

事務事業事後評価表

《基本情報》

事務事業の名称 【1】	総合案内事業		所管課 【2】	市民課
			評価者(担当者)	古村 音治
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		
	主要施策(節)	(5)行財政運営の効率化		
	施策区分 (市民意識調査結果)	<input type="checkbox"/> 【A】重点改善領域 <input type="checkbox"/> 【B】重点維持領域 <input type="checkbox"/> 【C】観察領域 <input type="checkbox"/> 【D】維持領域		
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【 年度予定 : 金額 千円】			
	<input type="checkbox"/> 法令、県・市条例等【 】			
	<input type="checkbox"/> その他の計画【 】 <input checked="" type="checkbox"/> 該当なし			
事業区分 【6】	<input checked="" 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 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【 】			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】	来庁者が部署、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
意図(どのような状態にしたいのか) 【10】	来庁者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【 】									
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【 】									
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。									
	事務事業を構成する細事業 【15】 <table border="1"> <tr><td>①</td><td>総合案内事業</td></tr> <tr><td>②</td><td></td></tr> <tr><td>③</td><td></td></tr> <tr><td>④</td><td></td></tr> <tr><td>⑤</td><td></td></tr> </table>	①	総合案内事業	②		③		④		⑤
①	総合案内事業									
②										
③										
④										
⑤										

《事務事業実施に係るコスト》

		H24年度決算	H25年度決算	H26年度決算	H27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	2,240	2,347	2,405	2,405
	【16】 小計	2,240	2,347	2,405	0	2,405
	[再掲]臨時・非常勤職員人件費(千円)	2,240	2,347	2,405		
職人件費	職員人工数	0.55	0.67	0.02		
	職員の年間平均給与額(千円)	5,610	5,424	5,424	5,424	
	【17】 小計	3,086	3,634	108	0	
合計		5,326	5,981	2,513	0	

《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	H24実績	H25実績	H26実績	H27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	22,032	22,275	22,000	22,000
②							
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	H24目標	H25目標	H26目標	H27目標
			H24実績	H25実績	H26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
妥当性 (判定) A	実施主体の妥当性【20】	市が実施すべき事業か。また、民間やNPO等他の団体では実施できない事業か。	<input type="checkbox"/> 問題あり <input checked="" type="checkbox"/> 問題なし	市民課のフロアマネージャと協力することにより今まで以上のサービスが可能となる。また、各課の行事など担当者が直接案内係へ説明を頂ければより丁寧な案内が可能と思われる。
	目的の妥当性【21】	税金を使って達成する目的か。また、市民ニーズの低下により役割が薄れていないか。	<input type="checkbox"/> 問題あり <input checked="" type="checkbox"/> 問題なし	
	廃止・休止の影響【22】	事業を止めた場合、受益者に不利益が生じる等の影響があるか。	<input checked="" type="checkbox"/> 影響あり <input type="checkbox"/> 影響なし	
有効性 (判定) B	目標の達成度【23】	成果指標の目標値は達成できたか。	<input checked="" type="checkbox"/> 達成 <input type="checkbox"/> 未達成	
	成果向上の余地【24】	成果がもっと上がる余地はないか。	<input checked="" type="checkbox"/> 余地あり <input type="checkbox"/> 余地なし	
	上位施策への貢献度【25】	上位施策の目的達成に貢献しているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 十分 <input type="checkbox"/> 不十分	
効率性 (判定) B	コスト低減の余地【26】	コストの低減について、これ以上検討の余地はないか。	<input type="checkbox"/> 余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 余地なし	
	民間の活用の余地【27】	民間委託など民間活力の活用について、これ以上検討の余地はないか。	<input type="checkbox"/> 余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 余地なし	
	執行方法改善の余地【28】	事務事業の執行上、簡素化又は改善できるプロセスはないか。	<input checked="" type="checkbox"/> 余地あり <input type="checkbox"/> 余地なし	
公平性	事業統合の余地【29】	類似する他の事務事業との統合について、これ以上検討の余地はないか。	<input type="checkbox"/> 余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 余地なし	
	受益者負担の余地【30】	受益者負担について、これ以上検討の余地はないか。また、対象、負担額等は適切か。	<input type="checkbox"/> 余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 余地なし	

《今後の方向性と改善》

今後の方向性【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 type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 民間活用 <input checked="" type="checkbox"/> 他事業と統合 <input type="checkbox"/> 廃止 】
判断理由及び見直し・改善の具体的内容	平成27年度から総合案内事業は市民課に移行された。案内業務担当者は市民課のフロアマネージャ業務及び証明発行業務も兼任することにより、お客様へのより詳しいご案内や繁忙期の待ち時間の短縮なども期待されサービスの向上につながる。それにより、フロアマネージャの窓口業務アウトソーシング事業と統合を進める。
昨年からの見直し・改善状況【32】	市の行事予定を総合案内係とフロアマネージャが共有できているので来庁者への説明の幅は広がっている。

■評価責任者記入欄■

評価責任者(課長)の所見【33】	総合案内や市民課窓口の対応は市役所に来られた方の第一印象を決める重要な仕事である。総合案内係が市民課所管となり市民課窓口の証明発行業務やフロアマネージャ業務の研修を経験することでお客様により的確な案内ができています。今後マイナンバーなど新規の研修も続けていく。	評価責任者
------------------	--	-------