人件費	1,042,699	1,242,769
小計	35,298,984	35,489,619
歳入	0	0
計	35,298,984	35,489,619
町民1人当たり	約 735円	約 739円

4. 事業の方向性と取組方針(1次評価)

▼担当者記入

今年度中の改善計画
区長会を支援するとともに、区長が町事業の概要等を把握するための区長会研修を2回実施し、区長業務が円滑に実施できるよう活動を支援する。

▼課長記入

(評価理由)

方向性	区長制度の維持・継続及び区長活動の支援に必要な規模であり、この規模で事業を継続する。
現状の規模で継続	
業務改善	行政区への町からの対応は区長を通す仕組みであり、円滑に機能しているため現在の業務により継続する。
改善の必要なし	
取組方針(改善方針)	<ul style="list-style-type: none"> 区長会業務を円滑に進めるとともに、地域課題に関する区長からの相談事項に、必要に応じて柔軟に対応していく。 単年度で交代となる区長も多く、新区長選出の事前調整が難しい地区が生じている。

3-4-2. 委員会における評価と指摘事項

※分数は全委員のうち妥当であると評価した委員の数を示す
 ※「○」は「妥当である」、「×」は「妥当でない」を示す

委員会としての評価		補足
目的に対する手段	5/6 → ○	
活動指標	2/6 → ×	
成果指標	1/6 → ×	<ul style="list-style-type: none"> ・研修による意識の変化などを測れないか。 ・研修会の参加率があるが、区長会主体なので町の成果指標にはならないのでは。
方向性	2/6 → × (拡大して継続、縮小して継続)	<ul style="list-style-type: none"> ・古い時代の制度を受け継いでいる。 ・新しい考え方を取り入れる。チラシ配布は直接班長に。 ・町と区長との役割について常に見直しを図る。 ・報酬の削減。今の時代に退職の記念品は不要。
業務改善	0/6 → × (大幅に改善)	<ul style="list-style-type: none"> ・新しい考え方を取り入れる。「個人」でなく「区」への補助に。 ・未加入者対策が必要。 ・最大 134 万円の報酬は職業。地区の自発的な自治活動(職業というよりはボランティア)なのだから、報酬のあり方を見直すべき。 ・研修会の内容を見直す。 ・コストの割に町民への利益は薄い。
取組方針(改善方針)	1/6 → ×	<ul style="list-style-type: none"> ・どのように町民のために貢献できるかという視点が欠けている。

ヒアリングにおける主な指摘事項

<ul style="list-style-type: none"> ・区長はボランティアの要素もあると思う。134 万円の報酬ではある種の職業になっているのでは。 ・チラシ配布や意見集約は行政区加入者のための業務。15%の未加入者に対する対策が必要。 ・新区長の選出が難しくなってきた。交代制で誰でも良いというわけにはいかないだろう。 ・区長会への補助金があるが、区長への報酬は別に払っているのだから、実際に費やした分だけとする見直しもあるのでは。 ・住民の立場から見た印象では、区によっては区長の選出が限られた人の中で行われていたり、区費の使われ方が住民よりも区の組織に向いている場合もある。また、区長には町からの報酬のほかに区費から支払われている場合があるので、町からの報酬を廃止して、区費だけで区長に報酬を払うこともできるだろう。 ・一部の人で動かしているなど、コミュニティがうまく動く仕組みになっていない区の場合には、町が望む方向とは逆の方向に町が支援してしまっているとも言える。1世帯70円から始まった制度を、時代が変わっても受け継いでいることは、どこかで見直さなければならない。 ・記念品というのは退職区長に渡す賞状だろう。昔から続いてきたものだが、元々ボランティアのつもりでやっている人にとっては、うれしくない人もいる。これは一例だが、古い時代から続いていて、変えようとする問題が起こるから触れたくないというのが見える。どこかで手をつけるべき。 ・町としては区長の意識を変えたいはず。それならば研修会を利用し、区長の意識が変わるような内容を組み込み、それを成果指標にあげても良いのでは。 ・選ばれる区長が少なくなり、新人が多いという実態があるが、総会に出て話を聞いてもノウハウを得られない。研修会は、真面目に出れば仕事の内容が分かり、これなら区長の仕事ができそうとなるような研修会にすべき。 ・研修の内容は区長会で決めるのかもしれないが、例えば新人区長研修会としてベテラン区長を講師に呼ぶとか、取り組みが良い区を見に行くとか、そういったことを町から助言してはどうか。 	<p>ヒアリングシート自由記載</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修を支援しても区長業務が改善するわけでない。 ・どのように町民のために貢献できるかという視点が欠けている。 ・人件費、事業費を縮小すべき。 ・なり手対策、補助金対策などの改善方針を出して欲しい。 ・研修会の見直し(人を育てる方法)。
---	---

3-4-3. 担当課による対応方針

事業名	区長等支援事業	担当課	町民部町民活動推進課
-----	---------	-----	------------

1. 目的に対する手段

目的に対する手段	外部評価結果	妥当である	事業内容の見直し:	無し
	担当課の考え方	現内容により、区長会及び区長業務の支援を継続する。		

2. 指標

活動指標	外部評価結果	妥当でない	活動指標の見直し:	有り	※有りの場合は翌年度の事務事業評価に反映			
	現行	研修の開催数	回	区長会における研修会の開催数	H24	H25	H26	H27
					2	2	2	2
	来年度	区長会議の開催	回	区長会議の実施回数	H24	H25	H26	H27
				-	-	1	1	
担当課の考え方	区長会は行政が主体となる事業では無いとの指摘を受け、区長に関連する町の業務を全区長に説明する区長会議を活動指標とする。							

成果指標	外部評価結果	妥当でない	成果指標の見直し:	有り	※有りの場合は翌年度の事務事業評価に反映			
	現行	区長会研修参加割合	回	区長研修参加数/行政区長数*100	H24	H25	H26	H27
					80.0	80.0	80.0	80.0
	来年度	行政区加入率	%	行政区加入世帯数/常住人口世帯数(9月1日現在)	H24	H25	H26	H27
				-	-	85.5	86.0	
担当課の考え方	区長への情報提供や行政区活動の支援により、地域活動がより向上することにより行政区加入率が増加すると考え成果指標とする。							

3. 事業の方向性

方向性	外部評価結果	妥当でない	現行の方向性	現状の規模で継続	方向性の見直し (見直し後の方向性)	有り	他事業と統合
	担当課の考え方	「古い時代の制度を受け継いでいる」「町と区長との役割を見直す」との指摘があったが、現在の区長制度は町民と町(行政)を繋ぐシステムであり、この区長(行政区)制度を中心に行政システムが組み立てられており、これを早急に見直すことはかえって行政に混乱を招くものと考えられるが、地域住民のより自立性、行政との対等性、魅力的な地域づくりの視点から見れば、区長(行政区)制度の見直しは必要であり、新たな制度の調査・研究を行うとともに、区長会とも協議していくが、それまでは現状の規模で継続する。なお、自治振興事業と一体とも言えるので事務事業を統合する。					
業務改善	外部評価結果	妥当でない	現行の業務改善	改善の必要なし	業務改善の見直し (見直し後の業務改善)	有り	一部改善
	担当課の考え方	区長(行政区)制度の見直し、及び区長会との協議を進めた後、決定に即した業務に改善していく。					

