

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。