

# 平成27年度 事務事業評価\_事務事業調書 (評価対象事業)

H26 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	市民が主役の地方分権のまちづくり	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为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	H24(2012)	H25(2013)	H26(2014)	H27(2015)	H28(2016)
				目標値					
				実績値					
	成果指標								
	指標名		単位	年度	H24(2012)	H25(2013)	H26(2014)	H27(2015)	H28(2016)
	来庁者満足度		%	目標値	85	85	90	100	100
				実績値	82	88	90		
	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(%)	96	103	100		
				ランク	A	A	A		
			実数値	41/50	44/50	36/40			
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				
【単位:千円】									
事業費	区分	H25(2013)	H26(2014)	H27(2015)	H28(2017)	H29(2017)	補助金等名称		
	予算額	0	0	0					
	決算額	0	0						

# 平成27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		
		根拠			
	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27年度 取組み】 <input type="text" value="維持"/>	【平成28年度 方向性】 <input type="text" value="維持"/>
	平成27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28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。

【H28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	H24(2012)	H25(2013)	H26(2014)	H27(2015)	H28(2016)	
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		