

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	
政策名	総合計画 04	みんな元気で笑顔あふれるまちづくり				所属部	総務企画部	所属課	市長公室
施策名	16	行財政改革の推進				所属係	秘書人事班	課長名	坂口和也
基本事業名	54	市民サービスの向上				担当者名	川口 真奈美	電話番号 (内線)	096-248-1028 1216
予算科目	会計 01	款 02	項 01	目 01	事業	法令根拠			
事業期間	☐ 単年度のみ ☒ 単年度繰返 ☐ 期間限定複数年度→全体計画の投入量を記入 (開始年度 18 年度 ~) (年度 ~ 年度)								
事務事業の概要(具体的なやり方、手順、詳細。期間限定複数年度事業は全体像を記述)						全体計画(期間限定複数年度のみ) (単位:千円)			
(事業の内容) ①電話取次ぎ ②来庁者案内 (業務の内容) 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 (予算の内訳) 【款】2総務費 【項】1総務管理費 【目】1一般管理費 【節】1 報酬 13委託料						総 投 入 量	事業 費 内 訳	国庫支出金	
								都道府県支出金	
								地方債	
								その他	
								一般財源	
事業費計 (A)								0	
人件費									
正規職員従事人数									
延べ業務時間									
人件費計 (B)								0	
トータルコスト(A)+(B)								0	

1 現状把握の部(DO)

(1) 事務事業の目的と指標

① 手段(主な活動)

18年度実績(18年度に行った主な活動)

合志庁舎 非常勤職員2人

西合志庁舎 人材派遣会社へ委託(1人)

19年度計画(19年度に計画している主な活動)

平成18年度と同様

② 対象(誰、何を対象にしているのか) * 人や自然資源等

市民

③ 意図(この事業によって、対象をどう変えるのか)

案内をすることによってスムーズに目的の課へ行くことができる。

電話に対し迅速な対応をすることができ、住民を待たせない。

④ 結果(どんな結果に結び付けるのか)

満足度の高いサービスを受ける。

⑤ 活動指標(事務事業の活動量を表す指標)数字は記入しない

名称	単位
ア 電話取次ぎ件数	件
イ 案内した人	人
ウ	

⑥ 対象指標(対象の大きさを表す指標)数字は記入しない

名称	単位
ア 市民数	人
イ	
ウ	

⑦ 成果指標(対象における意図の達成度を表す指標)数字は記入しない

名称	単位
ア 窓口来庁者に対する案内した者の割合	%
イ 電話取次ぎの割合	%
ウ	

⑧ 上位成果指標(結果の達成度を表す指標)数字は記入しない

名称	単位
ア 窓口サービス等の苦情等件数	件
イ 窓口アンケートの総合評価点数	点
ウ	

(2) 総事業費・指標等の推移

				単位	16年度 (実績)	17年度 (実績)	18年度 (実績)	19年度 (見込)	20年度 (目標)	21年度 (目標)	22 年度 (最終目標)
投入量	事業費	財源内訳	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							
			一般財源	千円		3,384	3,384	3,384	3,384	3,384	
			事業費計 (A)	千円	0	0	3,384	3,384	3,384	3,384	3,384
	人件費		正規職員従事人数	人			1	1	1	1	1
			延べ業務時間	時間			20	20	20	20	20
			人件費計 (B)	千円	0	0	79	79	79	79	79
			トータルコスト(A)+(B)	千円	0	0	3,463	3,463	3,463	3,463	3,463
活動指標	アイウ	件			101200	101200	101200	101200	101200		
		人			101200	101200	101200	101200	101200		
対象指標	アイウ	人			53,303	53,909	54,518	55,124	55,732		
成果指標	アイウ	%									
		%									
上位成果指標	アイウ	件									
		点									

事務事業名	総合案内事業	所属部	総務企画部	所属課	市長公室
-------	--------	-----	-------	-----	------

(3) 事務事業の環境変化・住民意見等

① この事務事業を開始したきっかけは何か？いつ頃どんな経緯で開始されたのか？
業務や部署が複雑になり、市民からの電話等の問合せ増や担当部署が分からないなどの声があり、電話受信及び庁舎案内が必要となり設置した。

② 事務事業を取り巻く状況(対象者や根拠法令等)はどう変化しているか、開始時期あるいは5年前と比べてどう変わったのか？
近隣市町村では、電話交換人及び職員の当番制で対応してあるところもあり、人件費やサービスの向上を視野に入れながら検討しなければならない。
また、合併後旧町での雇用形態に違いがあるため、統一していく必要がある。

