

事務事業マネジメントシート(令和 2年度実績と令和 3年度計画)

令和 3年12月22日更新

事務事業名		総合案内事業				<input type="checkbox"/> マニフェスト関連 <input type="checkbox"/> 全庁横断課題関連 <input type="checkbox"/> 集中改革プラン関連			
総合計画体系	政策	1	自治の健康			所属部	総務部	課長名	坂本 浩一郎
	施策	2	行政改革の推進			所属課	総務課	担当者名	深迫 将成
	施策の柱	7	市民サービスの向上			所属班	総務・男女共同参画班	(内線)	1228
予算科目	会計一般	款 2	項 1	目 1	事業連番 11502	根拠法令			
終了、開始年度	<input type="checkbox"/> 2年度で終了 <input type="checkbox"/> 2年度から開始					事業期間	<input type="checkbox"/> 単年度のみ <input checked="" type="checkbox"/> 単年度繰返 (開始年度 18 年度) <input type="checkbox"/> 期間限定複数年度 ( ~ 年度)		

★事務事業の概要 (PLAN)

【事業の内容】	合併後、業務や部署が複雑になり、市民などからの電話等の問合せが増加したことや担当部署が分からないなどの声があり、電話受付及び庁舎案内が必要となり設置した。市役所正面玄関に1人、防災センター棟に1人が勤務(非常勤職員3人が交代で勤務)し、電話取次ぎや来庁者案内を主にし、業務日誌を作成している。月に一度、業務日誌により市民などからの各課等に対する要望事項や苦情をまとめ各課に周知し改善を図っている。
【業務の流れ】	①外部からの電話を取り次ぎ担当者へ転送を行う ②来庁者を担当部署へと案内し、用件が迅速に済むように促す
【主な予算費目】	【款】 2 総務費 【項】 1 総務管理費 【目】 1 一般管理費 【節】 1 報酬
【意見や要望】	住民や市関係者の評判はよい。市の顔としての対応が出来ているとの評価がある。

1 現状把握の部 (DO, PLAN)

(1) 事務事業の目的と指標		新規・拡充区分:
① 手段(主な活動) 2年度実績(2年度に行った主な活動)(DO)	市役所正面玄関に1人、防災センター棟に1人を配置(非常勤職員3人が交代で勤務)し、外線電話の取次ぎや来庁者への対応を行った。また、寄せられた苦情や要望について、各課に周知し対応を行った。	3年度計画(次年度に計画している主な活動)(PLAN) 非常勤職員を3名雇用し、正面玄関及び防災センター棟にそれぞれ1名交代で配置し、外線電話の取次ぎや来庁者への対応を行う。また、寄せられた苦情や要望について、各課に周知し対応を行う。
① 活動指標(事務事業の活動量を表す指標)	(単位) 人 ア: 非常勤職員数	予算の主な増減の理由 総合案内(会計年度任用職員) 期末手当増額による職員手当等の増
② 対象(誰、何を対象にしているのか) *人や自然資源等	市民	② 対象指標(対象の大きさを表す指標) (単位) 人 ア: 人口
③ 意図(この事業によって、対象をどう変えるのか)	総合案内業務に対する苦情がない	③ 成果指標(意図の達成度を表す指標) (単位) 件 ア: 総合案内対応等の処理に関する苦情の件数
*③成果指標設定の理由と3年度目標値設定の根拠 総合案内の電話処理や来庁者への対応について苦情があるかで業務が円滑に行われているかを知るための指標とした。		総トータルコスト 全体計画 ~ 年度 0

