

平成21年度 杉並区事務事業評価表

事務事業名		情報公開・個人情報保護・法規			款	2	項	1	目	3	事業	2	整理番号	13		
担当部課名		区長室総務課			係名	法規係・情報公開係			連絡先電話番号	3202 1439			昨年度整理番号	54 枝番号		
上位施策No・施策名		77 区民に身近で開かれた行政運営			予算事業区分											
事務事業の概要	事業開始	昭和	▼	年度	<input checked="" type="checkbox"/> 実施計画事業	分野	5	政策番号	3	施策番号	2	事業コード	1	<input type="checkbox"/> 行革計画事業	<input type="checkbox"/> 主要事業	
	対象	<input checked="" type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 世帯 <input checked="" type="checkbox"/> 団体 <input checked="" type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> 内部管理				情報公開・自己情報開示請求は何人でも可能である。訴訟、和解及び行政不服審査に関すること。		根拠法令等 (1) 行政不服審査法等 (2) 杉並区情報公開条例・個人情報保護条例								
	事業の目標 (対象をどのような状態にしたいのか)	1 訴訟、和解、行政不服審査を解決する。 2 区民等の情報公開を求める権利、自己情報の開示・訂正等を求める権利を保障する。				活動指標名(式)		(1) 訴訟、行政不服審査件数 (2) 情報公開、自己情報開示等請求件数								
	活動内容 (事務事業の内容、やり方、手順)	区を当事者とする訴訟、和解、区長に対する異議申立て等の処理 情報公開・自己情報開示請求に基づく情報公開 区政資料室の維持運営				成果指標 (代) = 適当な指標がない場合の代替指標		成果指標名(1) (代) 訴訟、行政不服審査完結件数 算定式・指標の説明等 成果指標名(2) 情報公開、自己情報公開率 算定式・指標の説明等								
区分		単位	18年度		19年度		20年度		21年度		目標値	目標値に対する20年度の達成率%	計画に対する20年度の達成率%			
			実績		計画		実績		計画		22年度					
指標	活動指標(1)		件	23	27	25	22	22	24	0		100.0				
	活動指標(2)		件	273	250	190	250	259	250	0		103.6				
	成果指標(1)		件	13	17	18	17	16	18	0		94.1				
	成果指標(2)		%	90	90	91	90	89	90	0		98.9				
総事業費・コスト把握	事業費		千円	16,091	20,215	18,581	16,873	11,943	5,811	20年度予算執行率% 70.8						
	(内)投資的経費等		千円	0	0	0	0	0	0	特記事項						
	(内)委託費		千円	12,003	15,437	15,186	12,017	7,853	997							
	職員数(常勤 非常勤)		人	10.56 2.00	10.73 1.52	10.46 1.52	10.73 1.56	11.73 1.56	11.00 1.73							
	人件費	(内)常勤職員分(超勤分含)	千円	95,674	98,072	95,604	97,107	106,157	99,550							
		(内)非常勤職員分	千円	5,660	4,210	4,210	4,368	4,368	4,844							
	総事業費 + +		千円	117,425	122,497	118,395	118,348	122,468	110,205							
	単位あたりコスト (-) ÷		円	5,105,435	4,536,926	4,735,800	5,379,455	5,566,727	4,591,875							
	財源	受益者負担分		千円	1,668	1,704	1,616	1,704	1,550	1,660						
		国からの補助金等		千円	0	0	0	0	0	0						
		都からの補助金等		千円				0	0	0						
その他の補助金等		千円				0	0	0								
特定財源計 + + +		千円	1,668	1,704	1,616	1,704	1,550	1,660								
差引:一般財源 -		千円	115,757	120,793	116,779	116,644	120,918	108,545								
受益者負担比率 ÷		%	1.4	1.4	1.4	1.4	1.3	1.5								

18年度、19年度の国からの補助金等欄の金額は都からの補助金等、その他の補助金等を含む

平成21年度 杉並区事務事業評価表

整理番号 13

20年度の事業実施状況	内容	規模	単位	事業費(千円)	
(1)主な取組み (執)(細)は、事業費の内訳として会計上設定している項目	法規・訴訟等事務(執)				7,005
	杉並区情報公開・個人情報保護制度(執)				2,476
	資料室等管理運営(執)				2,462
	その他()				0
(2)事業実績	複雑な情報公開の事例に対して、素早く正確な判断と対応を行えるように、事例研究等のOJTを行った。区公式ホームページと連携した区政資料の提供方法を検討した。行政手続基準管理システムを構築し、申請に対する処分及び不利益処分の基準を管理・閲覧できるようにした。				

事業環境の変化	事業開始当初から現在までの変化	請求件数 1 情報公開請求 87件(昭和62年度) 453件(平成10年度) 150件(平成15年度) 2 自己情報開示件数 7件(昭和62年度) 27件(平成10年度) 62件(平成15年度)
	事業に対する住民の意見(事業に対する期待・要望・苦情など)	情報公開の範囲の拡充、情報公開までの所要日数の短縮及び情報を管理する担当課での情報提供。
	今後の予測	区政資料については、紙媒体の資料について閲覧が多く、今後は電算化されていない紙媒体の資料価値が高まると考えられる。一方、区政資料の電子的な閲覧を希望する要望もあるので、区公式ホームページとの連携により区政資料を提供していく必要があると考えられる。