4. 取組方針

取組方針 (改善方針)	外部評価結果	妥当でない	取組方針の見直し	有り
	現行の取組方針	<p>【評価結果を踏まえた今後の取組方針】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域と町の対等性、及び地域の自立性を尊重した自治制度へと見直しを行っていくとともに、現在の町民と町との繋がり根幹でもある区長制度を見直すことから、関係各課との協議も進めていく。 ・区長会との協議を行い、区長の理解を図っていく ・新たな自治制度に見合った事務の見直しを行う。 		

外部評価委員会からの付帯意見

- ・取り組みの内容が抽象的であることは否めないが、「新たな制度の調査・研究を行う」と明記したことは大きな前進であると評価し、今後の進展に期待する。
- ・町が行うサービスと、行政区で行うサービスとの二重構造の問題があり、行政区未加入の住民がいることで複雑になっている。行政区の仕組みを見直す上で、この問題の整理に取り組んでいただきたい。
- ・区長の中にも現行の制度に意見のある人はいるかもしれない。区長が議論に参加できる方法を検討してはどうか。

3-5. 庁舎維持管理事業

3-5-1. 事務事業評価シート

事務事業名	庁舎維持管理事業		総合計画 個別施策	公有財産の適正な管理・有効活用
			担当課	管財課
根拠法令等	あり	建築物環境衛生管理法、電気事業法等		
新規・継続	継続	事業開始年度	S60頃～	

1. 事業の概要

【事業内容】

役場庁舎の光熱費及び消耗品等(トイレペーパー・ゴミ袋等)の必要経費を執行するとともに、庁舎の電気設備、空調設備、エレベータ設備、自動ドア、消防設備、冷暖房設備、電話設備、照明制御装置などの保守点検及び、夜間警備、電話交換、用務清掃委託等業務を専門業者に委託し実施する。

【成果目的】

庁舎設備を必要最小限のコストで適切な維持管理を行うことにより、事故防止や設備を良好な状態で長く利用できるようにする。

2. 活動指標と成果指標

指標名	単位	説明	H24	H25	H26	H27	
			目標	目標	目標	目標	
活動指標	委託件数	件	庁舎維持管理における委託件数	18	18	20	20
				実績	実績		
成果指標	不具合・トラブル件数	件	庁舎施設・設備機器等の不具合・トラブル件数	0	0	0	0
				実績	実績		

3. 事業費の内訳とコスト分析

(1) 歳出内訳

H24年度(決算)	H25年度(決算)	H26年度(予算)
37,739,723	38,075,966	42,090,000

(2) 歳入

H24年度(決算)	H25年度(決算)	H26年度(予算)
1,202,101	1,193,623	1,229,283

歳入内容: 自販機、ATM、広報モニター使用料及び自販機納入金

種別	金額	内容
需用費	18,146,280	庁舎内光熱費(電気・水道・ガス)、修繕費、消耗品費(トイレペーパー・ゴミ袋等)
役務費	249,356	庁舎及び車庫等の建物保険料
委託料	19,387,080	庁舎維持管理委託料(エレベーター・自動ドア保守等及び用務清掃・警備委託料等)
使用料及び賃貸料	293,250	トイレ消臭器借上及びNHK受信料

(3) 人件費(時間)

	H24年度		H25年度	
	時間数	人件費概算	時間数	人件費概算
正職員(時間内)	483	838,439	1,151	1,996,985
正職員(時間外)	44	95,392	79	171,272
臨時職員				
その他				
合計	527	933,831	1,230	2,168,257

(4) 町民1人当たりコスト (事業費+人件費-歳入)

	H24年度(決算)	H25年度(決算)
事業費	37,739,723	38,075,966
人件費	933,831	2,168,257
小計	38,673,554	40,244,223
歳入	1,202,101	1,193,623
計	37,471,453	39,050,600
町民1人当たり	約 781円	約 814円

4. 事業の方向性と取組方針(1次評価)

▼担当者記入

今年度中の改善計画
施設の維持管理費の削減に引き続き取り組み、人件費の削減を図る。光熱費においては電気量削減のため間引き及び昼休み時の消灯を引き続き実施する。

▼課長記入

(評価理由)

方向性	毎年安定したコストで維持管理を行っているため、現状の規模で継続とする。
現状の規模で継続	
業務改善	多額の費用を必要とする不具合解消については、別途事業で対応することとしているため、改善の必要なしとする。
改善の必要なし	
取組方針(改善方針)	庁舎設備を良好な状態で長く利用できるように適切な維持管理や修繕に取り組む。

3-5-2. 委員会における評価と指摘事項

※分数は全委員のうち妥当であると評価した委員の数を示す

※「○」は「妥当である」、「×」は「妥当でない」を示す

委員会としての評価		補足
目的に対する手段	6/6 → ○	
活動指標	2/6 → ×	・委託件数ではピンとこない。エコへの切り替えなどを目標にしてはどうか。
成果指標	1/6 → ×	・トラブルをゼロにしようとする費用がかかる。無理な目標は直すべき。例えばトラブルが起きた時の修理復旧日数を短くする目標にするなど。
方向性	6/6 → ○	・常に最適な環境整備とコストの削減に努める。
業務改善	4/6 → ○	・交換士を置かなくなって便利になる部分もある。 ・委託の見直し。町民・職員の意見を把握。
取組方針 (改善方針)	4/6 → ○	

ヒアリングにおける主な指摘事項

- ・契約更新となる3ヶ年ごとに見直しを行っていることが説明で分かったが、シートの書き方からは、こうした取り組みが見えない。また、方向性の評価理由にある「毎年安定したコスト」についても、説明を聞いてはじめて理解した。資料から読み取ることができない。評価理由として記載したことについては、説得力のある資料として欲しい。
- ・電話交換業務の委託について、電話交換士を置く時代ではない。利便性向上と職員の業務負担を考え、あり方を考えてもらいたい。
- ・費用削減の観点では、電気料や消耗品は努力に対する効果が小さい。注目すべきは委託費であり、委託そのものを減らす考え方もある。トラブルを防ごうとすると過剰な業務になりがち。また、トラブル件数についてはそもそも目標値を0にすることは間違いだと思う。トラブルは必ず起きるし、これに備えることは、莫大なエネルギー、費用と時間がかかる。
- ・トラブル件数を指標とするのは不適切ではないか。トラブルが起きた時、いかに対応したか、速やかに対応したかが成果ではないか。例えば修理復旧までの日数や時間を成果とするという考え方もあるだろう。
- ・管財課にとってのお客様は町民と職員。こうした方々が快適に過ごすための環境整備が管財課の仕事。平均修理日数または時間を目標にして、どのくらいで直ったか。そういった成果を求めて自分たちはこうした、委託費を削減した、トラブル復旧時間を短くしたと成果をアピールできる。
- ・維持管理を行っている中で、トラブルが16件というのは多いと感じた。
- ・はじめからトラブルは0にならないことがわかっているはずだ。1件発生してしまったら、評価として×となってしまう。担当者にとって努力の甲斐がないのでは。担当者が努力して、その結果が評価されるものを成果指標とするべきでは。
- ・エコの視点はこの業務における目標とならないのか。再生紙の利用率、LED照明の転換率などを示すことにより、対外的にアピールできるとともに、町民に対してもわかりやすい指標となるのでは。

