

事業名 **総合窓口サービス向上事業**

[0545]

|    |          |        |              |      |           |          |     |
|----|----------|--------|--------------|------|-----------|----------|-----|
| 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 |          |     |
| 部名 | 総務部      | 事業開始年度 | -年度          | 区分1  | 継続        | 実施計画事業認定 | 非対象 |
| 課名 | 総務課      | 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         | 来庁者   |
| 意図         | 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         | 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 | 21年度実績 | 22年度実績 | 23年度予算 | 24年度予算 | 目標 |
| 対象指標1        | 案内窓口利用者人数     | 人  | 14,977 | 14,535 | 16,000 | 16,000 |    |
| 対象指標2        |               |    |        |        |        |        |    |
| 活動指標1        | 案内件数          | 件  | 14,977 | 14,535 | 16,000 | 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 | 2,376  | 2,384  | 2,396  | 2,548  | 0  |
| 正職員人件費(B)    |               | 千円 | 830    | 806    | 815    | 3,237  | 0  |
| 総事業費(A)+ (B) |               | 千円 | 3,206  | 3,190  | 3,211  | 5,785  | 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) |  |
|------------------------------------|--|
|                                    |  |

24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た24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 : 22年度もしくは23年度に「休止」、「廃止」、「終了」する事業
- 新規 : 24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 |            |    |    |