事業のあり方点検	左の理由または具体的内容	
	(1) 施策への貢献度は大きいか 貢献度 大(理由)	訴訟等の処理を行なうことにより、区施策の事後的審査を行うとともに、法的紛争の解決を図ることにより、区政の適正かつ円滑な執行に資することができる。また、情報公開制度により、公正で透明度の高い区政の実現に資することができる。
	(2) 現在の事業費で成果を向上させることができるか ある程度できる() 成果向上のための方策 手段・方法の変更(具体的内容)	訴訟等については、成果の向上をあらかじめ見込むことは困難である。区公式ホームページと連携した区政資料の提供を検討する。
	(3) 受益者負担の見直し余地は ある(具体的内容)	営利活動のための大量情報公開請求に対しては、手数料の有料化も視野に入れる必要がある。
	(4) コストを下げる余地はあるか ない(理由)	行政の内部情報を取扱わなければならないため、直接職員により執行する必要がある。

協働等点検	(1) 協働等は実現しているか 一部実現している	(2) 協働等の相手 企業・個人事業者(3)へ
	(3) 協働等の形態 協働[その他]	(4) 協働等の今後のあり方 推進

評価と課題
20年度の訴訟では、住基ネット訴訟を含め14件が完結し、住基ネット訴訟については関連する住民監査請求等に的確に対応した。また、例規システムの一部に「行政手続基準管理システム(以下「システム」という。)」を構築し、庁内において、申請に対する審査基準等を閲覧できるようにした。今後は、減税自治体構想の具体化や自治基本条例の見直し等、各主管部門の政策形成を法的側面から積極的に支援していくとともに、区公式ホームページからシステムをリンクさせ、申請に対する審査基準等を区民が閲覧できる仕組みにしていく。

改善・見直しの方向(中長期)	成果:	○ 増	● 現状維持	○ 減	コスト:	○ 増	● 現状維持	○ 減	
	(1)前年度の改革案の取り組み状況(21年度予算を削減または増額している場合、関連する新規事業がある場合にはその概要も明記)	訴訟等の処理については、区政の適正かつ円滑な執行を確保する上で必要である一方、訴訟の提起等の外部事情に影響される業務であるため、成果の向上及びコストの削減をあらかじめ見込むことが困難である。しかし、関係課との連携を強化すること等により、適切かつ効率的な事業の実施を図った。また、区公式ホームページと連携した区政資料の提供方法を検討した。							
	(2)改革案の概要(いつまでに、どうするかたち) 事業のあり方点検欄を踏まえて記入	訴訟等の処理については、区政の適正かつ円滑な執行を確保する上で必要である一方、訴訟の提起等の外部事情に影響される業務であるため、成果の向上及びコストの削減をあらかじめ見込むことが困難である。しかし、関係課との連携を強化すること等により、適切かつ効率的な事業の実施を図っていく。また、区公式ホームページと連携した区政資料の提供方法について検討する。							
(3)改革案を実施するにあたっての阻害要因と克服方法	区公式ホームページと連携した区政資料の提供を行うに当たり、区政資料の分類がわかりにくい状況にある。そのため、電子的に提供できる区政資料と紙媒体での区政資料を検索できるようにデータベース化するとともに、各課において区政資料の登録ができる仕組みを作る必要がある。								
22年度方針	(1)22年度予算見積りの方向性	○ 大幅増	● 増	○ 増減なし	○ 減	○ 大幅減	○ 予算なし		
	(2)理由	訴訟等の処理については、提起等の外部事情に影響される業務であるため大きな変化が見込まれない。 区公式ホームページと連携した区政資料の提供については、各課において区政資料の登録ができる仕組みを作る必要があるため開発経費がかかる。							

