

平成28年度 事務事業評価_事務事業調書 (評価対象事業)

H28 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での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			
	内容	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	98	
	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	98	
				ランク	A	A	A	A	
実数値				41/50	44/50	36/40	55/56		
タイプ	会計	※ゼロ予算		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		0			
事業費	区分	H25(2013)	H26(2014)	H27(2015)	H28(2016)	H29(2017)	補助金等名称		
	予算額	0	0	0	0				
	決算額	0	0	0					

平成28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。		
		根拠	なし		
		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28年度 取組み】	<input type="text" value="維持"/>	【平成29年度 方向性】	<input type="text" value="維持"/>
	平成28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29年度計画	引続き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】

年度	H24(2012)	H25(2013)	H26(2014)	H27(2015)	H28(2016)	H29(2017)
取組選択	不可能	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	