ヒアリングシート自由記載

- ・委託を少なくし、修繕費の増加による対処で経費を抑える。

3-5-3. 担当課による対応方針

事業名	庁舎維持管理事業	担当課	総務部管財課
-----	----------	-----	--------

1. 目的に対する手段

目的に対する手段	外部評価結果	妥当である	事業内容の見直し:	無し
	担当課の考え方	妥当であるとの評価を得たため、現行の事業内容を継続する。		

2. 指標

活動指標	外部評価結果	妥当でない	活動指標の見直し:	有り	※有りの場合は翌年度の事務事業評価に反映			
	現行	委託件数	件	庁舎維持管理における委託件数	H24	H25	H26	H27
					18	18	20	20
	来年度	庁舎内照明のLED照明への転換率	%	LED照明数÷庁舎内照明数の割合	H24	H25	H26	H27
				70	70	75	80	
担当課の考え方	エコ・自然エネルギー転換を指標にすることで町民に対して目的意識を明確するため、役場庁舎での省エネルギー項目のうち、電気使用量に大きく反映される照明器具等のLED照明への転換率を当面の活動指標とし、近年中に可能な限り転換率100%を目指す。							

成果指標	外部評価結果	妥当でない	成果指標の見直し:	有り	※有りの場合は翌年度の事務事業評価に反映			
	現行	不具合・トラブル件数	件	庁舎施設・設備機器等の不具合・トラブル件数	H24	H25	H26	H27
					0	0	0	0
	来年度	トラブル復旧平均日数	日	トラブル発生から復旧までの平均日数	H24	H25	H26	H27
				3	3	3	3	
担当課の考え方	現行のトラブル件数は行動内容がはっきりしていないため、トラブルの復旧までの時間を指標にすることで行動内容を明確にできると考え、トラブル復旧平均日数の指標を設定する。							

3. 事業の方向性

方向性	外部評価結果	妥当である	現行の方向性	現状の規模で継続	▶	方向性の見直し (見直し後の方向性)	無し
	担当課の考え方	経費削減に向け業務の見直し、長期契約、競争入札に取り組んできているため、現状の規模で継続とする。					

業務改善	外部評価結果	妥当である	現行の業務改善	改善の必要なし	▶	業務改善の見直し (見直し後の業務改善)	有り	一部改善
	担当課の考え方	サービスの向上に向け、新たにダイヤルインサービスの導入について検討を進める。						

4. 取組方針

取組方針 (改善方針)	外部評価結果	妥当である	▶	取組方針の見直し	無し
	現行の取組方針	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 庁舎設備を良好な状態で長く利用できるように適切な維持管理や修繕に取り組む。 </div>			

3-6. 人材育成事業

3-6-1. 事務事業評価シート

事務事業名	人材育成事業			総合計画 個別施策	人材育成・人事評価
根拠法令等	あり	地方公務員法第39条		担当課	総務課
新規・継続	継続	事業開始年度	不明		

1. 事業の概要

【事業内容】

[自治事務(法定 地方公務員法第39条)]
効率的な行政運営, 新しい時代に向けた人材育成のため, 町単独の研修を開催する他, 県自治研修所主催の自治研修, 土浦市との合同研修等に職員を派遣する。

【成果目的】

職員の資質向上と行政能力の向上を図る。

2. 活動指標と成果指標

指標名	単位	説明	H24	H25	H26	H27
			目標	目標	目標	目標
活動指標	回	庁内研修の年間開催回数	15	15	15	15
			実績	14		
活動指標	人	自治研修所・合同研修等への職員派遣人数	65	65	65	65
			実績	68		
成果指標	%	庁内研修の参加率	90	90	90	90
			実績	82		

3. 事業費の内訳とコスト分析

(1) 歳出内訳

H24年度(決算)	H25年度(決算)	H26年度(予算)
2,200,960	1,916,638	2,824,000

(2) 歳入

H24年度(決算)	H25年度(決算)	H26年度(予算)
34,650	0	66,000

歳入内容: 雑入:職員研修負担金

[種別]	[金額]	[内容]
委託料	1,307,854	研修業務に関する委託料
負担金	550,920	自治研修所研修、土浦市合同研修等に関する負担金
使賃料	1,500	海外研修時駐車場使用料
その他	56,364	消耗品費(新規採用職員研修用テキスト)、郵便料等

(3) 人件費(時間)

	H24年度		H25年度	
	時間数	人件費概算	時間数	人件費概算
正職員(時間内)	546	947,310	775	1,344,625
正職員(時間外)	110	238,480	52	112,736
臨時職員				
その他				
合計	656	1,185,790	827	1,457,361

(4) 町民1人当たりコスト (事業費+人件費-歳入)

	H24年度(決算)	H25年度(決算)
事業費	2,200,960	1,916,638
人件費	1,185,790	1,457,361
小計	3,386,750	3,373,999
歳入	34,650	0
計	3,352,100	3,373,999
町民1人当たり	約 70円	約 70円

4. 事業の方向性と取組方針(1次評価)

▼担当者記入

今年度中の改善計画
稲敷地方広域市町村圏事務組合への加入を想定した研修計画を検討し、専門的知識・技能の向上を図る研修の充実を図る。

▼課長記入

方向性	(評価理由) 職員の研修については、地方公務員法第39条に基づき実施しており、職員の人材育成、資質の向上のためには、継続的に事業を実施する必要がある。
現状の規模で継続	
業務改善	
一部改善	職員の研修参加率向上のための取り組みを行う。
取組方針(改善方針)	・職員への周知徹底と参加しやすい開催時期の検討。 ・稲敷地方広域市町村圏事務組合への加入を想定し、H27年度以降の研修計画について、効率的な研修が実施できるよう検討を行う。

3-6-2. 委員会における評価と指摘事項

※分数は全委員のうち妥当であると評価した委員の数を示す
 ※「○」は「妥当である」、「×」は「妥当でない」を示す

委員会としての評価		補足
目的に対する手段	6/6 → ○	
活動指標	5/6 → ○	
成果指標	1/6 → ×	<ul style="list-style-type: none"> ・成果につながる指標を。 ・義務付けているにも関わらず参加率の目標が90%では低い。自分の業界では95%の参加率でも問題として捉えられている。 ・参加率を指標にするとしても、階層別と特別研修を分けてはどうか。例えば階層別の参加率は100%に近いので特別研修の参加率を目標にするなど。 ・アウトプットではなくアウトカムを示す指標にすべき。
方向性	6/6 → ○	
業務改善	5/6 → ○	<ul style="list-style-type: none"> ・参加率以外にも改善必要。 ・研修の内容自体について、成果が表れるものと考えて欲しい。
取組方針 (改善方針)	5/6 → ○	

ヒアリングにおける主な指摘事項

<ul style="list-style-type: none"> ・義務付けられた研修で参加率82%は低いのでは。 ・住民から見て職員がどう変わったのかというのを長期スパンで見るのが理想。5年に1回、10年に1回でも良いから、町民を対象に大きな調査をするときに合わせて、職員の対応についての項目を加えてはどうか。もちろんそれとは別に、例えば3年に1回など、庁内で職員がこれだけ力を持ったとか、政策能力に関して知識を持ったとか、こういう風に使えるようになったというのは、何かで測っていくと良いと思う。 ・成果目標について、参加率は成果ではなく「アウトプット」。成果は「アウトカム」、何が得られたかを測らなくてはならない。外部から見たときに職員がどう変わったかというところで見べきだろう。今年はこの研修を行ったから、この点について町民に聞いてみよう、毎年項目を変えて調査するのも一つだろう。
--

ヒアリングシート自由記載

<ul style="list-style-type: none"> ・部下育成など、マネージャー研修の充実をお願いします。 ・参加率95%化が必要ではないか。 ・人材育成は大事な仕事。もっと力を入れて欲しい。 ・日常業務の評価を重視すべきである。 ・研修前後における資質と能力の向上の因果関係を確認する方法を確立。 ・予算の範囲内で相応の研修が実施されているが、その内容が職員にとって成果があるのかを検証する。
--

