

# 事務事業説明シート

事業No. 4

①事務 事業名	市民相談窓口充実事業								
②所管課	市民環境部 市民活動課								
③ 施策の 背景	事業の背景・目的	縦割り行政を排除し、ワンストップサービスに配慮した市民相談窓口の充実を図る。 市役所案内窓口としてのサービスの向上を図る。							
	受益者	来庁者							
	目標 (アウトカム目標)	目 標	満足度の向上				達成期限	—	
	計画	後期実行計画		×	まち・ひと・しごと創生総合戦略			×	
④ 事業 説明	事業の概要	スムーズな窓口誘導、各種手続きの補助を行うフロアマネージャーを市役所1階の設置する。							
	事業内容 (具体的な手段・手法・業務)	市役所1階案内で、市民の皆様が気持ちよく市役所を利用できるよう市民サービスの向上に取り組む。 ・来庁者の担当窓口への案内・誘導業務 ・来庁者の各種手続きの補助							
⑤ 投入 資源	事業費・人件費	事業費				人的資源 (参考: 正規職員1人/年≒804万円/年)			
		H27(実績)	H28(実績)	H29(実績)	H30(見込)	H27(実績)	H28(実績)	H29(実績)	H30(見込)
		2,640千円	2,640千円	2,592千円	2,640千円	正規0.62人/年 臨時0.02人/年 嘱託1.05人/年	正規0.62人/年 臨時0.02人/年 嘱託1.05人/年	正規0.56人/年 臨時0.02人/年 嘱託1.05人/年	正規0.41人/年 臨時0.11人/年 嘱託1.05人/年
⑥ 事業 効果	アウトプット (活動実績):事業の実績を定量的に把握  アウトカム (活動成果):事業によりもたらされる効果を定量的に把握	アウトプット (活動実績)				アウトカム (活動成果)			
		指標: フロアマネージャー案内件数				指標:			
		H27(実績)	H28(実績)	H29(実績)	H30(見込)	H27(実績)	H28(実績)	H29(実績)	H30(見込)
		10,282人/年	9,039人/年	10,307人/年	10,000人/年				

⑦ 自己点検結果	A 必要性			B 有効性			C 効率性		
	A-1.事業の目的は市民や社会のニーズを的確に反映しているか	A-2.民間団体等にゆだねることができないか (○:行政が行うべき、△:一部民間、×:民間で行うべき)	A-3.背景・目的・目標の達成手段として必要かつ適切な事業か	B-1.事業内容は背景・目的に即したものであるか	B-2.活動実績は活動成果に大きく貢献しているか	B-3.活動成果は目標達成に向け、計画どおり推移しているか	C-1.投入資源に見合ったアウトプットを生み出せているか	C-2.事業手法について、考えられる他の手法より、高効率または低コストか	C-3.その他、コスト削減や効率化に向けて適切に取り組んでいるか
	A-1 ○	A-2 ○	A-3 ○	B-1 ○	B-2 ○	B-3 ○	C-1 ○	C-2 ○	C-3 ○
	評価基準								
A 必要性			B 有効性			C 効率性			
A-1 ○ 十分できている △ 一部できている × (あまり) できていない — 事業に該当しない評価項目 A-2 ○ 行政が行うべき事業である △ 一部民間にゆだねることができる × (基本的に) 民間にゆだねることができる A-3 ○ 必要かつ適切な業務である △ 必要ではあるが、事業の代替を検討すべき × 必ずしも必要とはいえない — 事業に該当しない評価項目			B-1 ○ 十分即している △ 一部即している × (あまり) 即していない — 事業に該当しない評価項目 B-2 ○ 実績は成果に大きく貢献する △ 貢献する × 若干貢献する、または(あまり)貢献しない — 事業に該当しない評価項目 B-3 ○ 計画どおり(計画値の100%以上) △ ほぼ計画どおり(計画値の80%~99%) × 計画どおりとは言えない(計画値の80%未満) — 事業に該当しない評価項目			C-1 ○ コストパフォーマンスは高い △ コストパフォーマンスは若干低い × コストパフォーマンスが低い — 事業に該当しない評価項目 C-2 ○ 他の手法より、高効率・低コスト(たぶん)高効率・低コスト △ 高効率・低コストと言えない — 事業に該当しない評価項目 C-3 ○ 定期的にコスト削減・効率化に取り組んでいる △ 過去に取り組んだことがある × 取り組んだことはない			
見直しの方向性		より効率的・効果的な事業実施を目指して継続							
⑧ これからの見直し	近年、高齢者が増加し、市役所を訪問時に案内で照会される機会が増加している。 また、機構改革や業務の見直しにより担当部署が変更となるケースもあり、業務内容をしっかりと把握した上での丁寧な案内が求められる。 今後は、繁忙時期の職員の応援体制を確立し、繁忙窓口におけるスムーズな整理や迷っている高齢者等が目的部署に行けるように積極的に声掛けを行うことで、市民満足度の向上を図る。								