

中施策評価書

作成日 平成29年 11月 1日

中施策事業名	受付サービス事業	部課名	市民生活部・市民課
		作成者	服部英俊
①めざすまちの姿	25 市職員の顧客サービス向上の意識が高く、市民のほうを見て仕事をしている		
②大施策	顧客サービス向上の意識を高め、市民本位の仕事を		
③中施策	市民に満足してもらおうという意識を高く持ち、サービスの向上を図る		
④中施策事業の対象	市民		
⑤中施策事業の意図 (対象をどのようにしたいですか)	窓口対応に満足している		
⑥中施策事業を構成する 事務事業(手段)	・受付サービス事業		

■評価指標

中・長期成果に対する目標達成状況							
各種証明書等発行 枚数	事業実施年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
	目標値		71,000	71,000	71,000	71,000	71,000
	実績値	70,630	70,844				
単位	枚						
証明書発行1枚あ たりに要する時間	事業実施年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
	目標値		3	3	3	3	3
	実績値	3	3				
単位	分						

※のついた指標はまちづくり指標と同じ

■コスト

事業実施年度			決算額	決算額	予算額
			平成27年度	平成28年度	平成29年度
① 総事業費(a+b)			23,298千円	22,653千円	
人 件 費	a 事業費合計		8,301千円	8,944千円	13,465千円
	正規職員	人数	2.52人	2.32人	
		b 金額	14,997千円	13,709千円	
	非常勤一 般職員等 (事業費に含む)	人数	8人	8人	
		金額	8,277千円	8,933千円	
人件費合計		23,274千円	22,642千円		
② 補助金等(収入)			0千円	0千円	0千円
③ コスト(①-②)			23,298千円	22,653千円	
市民一人あたりコスト (③/市の人口(評価対象年度末時点))			339円	329円	

■評価

評価項目	内容	評価結果		
(1) 有効性	成果指標は目標値を達成していますか	目標達成	○	A
	大施策に貢献していますか	貢献できた	○	
	重点をおく指標は妥当でしたか	妥当であった	○	
(2) 妥当性	中施策実現のための事務事業構成となっていますか	適当である	○	A
	中施策実現に向けて、事務事業はそれぞれの役割を果たしていますか(事業の役割が重複していませんか)	期待された役割を果たしている	○	
(3) 効率性	評価指標達成に対する予算規模・単位コストは適正ですか	コストを縮減して目標が達成できた	○	A
(4) 進捗状況	中施策事業は計画通りに進んでいますか	計画より進んでいる、計画通り	○	A

■総合評価

上記までの評価指標、コスト、各項目評価の観点からの分析	市民課の1日の来客数は約300人あるが、それぞれ相手の事情や理解度に配慮する対応を心がけた。その結果、証明書発行の待ち時間短縮につなげることができた。また、12月には、市役所出張所を南部公民館に移設し、南部地区住民及び前後駅を利用する市民の利便性向上を図ることができた。
-----------------------------	---

■改善案の検討

現年度に実施可能な改善・調整事項	新人非常勤職員への研修、及び正職への課内研修。具体的には、朝礼時に窓口の対応についての注意事項を伝え、全員に再認識させている。また、終礼では、その日に起こった事例の報告を行い、全員で対応を考える機会を設けている。	
翌年度以降に実施可能な改善・調整事項	新人非常勤職員への研修、及び正職への課内研修。具体的には現年度と同じ。	
今後、改善・拡大する事業	事業名 受付サービス事業	内容、理由、時期等 市民課の各種手続きや制度に関する情報を熟知し、正確で迅速な窓口対応を目指す。
今後、実施すべき新規事業	事業名(仮称) 特になし	内容、理由、時期等
今後、休廃止する事業	事業名 特になし	内容、理由、時期等
(昨年度の評価書を参照) 現年度に実施可能とした内容の実施状況		
(昨年度の評価書を参照) 翌年度以降に実施可能とした内容の実施状況		