3-6-3. 担当課による対応方針

事業名	人材育成事業	担当課	総務部総務課
-----	--------	-----	--------

1. 目的に対する手段

目的に対する手段	外部評価結果	妥当である	事業内容の見直し:	無し
	担当課の考え方	妥当であるとの評価を得たため、現行のとおりとする。		

2. 指標

活動指標	外部評価結果	妥当である	活動指標の見直し:	無し	※有りの場合は翌年度の事務事業評価に反映			
	現行	研修開催回数	回	庁内研修の年間開催回数	H24	H25	H26	H27
		職員派遣人数	人	自治研修所・合同研修等への職員派遣人数	15	15	15	15
	来年度	研修開催回数	回	庁内研修の年間開催回数	65	65	65	65
		職員派遣人数	人	自治研修所・合同研修等への職員派遣人数	15	15	15	15
担当課の考え方	妥当であるとの評価を得たため、現行のとおりとする。							

成果指標	外部評価結果	妥当でない	成果指標の見直し:	有り	※有りの場合は翌年度の事務事業評価に反映			
	現行	研修参加率	%	庁内研修の参加率	H24	H25	H26	H27
					90	90	90	90
	来年度	研修参加率	%	義務付研修の参加率				
					95	95	95	95
担当課の考え方	参加を義務付けている研修の参加率とし、参加率の目標を引き上げる。 参加率以外の指標については、総合計画見直し時のアンケート調査を行う際に調査項目に組み入れる等、機会を捉えてアンケート調査を実施できるよう準備する。							

3. 事業の方向性

方向性	外部評価結果	妥当である	現在の方向性 現状の規模で継続	方向性の見直し (見直し後の方向性)	無し
	担当課の考え方	妥当であるとの評価を得たため、現行のとおりとする。			
業務改善	外部評価結果	妥当である	現在の業務改善 一部改善	業務改善の見直し (見直し後の業務改善)	無し
	担当課の考え方	妥当であるとの評価を得たが、取組方針に研修内容の改善を加える。			

4. 取組方針

取組方針 (改善方針)	外部評価結果	妥当である	取組方針の見直し	有り
	取組方針 (改善方針)	<p>現在の取組方針</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員への周知徹底と参加しやすい開催時期の検討。 稲敷地方広域市町村圏事務組合への加入を想定し、H27年度以降の研修計画について、効率的な研修が実施できるよう検討を行う。 <p>【評価結果を踏まえた今後の取組方針】</p> <ul style="list-style-type: none"> 常に社会情勢を意識し、研修内容を改善していく 職員への周知徹底と参加しやすい開催時期を検討し、参加率の向上を図る 稲敷地方広域市町村圏事務組合への加入を想定し、H27年度以降の研修計画について、効率的な研修が実施できるよう検討を行う。 		

3-7. 住民情報ネットワーク運営事業

3-7-1. 事務事業評価シート

事務事業名	住民情報ネットワーク運営事業			総合計画 個別施策	行政情報化の推進
				担当課	情報政策課
根拠法令等	なし				
新規・継続	継続	事業開始年度	昭和61年度		

1. 事業の概要

【事業内容】

住民登録・印鑑登録・各種課税・徴収・証明書の発行といった住民記録を基とした基幹系業務を担当する職員が使用する情報機器(コンピュータやプリンター等)を調達して、各業務間で相互に連携がきくようネットワークで接続しております。それらの機器の設定や維持・安全管理を行う事業が住民情報ネットワーク事業です。

【成果目的】

庁内の各課、出先機関の各種住民情報システムを通信ネットワークで相互接続することにより、行政事務の効率化を図り、無駄なデータの重複を防ぎ、検索を容易にすることにより、住民からの各種申請・届出、事務手続きの高速化・簡略化を図る。

2. 活動指標と成果指標

指標名	単位	説明	H24	H25	H26	H27
			目標	目標	目標	目標
活動指標	平均時間	機器トラブル時の復旧時間	8	8	6	6
			5	4		
活動指標	平均時間	ソフトトラブル時の復旧時間	4	4	2	2
			1	1.5		
成果指標	%	正常稼働率/稼働率	99.0	99.0	99.0	99.0
			99.1	99.5		

3. 事業費の内訳とコスト分析

(1) 歳出内訳

H24年度(決算)	H25年度(決算)	H26年度(予算)
13,405,350	13,629,840	12,477,942

(2) 歳入

H24年度(決算)	H25年度(決算)	H26年度(予算)
0	0	0

歳入内容:

[種別]	[金額]	[内容]
委託料	6,751,500	サーバー、ネットワーク機器、クライアントパソコン、プリンタの保守管理費
使賃料	6,878,340	住民情報ネットワーク用のサーバー、ネットワーク機器の使用料および保守料

(3) 人件費(時間)

	H24年度		H25年度	
	時間数	人件費概算	時間数	人件費概算
正職員(時間内)	1,187	2,059,705	1,245	2,160,596
正職員(時間外)	11	24,173	13	28,834
臨時職員				
その他				
合計	1,198	2,083,878	1,259	2,189,430

(4) 町民1人当たりコスト (事業費+人件費-歳入)

	H24年度(決算)	H25年度(決算)
事業費	13,405,350	13,629,840
人件費	2,083,878	2,189,430
小計	15,489,228	15,819,270
歳入	0	0
計	15,489,228	15,819,270
町民1人当たり	約 323円	約 330円

4. 事業の方向性と取組方針(1次評価)

▼担当者記入

今年度中の改善計画
システムは5年おきに見直しを行っており、本年度はその見直しの年にあたる。今回はパソコンの台数と経費を削減しても事務効率下がらないくみ(仮想デスクトップ)を導入する。また、個人情報適切に管理し、情報漏えい等のトラブルを防ぐために個人ごとのログインとログの取得を行う。昨年度設置した自家発電装置と連携を行い、非常時でも安定稼働できるシステムづくりを心掛けた。

▼課長記入

(評価理由)

方向性	住民情報ネットワーク上では、多くの業務システムが稼働している。番号制度の中間サーバ接続など、ネットワーク規模拡大が必要。
拡大して継続	
業務改善	IT技術、セキュリティ対策、制度の改正などに対し、機密性・安全性・可用性を確かなものにするための改善が常に必要とされている。
一部改善	
取組方針(改善方針)	基幹情報(住民情報)は一部で仮想デスクトップシステムの採用により、行政情報システム用のパソコンからの運用ができるようになるためコスト削減が可能となる。 共用ID及びパスワードを廃止して、個人IDでのログインにし、またアクセスログを取り情報セキュリティの確保に努める。 番号制度の導入準備を進める。

3-7-2. 委員会における評価と指摘事項

※分数は全委員のうち妥当であると評価した委員の数を示す

※「○」は「妥当である」、「×」は「妥当でない」を示す

委員会としての評価		補足
目的に対する手段	6/6 → ○	
活動指標	4/6 → ○	
成果指標	1/6 → ×	<ul style="list-style-type: none"> 例えば情報の取りやすさの職員の満足度。 正常稼働時間。100%であるべき。 稼働率では全体が分からない。稼働時間で成果指標を示すと良いのでは。 安全管理を測る指標を取り入れて欲しい。 職員に対しての満足度などを何かの折に聞くというのも良いのでは。
方向性	6/6 → ○	
業務改善	6/6 → ○	<ul style="list-style-type: none"> 安全管理に対するチェック体制を追加する必要あり。
取組方針 (改善方針)	6/6 → ○	<ul style="list-style-type: none"> アクセスログを不定期に上司に通知。

