

平成23年度 事務事業評価表(平成22年度分に係る報告)

評価対象事務事業名	窓口案内事務事業			事業コード	0068
担当課等	所属名	市長公室 広聴広報課		担当係名	
	課長名	市長公室 広聴広報課	担当者名	市長公室 広聴広報課 白石雄太	電話番号

1. 事務事業の基本情報

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	関連予算 費目名	一般会計 2款 1項 1目 総務事務(001-01)	
	特記事項					
事業期間	<input type="radio"/> 単年度 <input checked="" type="radio"/> 単年度繰返 <input type="radio"/> 期間限定複数年度 ⇒ (開始年度 53年度～)					
事務事業の概要	本庁舎1階の窓口案内所で、来庁者への庁舎案内・業務内容の紹介等を行う。					
根拠法令等						
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に伴い、市民相談室の設置に伴い総合窓口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。						
この事務事業に対して関係者(市民、議会、事業対象者、利害関係等)からどのような意見・要望が寄せられているか						
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。窓口の設置場所の検討や窓口における相談業務の充実について意見を寄せる議会会派もある。						
事務事業を取り巻く状況(対象者や根拠法令)はどうか。今後の見通しはどうか						
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 (誰を、何を対象としているのか)	市民	⇒	②対象指標 (対象の大きさを示す指標)	A. 市民数 B. C.	単位 単位 単位	人
③手段 (事務事業の内容、やり方、手順)	22年度実績(22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) 23年度計画(23年度に計画している主な活動) 22年度に同じ。	⇒	④活動指標 (事務事業の活動量を示す指標)	A. 案内業務日数 B. C.	単位 単位 単位	日
⑤意図 (この事業により対象をどのように変えるのか)	来庁者がスムーズに目的を達成できるよう支援する。	⇒	⑥成果指標 (意図の達成度を示す指標)	A. 庁舎案内件数 【指標の性格: <input type="radio"/> 上げる <input type="radio"/> 下げる <input checked="" type="radio"/> 維持する】 B. 【指標の性格: <input type="radio"/> 上げる <input type="radio"/> 下げる <input type="radio"/> 維持する】 C. 【指標の性格: <input type="radio"/> 上げる <input type="radio"/> 下げる <input type="radio"/> 維持する】	単位 単位 単位	件
⑦結果 (上位基本事業の意図:上位の基本事業にどのように貢献するか)	地元で気持ちよく便利に利用できる	⇒	⑧上位成果指標 (上位基本事業の成果指標)	市民アンケート調査「窓口サービスの接遇が気持ちよく、待ち時間も適切である(接遇・応対)」と答えた市民の割合(単位:%) 市民アンケート調査「窓口サービスが利用しやすく便利である(制度や仕組み)」と答えた市民の割合(単位:%)		

2. 事務事業の実施状況(続き)

⑨事務事業の各種指標の実績及び目標値

区分	指標名	単位	20 年度実績	21 年度実績	22 年度計画	22 年度実績	23 年度計画	24 年度計画	目標年度 目標値
対象 指標A	市民数	人	297,592	297,267	297,267	298,148	298,148	298,148	26年度
対象 指標B									年度
対象 指標C									年度
活動 指標A	案内業務日数	日	244	243	244	242	243	246	26年度
活動 指標B									年度
活動 指標C									年度
成果 指標A	庁舎案内件数	件	44,728	44,260	44,000	46,507	44,000	44,000	26年度
成果 指標B									年度
成果 指標C									年度

⑩事務事業に係る事業費

区分	指標名	単位	20 年度実績	21 年度実績	22 年度計画	22 年度実績	23 年度計画	24 年度計画	*****
事業費	A	千円							*****
財源 内訳	④国	千円							*****
	⑤県	千円							*****
	⑥地方債	千円							*****
	⑦一般財源	千円	0	0	0	0	0	0	*****
	⑧その他	千円							*****
	合計(④~⑧)(=A)	千円							*****
	延べ業務時間数	時間	1,048	1,048	1,023	1,041	1,067	1,067	*****
	職員人件費(B)(臨時職員賃金は、事務費に含む)	千円	4,192	4,192	4,092	4,164	4,268	4,268	*****
	トータルコスト(A)+(B)	千円	4,192	4,192	4,092	4,164	4,268	4,268	*****

3. 事務事業の評価(See)

