

事務事業評価表 平成24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	平成23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	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	市民		人		122,138	121,705	121,705
対象指標2							
活動指標1	打合せ開催回数		回		19	20	0
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	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	806	803	0
総事業費 (A) + (B)			千円	0	806	803	0

費用内訳	
23年度	

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)
--------	--	-------------	---

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?

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。