

事務事業評価表 平成23年度

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

事業名 **窓口サービス向上事業**

[0925]

部名	生活環境部	事業開始年度	平成22年度	実施計画事業認定	非対象
課名	市民課	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	<p>(誰、何に対して事業を行うのか)</p> <p>市民</p>
意図	<p>(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)</p> <p>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。</p>
手段	<p>(事務事業の内容、やり方、手段)</p> <p>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。</p>

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	市民	人			122,138	122,138
対象指標2						
活動指標1	打合せ開催回数	回			19	10
活動指標2						
成果指標1	窓口業務に対する苦情件数	件			1	0
成果指標2						
単位コスト指標						
事業費計 (A)		千円	0	0	0	0
正職員人件費 (B)		千円	0	0	806	815
総事業費 (A) + (B)		千円	0	0	806	815

費用内訳	
22年度	人件費

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	H22.2 受付窓口番号呼出システム導入 H23.3 広告付き交付窓口番号呼出システム導入 (本稼働H23.4.1)
--------	--	-------------	---

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?

窓口サービスの向上は、来庁される方々の満足度向上に直結する。

(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?

基礎的事務事業

(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?

各種取り扱いについて、課内で共通認識が図られている。

(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?

より一層の職員のスキルアップ。

(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?

主に人件費であり 必要最低限のコストで実施している。