

平成26年度 事務事業評価\_事務事業調書 (評価対象事業)

H25 事業名	総合窓口案内業務	事業コード	2699
------------	----------	-------	------

総合計画 体系	基本施策 体系	基本目標	属性	基本施策	実施施策	6041
	重点施策 体系	市民が主役の地方主権のま ちづくり	総合窓口	窓口サービスの向上を目指 す	ワンストップサービスの充 実	

PLAN (計画)	部署名	市民窓口課	開始年度	2009	終了年度	9999
	目的	来庁者の負担を軽減するためのサポートや、安心できる環境・雰囲気づくりを行う。				
	概要	来庁者が迷わず用務が済まされるように、また出来る限り一箇所でも目的が達成できるように、総合窓口で手助けを行う。また、相談等も含め多種多様の幅広い問い合わせの窓口として対応する。				
	法令 根拠					
	実施 形態	現在	市直営	民間委託はせずに、市の正職員2名で対応している。		

DO (実施)	活動指標								
	指標名		単位	年度	H22(2010)	H23(2011)	H24(2012)	H25(2013)	H26(2014)
				目標値					
				実績値					
	成果指標								
	指標名		単位	年度	H22(2010)	H23(2011)	H24(2012)	H25(2013)	H26(2014)
	来庁者満足度		%	目標値	75	80	85	85	90
				実績値	86	84	82	88	
	計算 根拠	総合窓口対応アンケート調査を実施し、回答者の内「満足」と答えた人の割合			達成率 (%)	115	105	96	103
				ランク	A	A	A	A	
			実数値	32/37	42/50	41/50	44/50		
タイプ	会計	※ゼロ予算		事業 要員	正規職員		2		
	事業タイプ	※ゼロ予算			臨時・嘱託				
	経費区分	※ゼロ予算			※所要時間				
事業費	【単位:千円】						補助金等名称		
	区分	H22(2010)	H23(2011)	H24(2012)	H25(2013)	H26(2014)			
	予算額	0	0	0	0	0			
	決算額	0	0	0	0	-			

平成26年度 事務事業評価\_事務事業調書 (評価対象事業)

CHECK(評価)	必要性	【ニーズ】 住民等のニーズは十分に ありますか。 <input type="text" value="ある"/>	根拠	総合窓口対応アンケート調査結果で満足と答えた回答率および総合窓口利用者数により、市民のニーズは十分であると判断できる。	
		【行政関与】 行政が実施すべき事業で すか。 <input type="text" value="はい"/>	根拠	単なる庁舎案内だけではなく、各種相談窓口にもなっているため、行政が実施すべきである。	
	効率・効果	【競合】 国、県、または民間のサー ビスと競合している事業は ないですか。 <input type="text" value="ない"/>	主体		【廃止可能性】 ある場合、当該事業の廃 止は可能ですか。 <input type="text"/>
			事業名		
	有効性	【類似重複】 本市の事務事業の中で、 目的や概要が類似する事 務事業はないですか。 <input type="text" value="ない"/>	所管課		【統廃合可能性】 ある場合、当該事業の統 廃合は可能ですか。 <input type="text"/>
			事業名		
			根拠		
有効性	【コスト削減】 今以上に、コストを削減す る余地はありますか。 <input type="text" value="ない"/>	根拠	必要最小限の人員で対応しており、これ以上の経費削減は不可能。		
		【財源確保】 今以上に、財源を確保す る方法はありますか。 <input type="text" value="なし"/>	根拠	なし	
			【成果向上】 今以上に、成果を向上させ る余地はありますか。 <input type="text" value="ない"/>	根拠	今の設備等ではこれ以上の成果の向上は見込めない。

ACTION	【平成26年度 取組み】	<input type="text" value="維持"/>	【平成27年度 方向性】	<input type="text" value="維持"/>
	平成26年度取組み	来訪者に対する明るい笑顔と積極的なあいさつと声かけを行い、親近感と安心感を醸成するような市役所窓口を心掛け、市民のご意見やご要望を把握し、市民の目線に立った窓口対応に努める。	平成27年度計画	来訪者に対する明るい笑顔と積極的なあいさつと声かけを行い、親近感と安心感を醸成するような市役所窓口を心掛け、市民のご意見やご要望を把握し、市民の目線に立った窓口対応に努める。

【H27提案型市民主役オープン事業実施】							<input type="text" value="不可能"/>	〈不可能選択理由〉 <input type="text" value="その他"/>
年度	H22(2010)	H23(2011)	H24(2012)	H25(2013)	H26(2014)	H27(2015)		
取組選択	-	不可能	不可能	不可能	不可能	不可能		
実施状況	-	未実施	未実施	未実施	未実施			

平成26年度 事務事業評価\_事務事業調書 (評価対象事業)