ヒアリングにおける主な指摘事項

- 職員を信用しないわけではないが、アクセスログを無作為に抽出して、上司に通知するというのも民間では行っている。誰がいつ何の情報を開いたかというのが分かるので、職員も変な検索はできないという抑止力になる。自分の業務に関係ない情報にアクセスした時にはおかしいということになる。
- 行政として委託先に対してどういう管理をしているか。
- 随意契約について、委託料が近年下がってきているのは良いことだが、適正な価格なのか、以前が高すぎたのか分からない。
- 安全管理がこの事業では重要。性善説で業者との信頼関係というのでは説得力がない。世間では情報流出など次々に起きている。悪意のある社員がいらないとは限らない。
- 委託業者に対して月に一回抜き打ちで行き、出入り状況を1か月分見せてもらうなども良いだろう。次回の契約更改の時にそういった内容を入れておくなど、何か対策をすべき。
- その道の詳しい人は普通の人に考えないことも考えつく。形跡を定期的にチェックするなどには必要だろう。お客様の情報を抜き出すというのは、いくら対策を講じて、意識的に取ろうとする人がいると防ぐことは難しい。USBで取ったとか開いたという情報は残るはず。

ヒアリングシート自由記載

- 情報の管理の難しさを感じた。
- 業務改善は委託先の努力によるところが大きい。

3-7-3. 担当課による対応方針

事業名	住民情報ネットワーク運営事業	担当課	総務部情報政策課
-----	----------------	-----	----------

1. 目的に対する手段

目的に対する手段	外部評価結果	妥当である	事業内容の見直し:	無し
	担当課の考え方	妥当であるとの評価を得たため、現行の事業内容を継続する。		

2. 指標

活動指標	外部評価結果	妥当である	活動指標の見直し:	無し	※有りの場合は翌年度の事務事業評価に反映			
	現行	ハードウェア異常対応	平均時間	機器トラブル時の復旧時間	H24	H25	H26	H27
		ソフトウェア異常対応	平均時間	ソフトトラブル時の復旧時間	8	8	6	6
	来年度	ハードウェア異常対応	平均時間	機器トラブル時の復旧時間	4	4	2	2
ソフトウェア異常対応		平均時間	ソフトトラブル時の復旧時間	8	8	6	6	
担当課の考え方	妥当であるとの評価を得たため、現行の事業内容を継続する。							

成果指標	外部評価結果	妥当でない	成果指標の見直し:	有り	※有りの場合は翌年度の事務事業評価に反映			
	現行	システム安定稼働率	%	正常稼働率/稼働率	H24	H25	H26	H27
					99.0	99.0	99.0	99.0
	来年度	システム安定稼働率	%	正常稼働時間/稼働時間	H24	H25	H26	H27
システム改善割合		%	改善数/改善要望	99.0	99.0	99.0	99.0	
担当課の考え方	正常稼働時間を稼働時間で割ることにより稼働率を算出し、稼働率向上を心掛ける。システム改善数をシステム改善要望数で割ることにより改善率を算出し、システム向上に努める。							

3. 事業の方向性

方向性	外部評価結果	妥当である	現在の方向性	拡大して継続	方向性の見直し (見直し後の方向性)	無し
	担当課の考え方	妥当であるとの評価を得たため、現行の事業内容を継続する。				
業務改善	外部評価結果	妥当である	現在の業務改善	一部改善	業務改善の見直し (見直し後の業務改善)	有り
	担当課の考え方	システム利用の実態を把握し、今後に活かすために使用職員を対象とした満足度調査を実施する。				

4. 取組方針

取組方針 (改善方針)	外部評価結果	妥当である	取組方針の見直し	有り
	現在の取組方針	<p>基幹情報(住民情報)は一部で仮想デスクトップシステムの採用により、行政情報システム用のパソコンからの運用ができるようになるためコスト削減が可能となる。</p> <p>共用ID及びパスワードを廃止して、個人IDでのログオンにし、またアクセスログを取り情報セキュリティの確保に努める。</p> <p>番号制度の導入準備を進める。</p>		
			【評価結果を踏まえた今後の取組方針】	<p>基幹情報(住民情報)は一部で仮想デスクトップシステムの採用により、行政情報システム用のパソコンからの運用ができるようになるためコスト削減が可能となる。</p> <p>共用ID及びパスワードを廃止して、個人IDでのログオンにし、またアクセスログを取り情報セキュリティの確保に努める。番号制度の導入準備を進める。</p> <p>委託業者のデータセンターの保守状況を確認する。</p>

3-8. 固定資産税（家屋）賦課徴収事業

3-8-1. 事務事業評価シート

事務事業名	固定資産税(家屋)賦課事業			総合計画 個別施策	公平・公正な課税
				担当課	税務課
根拠法令等	あり	地方税法、町税条例、町都市計画税条例、固定資産評価基準			
新規・継続	継続	事業開始年度	昭和25年		

1. 事業の概要

【事業内容】

地方税法(第403条)及び総務大臣が定める固定資産評価基準に基づき、公平・公正な固定資産税(家屋)の課税に資するため、町内の固定資産(家屋)の調査及び評価額の決定を行い、適正な課税台帳を整備し、納税通知書送付により課税を行う。

【成果目的】

固定資産(家屋)の納税義務者及び課税客体を的確に把握するとともに適正に評価し、公平・公正な課税を行う。

2. 活動指標と成果指標

指標名	単位	説明	H24	H25	H26	H27
			目標	目標	目標	目標
活動指標	家屋調査棟数(新・増築)	棟	300	300	300	300
	家屋調査棟数(不一致家屋=一棟照合)	棟	277	370		
成果指標	家屋調査棟数(不一致家屋=一棟照合)	棟	200	200	300	300
	不一致家屋の解消率	%	187	416		
	不一致家屋の解消率	%	65	77	83	88
	固定資産税調定額(家屋)	千円	69.9	77.52		
固定資産税調定額(家屋)	千円	1,394,000	1,371,000	1,371,000	1,371,000	
固定資産税決算調定額(家屋)	千円	1,357,590	1,390,946			

3. 事業費の内訳とコスト分析

(1) 歳出内訳

H24年度(決算)	H25年度(決算)	H26年度(予算)
7,962,705	3,243,977	3,253,050

(2) 歳入

H24年度(決算)	H25年度(決算)	H26年度(予算)
0	0	0

歳入内容:

[種別]	[金額]	[内容]
決算内訳	1,290,000	登記通知書等を基に、家屋現況図の更新を行うための業務委託料
	1,489,740	固定資産(家屋)評価を行うための家屋評価システム使賃料
	398,560	関係図書等購入代、納税通知書用紙代、家屋調査消耗品代
	65,677	郵便料、税務事務研究会等負担金、研修費

(3) 人件費(時間)

	H24年度		H25年度	
	時間数	人件費概算	時間数	人件費概算
正職員(時間内)	2,672	4,635,920	3,178	5,513,830
正職員(時間外)	234	507,312	192	416,256
臨時職員				
その他				
合計	2,906	5,143,232	3,370	5,930,086

(4) 町民1人当たりコスト (事業費+人件費-歳入)

	H24年度(決算)	H25年度(決算)
事業費	7,962,705	3,243,977
人件費	5,143,232	5,930,086
小計	13,105,937	9,174,063
歳入	0	0
計	13,105,937	9,174,063
町民1人当たり	約 273円	約 191円

4. 事業の方向性と取組方針(1次評価)

▼担当者記入

今年度中の改善計画
次年度が固定資産の評価替えの年にあたり、今年度においては新たな家屋評価基準が示されることから、新基準を正確に理解し、それに則った適正な家屋評価を実施する。また、引き続き、建築確認申請の状況把握や現地調査により該当家屋の的確な把握に努める。