平成21年度 杉並区事務事業評価表

事務事業名		区民相談		款	02	項	01	07	事業	003	整理番号	34		
担当部課名		区長室区政相談課		係名		連絡先電話番号		1122		昨年度整理番号	62		枝番号	
上位施策No・施策名		77 区民に身近で開かれた行政運営		予算事業区分										
事業開始		昭和	▼	26年度		実施計画事業 分野		政策番号	施策番号	事業コード	行革計画事業		主要事業	
事務事業の概要	対象		<input checked="" type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 世帯 <input type="checkbox"/> 団体 <input type="checkbox"/> その他 <input checked="" type="checkbox"/> 内部管理		相談を希望する区民		根拠法令等		(1) 杉並区法律相談実施要綱 (2) 杉並区くらしの相談実施要綱					
	事業の目標 (対象をどのような状態にしたいのか)		区の窓口や電話で気軽に相談し、必要な情報やアドバイスを受けることができます。相談で得た情報や助言は、自主的な問題解決へ向けた取組みの一助となります。					活動指標名(式)		(1) 相談日数 (2) 予約相談可能人数				
	活動内容 (事務事業の内容、やり方、手順)		日常生活の困り事や悩みについて、電話や窓口で区の相談員が相談に応じる。法律や税務等の専門的な内容は、弁護士や税理士資格を持った相談員が、無料で予約相談に応じる。相談の内容によって、区以外の専門相談機関等の情報を提供する。					成果指標 (代) = 適当な指標がない場合の代替指標		成果指標名(1) 相談者数 算定式・指標の説明等 成果指標名(2) 予約相談充足率 算定式・指標の説明等 予約相談(法・家・税) ÷ 予約相談可能者数 × 100				
	区分		単位	18年度		19年度		20年度		21年度	目標値	目標値に対する20年度の達成率%	計画に対する20年度の達成率%	
指標	活動指標(1)		日	245	245	245	303	303	343	345	87.8	100.0		
	活動指標(2)		人	3,684	3,414	3,414	3,414	3,432	3,432	3,414	100.5	100.5		
	成果指標(1)		人	5,576	5,500	5,599	5,800	6,242	6,000	6,000	104.0	107.6		
	成果指標(2)		%	76	100	83	100	80	100	100	80.3	80.3		
総事業費・コスト把握	事業費		千円	18,794	19,426	18,000	18,241	18,066	18,418	20年度予算執行率%		99.0		
	(内)投資的経費等		千円	0	0	0				特記事項 土日開庁に伴い、20年9月から非常勤職員を3名増員しました。土日の一般区民相談、第3土曜日の法律相談開設により、相談日数が増えています。				
	(内)委託費		千円	0	0	0	0	0	0					
	職員数(常勤 非常勤)		人	0.83 3.00	0.75 3.00	0.90 3.00	0.90 3.00	0.90 6.00	0.90 5.00					
	人件費	(内)常勤職員分(超勤分含)	千円	7,520	6,855	8,226	8,145	8,145	8,145					
		(内)非常勤職員分	千円	8,490	8,310	8,310	8,400	16,800	14,000					
	総事業費 + +		千円	34,804	34,591	34,536	34,786	43,011	40,563					
	単位あたりコスト (-) ÷		円	142,057	141,188	140,963	114,805	141,950	118,259					
	財源	受益者負担分		千円	0	0	0							
		国からの補助金等		千円	0	0	0							
都からの補助金等		千円	/	/	/									
その他の補助金等		千円	/	/	/									
特定財源計 + + +		千円	0	0	0	0	0	0						
差引:一般財源 -		千円	34,804	34,591	34,536	34,786	43,011	40,563						
受益者負担比率 ÷		%	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0						

18年度、19年度の国からの補助金等欄の金額は都からの補助金等、その他の補助金等を含む

平成21年度 杉並区事務事業評価表

整理番号 34

20年度の事業実施状況	内容	規模	単位	事業費(千円)	
		(1)主な取組み (執)(細)は、事業費の内訳として会計上設定している項目	相談員報酬(法律・税務・家事・くらし・交通事故・防犯)	41	人
		外国人相談員謝礼	2	人	907
		書籍の購入			16
		その他()			4
(2)事業実績	区民相談総件数は6,242件で前年度に比べ11.5%増となっています。				

事業環境の変化	事業開始当初から現在までの変化	昭和26年に法律相談を開始し、平成20年現在、一般区民相談の他、専門相談員による法律・税務・家事・交通事故・防犯・外国人相談を実施。 平成20年9月から一般区民相談窓口は土・日曜日も開設、平成21年1月から毎月第3土曜日に法律相談を開始。
	事業に対する住民の意見(事業に対する期待・要望・苦情など)	平成20年6月実施の相談者アンケートでは、解決のための良いアドバイスを得られたという意見をいただいています。一方で、問題を解決するためには、相談時間が短いとの意見もありました。
	今後の予測	相談窓口の土日開設により、区民にとってより身近で利用しやすい区の相談事業になっていくことが見込まれます。また、相談者の世代に携帯電話やインターネットを自在に利用する層が増えることにより、24時間365日利用できるインターネット相談窓口を設けてほしいという要望も想定されます。

事業のあり方点検	左の理由または具体的内容	
	(1) 施策への貢献度は大きい 貢献度 大(理由)	比較的身近な場所で、気軽に相談ができます。また、弁護士等の専門相談を無料で利用することができます。
	(2) 現在の事業費で成果を向上させることができるか ある程度できる() 成果向上のための方策 その他(具体的内容)	相談員研修や職員OJT等を実施することにより、区民からの相談要旨を的確に把握し、対応スキルの向上を図ります。
	(3) 受益者負担の見直し余地は ない(理由)	無料で実施することにより、区民が気軽に相談できます。
	(4) コストを下げる余地はあるか ない(理由)	事業費の99%は専門相談員報酬であり、妥当な金額です。

協働等点検	(1) 協働等は実現しているか 一部実現している	(2) 協働等の相手 社団法人・財団法人等公益団体((3)へ)
	(3) 協働等の形態 協働[事業協力]	(4) 協働等の今後のあり方 推進

