

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			