▼課長記入

(評価理由)

方向性	評価対象家屋の的確な把握及び適正な評価が行われていることから、今後も現状を継続していく。
現状の規模で継続	
業務改善	家屋評価システムの的確な操作・運用により効率化・適正化が図られ、また、家屋評価の技術的・専門的な知識の習得・向上が図られている。
改善の必要なし	
取組方針(改善方針)	固定資産税(家屋)の公平・適正な課税を実施するため、更なる家屋評価の知識の研鑽に努め、 新增築家屋等の適正な評価及び的確な台帳異動処理を行い、適正な課税台帳を整備する。また、家屋一棟照合は、引き続き、処理優先順位による計画的な現況調査を行い、適正な評価を実施する。

3-8-2. 委員会における評価と指摘事項

※分数は全委員のうち妥当であると評価した委員の数を示す
 ※「○」は「妥当である」、「×」は「妥当でない」を示す

委員会としての評価		補足
目的に対する手段	6/6 → ○	
活動指標	2/6 → ×	
成果指標	1/6 → ×	<ul style="list-style-type: none"> ・不一致家屋の前倒し。 ・調定額の成果は不要。
方向性	2/6 → ×	<ul style="list-style-type: none"> ・重要な項目であるため、住民への啓発も含めて拡大して欲しい。
業務改善	2/6 → ×	<ul style="list-style-type: none"> ・改善必要。 ・課税漏れ物件がかなりある。 ・人手が足りないならば、担当課として方策を考えるべき。
取組方針 (改善方針)	6/6 → ○	

ヒアリングにおける主な指摘事項

- ・「不一致家屋の解消率」という指標について、これにどんな意味があるのかが問題。成果が上がったことの見える指標でないといけない。努力の結果が見えるものでないと意味が無い。
- ・例えば不一致家屋が 1,000 棟残っていて、マンパワーとの見合いで難しいという話なら、1年に 300 棟を目標にしておけば、300 棟実施すればその年の目標に対して 100%となる。ただ、それでは全体では 3 割しか終わっていないので、いつまでに終わらせるのか聞かれた時に、「3 年計画で終わらせます」という話ならそれで良いだろう。説明を聞く限り見通しが無いように思える。
- ・担当者 2 人では少ないだろう。
- ・この事業の話としては、人員が少ないと言っても仕方ない。例えば他の業務で外部委託するとか、解決策を探っていくのが担当課だと思う。
- ・素人考えかもしれないが、調査を2段階と捉え、カーポートかどうかを(アルバイトなどで)最初にすべて調査してしまい、調査対象を絞った上で2段階目は税務課職員がやるという形でできないのか。判断基準はあるのだから、マニュアルを作れば良いのでは。課税対象にならない例の写真をついたりすれば専門家でなくてもできそうだが。
- ・いつまでも件数が残ってしまうのだから、減らすことを考えたらどうか。
- ・周知する努力は、こちらからしなくてはいけない。「ホームページに書いてあるから見てください」、「広報に書いてあるから読んでください」という姿勢では努力不足。
- ・まずは把握すること。「増築したでしょ、把握していますよ」と伝えないと解決しない。町民の良心を期待して待つべきではない。
- ・成果目的にある「公平性」というのは良いことだと思う。町長も願っているはず。適正となるよう、広報に毎月一文でも良いから載せるとか、日常でこれは不正だと分かってもらうように発信しないといけない。額が小さくても不正は不正。
- ・正直者が馬鹿をみるというのを町が助けてはいけない。
- ・予算を多くとるとか、人数を増やせとか、アルバイトを雇うとかを担当課として提案してはどうか。

ヒアリングシート自由記載

- ・業務の民間委託によって経費は軽減するか。
- ・5,400 件の不一致は早急に行うべき。
- ・不一致家屋の調査率が低い。

3-8-3. 担当課による対応方針

事業名	固定資産税(家屋)賦課事業	担当課	町民部税務課
-----	---------------	-----	--------

1. 目的に対する手段

目的に対する手段	外部評価結果	妥当である	事業内容の見直し:	無し
	担当課の考え方	妥当であるとの評価を得たため、現行の事業内容を継続する。		

2. 指標

活動指標	外部評価結果	妥当でない	活動指標の見直し:	数値変更	※有りの場合は翌年度の事務事業評価に反映			
	現行	家屋調査棟数(新・増築)	棟	年間の調査棟数	H24	H25	H26	H27
		家屋調査棟数(不一致家屋=一棟照合)	棟	年間の調査棟数	300	300	300	300
	来年度	家屋調査棟数(新・増築)	棟	年間の調査棟数	200	200	300	300
家屋調査棟数(不一致家屋=一棟照合)		棟	年間の調査棟数	300	300	300	500	
担当課の考え方	家屋調査棟数のうち一棟照合については、担当者を増員するなどして調査棟数目標を増やし、平成28年度内での事業終了を目指す。							

成果指標	外部評価結果	妥当でない	成果指標の見直し:	数値変更	※有りの場合は翌年度の事務事業評価に反映			
	現行	不一致家屋の解消率	%	不一致家屋調査済棟数/不一致家屋調査対象棟数	H24	H25	H26	H27
		固定資産税調定額(家屋)	千円	固定資産税決算調定額(家屋)	65	77	83	88
	来年度	固定資産税調定額(家屋)	千円	固定資産税決算調定額(家屋)	1,394,000	1,371,000	1,371,000	1,371,000
不一致家屋の解消率		%	不一致家屋調査済棟数/不一致家屋調査対象棟数	65	77	83	92	
担当課の考え方	不一致家屋の解消率については、活動指標の調査棟数の数値を引き上げ修正したことから、平成27年度の目標数値を引き上げる。固定資産税調定額については、成果が見えないため不要であるとの指摘を受けたことから、同指標を削除する。							

3. 事業の方向性

方向性	外部評価結果	妥当でない	現行の方向性	現状の規模で継続	方向性の見直し (見直し後の方向性)	有り	拡大して継続
	担当課の考え方	「担当者を増員するなどして不一致家屋の早期解消を図らなければならない。」という指摘は、税という性質上然るべきことなので、人員増を見込んだ調査棟数目標値を設定し不一致家屋の早期解消を図る。					
業務改善	外部評価結果	妥当でない	現行の業務改善	改善の必要なし	業務改善の見直し (見直し後の業務改善)	有り	一部改善
	担当課の考え方	不一致家屋の早期解消を図るため、臨時職員を雇用するなどにより、担当者の増員を図る。					

4. 取組方針

取組方針 (改善方針)	外部評価結果	妥当である	取組方針の見直し	有り
	現行の取組方針	<p>固定資産税(家屋)の公平・適正な課税を実施するため、更なる家屋評価の知識の研鑽に努め、新增築家屋等の適正な評価及び的確な台帳異動処理を行い、適正な課税台帳を整備する。また、家屋一棟照合は、引き続き、処理優先順位による計画的な現況調査を行い、適正な評価を実施する。</p>		
			【評価結果を踏まえた今後の取組方針】	<p>固定資産税(家屋)の公平・適正な課税を実施するため、更なる家屋評価の知識の研鑽に努め、新增築家屋等の適正な評価及び的確な台帳異動処理を行い、適正な課税台帳を整備する。また、家屋一棟照合は、平成28年度事業完了を目指し、引き続き、処理優先順位による計画的な現況調査を行い、適正な評価を実施する。</p>