評価と課題	相談窓口が西棟2階から東棟1階へ移り、気軽に立寄って相談できる窓口になりました。その反面、窓口ではコールセンターで対応できるような、ちょっとした問合せも少なくありません。総合案内との連携を含め、効率的な相談窓口の運営体制が課題です。また、法律等の専門相談以外は区政相談課カウンターでの相談となるため、プライバシー保護の観点から相談環境についても課題があります。
-------	--

改善・見直しの方向(中長期)	成果: ● 増 ○ 現状維持 ○ 減	コスト: ● 増 ○ 現状維持 ○ 減
	(1)前年度の改革案の取り組み状況(21年度予算を削減または増額している場合、関連する新規事業がある場合にはその概要も明記) 平成21年1月から毎月第3土曜日の午後に法律相談を始めました。	
	(2)改革案の概要(いつまでに、どうかたちに) 事業のあり方点検欄を踏まえて記入 相談内容を的確に把握し、速やかに専門相談へ繋げる相談窓口を実現するため、毎年計画的に相談員及び職員のOJTを実施します。	
(3)改革案を実施するにあたっての阻害要因と克服方法 相談員の専門分野、雇用状況等、まちまちであり、OJTの実施に工夫が必要です。連絡会や職場会などを利用して、より実態に即した実践的なOJTに取り組んでいきます。		
22年度方針	(1)22年度予算見積の方向性	○ 大幅増 ○ 増 ● 増減なし ○ 減 ○ 大幅減 ○ 予算なし
	(2)理由 本庁土日開庁実施について検証を行い、総合案内との連携やインターネット機能の研究を含め、区民相談体制の充実を図っていきます。	

平成21年度 杉並区事務事業評価表

事務事業名		コールセンターの運営			款	02	項	01	目	07	事業	004	整理番号	35					
担当部課名		区長室区政相談課			係名	コールセンター 担当			連絡先 電話番号	1128		昨年度 整理番号	63		枝番号				
上位施策No・施策名		77 区民に身近で開かれた行政運営			予算事業区分														
事務事業の概要	事業開始	平成	▼	17	年度	<input checked="" type="checkbox"/>	実施計画事業	分野	5	政策 番号	2	施策 番号	1	事業 コード	1	<input checked="" type="checkbox"/>	行革計画事業	<input checked="" type="checkbox"/>	主要事業
	対象	<input checked="" type="checkbox"/> 個人 <input checked="" type="checkbox"/> 世帯 <input checked="" type="checkbox"/> 団体 <input checked="" type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> 内部管理				根拠 法令 等 (1) 杉並区コールセンター運営要綱 (2)													
	事業の目標 (対象をどのような状態にしたいのか)	区役所の閉庁時間を含めて、区に対するお問合せにワンストップで応答し、案内と情報提供をします。それにより、住民満足度の向上を目指します。				活動指標名(式) (1) 利用数(件) (2) 一次対応完結数(件)													
	活動内容 (事務事業の内容、やり方、手順)	利用者に対し、オペレータが迅速で的確な回答、案内、受付を行う。 FAQを作成し、利用者に提供する。 コールセンターシステム、粗大ごみ受付システムを確実に保守・運用する。				成果指標 (代) = 適当な指標がない場合の代替指標 成果指標名(1) 一日あたり利用数 算定式・指標の説明等 利用数 / 日数 成果指標名(2) 一次対応完結率 算定式・指標の説明等 一次対応完結数 / 利用数													
区分		単位	18年度		19年度		20年度		21年度		目標値	目標値に対する20年度の達成率%	計画に対する20年度の達成率%						
			実績		計画		実績		計画		実績		22年度						
指標	活動指標(1)		件	127,186	211,036	228,641	251,284	260,357	263,071	265,786	98.0	103.6							
	活動指標(2)		件	119,092	130,709	221,049	213,591	251,418	223,610	179,984	139.7	117.7							
	成果指標(1)		件	348	578	626	687	713	721	728	97.9	103.8							
	成果指標(2)		%	94.0	80.0	96.7	85.0	96.6	85.0	85.0	113.6	113.6							
総事業費・コスト把握	事業費		千円	80,045	133,439	128,035	133,439	122,817	133,439	20年度予算執行率%			92.0						
	(内)投資的経費等		千円	7,303	5,681	6,866	1,043	979	1,043	特記事項									
	(内)委託費		千円	72,743	127,758	121,170	132,396	121,838	132,396										
	職員数(常勤 非常勤)		人	1.39 0.00	1.50 0.00	1.90 0.00	1.90 0.00	1.90 0.00	1.90 0.00	1.90 0.00									
	人件費	(内)常勤職員分(超勤分含)	千円	12,593	13,710	17,366	17,195	17,195	17,195										
		(内)非常勤職員分	千円	0	0	0	0	0	0										
	総事業費 + +		千円	92,638	147,149	145,401	150,634	140,012	150,634										
	単位あたりコスト (-) ÷		円	671	670	606	595	534	569										
	財源	受益者負担分		千円	0	0	0	0	0	0									
		国からの補助金等		千円	0	0	0	0	0	0									
		都からの補助金等		千円															
その他の補助金等		千円																	
特定財源計 + + +		千円	0	0	0	0	0	0											
差引:一般財源 -		千円	92,638	147,149	145,401	150,634	140,012	150,634											
受益者負担比率 ÷		%	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0											

