

事業名 **窓口サービス向上事業**

[0925]

政策	政策の総合推進	施策	施策の総合推進その5	基本事業	施策の総合推進その5		
部名	生活環境部	事業開始年度	平成22年度	区分1	継続	実施計画事業認定	非対象
課名	市民課	事業終了年度	-年度	区分2	単独		

事務事業の目的と成果	
対象	市民
意図	窓口サービスの向上により 窓口業務に対する市民満足度を高める。
手段	定期・随時に打合せを持ち、全職員で情報共有を図るほか、案内表示などを充実させることにより、窓口サービスの向上を図る。

事業量・コスト指標の推移		区分	単位	20年度実績	21年度実績	22年度予算	23年度予算	目標
対象指標1	市民		人			122,568	122,138	
対象指標2								
活動指標1	打合せ開催回数		回			10	10	
活動指標2								
成果指標1	窓口業務に対する苦情件数		件			0	0	
成果指標2								
単位コスト指標								
事業費計(A)			千円	0	0	9	0	0
正職員人件費(B)			千円	0	0	833	815	0
総事業費(A)+ (B)			千円	0	0	842	815	0

事業単独評価、施策内での相対評価、財政状況に基づく改革案(2月時点)
 広告付き交付窓口呼出システムの導入により、経年劣化の著しい交付番号表示機を更新するとともに、新たな財源として広告料収入(15,000円/月)を得る。

23年度への業務改善方向性

維持	見直し	新規	休廃止	その他
----	-----	----	-----	-----

- 維持 : 現状の目的や方法に変更がなかつ23年度実施する事業
- 見直し : 現状の方法や事業量を見直し、成果指標の向上やコスト改善をおこなう事業
- 休廃止 : 21年度もしくは22年度に「休止」、「廃止」、「終了」する事業
- 新規 : 23年度より新たに新規事業として実施する事業

		改革方向性(コスト)		
		減少	維持	増加
改革方向性(成果)	向上			
	維持			
	放低置下			