4. 平成26年度外部評価委員会の総括

4-1. 外部評価委員会を実施したことによる効果

1. 指標の見直し

外部評価委員会では、各事業について6つの観点から評価を行った。今年度の対象は8事業であるため、評価した項目数は48に及ぶ。その中で「妥当でない」と評価された項目は16であった。

このうち、事業の進捗状況や成果を測り、事業のあり方を評価する上での判断材料の一つとなる「活動指標」及び「成果指標」に関するものが7事業、10項目を占めている（下表灰色欄）。

事業名	活動指標		成果指標	
	評価	見直し	評価	見直し
広報事業	○	無し	×	有り
徴税吏員催告徴収事業	○	数値変更	×	有り
休日等サービス事業	○	無し	○	無し
区長等支援事業	×	有り	×	有り
庁舎維持管理事業	×	有り	×	有り
人材育成事業	○	無し	×	有り
住民情報ネットワーク運営事業	○	無し	×	有り
固定資産税(家屋)賦課事業	×	数値変更	×	数値変更

※「○」は「妥当である」、「×」は「妥当でない」を示す

これまで町では、指標に関する課題認識がありつつも改善が進まないという現状にあったが、委員からの様々な意見が契機となり、新たな視点をもって指標の再検討につながった。検討中にとどまり、具体的な見直しに至っていない例もあるが、指標の追加、指標そのものの見直し、目標値の再設定につながっている。

特に「成果指標」については、例えば「徴税吏員催告徴収事業」では、現年度の収納率向上を追加したこと、「庁舎維持管理事業」では、トラブルゼロという目標を改め、復旧時間を短縮するという目標に変更したこと、「固定資産税(家屋)賦課徴収事業」については、不一致家屋の解消に向けて年次目標を設けたことなど、改善につなげることができた。

2. 事業の改善

事業の改善につながる評価項目として、「方向性」・「業務改善」・「取組方針」を設定している。その中で「妥当でない」と評価されたのは、3事業、6項目であった（下表灰色欄）。

このうち2事業、5項目について見直しがなされている（評価が「×」、見直しが「有り」）。例えば、区長等支援事業については、ヒアリングの中で「課題が分かっているのだから改善を実行すべきではないか」といった意見が挙げられた。担当課の対応方針としては、「関係各課との協議を進める」などの取組方針を打ち出した。

また、「妥当である」との評価を得たものの、委員の意見等を踏まえ、見直しを行ったものが5事業、6項目存在する（下表濃灰色欄）。例えば「庁舎維持管理事業」では、業務改善について「妥当である」との評価を得たが、電話交換業務に関して提案が出されたことを受け、ダイヤルインサービス導入について検討することを対応方針に取り入れており、「住民情報ネットワーク運営事業」では、取組方針について「妥当である」との評価を得たが、委託業者の保守状況を確認すべきという意見を取り入れ、対応方針に反映させている。

	方向性		業務改善		取組方針	
	評価	見直し	評価	見直し	評価	見直し
広報事業	○	無し	○	無し	○	無し
徴税吏員催告徴収事業	○	無し	○	無し	○	無し
休日等サービス事業	×	無し	○	無し	○	有り
区長等支援事業	×	有り	×	有り	×	有り
庁舎維持管理事業	○	無し	○	有り	○	無し
人材育成事業	○	無し	○	無し	○	有り
住民情報ネットワーク運営事業	○	無し	○	有り	○	有り
固定資産税(家屋)賦課事業	×	有り	×	有り	○	有り

※「○」は「妥当である」、「×」は「妥当でない」を示す

3. 庁内全体への啓発

町内部における事務事業評価は例年実施しているものだが、これまで行政評価の事務局である企画財政課に対し、事業評価シートの見直しに関する相談は例年ほとんどなかった。

しかしながら、今年度の事務事業評価の実施にあたって外部評価委員会の実施を庁内でアナウンスしたことにより、「指標を変更して良いか」など、事務事業評価シートの見直しに関する相談が増えた。また、対象事業の選定後は、評価対象となった事業を所管する課からの相談が寄せられた。これらにより、事務事業評価に対する認識や理解を深めることにつながった。

さらには、評価対象となった事業を所管する課においては、ヒアリングに臨むために資料の準備を通して、当該事務事業に関する情報を改めて整理する機会となった。

4-2. 外部評価過程における課題

1. 補足資料の水準確保

事業ヒアリングの実施にあたっては、事務事業評価シートを補足する資料を求めた。これらに期待する内容は、シートに記載された事項の根拠を示すことのほか、関連事業との整理を通じ、施策における位置づけを示すものである。

これらにより、事業の現状理解とともに、内部評価の結果に至った考え方等を的確に理解し、的を絞った議論を進めることが狙いであった。

しかしながら、補足資料の内容は担当課によって差があり、資料の内容が不十分であるものが散見された。事業ヒアリングにおいて、委員の理解を深めるための質疑の機会は設けられていたが、ここでようやく現状が明らかになるもの、なかには成果が表れているにも関わらず、シート及び補足資料からは読み取れないという残念な事例も見られた。

限られた時間内で有効な議論を行う必要があることから、事業の全体像や業務の流れ、評価の根拠が読み取れるよう、シート及び補足資料の水準を確保する必要がある。

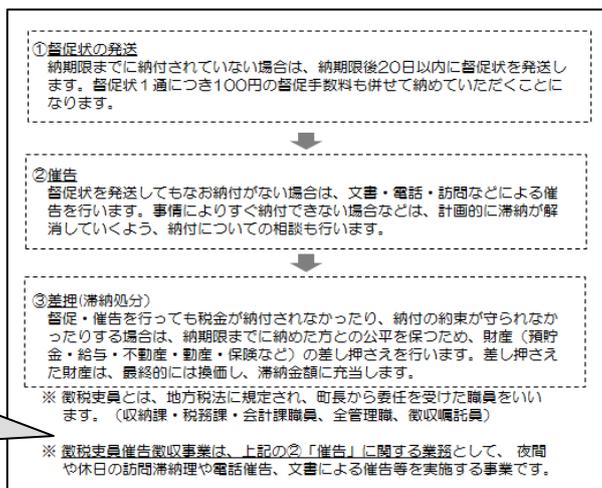
【補足資料の好事例】

下記の事業では分かりやすい資料が用意された。職員においては資料作成の参考にしていきたい。

○徴税吏員催告徴収事業

- ・「督促状の発送→催告→差押(滞納処分)」という滞納整理の手順が示された上で、その一部である催告の部分はこの事業で取り扱うということが明確に記載されていた。
- ・過去 5 年間の収納率の推移、他市町村との比較など、数字で示されていた。

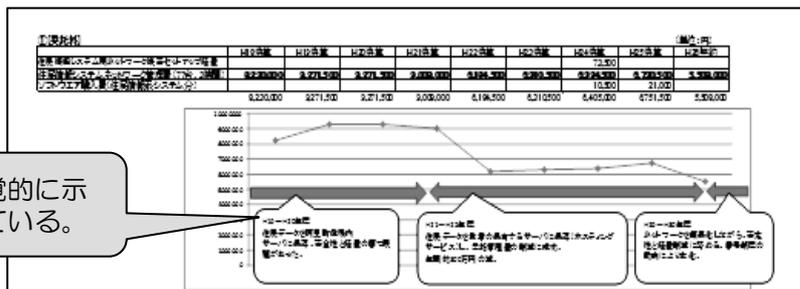
フローとともに、当該事業で扱う業務を示している。



○住民情報ネットワークシステム運営事業

- ・住民情報ネットワークシステムの構成が図によって示されていた。
- ・過去の事業費の推移がグラフと補足説明により視覚的に示されていた。

事業費の推移を視覚的に示し、理由を補足している。



4-3. 町の行政評価に対する提言

1. 課長は「評価→改善」へのリーダーシップを発揮すること

PDCA サイクルにおいて、C（評価）に基づき A（改善）を実行することが肝要であり、このためには現場の責任者である課長の役割が大きい。課長が記載する「方向性」、「業務改善」、「取組方針」において、前年度までの状況を踏まえた当該事業のあり方を示し、これを各職員が共有し、行動することにより、目標の実現に近づくものと思われる。