18年度、19年度の国からの補助金等欄の金額は都からの補助金等、その他の補助金等を含む

平成21年度 杉並区事務事業評価表

整理番号 35

20年度の事業実施状況	(1)主な取組み (執)(細)は、事業費の内訳として会計上設定している項目	内 容	規模	単位	事業費(千円)
		コールセンター運営業務委託			116,235
		着信短縮ダイヤルサービス使用料			4,275
		システム機能追加業務委託			1,195
		コールセンターPR用ポケット型時刻表の作成			659
その他()			453		
(2)事業実績	コールセンターでの対応件数は、平成18年度実績に比較し2倍以上に増加しました。結果として平成22年度目標成果指標の98%を達成することができました。他方、事業費は平成18年度実績の約1.5倍であり、業務の効率的な運用に努めた成果と認められます。				

事業環境の変化	事業開始当初から現在までの変化	平成18年2月、区のサービス内容や手続き・施設利用や催しなどの問合せに、オペレータがその場で答えるサービスとして開始。平成18年7月からは公共施設予約システムのヘルプデスク業務、同年10月から粗大ごみ収集申込み受付業務、同年11月から講座等参加申込み受付業務を開始しました。それらの業務拡大と認知度向上により、利用件数は毎年増加しています。
	事業に対する住民の意見(事業に対する期待・要望・苦情など)	平成20年度までに6回実施した「利用者満足度調査」の結果によると、満足度については、5点満点の4.8~4.9点という高い評価を得ています。「区役所が閉まっても利用できる」、「対応が丁寧である。」との声が多くありました。他方、広報PRが不足しているという意見もありました。
	今後の予測	年中無休で7~23時までの問合せ対応という利便性から、コールセンターに寄せられる区民の期待は更に高まっていくものと思われます。また、住民の利便性向上や業務改善の観点からも、コールセンターでの受付業務の拡大が見込まれます。

事業のあり方点検	左の理由または具体的内容	
	(1) 施策への貢献度は大きい 貢献度 大(理由)	実施計画「24時間365日の区役所サービス」の実現に向けた取り組みとして大きく寄与しました。
	(2) 現在の事業費で成果を向上させることができるか できる(へ)	オペレータのスキル向上や利用率の向上につながるよう、周知、PRを実施します。
	(3) 受益者負担の見直し余地は ない(理由)	本来の区役所サービスの一翼を担うものとの位置づけています。なお、通話料は利用者負担です。
	(4) コストを下げる余地はあるか ない(理由)	業務の実施に際しては、業務の拡大や業務フローの見直しを度々実施し、コスト削減について一定の成果を上げており、これ以上のコスト削減の余地はないと考えます。

協働等点検	(1) 協働等は実現しているか 十分に実現している	(2) 協働等の相手 企業・個人事業者((3)へ)
	(3) 協働等の形態 委託 [業務量の50%以上に相当]	(4) 協働等の今後のあり方 実施継続

評価と課題	コールセンターでの対応件数は、毎年増加しており、利用者の利便性や簡便性、事務の効率化の観点から成果をあげてきています。一方、利用件数の増加に伴い電話が繋がりにくくなることもあり、今後、利用者の満足度低下を招かぬよう改善することが必要になっています。
-------	--

改善・見直しの方向(中長期)	成果:	● 増 ○ 現状維持 ○ 減	コスト:	● 増 ○ 現状維持 ○ 減
	(1) 前年度の改革案の取り組み状況(21年度予算を削減または増額している場合、関連する新規事業がある場合にはその概要も明記)	前年度から事業費総額が増えない中で、業務フローの見直し等の運営事務の効率化や、従事職員の配置をより最適化することにより業務量の増大に対処しました。		
	(2) 改革案の概要(いつまでに、どういうかたちに)	事業のあり方点検欄を踏まえて記入 運用の実績、内容等を踏まえ、コールセンターを含めた区の行政窓口や案内を視野に入れ、より効率的なコールセンターの運営について取り組んでいきます。また、今後は増加する業務量に対し、最適な人員配置と、日常業務の確実な実行をするとともに、区役所総合案内との連携についても模索します。		
	(3) 改革案を実施するにあたっての阻害要因と克服方法	総合的な案内をするコールセンターと専門的に特定の業務に特化した受付センターを統合した他の自治体コールセンターにない形態となっています。それ故、同一コールセンター内で、複数のシステムの運用をするとともに、オペレーションの多機能化による運営管理上の困難性という課題を内包しながら運営しています。		
22年度方針	(1) 22年度予算見積りの方向性	○ 大幅増 ● 増 ○ 増減なし ○ 減 ○ 大幅減 ○ 予算なし	(2) 理由	対応業務量が増加すると見込まれるためです。

