

事務事業評価シート

(平成 23 年度実施事業)

事務事業名	窓口案内事務事業			事業コード	0068
所属コード	120500	課等名	広聴広報課	係名	広聴係
課長名	小野寺弘純	担当者名	白石雄太	内線番号	2622
評価分類	<input checked="" type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 公の施設 <input type="checkbox"/> 大規模公共事業 <input type="checkbox"/> 補助金 <input type="checkbox"/> 内部管理				

1 事務事業の基本情報

(1) 概要

総合計画 体系	施策の柱	信頼される質の高い行政	コード	8
	施策	より便利な行政サービスの構築	コード	5
	基本事業	窓口業務の適正化	コード	1
予算費目名	一般会計 2 款 1 項 1 目 総務事務 (001-05)			
特記事項				
事業期間	<input type="checkbox"/> 単年度 <input checked="" type="checkbox"/> 単年度繰返 <input type="checkbox"/> 期間限定複数年度	開始年度	53 年度	
根拠法令等				

(2) 事務事業の概要

本庁舎 1 階の窓口案内所において、来庁者への庁舎案内・業務内容の紹介等を行う。

(3) この事務事業を開始したきっかけ（いつ頃どんな経緯で開始されたのか）

事業開始は昭和 53 年。昭和 59 年の市庁舎別館建設の際、市民相談室を設置したことに伴い、総合案内所を現在の場所に移設し、専門の窓口案内員を配置した。

(4) 事務事業を取り巻く現在の状況はどうか。(3)からどう変化したか。

医療、福祉、年金など、市民生活に直結した業務の担当が細分化され、庁舎も分かれていることから、窓口案内を利用する来庁者が増えており、当該業務の重要性は増している。また、関連して、国や県等の市以外の業務についての問合せも多く、より充実した案内業務が求められている。

行革の方針に基づき、当該業務の委託を検討した経緯があるが、経費面で現状の方が外部委託するより有利であること、問合せの内容が多岐にわたり、苦情等の受付もあることから、市職員としての非常勤職員を配置する必要があることにより、現行の体制としているものである。

2 事務事業の実施状況 (Do)

(1) 対象 (誰が, 何が対象か)

市民

(2) 対象指標 (対象の大きさを示す指標)

指標項目	単位	21年度 実績	22年度 実績	23年度 計画	23年度 実績	26年度 見込み
A 市民数	人	297,267	298,148	298,148	298,853	298,853
B						
C						

(3) 23年度に実施した主な活動・手順

23年度実績 (23年度に行った主な活動)

- ・窓口案内人2人の任用 (非常勤職員)。
- ・本館1階窓口案内所において8時30分から17時30分まで, 来庁者がスムーズに用件を済ませることができるよう適切に案内した。(交代制)

(4) 活動指標 (事務事業の活動量を示す指標)

指標項目	単位	21年度 実績	22年度 実績	23年度 計画	23年度 実績	26年度 目標値
A 案内業務日数	日	244	243	243	243	243
B						
C						

(5) 意図 (対象をどのように変えるのか)

来庁者がスムーズに来庁目的を達成できるよう支援 (案内) する。

(6) 成果指標 (意図の達成度を示す指標)

指標項目	性格	単位	21年度 実績	22年度 実績	23年度 計画	23年度 実績	26年度 目標値
A 庁舎案内件数	<input checked="" type="checkbox"/> 上げる <input type="checkbox"/> 下げる <input type="checkbox"/> 維持	件	44,260	52,810	44,000	58,825	58,000
B	<input type="checkbox"/> 上げる <input type="checkbox"/> 下げる <input type="checkbox"/> 維持						
C	<input type="checkbox"/> 上げる <input type="checkbox"/> 下げる <input type="checkbox"/> 維持						

(7) 事業費

項目	財源内訳	単位	21年度実績	22年度実績	23年度計画	23年度実績
事業費	①国	千円	0	0	0	0
	②県	千円	0	0	0	0
	③地方債	千円	0	0	0	0
	④一般財源	千円	0	0	0	0
	⑤その他()	千円	0	0	0	0
	A 小計 ①～⑤	千円	0	0	0	0
人件費	⑥延べ業務時間数	時間	1,048	1,041	1,067	1,088
	B 職員人件費 ⑥×4,000円	千円	4,192	4,164	4,268	4,353
計	トータルコスト A+B	千円	4,192	4,164	4,268	4,353
備考						

3 事務事業の評価 (See)

(1) 必要性評価 (評価区分が「内部管理」の事務事業は記入不要)

① 施策体系との整合性

来庁者が来庁目的を円滑に進められるよう行っている業務であり、行政サービスの向上に資するものである。

② 市の関与の妥当性

来庁者の利便性を向上することは、行政サービスを行う上で必要不可欠であることから、妥当である。

③ 対象の妥当性

来庁者に対する案内であり、妥当である。

④ 廃止・休止の影響

来庁者を案内しており、事業の廃止は市民サービスの著しい低下となる。

(2) 有効性評価 (成果の向上余地)

蓄積した情報の共有と、職員の研修を通じ、サービス質の向上を目指す。

(3) 公平性評価 (評価区分が「内部管理」の事務事業は記入不要)

来庁者の誰でも受けることができるサービスであり、特定の受益者はいない。

(4) 効率性評価

事業費は人件費のみであり、人件費の節減は、案内業務時間の削減につながることであり、市民サービスの低下と成ることから、経費の節減は難しい。

4 事務事業の改革案 (Plan)

(1) 改革改善の方向性

電話交換業務を含む, 総合案内サービスとして, 外部へ委託できる可能性があると思われる。

(2) 改革改善に向けて想定される問題点及びその克服方法

人件費以上の経費が必要となるが, 充実した総合案内サービスとして機能することで, 市民満足度を上げることができる。

5 課長意見

(1) 今後の方向性

- 現状維持 (従来どおりで特に改革改善をしない)
- 改革改善を行う (事業の統廃合・連携を含む)
- 終了・廃止・休止

(2) 全体総括・今後の改革改善の内容

窓口案内所への来客者の用件は多種多様であり, 短時間での対応を求められることから事例に関する情報の蓄積, 新たな情報の早期入手が必要であり, 職員間の情報共有することで円滑な業務遂行を行った。今後は, 接遇も重要な要素であることから, 担当職員の研修の受講を受けさせたい。長期的には, 電話交換業務を含めたコールセンターの導入についての検討も必要と思われる。