

施策：	01	計画行政と効率経営の推進	財務コード	01020101-11-00
基本事業：	99	施策の総合推進	担当部	総務部
基本事業の 成果指標			担当課	総務課
			担当係	総務担当



事務事業が貢献すべき成果

計画年度	~		新規・継続	継続	会計区分	一般会計	実施計画		
1. 対象（誰、何に対して事業を行うのか）			2. 手段（事務事業の内容、やり方、手順）						
市民・来庁者等			市役所玄関入口に総合案内受付を設置し、総合案内業務及び電話交換業務を業務委託している。双方で常時5人体制で市民との対応を行い、市民サービスの向上を図る。						
3. 意図（この事業によって対象をどのような状態にしたいのか）									
来庁者や電話をかけてきた方々に対する初期対応を行うことによって、スムーズな行政サービスを受けられるようにする。									
4. 成果（簡易評価は未記入）									
成果指標名称		単位	29年度 実績	30年度 実績	01年度 当初	02年度 要求	03年度 計画	04年度 計画	目標
苦情件数		件	0	0	0	0			0
5. コスト									
事業費		計	千円	14,644	14,904	15,042	15,180		
		国	千円		0	0	0		
		県	千円		0	0	0		
		地方債	千円		0	0	0		
		その他 一般	千円	14,644	14,904	15,042	15,180		
正職員人工数		人工	0.2	0.1	0.1				
正職員人件費		千円	1,599	809	807				
トータルコスト(事業費+正職員人件費)		千円	16,243	15,713	15,849	15,180			
6. 成果状況及びコメント（簡易評価は未記入）									
あがっている どちらかといえばあがっている あがっていない（停滞・低下）		来庁者や電話をかけてきた方々に対する初期対応がスムーズであるため、より満足度の高い行政サービスを提供することができている。							
7. 評価及びコメント（簡易評価は未記入）									
対象動向	維持	類似事業	なし						
手段効率化余地	なし	コスト削減余地	なし						
公的関与	妥当性がある	受益者負担	余地なし						
上位貢献度	基礎的事務事業	業務推進課題	なし						
成果向上余地	なし								
8. 改善改革案（簡易評価は必要な場合のみ記入）					改善方向性	維持	見直し	廃止	事業終了
改革案/期待する成果/必要性/推進スケジュール/必要な費用（維持/事業終了の場合は記入する必要なし）									
事業開始背景及び現在の環境変化（市民・議会等の要望）									
平成6年より受付案内・電話交換業務を民間委託し、効率化を図る。									
備考・特記事項 or 進行管理欄									