

事務事業評価表 平成24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	<p>(誰、何に対して事業を行うのか)</p> <p>来庁者</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>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。</p>
手段	<p>(事務事業の内容、やり方、手段)</p> <p>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</p>

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年度実績	24年度当初
対象指標1	案内窓口利用者人数	人	14,977	14,535	14,853	16,000
対象指標2						
活動指標1	案内件数	件	14,977	14,535	14,853	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	2,395	2,548
正職員人件費 (B)		千円	830	806	803	3,237
<b>総事業費 (A) + (B)</b>		<b>千円</b>	<b>3,206</b>	<b>3,190</b>	<b>3,198</b>	<b>5,785</b>

費用内訳	
23年度	委託料 2,395千円

## 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。
--------	--	-------------	--------------------------------

## 23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。