

事務事業評価シート

(平成 26 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	大倉 慎澄	担当者名	菊池 与志和	内線番号	3632
評価分類	☒ 一般 ☐ 公の施設 ☐ 大規模公共事業 ☐ 補助金 ☐ 内部管理				

1 事務事業の基本情報・・・・・・・・・・・・・・・・

(1) 概要（旧総合計画体系における位置づけ）

総合計画 体系（旧）	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 (H26)	一般会計 2 款 1 項 1 目 総務事務 (001-05)			
特記事項 (H26)				
事業期間	☐ 単年度 ☒ 単年度繰返 ☐ 期間限定複数年度			開始年度 昭和 53 年度
根拠法令等 (H26)				

(2) 事務事業の概要

本庁舎 1 階の窓口案内所において、庁舎案内等の来庁者への対応を行う。

(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。

業務の担当が細分化され、庁舎も分かれていることから、窓口案内の利用者は相当数あり、当該業務の重要性は高い。

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有利であることや、問い合わせ内容が多岐にわたり、苦情等の対応にも当たることから、市職員としての非常勤職員を配置する現行体制を継続することとしたものである。

2 事務事業の実施状況（Do）・・・・・・・・・・・・・・・・

(1) 対象（誰が、何が対象か）

市民（来庁者）

(2) 対象指標（対象の大きさを示す指標）

指標項目	単位	23 年度 実績	24 年度 実績	25 年度 実績	26 年度 見込み	26 年度 実績
A 市民数	人	298,853	299,220	299,585	299,585	298,857

(3) 26 年度に実施した主な活動・手順

- ・窓口案内員 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、来庁者への庁舎案内，無料駐車券の発行，市の業務に関する問合せに対する担当課への連絡等，来庁者がスムーズに用件を済ませることができるよう対応した。（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	23 年度 実績	24 年度 実績	25 年度 実績	26 年度 目標値	26 年度 実績
A 案内業務日数	日	243	244	244	243	243

(5) 意図（対象をどのように変えるのか）

来庁者が来庁目的を達成できるよう，的確に支援（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	23 年度 実績	24 年度 実績	25 年度 実績	26 年度 目標値	26 年度 実績
A 庁舎案内件数	■上げる □下げる □維持	人	58,825	50,936	50,186	58,000	48,116

(7) 事業費

項目	財源内訳	単位	23 年度 実績	24 年度 実績	25 年度 実績	26 年度 計画	26 年度 実績
事業費	①国	千円	0	0	0	0	0
	②県	千円	0	0	0	0	0
	③地方債	千円	0	0	0	0	0
	④一般財源	千円	531	510	549	563	540
	⑤その他()	千円	0	0	0	0	0
	A 小計 ①～⑤	千円	531	510	549	563	540
人件費	⑥延べ業務時間数	時間	960	960	949	947	955
	B 職員人件費 ⑥×4,000 円	千円	3,840	3,840	3,794	3,788	3,820
計	トータルコスト A+B	千円	4,371	4,350	4,343	4,351	4,360
備考							

3 事務事業の評価 (See)

(1) 必要性評価（評価分類が「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

事業の廃止は、来庁者へ不便を強いることとなり、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、サービスの向上を目指す。

(3) 公平性評価（評価分類が「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ることから、事業費の減は案内業務時間の削減となり、市民サービスの低下となるため、経費の節減は難しい

4 事務事業の改革案（Plan）・・・・・・・・・・・・・・・・

(1) 概要（新しい総合計画体系における位置付け）

総合計画 体系（新）	施策（方針）	経営資源配分の最適化	コード	102
	小施策（推進項目）	事務改善の推進	コード	3

(2) 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（コールセンター）として充実を図ることが考えられる。

(3) 改革改善に向けて想定される問題点及びその克服方法

効率的で効果的なサービス充実策について検討中であり、市公式ホームページ上に開設している「よくある質問」の充実や、管財課が行ったダイヤルイン増設の成果等を確認しながら、コールセンター開設の是非を検討する中で、窓口案内の運営方法も議論する。

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

様々な用件で来庁する市民等に対し、的確で迅速な対応をするため、情報の蓄積，早期入手と，職員間の情報共有に努め業務を遂行した。引き続き，職員の接遇向上に努め，関係課との連携を密にしながら一層のサービス向上に努めたい。

また，コールセンターの開設について検討する中で，将来の窓口案内の運営方法についても併せて考えていきたい。