必要性評価	① 施策体系との整合性 この事務事業の意図は、結果(政策体系)に結びついていますか？	<input type="radio"/> 見直す余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 結びついている	理由: 来庁者が来庁目的を円滑に進めるための支援であり、行政サービスの向上に結びついているものである。
	② 公共関与の妥当性 市がやるべき事業ですか？ 税金を使って達成する目的ですか？	<input type="radio"/> 見直す余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 妥当である	↳ 「妥当」とする理由: <input type="radio"/> 法定事務である <input type="radio"/> 内部管理事務である <input checked="" type="radio"/> その他 理由: 行政サービスを行う上で必要不可欠な業務であるため。
	③ 対象の妥当性 対象の設定は現状のままでもいいですか？ 広げられませんか？ また絞らなくてよいですか？	<input type="radio"/> 拡大または絞る余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 現状で妥当である	↳ 「妥当」とする理由: <input type="radio"/> 法定事務である <input type="radio"/> 内部管理事務である <input checked="" type="radio"/> その他 理由: 来庁者に対する案内であることから、現状で妥当である。
	④ 意図の妥当性 意図(何を狙っているのか)を絞ったり拡大したりして、成果向上できませんか？	<input type="radio"/> 拡大または絞ることができる ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 現状で妥当である	↳ 「妥当」とする理由: <input type="radio"/> 法定事務である <input checked="" type="radio"/> その他 理由: 来庁者が来庁目的を円滑に進めるための支援が目的であり、現状で妥当である。
有効性評価	⑤ 成果の向上余地 成果がもっと向上する余地はありますか？	<input checked="" type="radio"/> 向上余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input type="radio"/> 向上余地がない	その内容: これまで蓄積してきたノウハウや情報を共有し、サービスの質の向上を目指す。
	⑥ 廃止・休止の影響 事業を廃止・休止した場合、施策の成果に及ぼす影響はありますか？	<input type="radio"/> 影響がない ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 影響がある	その内容: 来庁者への案内がなくなり、市民サービスの低下となる。
	⑦ 類似事務事業との関係 類似の事務事業(国、県、市の内部、民間)はありますか？	<input checked="" type="radio"/> 類似事業がある <input type="radio"/> 類似事業がない	事業名: 都南総合事務所窓口案内 ※類似事業がある場合、その事務事業と統廃合又は連携を図ることにより成果向上はできませんか？ 統廃合・連携検討 <input type="radio"/> できる ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> できない 理由: それぞれの庁舎での案内がみつうであることから、統合することはできない。
効率性評価	⑧ 事業費の削減余地 成果を下げずに事業費を削減できる余地はありますか？	<input type="radio"/> 削減余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 削減できない	理由: 事業費は、人件費のみを計上しており、これ以上の削減は不可能である。
	⑨ 人件費の削減余地 成果を下げずに人件費(延べ業務時間数)を削減する余地はありますか？	<input type="radio"/> 削減余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 削減できない	理由: 人件費の削減は、案内業務時間の削減に繋がり、市民サービスの低下となるため。
公平性評価	⑩ 受益機会の適正化余地 受益機会の適正化余地はありますか？	<input type="radio"/> 適正化余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 公平・公正である <input type="radio"/> 特定の受益者はいない	理由: 来庁者であれば、誰でも利用できることから、公平公正である。
	⑪ 費用負担の適正化余地 受益者の費用負担の適正化余地はありますか？	<input type="radio"/> 適正化余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 公平・公正である <input type="radio"/> 特定の受益者はいない	理由: 来庁者へのサービスであり、受益者負担を求めるべきものではない。

4. 事務事業の改革案(Plan)

改革／改善方向	<p>①改善の方向性(この事務事業をどう変えていくか、廃止や拡充、事業方式改善など) ※複数ある場合は、代替案その1, 代替案その2とすること 蓄積した情報を整理し、共有することで、従事する職員が情報を利用しやすい環境を整備し、円滑な案内業務を行う。</p> <p>②改革, 改善を実現していく際に想定される問題点は何ですか? それをどう克服していきますか? (関連部門や全庁的な調整の必要性, トップへの要望も含む) 丁寧な対応を心がけ、一人の話詳しく聴こうとすると、時間が長くなり、次のお客様を待たせることになる。丁寧さと効率の良さの両立が課題であり、他の職員の迅速な応援体制を常に準備する。</p>
---------	--

5. 課長意見

一次評価	<p>(1)一次評価者としての評価結果</p> <p>① 必要性 ● 妥当 ○ 見直し余地あり : ② 有効性 ● 妥当 ○ 見直し余地あり : ③ 効率性 ● 妥当 ○ 見直し余地あり : ④ 公平性 ● 妥当 ○ 見直し余地あり :</p>	<p>(2)全体総括(振り返り, 反省点)</p> <p>窓口案内所への来客は1日100~200人はあり、用件も多種多様である。かつ、短時間での対応が求められるため、熟知した職員の対応が不可欠である。経験を積んだ職員で対応しており、円滑な窓口業務遂行に努めた。</p>							
今後の方向性と改革改善案	<p>(3)今後の事務の方向性(改革改善案)</p> <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/> 終了</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 継続</td> <td rowspan="3"> → <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない) <input type="checkbox"/> 改革改善を行う <input type="checkbox"/> 事業統廃合・連携 </td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 廃止</td> <td><input type="checkbox"/> 休止</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>方向付けの理由と改革改善の内容</p> <p>従事職員が変わる年には、新しい職員の知識習得が必須となるが、他の職員のバックアップにより早期に効率的に行う必要がある。</p>		<input type="checkbox"/> 終了	<input checked="" type="checkbox"/> 継続	→ <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない) <input type="checkbox"/> 改革改善を行う <input type="checkbox"/> 事業統廃合・連携	<input type="checkbox"/> 廃止	<input type="checkbox"/> 休止		
<input type="checkbox"/> 終了	<input checked="" type="checkbox"/> 継続	→ <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない) <input type="checkbox"/> 改革改善を行う <input type="checkbox"/> 事業統廃合・連携							
<input type="checkbox"/> 廃止	<input type="checkbox"/> 休止								