

# 平成24年度 事務事業評価\_事務事業調書 (評価対象事業)

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	H22(2010)	H23(2011)	H24(2012)	H25(2013)	H26(2014)
	※設定困難			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	90	90
				実績値	86	84			
	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(3月末現在)			達成率(%)	115	105		
				ランク	A	A			
			実数値	32/37	42/50				
事業費/千円	区分	H23(2011)	H24(2012)	事業委員	正規職員	2	会計	※ゼロ予算	
	予算額	0	0		臨時・嘱託		事業タイプ	※ゼロ予算	
	決算額	0	0		※所要時間		経費区分	※ゼロ予算	
	繰越額	0	0						

# 平成24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="checkbox"/> あり	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="checkbox"/> 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。	
	効果・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="checkbox"/> 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="checkbox"/>
			事業名		
	効果・効果	【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="checkbox"/> 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="checkbox"/>
			事業名		
	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="checkbox"/> 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="checkbox"/> 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="checkbox"/> 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24年度 方向性】 <input type="text" value="維持"/>	【平成25年度 方向性】 <input type="text" value="維持"/>
	平成24年度取組み 庁舎内外における多種にわたる業務を把握し、様々な 情報を収集して、総合窓口の充実を図り、ワンストップ サービスを推進し、市民満足度向上に努める。	平成25年度計画 庁舎内外における多種にわたる業務を把握し、様々な 情報を収集して、総合窓口の充実を図り、ワンストップ サービスを推進し、市民満足度向上に努める。

【H25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)	
取組選択	-	不可能	不可能	不可能		
実施状況	-	未実施	未実施			