平成21年度 杉並区事務事業評価表

事務事業名		杉並区統計書発行			款	3	項	3	目	1	事業	1	整理番号	81			
担当部課名		区民生活部管理課			係名	統計係			連絡先電話番号	4822			昨年度整理番号	82 枝番号			
上位施策No・施策名		77 区民に身近で開かれた行政運営			予算事業区分												
事務事業の概要	事業開始	昭和	▼	49	年度	<input type="checkbox"/> 実施計画事業 分野			政策番号	施策番号	事業コード	<input type="checkbox"/> 行革計画事業 <input type="checkbox"/> 主要事業					
	対象	<input checked="" type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 世帯 <input checked="" type="checkbox"/> 団体 <input checked="" type="checkbox"/> その他 <input checked="" type="checkbox"/> 内部管理			作成依頼主体:官公署・公共サービス事業者等			発行販売対象:一般区民・団体等			根拠法令等 (1) 杉並区組織条例第2条 (2) 杉並区組織規則第12条						
	事業の目標 (対象をどのような状態にしたいのか)	杉並区内の社会事象を中心に、経年毎に統計資料としてとりまとめ、広く情報提供する。			活動指標名(式)			(1) 統計書編集上の統計資料項目数 (2)									
	活動内容 (事務事業の内容、やり方、手順)	各種統計調査の地方集計や官公署等が公表している統計情報のうち、杉並区関連の統計情報を収集し、得られた統計情報を一定の表に集計し、年1回統計書を作成する。			成果指標 (代) = 適当な指標がない場合の代替指標			成果指標名(1) (代) 最新情報充足率 算定式・指標の説明等 成果指標名(2) 算定式・指標の説明等									
区分		単位	18年度		19年度				20年度				21年度	目標値	目標値に対する20年度の達成率%	計画に対する20年度の達成率%	
			実績		計画		実績		計画		実績		計画	22年度			
指標	活動指標(1)		項目	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	100.0	100.0	
	活動指標(2)																
	成果指標(1)		%	91	92	92	93	93	94	95	97.9	100.0					
	成果指標(2)																
総事業費・コスト把握	事業費		千円	577	968	685	3,715	3,213	2,896	20年度予算執行率%		86.5					
	(内)投資的経費等		千円	0	0	0	0	0	0	特記事項							
	(内)委託費		千円	0	0	0	2,684	2,475	1,989								
	職員数(常勤 非常勤)		人	1.02 0.00	1.00 0.00	1.02 0.00	0.00 1.00	0.00 1.00	0.00 1.00								
	人件費	(内)常勤職員分(超勤分含)	千円	9,241	9,140	9,323	0	0	0								
		(内)非常勤職員分	千円	0	0	0	2,800	2,800	2,800								
	総事業費 + +		千円	9,818	10,108	10,008	6,515	6,013	5,696								
	単位あたりコスト (-)÷		円	467,524	481,333	476,571	310,238	286,333	271,238								
	財源	受益者負担分		千円	0	0	0	0	0	0							
		国からの補助金等		千円	0	0	0	0	0	0							
		都からの補助金等		千円													
その他の補助金等		千円															
特定財源計 + + +		千円	0	0	0	0	0	0									
差引:一般財源 -		千円	9,818	10,108	10,008	6,515	6,013	5,696									
受益者負担比率 ÷		%	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0									

18年度、19年度の国からの補助金等欄の金額は都からの補助金等、その他の補助金等を含む

平成21年度 杉並区事務事業評価表

整理番号 81

20年度の事業実施状況	(1)主な取組み (執)(細)は、事業費の内訳として会計上設定している項目	内 容	規模	単位	事業費(千円)
				「杉並区統計書」作成	
		統計調査支援システム改修業務委託			1,547
		経済センサス調査区データ作成業務委託			861
		その他(電子複写機のコピー代ほか)			327
	(2)事業実績	統計書発行に当っては、年度後半には原材料費(紙代)等の高騰もありましたが、無事に発行することができました。また、各種統計調査事務の効率化を図るために統計調査支援システムの改修を行いました。その結果、調査事務及び調査員の表彰関係の事務の効率化・迅速化が図られました。			

事業環境の変化	事業開始当初から現在までの変化	杉並区統計書は平成20年度版で第36回目の発行になります。その間、掲載資料の拡大等で区民、各種行政機関、民間企業等の利便を図ってきました。区財政の厳しさが増す中で、平成13年には発行部数の削減をしましたが、平成14年からは区ホームページに統計書の掲載を始め、利用者の利便性の向上を図っています。
	事業に対する住民の意見(事業に対する期待・要望・苦情など)	区民からの要望により、平成14年から統計書を区ホームページに掲載しています。統計書はホームページからダウンロードが可能で、データ加工が容易なエクセル形式にしています。
	今後の予測	統計書の原稿については、エクセルで作成しています。ワードに変換した原稿を印刷業者に渡し、写真製版で統計書を発行しています。今後はホームページでの掲載資料について、より見やすくする等の工夫をしていきます。

