

事業名：総合窓口サービス向上事業

総務課 総務係

政策	07 計画実現に向けて							
施策	01 効率的な行財政運営の推進							
基本事業	02 行政サービスの向上							
開始年度	—	終了年度	—	実施計画 事業認定	非対象	会計区分	一般会計	補助金

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	
手段（事務事業の内容、やり方）	
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。	
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。	

指標・事業費の推移						
区分		単位	23年度実績	24年度実績	25年度実績	26年度当初
対象指標1	案内窓口利用者人数	人	14,853	14,815	15,514	16,000
対象指標2						
活動指標1	案内件数	件	14,853	14,815	15,514	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						
事業費(A)		千円	2,395	2,457	2,415	2,621
正職員人件費(B)		千円	803	3,206	2,344	2,347
総事業費(A+B)		千円	3,198	5,663	4,759	4,968

	事業内容（主なもの）	費用内訳（主なもの）
25年度	本庁舎1Fに総合案内窓口を設置	総合案内窓口設置経費 2,415千円

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、一般的に職員の接遇の向上が求められている。	

平成25年度の実績による担当課の評価（平成26年度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？	
妥当である 妥当性が低い	理由 根拠
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
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上がっていますか？計画どおりに成果がでている理由、でていない理由は何ですか？	
上がっている どちらかといえば上がっている 上がらない	理由 根拠
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）がありますか？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
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）を削減する方法はありますか？	
ある なし	理由 根拠
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。	