このようなことから、事務事業評価においては安易に「現状維持」を掲げるべきではない。概ね現状のやり方で事業を進めることであっても、大なり小なり課題があると考えられる。担当課として「こういう課題を認識している」、さらには「このように直したい」という考え方を明確に記した上で、具体的な改善を打ち出すことで、成果につながるものである。また、これが行政評価を行う意義と言えるだろう。

行政評価制度の趣旨を改めて認識いただき、積極的な姿勢をもって改善に取り組むリーダーシップの発揮を、課長各位に求めたい。

2. 担当者は改善につながる「現場の声」を発し、実践すること

具体的な改善策を打ち出すことにおいて担当者の役割は大きい。したがって担当者は、現場経験に裏付けられた「現場の声」をもって、問題提起や改善提案を積極的に行っていただきたい。

このことは業務目的を理解した上で主体的に課題解決を図ろうとすることであり、単に上司の指示下で業務を遂行する「やらなければならない」仕事意識から、自らが「やりたい」、「やり遂げたい」仕事意識への転換を意味するものである。こうした意識をもって業務にあたった結果、何らかの成果を得ることができれば、町民に対するサービス向上を果たすことはもとより、担当者にとっての自信と誇りにつながるものである。その自信と誇りが、新たな業務改善の力、さらには町行政の力にもつながるであろう。

「輝くまち」をつくるためには、まずは職員一人ひとりが輝くことが大切である。慣例にとらわれることのない柔軟な発想力、企画力、実践力をもって、町民満足の向上を図る「最適」な方法は何かを常に考え、現場から声をあげ、実践する職員が求められている。

3. 指標を再確認し、的確な指標に見直すこと

指標は事業の進捗や成果を測るものであり、事務事業評価においては重要な判断要素であるとともに判断の根拠となるべきものである。しかしながら、今年度対象となった8事業のうち、7事業については指標が妥当ではないという結果となっている。

このことを受け、今年度対象とならなかった事業においても、指標を再確認し、不適切なものについては次の観点を例に見直しを進めていただきたい。

①. 何を行ったか（アウトプット）ではなく、何が得られたか（アウトカム）を表す

（例1）「広報事業」において、「発行部数」を成果指標として設定されていたが、発行した広報紙が町民に読まれ、情報が伝わらなくては、効果があったとは言えない。

⇒「必要な情報が必要な人に行き渡っているか」という視点で効果を測ることが望ましい。

（例2）「人材育成事業」において、「研修参加率」を成果指標として設定されていたが、職員が研修に参加したことによって得られた効果が分からない。

⇒「外部から見たときに職員がどう変わったか」という視点で効果を測ることが望ましい。

②. その事業の努力で達成できる目標を表す

（例1）「庁舎維持管理事業」において、施設や設備の「不具合・トラブル件数」を成果指標（目標：0件）としているが、自然災害などの不可抗力により発生することがある。

⇒「トラブル復旧時間」のように、担当課の努力で達成でき、かつ、受益者に対してもその成果をアピールできるような指標が望ましい。

（例2）「徴税吏員催告徴収事業」において、「滞納整理額」を成果指標とされていたが、将来の滞納額や未収納率は不確定のため、適切でない。

⇒収納率を上げる、または滞納者の人数を減らすなど、事業の結果として得られるものであり、担当者にとっても努力する方向性が分かる指標が望ましい。

③. 根拠のある数値を設定する

（例1）「広報事業」において「発行部数」を成果指標として設定されていたが、全戸配布を目標としているにも関わらず、目標となっている数値は全戸となっていない。

⇒全戸配布を目標とする以上は、全世帯数を目標値とする。「全戸配布」という目標自体が不適當であれば目標設定の工夫、あるいは指標そのものの見直しが必要。

（例2）「固定資産税（家屋）賦課徴収事業」において、「不一致家屋の解消率」が成果指標とされているが、数値目標の考え方が明確でなかった。

⇒例えば不一致家屋が1,000棟残っていて、マンパワーとの見合いで早急な解消は難しいという話なら、全体として3年計画で終わらせるなど、考え方を整理した上で、1年で300棟などを目標とすれば良い。

5. 資料

5-1. 外部評価委員会要綱

阿見町外部評価委員会要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、町が実施する行政評価について、外部からの意見を取り入れることにより、客観性及び透明性を確保するために設置する阿見町外部評価委員会(以下「委員会」という。)の組織及び運営に関し必要な事項を定めるものとする。

(所掌事項)

第2条 委員会は、次に掲げる事項を所掌する。

- (1) 町が実施した事務事業評価の結果に係る行政外部の視点からの評価及び検証に関すること。
- (2) その他町長が必要と認める事項に関すること。

(組織)

第3条 委員会の委員は、6人以内で組織する。

- 2 委員は、行政に関する識見を有する者その他町長が適当と認める者のうちから、町長が委嘱する。

(任期)

第4条 委員の任期は、3年とする。

- 2 委員が欠けた場合は、補欠の委員を委嘱することができる。この場合において、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

3 委員は、再任することができる。

(委員長及び副委員長)

第5条 委員会に、委員長及び副委員長を置く。

2 委員長は、委員の互選により選任し、副委員長は、委員の中から委員長が指名する。

3 委員長は、会務を総理し、委員会を代表する。

- 4 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故があるとき又は委員長が欠けたときは、その職務を代理する。

(会議)

第6条 委員会の会議(以下「会議」という。)は、委員長が必要に応じて招集し、委員長は当該会議の議長となる。

2 会議は、委員の総数の2分の1以上の出席がなければ開くことができない。

- 3 会議の議事は、出席した委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。

- 4 委員長は、必要があると認めるときは、会議に委員以外の者の出席を求め、その説明又は意見を聴くことができる。

(庶務)

第7条 委員会の庶務は、総務部企画財政課において処理する。

(その他)

第8条 この要綱に定めるもののほか、外部評価の実施及び委員会の運営に関し必要な事項は、町長が別に定める。

附 則

(施行期日)

- 1 この告示は、平成26年4月1日から施行する。

(任期の特例)

- 2 第4条第1項の規定にかかわらず、最初に委嘱される委員の任期は、平成29年3月31日までとする。

5-2. 開催の経過

回	期日	主な議事
第1回	平成26年6月18日(水)	<ul style="list-style-type: none">・委員長・副委員長の選出・外部評価委員会の趣旨と進め方・評価対象事業の選定
第2回	平成26年7月17日(木)	【事業ヒアリング】 <ul style="list-style-type: none">・広報事業・徴税吏員催告徴収事業
第3回	平成26年7月30日(水)	【事業ヒアリング】 <ul style="list-style-type: none">・休日等サービス事業・区長等支援事業・庁舎維持管理事業
第4回	平成26年8月25日(月)	【事業ヒアリング】 <ul style="list-style-type: none">・人材育成事業・住民情報ネットワーク運営事業・固定資産税(家屋)賦課事業
第5回	平成26年10月29日(水)	<ul style="list-style-type: none">・担当課による対応方針について・報告書の作成・来年度の方針