事業のあり方点検	左の理由または具体的内容
(1) 施策への貢献度は大きい 貢献度 大(理由)	杉並区関連の統計情報を取りまとめ、行政の利用・区民の利用等、多様な利用者を前提として、作成されているため、実用性は高いと考えられます。
(2) 現在の事業費で成果を向上させることができるか できない(理由) 成果向上のための方策	事業費の大半が印刷費のため。
(3) 受益者負担の見直し余地は ない(理由)	すでに統計書の購入希望者には有料頒布をしているため。
(4) コストを下げる余地はあるか ない(理由)	200冊と発行部数も少なく、事業費の大半が印刷費であり、ぎりぎりのコストで発注しているため。

協働等点検	(1)協働等は実現しているか 実現していない(実現は困難)(4)へ	(2)協働等の相手	
	(3)協働等の形態	(4)協働等の今後のあり方 行政直轄	

評価と課題	区ホームページの平成19年度版杉並区統計書のアクセス数は延べ人数で5千人、閲覧回数では6万を超えています。この結果からは、統計書は広く利用されていると考えられます。インターネットでの利用がますます進むことを前提により利用しやすい統計書の作成を目指します。

改善・見直しの方向(中長期)	成果: ○ 増 ● 現状維持 ○ 減	コスト: ○ 増 ● 現状維持 ○ 減	
	(1)前年度の改革案の取り組み状況(21年度予算を削減または増額している場合、関連する新規事業がある場合にはその概要も明記)	統計調査事務及び国への各種報告事務の効率化を図るため、統計調査支援システムの改修(バージョンアップ)を実施しました。	
	(2)改革案の概要(いつまでに、どうするかたちに) 事業のあり方点検欄を踏まえて記入	統計資料については、比較分析のためにデータの経年的蓄積が必要であるため、継続的に収集・掲載していきます。インターネット環境が無い利用者のために従来の紙媒体としての「杉並区統計書」については、現在の発行部数を維持していきます。	
(3)改革案を実施するにあたっての阻害要因と克服方法			
22年度方針	(1)22年度予算見積りの方向性	○ 大幅増 ○ 増 ● 増減なし ○ 減 ○ 大幅減 ○ 予算なし	
	(2)理由	事業費の大半が印刷経費であるため、費用低下の余地はほとんどありません。	

平成21年度 杉並区事務事業評価表

事務事業名		各種統計調査			款	3	項	3	目	1	事業	2	整理番号	82	
担当部課名		区民生活部管理課			係名	統計係			連絡先電話番号	4822		昨年度整理番号	83		枝番号
上位施策No・施策名		77 区民に身近で開かれた行政運営			予算事業区分										
事務事業の概要	事業開始	昭和	▼	22年度	<input type="checkbox"/> 実施計画事業 分野			政策番号	施策番号	事業コード	<input type="checkbox"/> 行革計画事業 <input type="checkbox"/> 主要事業				
	対象	<input checked="" type="checkbox"/> 個人 <input checked="" type="checkbox"/> 世帯 <input checked="" type="checkbox"/> 団体 <input type="checkbox"/> その他 <input checked="" type="checkbox"/> 内部管理			根拠法令等		(1) 統計法 (2) 統計法施行令								
	事業の目標 (対象をどのような状態にしたいのか)	登録調査員の質・量の向上に努めつつ、統計調査を円滑に実施する。			活動指標名(式)		(1) 年間予定事業実施回数 (2)								
	活動内容 (事務事業の内容、やり方、手順)	国の基幹統計調査の実施(法定受託事務)			成果指標		(代) = 適当な指標がない場合の代替指標 成果指標名(1) 算定式・指標の説明等 成果指標名(2) 算定式・指標の説明等								
区分		単位	18年度		19年度		20年度		21年度		目標値	目標値に対する20年度の達成率%	計画に対する20年度の達成率%		
			実績		計画		実績		計画		22年度				
指標	活動指標(1)		回	4	7	7	5	5	7	4	125.0	100.0			
	活動指標(2)														
	成果指標(1)														
	成果指標(2)														
総事業費・コスト把握	事業費		千円	20,886	20,324	15,033	19,734	15,975	31,463	20年度予算執行率% 81.0					
	(内)投資的経費等		千円	0	0	0	0	0	0	特記事項					
	(内)委託費		千円	291	759	60	744	461	1,424						
	職員数(常勤 非常勤)		人	6.11 1.00	6.00 1.00	6.09 1.00	6.00 1.00	6.10 1.00	6.00 2.00						
	人件費	(内)常勤職員分(超勤分含)	千円	55,357	54,840	55,663	54,300	55,205	54,300						
		(内)非常勤職員分	千円	2,830	2,770	2,770	2,800	2,800	5,600						
	総事業費 + +		千円	79,073	77,934	73,466	76,834	73,980	91,363						
	単位あたりコスト (-)÷		円	19,768,250	11,133,429	10,495,143	15,366,800	14,796,000	13,051,857						
	財源	受益者負担分		千円	0	0	0	0	0	0					
		国からの補助金等		千円	20,785	20,314	15,033	19,734	15,975	31,463					
		都からの補助金等		千円											
その他の補助金等		千円													
特定財源計 + + +		千円	20,785	20,314	15,033	19,734	15,975	31,463							
差引:一般財源 -		千円	58,288	57,620	58,433	57,100	58,005	59,900							
受益者負担比率 ÷		%	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0							

