

## 事務事業事後評価表

### 《基本情報》

事務事業の名称 【1】	総合案内・電話受付事業		担当課 【2】	生活安全課						
			評価者(担当者)	中原礼子						
総合計画での位置付け 【3】	基本目標(章)	⑥みんなで進める協働のまちづくり						重点 施策【4】 <input type="checkbox"/> 該当		
	主要施策(節)	(5)行財政運営の効率化								
	施策区分									
実施の根拠 (複数回答可) 【5】	<input type="checkbox"/> 市長公約 <input type="checkbox"/> 新市建設計画【 <span style="float: right;">年度予定 : 金額 千円】       </span>									
	<input type="checkbox"/> 法令、県・市条例等【 <span style="float: right;">】       </span>									
	<input type="checkbox"/> その他の計画【 <span style="float: right;">】       </span>		<input checked="" type="checkbox"/> 該当なし							
事業区分 【6】	<input type="checkbox"/> ソフト事業 <input type="checkbox"/> 義務的事業 <input type="checkbox"/> 建設・整備事業 <input type="checkbox"/> 施設の維持管理事業 <input checked="" type="checkbox"/> 内部管理事務 <input type="checkbox"/> 計画等の策定事務									
会計区分 【7】	<input checked="" type="checkbox"/> 一般会計 <input type="checkbox"/> 特別・企業会計【 <span style="float: right;">】       </span>		款	2	項	1	目	1	細目	20

### 《事務事業の目的》

事務事業の実施背景 (どのような問題又は ニーズがあるのか) 【8】	来庁者や電話等での部署、観光情報、施設などの他様々な問い合わせが多いことから一元的対応が求められている。
対象(誰、何に対して) 【9】	来庁者、電話でお尋ねの方
意図(どのような状態に したいのか) 【10】	来庁者や電話のお尋ねに対し部署、観光情報、施設などの案内をしたり、又は希望者に情報等のパンフレットを渡すことで問合せに対応する。

### 《事務事業の概要》

事業期間 【11】	<input type="checkbox"/> 単年度のみ <input checked="" type="checkbox"/> 単年度繰返し <input type="checkbox"/> 期間限定複数年度 【 年度】    【 H22 年度から】    【 年度～ 年度まで】		
事業主体 【12】	<input type="checkbox"/> 国 <input type="checkbox"/> 県 <input checked="" type="checkbox"/> 市 <input type="checkbox"/> 民間 <input type="checkbox"/> その他【 <span style="float: right;">】       </span>		
実施方法 【13】	<input checked="" type="checkbox"/> 直営 <input type="checkbox"/> 全部委託 <input type="checkbox"/> 一部委託 <input type="checkbox"/> 補助金等交付 <input type="checkbox"/> その他【 <span style="float: right;">】       </span>		
事務事業の具体的内容 【14】	・来庁者のお問合せによる施設や部署案内、観光案内、その他様々な内容のお問い合わせに対応する。 ・代表電話(75-1111)での必要とされる情報の提供や、希望される庁内部署への電話転送を行う。		⇒
			事務事業を構成する細事業 【15】
			① 総合案内事業
			② 電話受付事業
			③
			④

### 《事務事業実施に係るコスト》

		H23年度決算	H24年度決算	H25年度決算	H26年度予算	全体計画
投入コスト	事業費(千円)	国庫支出金	%			
		県支出金	%			
		起債	%			
		受益者負担				
		その他				
		一般財源	0	2,240	2,347	2,405
	【16】 小 計	0	2,240	2,347	2,405	0
	[再掲]臨時・非常勤職員人件費(千円)	0	2,240	2,347	2,405	
	職人 員件 の費	職員人工数	0.75	0.55	0.67	0.67
		職員の年間平均給与額(千円)	5,685	5,610	5,610	5,610
【17】 小 計	4,264	3,086	3,759	3,759		
合計	4,264	5,326	6,106	6,164		

《事務事業の手段と活動指標》【18】

事務事業を構成する細事業	手段(細事業の具体的内容)	活動指標	単位	H23実績	H24実績	H25実績	H26計画
① 総合案内事業	来庁者のお尋ね内容を聞いて案内する。	受付件数	件	17,994	22,032	22,275	22,000
② 電話受付事業	電話のお尋ね内容により案内等行う。	受付件数	件	12,250	12,250	12,250	12,250
③							
④							
⑤							

《事務事業の成果》【19】

成果指標(意図の数値化)	計算方法又は説明	単位	H23目標	H24目標	H25目標	H26目標
			H23実績	H24実績	H25実績	
1						
2						

《事務事業の評価》

評価項目	評価の視点	評価	評価の説明
<b>妥当性</b> (判定)	実施主体の妥当性 【20】	<input type="checkbox"/> 問題あり <input type="checkbox"/> 問題なし	
	目的の妥当性 【21】	<input type="checkbox"/> 問題あり <input type="checkbox"/> 問題なし	
	廃止・休止の影響 【22】	<input type="checkbox"/> 影響あり <input type="checkbox"/> 影響なし	
<b>有効性</b> (判定)	目標の達成度 【23】	<input type="checkbox"/> 達成 <input type="checkbox"/> 未達成	
	成果向上の余地 【24】	<input type="checkbox"/> 余地あり <input type="checkbox"/> 余地なし	
	上位施策への貢献度 【25】	<input type="checkbox"/> 十分 <input type="checkbox"/> 不十分	
<b>効率性</b> (判定)	コスト低減の余地 【26】	<input type="checkbox"/> 余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 余地なし	各課の行事予定表の提出を更に徹底することで、案内サービスが向上する。民間活用については、問合せの内容次第では市職員でしか対応できないため委託は適さず、人材派遣の検討余地がある。なお部署案内については、他課のフロアマネージャー業務との統合により更にサービス向上が期待できる。
	民間の活用の余地 【27】	<input checked="" type="checkbox"/> 余地あり <input type="checkbox"/> 余地なし	
	執行方法改善の余地 【28】	<input checked="" type="checkbox"/> 余地あり <input type="checkbox"/> 余地なし	
	事業統合の余地 【29】	<input checked="" type="checkbox"/> 余地あり <input type="checkbox"/> 余地なし	
<b>公平性</b>	受益者負担の余地 【30】	<input type="checkbox"/> 余地あり <input type="checkbox"/> 余地なし	

《今後の方向性と改善》

<b>今後の方向性</b> 【31】	<input type="checkbox"/> 拡充して継続 <input type="checkbox"/> 現状のまま継続 <input type="checkbox"/> 縮小を検討 <input type="checkbox"/> 休止・廃止を検討 <input checked="" type="checkbox"/> 細事業の効率化【 <input checked="" type="checkbox"/> 改善・見直し <input checked="" type="checkbox"/> 民間活用 <input checked="" type="checkbox"/> 他事業と統合 <input type="checkbox"/> 廃止 】
<b>判断理由及び見直し・改善の具体的内容</b>	市民課のフロアマネージャーを案内業務と統合することで、総合案内以外でも部署案内も可能となることから、来庁者へのサービス向上が期待できる。
<b>昨年からの見直し・改善状況</b> 【32】	各課の行事予定表の提出の徹底と、市民課フロアマネージャーへの部署案内等の協力依頼を行った。また代表電話の自動音声ガイダンスによる対応を関係課と協議したが、過去の導入実績から導入を見送ることとした。

■評価責任者記入欄■

<b>評価責任者(課長)の所見</b> 【33】	総合案内、電話受付とも、親切、丁寧な案内、説明を継続して行なっています。	<b>評価責任者</b> 西島 照道
-----------------------------	--------------------------------------	-----------------------