(2) 各指標・総事業費の推移		単位	30年度 実績(決算)	31年度 実績(決算)	2年度 目標(当初予算)	2年度 実績(決算)	3年度 目標(当初予算)	4年度 予定	5年度 見込	6年度 見込
① 活動指標	人	人	4	3	3	3	3	3	3	3
② 対象指標	人	人	62,343	62,707	62,500	63,189	63,600	64,614	65,500	66,391
③ 成果指標	件	件	0	0	0	0	0	0	0	0
投資 入 費 量	国庫支出金	千円								
	都道府県支出金	千円								
	地方債	千円								
	その他	千円								
	繰入金	千円								
	一般財源	千円	3,237	3,064	4,061	3,967	4,521	4,625	4,724	4,724
	(A) 事業費計	千円	3,237	3,064	4,061	3,967	4,521	4,625	4,724	4,724
(A)のうち指定経費	千円	3,237	3,064	0	0	0	4,625	4,724	4,724	
(A)のうち時間外、特勤	千円	0	0	0	0	0	0	0	0	
人件費	人	人	2	2	4	3	3	3	3	
延べ業務時間	時間	時間	260	60	145	60	100	100	100	
(B) 人件費計	千円	千円	1,024	237	577	236	398	398	398	
トータルコスト(A)+(B)	千円	千円	4,261	3,301	4,638	4,203	4,919	5,023	5,122	

事務事業名	総合案内事業	所属部	総務部	所属課	総務課
-------	--------	-----	-----	-----	-----

## 2 評価の部 (CHECK)

\*原則は2年度の事後評価、ただし複数年度事業は2年度実績を踏まえての途中評価

目標達成度評価	① 2年度目標達成度評価	<input checked="" type="checkbox"/> 達成した <input type="checkbox"/> 達成しなかった ⇒【原因】
	② 3年度目標達成見込み	<input checked="" type="checkbox"/> 目標達成見込みあり⇒【理由】 <input type="checkbox"/> 目標達成は厳しい⇒【理由と対策】 引き続き業務を行えば達成可能である。
有効性評価	③ 成果の向上余地	<input type="checkbox"/> 向上余地がある ⇒【理由】 <input checked="" type="checkbox"/> 向上余地がない ⇒【理由】 最少人数で対応しているの、向上余地はない。
	④ 類似事業との統廃合・連携の可能性	<input checked="" type="checkbox"/> 他に手段がある (具体的な手段、事務事業) <input type="checkbox"/> 他に手段がない ⇒【理由】 <input checked="" type="checkbox"/> 統廃合・連携ができる ⇒【理由】 <input type="checkbox"/> 統廃合・連携ができない ⇒【理由】 平成28年度に設置された市民課のフロアマネージャーと連携し業務を行う部分がある。
効率性評価	⑤ 事業費の削減余地	<input type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【理由】 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由】 最少人数で削減余地はない。
	⑥ 人件費 (延べ業務時間) の削減余地	<input type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【理由】 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由】 総合案内業務にあたる際は一人に対応しているの、削減余地はない。
公平性評価	⑦ 受益機会・費用負担の適正化余地	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由】 <input checked="" type="checkbox"/> 公平・公正である ⇒【理由】 市民など市に対して用件のある人のための事業であり、公平・公正である。
役割分担評価	⑧ 行政の役割分担の適正化	<input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由】 <input type="checkbox"/> 役割分担は適正である ⇒【理由】 民間委託することも考えられる。

## 3 評価結果の総括 (CHECK)

来庁者や電話をかけてこられた方を担当課へご案内することで、手続き等を円滑に行うことができた。

## 4 今後の方向性 (事務事業担当課案) (ACTION)

<p>(1) 今後の事業の方向性 (改革改善案)・・・複数選択可</p> <p><input type="checkbox"/>廃止 <input type="checkbox"/>休止 <input type="checkbox"/>目的再設定 <input type="checkbox"/>事業統廃合・連携 <input type="checkbox"/>事業のやり方改善 (有効性改善)</p> <p><input type="checkbox"/>事業のやり方改善 (効率性改善) <input type="checkbox"/>事業のやり方改善 (公平性改善)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>現状維持 (従来通りで特に改革改善をしない)</p>	<p>(2) 改革・改善による期待成果 (廃止・休止の場合は記入不要)</p> <table border="1"> <tr> <td colspan="2" rowspan="2"></td> <td colspan="3">コスト</td> </tr> <tr> <td>削減</td> <td>維持</td> <td>増加</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">成果</td> <td>向上</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>維持</td> <td></td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <td>低下</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			コスト			削減	維持	増加	成果	向上				維持		○		低下			
				コスト																		
		削減	維持	増加																		
成果	向上																					
	維持		○																			
	低下																					
<p>(3) 改革、改善を実現する上で解決すべき課題 (壁) とその解決策</p>																						