

事務事業評価表 平成23年度

政策 計画実現に向けて
 施策 効率的な行財政運営の推進
 基本事業 行政サービスの向上

事業名 **総合窓口サービス向上事業**

[0545]

部名	総務部	事業開始年度	- 年度	実施計画事業認定	非対象
課名	総務課	事業終了年度	- 年度	会計区分	一般会計

事務事業の目的と成果	
対象	(誰、何に対して事業を行うのか) 来庁者
意図	(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか) 市役所に来庁する市民に対し、的確な庁舎案内などのサービスを提供し、安心して来庁し、必要な手続き等がスムーズにできるようにする。
手段	(事務事業の内容、やり方、手段) 総合窓口機能の充実を図り、来庁者への案内、その他問合せへの対応などを行う

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年度実績	23年度当初
対象指標1	案内窓口利用者人数	人	15,421	14,977	14,535	16,000
対象指標2						
活動指標1	案内件数	件	15,421	14,977	14,535	16,000
活動指標2						
成果指標1	総合案内窓口に係る苦情件数	件	0	0	0	0
成果指標2						
単位コスト指標						
事業費計 (A)		千円	2,386	2,376	2,384	2,396
正職員人件費 (B)		千円	1,254	830	806	815
総事業費 (A) + (B)		千円	3,640	3,206	3,190	3,211

費用内訳	
22年度	委託料 2,384千円

事業を取り巻く環境変化

事業開始背景		事業を取り巻く環境変化	案内窓口に限らず、全般的に職員の接遇の向上が求められている。
--------	--	-------------	--------------------------------

22年度の実績による事業課の評価（7月時点）

(1)税金を使って達成する目的（対象と意図）ですか？市の役割や守備範囲にあった目的ですか？

義務的事務事業
妥当である
妥当性が低い

理由・
根拠は？

市役所に来庁する市民に対し、的確な庁舎案内などのサービスを提供することは、行政サービスの向上に直結する。

(2)上位の基本事業への貢献度は大きいですか？

貢献度大きい
貢献度ふつう
貢献度小さい
基礎的事務事業

理由・
根拠は？

市役所に来庁する市民に対し、的確な庁舎案内などのサービスを提供することは、行政サービスの向上に直結する。

(3)計画どおりに成果はあがっていますか？計画どおりに成果がでていない理由、でていない理由は何ですか？

あがっている
どちらかといえばあがっている
あがらない

理由・
根拠は？

担当課と連携した的確な庁舎案内をすることにより、行政サービスの向上が図られている。

(4)成果が向上する余地（可能性）は、ありますか？その理由は何ですか？

成果向上余地 大
成果向上余地 中
成果向上余地 小・なし

理由・
根拠は？

現在、総合案内窓口は派遣職員を配置しているが、的確な庁舎案内等を行っており、来庁者の評価も高い。

(5)現状の成果を落とさずにコスト（予算＋所要時間）を削減する新たな方法はありませんか？（受益者負担含む）

ある
ない

理由・
根拠は？

人材派遣会社からの派遣職員により対応しており、すでに経費削減を図っている。