

平成25年度事務事業評価調査書

| | | | |
|-------|-----|----|---|
| 整理番号 | 5 | 枝番 | 2 |
| 評価担当課 | 総務課 | | |

1 施策体系と事務事業

| 事務事業名 | 総合窓口の配置 | | |
|-----------|---------|--------|---------------------|
| 総合計画の位置づけ | 有・無 | 基本目標 | 1 市民と行政との協働によるまちづくり |
| | | 主要施策 | 8 効率的な行政運営 |
| | | 基本事業 | 5 わかりやすい市役所づくり |
| | | 実施計画事業 | 1 行政サービスの推進 |

2 事務事業の概要等

| | | | | |
|-------------------------|--|------|------|---------------|
| 目的(何のために) | 行政サービスの向上 | | | |
| 対象(何を又は誰を) | 名寄庁舎を利用する来客者 | | | |
| 手段＝活動(仕事) (どのような方法で) | 1階市民課窓口前に総合窓口として案内員を配置し、市民課窓口事務手続を支援するとともに、担当部局への誘導等来客者にきめの細かいサービスを行う。 | | | |
| 意図(どのような成果を期待しているか) | 来客者の利便性の向上と親しみやすい市役所づくりが図られる。 | | | |
| 事業実施主体 | 名寄市 | | | |
| 事業実施方法 | 直営 | 一部委託 | 全部委託 | 補助等 請負 その他() |
| 事業実施期間 | 始期 | 22年度 | 終期設定 | 有(終期 年度) ・ 無 |
| 根拠法令・条例等 | | | | |

3 事務事業の現状

(1) 達成状況等の推移

| | 指標名及び内容 | 単位 | | | | | 目標年度 (年度) |
|------|---------------|----|-------|--------|--------|--------|--------------|
| | | | H22 | H23 | H24 | H25見込 | |
| 活動指標 | 1 総合窓口利用者(件数) | 目標 | | | | | |
| | | 実績 | 9,193 | 20,390 | 22,285 | 22,500 | 22,500 |
| | 2 | 目標 | | | | | |
| | | 実績 | | | | | |
| | 3 | 目標 | | | | | |
| | | 実績 | | | | | |
| 成果指標 | 1 | 目標 | | | | | |
| | | 実績 | | | | | |
| | 2 | 目標 | | | | | |
| | | 実績 | | | | | |

(2) 事業費の推移

(千円)

| 区分 | H22決算 | H23決算 | H24決算 | H25予算 | 平成24年度の事業費内訳 |
|---------|-------|-------|-------|-------|--|
| 事業費 | 1,282 | 2,045 | 2,045 | 2,045 | 嘱託職員報酬2人×84,400×12カ月=2,025,600 雇用保険 2,025,600×9.5/1,000=19,243 (平成22年度は試行実施) |
| 国道支出金 | | | | | |
| 地方債 | | | | | |
| その他 | | | | | |
| 一般財源 | 1,282 | 2,045 | 2,045 | 2,045 | |
| 人件費 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 平均給与額 | | | | | |
| 担当職員数 | | | | | |
| 総事業費 | 1,282 | 2,045 | 2,045 | 2,045 | |
| 対前年比(%) | - | 160 | 100 | 100 | コストの算出方法 |
| 事業コスト | 活動指標1 | | | | |
| | 活動指標2 | | | | |
| | 活動指標3 | | | | |

(3)事業スタート後の情勢変化やこれまでに取り組んだ改善点

| | |
|-------|---|
| 情勢の変化 | 市長公約により導入した事業だが、市民課窓口の申請書等記載の支援や庁舎内各部局への誘導はもとより、市内施設への案内やバス、JR等の時間など多岐にわたる問い合わせに対応できるよう資料や情報収集に努めている。 |
| 改善点 | 指摘事項 有 () 無 |

4 事務事業の点検

以下の視点から点検し、(a:高い、b:やや高い、c:やや低い、d:低い)から選択し、その理由等を記入すること。

| 項目 | 評価 | 判定した理由・説明等 |
|----------------------------------|----|--|
| 妥当性 | a | 市民窓口業務の支援や庁舎内及び市施設への誘導案内等のサービスであり、当然市が行うものである。 |
| 市が主体的に実施すべきか、社会・市民ニーズに適合しているか？ | | |
| 有効性 | a | 総合窓口の設置により人件費が増加したが、わかりづらい構造の名寄庁舎において、その利便性は格段に向上したと思われるし、また、あわせて市民課窓口の支援や庁舎内のみならず、他の市の施設や民間施設への案内等により市民に着実に浸透していると思われる。 |
| 目的を達成するための方法として有効か？ | | |
| 効率性 | b | 人件費のみであり、コスト削減は難しい。 |
| 経費に見合った成果が発揮されているか、コスト削減の余地はないか？ | | |
| 公平性 | a | 名寄庁舎を訪れる来客者全員が対象者であり、偏りはない。 |
| 受益者負担は適正か、受益者に偏りがないか？ | | |
| 達成度 | b | 設置当初の庁舎内の誘導案内や市民課窓口への支援に加え、他の市の施設や民間施設への案内、ひまわりの種や講演会のチケットなど市から市民へ提供する物品等の取り扱いや、農業委員会の現況届など市民から市への提出物の受け入れ先として活用されており、今後もさらに活用の幅は広がるものと思われる。 |
| 活動指標、成果指標の達成度は？ | | |

5 1次評価

| 評価結果 | 理由 | |
|------------------|--|--|
| A | 庁舎において、来客者が気軽に問い合わせできる雰囲気ができている。また、職員の接客サービスの向上にも役立っている。 | |
| A:現状のまま継続 | 改善の方向性(評価B,C,Dの場合には必ず記入すること) | |
| B:進め方を改善 | | |
| C:規模・内容を見直し | | |
| D:抜本的な見直し(廃止・縮小) | | |

6 外部評価(1次評価に対する提言等)

| 評価結果 | 提言等 |
|------|----------|
| A | 一次評価のとおり |

7 2次評価(1次評価、外部評価を受けての最終評価)

| 評価結果 | 意見等 |
|------|--------------------------------|
| A | 市民の利便性向上につながっており、今後も継続する必要がある。 |