

事務事業マネジメントシート(令和 6年度実績と令和 7年度計画)

令和 7年 9月10日更新

事務事業名		総合案内事業			<input type="checkbox"/> 安全・安心に暮らせるまちづくりの推進 <input type="checkbox"/> 「こどもまんなか社会」の構築 <input type="checkbox"/> 産業の共生による市経済の持続的発展			
総合計画体系	政策	1	自治の健全		所属部	総務部	課長名	坂井 竹志
	施策	2	行政経営の推進・改革		所属課	総務課	担当者名	深迫 将成
	業務分野	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	法根拠	
終了、開始年度		<input type="checkbox"/> 6年度で終了 <input type="checkbox"/> 6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(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)

【事業の内容】 (開始した背景・きっかけ・今後の状況変化・関係者からの意見や要望を含む)	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、電話受信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(会計年度任用職員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

(1)事務事業の振り返り・計画

①6年度事務事業の成果・実績

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。

②7年度計画(次年度に計画している主要内容)

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。

③予算の主な増減の理由

人事院勧告に伴う会計年度任用職員の報酬の増

成果指標

ア 総合案内対応等の処理に関する苦情の件数

(単位)

件

データ取得方法

(2)成果指標・総事業費の推移

成果指標	単位	4年度	5年度	6年度	6年度	7年度	8年度	9年度	10年度
		実績(決算)	実績(決算)	目標(当初予算)	実績(決算)	目標(当初予算)	予定	見込	見込
ア	件	0	0	0	0	0	0	0	0
イ									
ウ									
事業費	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	4,387	5,003	5,877	6,536	4,809	4,809	4,809	4,809
(A) 事業費計	千円	4,387	5,003	5,877	6,536	4,809	4,809	4,809	4,809

(3)評価の総括(成果向上の余地・事業費削減の余地)

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)今後の事業の方向性

廃止 縮小 事業のやり方改善 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない)