

事務事業評価シート

(平成 24 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	白石雄太	内線番号	2622
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

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	☐ 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				

(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、国や県等の市以外の業務についての問い合わせも多く、より充実した案内が求められている。

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、問い合わ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の理由により、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	22 年度 実績	23 年度 実績	24 年度 計画	24 年度 実績	26 年度 見込み
A 市民数	人	298,148	298,853	298,853	299,220	299,220
B						
C						

(3) 24 年度に実施した主な活動・手順

- ・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	22 年度 実績	23 年度 実績	24 年度 計画	24 年度 実績	26 年度 目標値
A 案内業務日数	日	243	243	244	244	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	22 年度 実績	23 年度 実績	24 年度 計画	24 年度 実績	26 年度 目標値
A 庁舎案内件数	■上げる □下げる □維持	件	52,810	58,825	58,825	50,936	58,000
B	□上げる □下げる □維持						
C	□上げる □下げる □維持						

(7) 事業費

項目	財源内訳	単位	22 年度実績	23 年度実績	24 年度計画	24 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	499	531	537	510
	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	930	960	960	960
	B 職員人件費 ⑥×4,000 円	千円	3,723	3,840	3,840	3,840
計	トータルコスト A+B	千円	4,222	4,371	4,377	4,350

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なることから、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（コールセンター）として充実を図ることが考えられるが、多額の経費を要するなどの課題があることから、効率的で効果的なサービス充実策について検討する。

(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

FAQ の作成や、日常的な情報提供など、全庁的な取組が必要となる。当課を中心として管財課、職員課との協議を行いながら検討中。

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

多種多様な用件で来庁する市民等に対し、的確で迅速な対応を心がけている。そのため、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るとともに、関係課と協議しながら一層のサービス向上に努めたい。