③ この事務事業に対して関係者(住民、議会、事業対象者、利害関係者等)からどんな意見や要望が寄せられているか？
2つの庁舎間での雇用形態の統一が寄せられている。

2 評価の部(SEE) * 原則は事後評価、ただし複数年度事業は途中評価

目的 妥当性 評価	① 政策体系との整合性 この事務事業の目的は市の政策体系に結びつくか？意図することが結果に結びついているか？	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】⇒ ⇒3 改革・改善方向の部(3枚目シート)に反映 ☒ 結びついている ⇒【理由】 案内をすることによってスムーズに目的の課へ行くことができ、また電話にに対し迅速な対応をすることができ、住民を待たせないことにより質のいいサービスを入手できる。
	② 公共関与の妥当性 なぜこの事業を市が行わなければならないのか？税金を投入して、達成する目的か？	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】⇒ ⇒3 改革・改善方向の部(3枚目シート)に反映 ☒ 妥当である ⇒【理由】 住民のニーズに対応している。
	③ 対象・意図の妥当性 対象を限定・追加すべきか？意図を限定・拡充すべきか？	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】⇒ ⇒3 改革・改善方向の部(3枚目シート)に反映 ☒ 適切である ⇒【理由】 追加する対象者がいない。
有効性 評価	④ 成果の向上余地 成果を向上させる余地はあるか？成果の現状水準とあるべき水準との差異はないか？何が原因で成果向上が期待できないのか？	☒ 向上余地がある ⇒【理由】⇒ ⇒3 改革・改善方向の部(3枚目シート)に反映 ☐ 向上余地がない ⇒【理由】 現在西合志庁舎では、案内者が休暇を取得するときは空席となるため、合志庁舎の雇用形態に合わせることで空席になる時間をさけることができる。
	⑤ 廃止・休止の成果への影響 事務事業を廃止・休止した場合の影響の有無とその内容は？	☐ 影響無 ⇒【理由】⇒ ⇒3 改革・改善方向の部(3枚目シート)に反映 ☒ 影響有 ⇒【その内容】 電話対応で待たせてしまう可能性がある。 来庁者に不安を感じさせる可能性がある。
	⑥ 類似事業との統廃合・連携の可能性 目的を達成するには、この事務事業以外他に方法はないか？類似事業との統廃合ができるか？類似事業との連携を図ることにより、成果の向上が期待できるか？	☐ 他に手段がある ⇒ (具体的な手段、事務事業) ☐ 統廃合・連携ができる ⇒【理由】⇒ ⇒3 改革・改善方向の部(3枚目シート)に反映 ☐ 統廃合・連携ができない ⇒【理由】 他に類似した事業が無い。 ☒ 他に手段がない ⇒【理由】
効率性 評価	⑦ 事業費の削減余地 成果を下げずに事業費を削減できないか？(仕様や工法の適正化、住民の協力など)	☒ 削減余地がある ⇒【理由】⇒ ⇒3 改革・改善方向の部(3枚目シート)に反映 ☐ 削減余地がない ⇒【理由】 雇用形態を変更することにより、削減可能。
	⑧ 人件費(延べ業務時間)の削減余地 やり方を工夫して延べ業務時間を削減できないか？成果を下げずに正職員以外の職員や委託でできないか？(アウトソーシングなど)	☐ 削減余地がある ⇒【理由】⇒ ⇒3 改革・改善方向の部(3枚目シート)に反映 ☒ 削減余地がない ⇒【理由】 事務手続きのみの人件費のため
公平性 評価	⑨ 受益機会・費用負担の適正化余地 事業の内容が一部の受益者に偏っていて不公平ではないか？受益者負担が公平・公正になっているか？	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】⇒ ⇒3 改革・改善方向の部(3枚目シート)に反映 ☒ 公平・公正である ⇒【理由】

合志市

事務事業名	総合案内事業	所属部	総務企画部	所属課	市長公室
-------	--------	-----	-------	-----	------

3 評価結果の総括と今後の方向性(次年度計画と予算への反映)(PLAN)

(1) 1次評価者としての評価結果

- ① 目的妥当性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり
- ② 有効性 ☐ 適切 ☒ 見直し余地あり
- ③ 効率性 ☐ 適切 ☒ 見直し余地あり
- ④ 公平性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり

(2) 全体総括(振り返り、反省点)

現在西合志庁舎では、案内者が休暇を取得するときは空席となる。

(3) 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)

雇用形態の統一を行う。

(4) 改革・改善による期待成果(廃止・休止の場合は記入不要)

		コスト		
		削減	維持	増加
成果	向上			
	維持	○		×
	低下		×	×

(5) 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

非常勤職員の人材の確保。
スムーズな引継ぎ作業。

4 事務事業の2次評価結果

(1) 1次評価結果の客観性と出来具合

① 記述水準(1次評価の記述内容を読んだ段階で選択)

- ☐ 記述不足でわかりにくい
- ☐ 一部記述不足のところがある
- ☐ 記述は十分なされている

② 評価の客観性水準(2次評価を行った後に総合的に判断して選択)

- ☐ 客観性を欠いており評価が偏っている(事務事業の問題点、課題が認識されてない)
- ☐ 一部に客観性を欠いたところがある
- ☐ 客観的な評価となっている(事務事業の問題点、課題が認識されている)

(2) 2次評価者としての評価結果

- ① 目的妥当性 ☐ 適切 ☐ 見直し余地あり
- ② 有効性 ☐ 適切 ☐ 見直し余地あり
- ③ 効率性 ☐ 適切 ☐ 見直し余地あり
- ④ 公平性 ☐ 適切 ☐ 見直し余地あり

(3) 評価結果の根拠と理由

(4) 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)

(5) 改革・改善による期待成果(廃止・休止の場合は記入不要)

		コスト		
		削減	維持	増加
成果	向上			
	維持			×
	低下		×	×

(6) その他2次評価会議で指摘された事項