H25 事業名	オンライン申請の利用推進事業	事業コード 2064
------------	----------------	---------------

総合計画体系	基本施策体系	基本目標 市民が主役の地方主権のまちづくり	属性 総合窓口	基本施策 窓口サービスの向上を目指す	実施施策 電子サービスの推進	6042
	重点施策体系					

PLAN(計画)	部署名	情報広報課	開始年度	2006	終了年度	9999
	目的	さまざまな市民ニーズに対応した行政サービスを展開していくことにより、市民の利便性・満足度の向上を図る。				
	概要	インターネットを活用し、各種行政サービスを提供する。高い安全性、信頼性を確保するための基盤整備を行う。個人認証を求めない手続きなど、比較的オンライン化しやすい手続きの選別や、オンライン化の障壁となる添付書類の廃止など、手続き自体の合理化も含めて改善を図り、利用促進を目指す。				
	法令根拠					
	実施形態	現在	補助金等交付			
	内容	福井県電子自治体推進協議会				

DO(実施)	活動指標								
	指標名		単位	年度	H22(2010)	H23(2011)	H24(2012)	H25(2013)	H26(2014)
	ホームページ等でのPR回数		回	目標値	4	4	4	4	4
				実績値	4	4	4	4	
	電子申請できる手続き数(累計)		件	目標値	45	50	50	50	50
				実績値	41	44	30	30	
	成果指標								
	指標名		単位	年度	H22(2010)	H23(2011)	H24(2012)	H25(2013)	H26(2014)
	電子申請利用件数		件	目標値	8000	8200	8400	8600	8800
				実績値	7102	9090	8053	8973	
	計算根拠			達成率(%)	88.8	110.9	95.9	104.3	
				ランク	B	A	A	A	
				実数値					
	タイプ	会計	一般会計		事業要員		正規職員		0.3
		事業タイプ	単独事業				臨時・嘱託		
経費区分		物件費(投資的)				※所要時間			
【単位:千円】									
事業費	区分	H22(2010)	H23(2011)	H24(2012)	H25(2013)	H26(2014)	補助金等名称		
	予算額	5,077	4,860	712	712	725			
	決算額	5,077	4,836	712	712	-			

平成26年度 事務事業評価\_事務事業調書 (評価対象事業)

CHECK(評価)	必要性	【ニーズ】 住民等のニーズは十分に ありますか。 <input type="text" value="ある"/>	根拠	インターネットを利用したサービスの提供は、民間においてすでに一般的であり、市民や事業者の利便性が向上するので十分ニーズがある	
		【行政関与】 行政が実施すべき事業で すか。 <input type="text" value="はい"/>	根拠	市が行わなくてはならない事務であり、県内全市町で共同で実施している	
	効率・効果	【競合】 国、県、または民間のサー ビスと競合している事業は ないですか。 <input type="text" value="ない"/>	主体		【廃止可能性】 ある場合、当該事業の廃 止は可能ですか。 <input type="text"/>
			事業名		
	有効性	【類似重複】 本市の事務事業の中で、 目的や概要が類似する事 務事業はないですか。 <input type="text" value="ない"/>	所管課		【統廃合可能性】 ある場合、当該事業の統 廃合は可能ですか。 <input type="text"/>
			事業名		
			根拠		
有効性	【コスト削減】 今以上に、コストを削減す る余地はありますか。 <input type="text" value="ない"/>	根拠	県と県内市町共同で開発利用しているシステムで使用料として鯖江市負担分が決まっている		
		根拠	県と県内市町共同で開発利用しているシステムで使用料として鯖江市負担分が決まっている		
		根拠	利用しやすい手続きを増やす		
有効性	【財源確保】 今以上に、財源を確保す る方法はありますか。 <input type="text" value="なし"/>	根拠	県と県内市町共同で開発利用しているシステムで使用料として鯖江市負担分が決まっている		
	【成果向上】 今以上に、成果を向上させ る余地はありますか。 <input type="text" value="ある"/>	根拠	利用しやすい手続きを増やす		

ACTION	【平成26年度 取組み】	<input type="text" value="維持"/>	【平成27年度 方向性】	<input type="text" value="維持"/>
	平成26年度取組み	インターネットを活用した電子申請や施設予約など各種行政サービスを提供する。	平成27年度計画	インターネットを活用した電子申請や施設予約など各種行政サービスを提供する。

【H27提案型市民主役オープン事業実施】							<input type="text" value="不可能"/>	〈不可能選択理由〉 <input type="text" value="その他"/>
年度	H22(2010)	H23(2011)	H24(2012)	H25(2013)	H26(2014)	H27(2015)		
取組選択	-	不可能	不可能	不可能	不可能	不可能		
実施状況	-	未実施	未実施	未実施	未実施	未実施		