18年度、19年度の国からの補助金等欄の金額は都からの補助金等、その他の補助金等を含む

平成21年度 杉並区事務事業評価表

整理番号 82

20年度の事業実施状況	(1)主な取組み (執)(細)は、事業費の内訳として会計上設定している項目	内 容	規模	単位	事業費(千円)
		住宅・土地統計調査	202	人	14,340
		工業統計調査	28	人	913
		商業動態調査	延べ12	人	362
		その他(学校基本調査ほか)			360
(2)事業実績	統計係で実施する各種統計調査は国が実施する基幹統計調査(法定受託事務)です。基幹統計調査は実施時期・対象・内容・規模等がそれぞれ異なっていますが、国の行政施策の重要な指標になるものです。調査を遅滞なく、正確に実施することが求められます。20年度実施された5つの基幹統計調査は事故も無く、円滑に実施されました。				

事業環境の変化	事業開始当初から現在までの変化	統計法は、平成19年に全面改正(全面施行は平成21年4月)されました。改正の主な内容は、公的統計の体系的整備 統計データの利用促進と秘密の保護 統計委員会の設置 統計調査の民間委託の推進 統計情報の多様かつ高度な利用の5点です。
	事業に対する住民の意見(事業に対する期待・要望・苦情など)	調査対象の区民や事業者からは、調査が多いことに対する不満、調査に協力しても直接のメリットが感じられないこと等の苦情があります。
	今後の予測	個人情報に対する意識の高まり、生活様式の多様化による不在世帯の増加等により調査環境は今後ますます厳しくなっていくと予測しています。

事業のあり方点検	左の理由または具体的内容	
	(1) 施策への貢献度は大きいか 貢献度 大(理由)	統計調査は、社会動態の変化を観察する上で必要不可欠なものであり、また民間調査会社の調査内容と異なり、現状及び将来にわたる各種行政施策の基礎資料の観点から実施されており、統計結果は広く活用されています。
	(2) 現在の事業費で成果を向上させることができるか ある程度できる() 成果向上のための方策 その他(具体的内容)	各種統計調査では、国からの交付金が東京都を通じて事務費として配分され、調査員及び指導員の報酬については、厳格に規定されているが、事務費は一定の支出規定に適っていればよいので、事務費の中で事業の創意工夫が可能です。
	(3) 受益者負担の見直し余地は ない(理由)	基幹統計調査は、統計法に基づいて実施される法定受託事務のため、受益者負担が生じる余地はありません。
	(4) コストを下げる余地はあるか ない(理由)	基幹統計調査は、地方自治体の単独事業ではないので、費用削減の余地はありません。調査事業主体は国であり、事業費は国が負担しているため、国の行政改革の中で実施されます。

協働等点検	(1) 協働等は実現しているか 十分に実現している	(2) 協働等の相手 企業・個人事業者((3)へ)
	(3) 協働等の形態 協働[その他]	(4) 協働等の今後のあり方 推進

評価と課題	個人情報に対する意識の高まりなど調査環境の悪化に伴い、統計調査を円滑に実施することが年々困難になってきています。統計調査に対する理解を得ることが益々重要な課題になってきています。特に来年は国勢調査が実施されるため、事前の広報、調査方法の変更等に伴う事務の効率化・業務委託等の積極的な活用を図っていく必要があります。
-------	---

改善・見直しの方向(中長期)	成果:	○ 増	● 現状維持	○ 減	コスト:	○ 増	● 現状維持	○ 減	
	(1)前年度の改革案の取り組み状況(21年度予算を削減または増額している場合、関連する新規事業がある場合にはその概要も明記)	統計調査を円滑に進めるためには、統計調査への理解が重要です。統計調査員研修会では、統計調査の意義・重要性について、特に重点を置いて実施しました。							
	(2)改革案の概要(いつまでに、どうかたちに)	事業のあり方点検欄を踏まえて記入 区職員の定数が削減される中で、法定受託事務である統計調査を円滑に実施するためには、限られた事務費をいかに有効に使っていくかが、重要になります。業務改善や委託可能な業務は民間委託することによって、業務の効率化を図っていきます。							
	(3)改革案を実施するにあたっての阻害要因と克服方法	調査環境(個人情報に対する意識の高まり、オートロックマンションの増加等)が年々厳しくなる中で円滑に統計調査を実施するために、統計調査の意義、各種施策への具体的な活用例等を広報すぎなみ・HP等を活用して広報していきます。							
22年度方針	(1)22年度予算見積りの方向性	● 大幅増 ○ 増 ○ 増減なし ○ 減 ○ 大幅減 ○ 予算なし							
	(2)理由	平成22年には大規模調査の国勢調査が予定されているため、国からの交付金(都委託金)が大幅に増加します。							