

事務事業マネジメントシート(令和 5年度実績と令和 6年度計画)

令和 6年 8月20日更新

事務事業名		総合案内事業				☐ マニフェスト関連 ☐ 全庁横断課題関連 ☐ 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	坂井 竹志
	施 策	2 行政改革の推進				所属課	総務課	担当者名	上妻 里香
	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		☐ 5年度で終了 ☐ 5年度から開始				事業期間	☐ 単年度のみ ☒ 単年度繰返 (開始年度 18 年度) ☐ 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行い、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) 5年度実績(5年度に行った主な活動)(DO)		6年度計画(次年度に計画している主な活動)(PLAN)
市役所正面玄関に1人、防災センター棟に1人を配置(会計年度任用職員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。		会計年度任用職員を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)	予算の主な増減の理由
⇒ア: 会計年度任用職員数	人	人事院勧告に基づく給与等の条例改正により、会計年度任用職員の給与・報酬等の適正化が実施されたため報酬の増
②対象(誰、何を対象にしているのか) *人や自然資源等		②対象指標(対象の大きさを表す指標)
⇒イ: 市民		⇒ア: 人口
③意図(この事業によって、対象をどう変えるのか)		③成果指標(意図の達成度を表す指標)
⇒イ: 総合案内業務に対する苦情がない		⇒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 6年度目標値設定の根拠		総トータルコスト
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。		全体計画
		～ 年度
		0

(2) 各指標・総事業費の推移		単位	3年度実績(決算)	4年度実績(決算)	5年度目標(当初予算)	5年度実績(決算)	6年度目標(当初予算)	7年度予定	8年度見込	9年度見込
① 活動指標	ア	人	3	3	3	3	3	3	3	3
	イ									
② 対象指標	ア	人	63,841	64,453	65,500	65,311	65,311	66,650	68,409	69,457
	イ									
③ 成果指標	ア	件	0	0	0	0	0	0	0	0
	イ									
投資入費量	事業内訳	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							
	(A) 事業費計	一般財源	千円	4,308	4,387	4,809	5,003	5,877	4,809	4,809
		(A) 事業費計	千円	4,308	4,387	4,809	5,003	5,877	4,809	4,809
		(A)のうち指定経費	千円	0	0	0	0	0	0	0
	(B) 人件費計	(A)のうち時間外、特勤	千円	0	0	0	0	0	0	0
		正職員従事人数	人	3	5	3	3	3	3	3
		延べ業務時間	時間	60	80	100	215	100	100	100
	(B) 人件費計	(B) 人件費計	千円	234	304	398	783	398	398	398
		トータルコスト(A)+(B)	千円	4,542	4,691	5,207	5,786	6,275	5,207	5,207

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 5 年度的事後評価、ただし複数年度事業は 5 年度実績を踏まえての途中評価

目標達成度評価	① 5 年度目標達成度評価	☒ 達成した ☐ 達成しなかった ⇒ 【理由】
	② 6 年度目標達成見込み	☒ 目標達成見込みあり ⇒ 【理由】 ☐ 目標達成は厳しい ⇒ 【理由と対策】 例年どおりお客様の要望にそった懇切丁寧な接客を心がけることによって、苦情 0 の総合案内対応ができる。
有効性評価	③ 成果の向上余地	☐ 向上余地がある ⇒ 【理由】 ☒ 向上余地がない ⇒ 【理由】 最少人数で対応しているのので、向上余地はない。
	④ 類似事業との統廃合・連携の可能性	☐ 他に手段がある (具体的な手段、事務事業) ☒ 他に手段がない ⇒ 【理由】 ☐ 統廃合・連携ができる ⇒ 【理由】 ☐ 統廃合・連携ができない ⇒ 【理由】 庁舎の全体的な接客・電話対応なので、他と統廃合・連携できるものはない。
効率性評価	⑤ 事業費の削減余地	☐ 削減余地がある ⇒ 【理由】 ☒ 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	☐ 削減余地がある ⇒ 【理由】 ☒ 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ので、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	☐ 見直し余地がある ⇒ 【理由】 ☒ 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	☒ 見直し余地がある ⇒ 【理由】 ☐ 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）

(1) 今後の事業の方向性（改革改善案）・・・複数選択可 □廃止 □休止 □目的再設定 □事業統廃合・連携 □事業のやり方改善（有効性改善） □事業のやり方改善（効率性改善） □事業のやり方改善（公平性改善） ☑現状維持（従来通りで特に改革改善をしない）				(2) 改革・改善による期待成果 （廃止・休止の場合は記入不要）			
成果		コスト					
		削減	維持	増加			
		向上					
		維持	○				
		低下					
(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							