

## 平成 23 年度 事務事業評価シート(平成 22 年度実施事業)

整理番号

市市07

事務事業名	総合案内事務			予算科目	会計	1	一般会計
総合基本計画	まちづくりの目標(章)	5	信頼に基づく市民とともにつくるまち		款	2	総務費
施策(節)	3	行財政運営	項		3	戸籍住民基本台帳費	
施策の方向			目		1	戸籍住民基本台帳費	
関連する計画等			事業		11	総合案内センター	
事業の目的	対象(誰を・何を)			作成部署	市民人権部市民課		
事業の目的	来庁者			連絡先	072-958-1111 内線 1660		
意図(どういう状態にしたいのか)							
事業の内容	来庁者が目的をスムーズに達成するための案内業務等を実施する。						
根拠法令等							
事業開始時期	<input type="checkbox"/> 昭和 3 年開始 <input type="checkbox"/> 明確にはわからない <input checked="" type="checkbox"/> 平成 <input type="checkbox"/> 市制施行(昭和34年)以前より行っている			終了年度	平成 年度		
事業開始時からの状況変化							
市民や議会の要望							
実施手法	<input checked="" type="checkbox"/> 直営 <input type="checkbox"/> 一部委託 <input type="checkbox"/> 全部委託 <input type="checkbox"/> 補助金・助成金 <input type="checkbox"/> その他( )						
委託先	<input type="checkbox"/> 市外郭団体委託 名称( ) <input type="checkbox"/> 委託内容 <input type="checkbox"/> 民間委託 <input type="checkbox"/> その他						

区分		21年度 (実績)	22年度 (実績)	23年度 (見込み)
事業費【1】 (千円)		0	0	0
人件費【2】 (千円)		4,560	4,260	4,260
職員数	正規職員	0.00 人	0.00 人	0.00 人
	再任用職員	0.80 人	0.40 人	0.40 人
	嘱託職員	0.00 人	0.00 人	0.00 人
	臨時職員	1.60 人	1.90 人	1.90 人
	超過勤務(参考) (時間)	0.00 時間	0.00 時間	0.00 時間
総事業費(【1】+【2】)【A】 (千円)		4,560	4,260	4,260
財源内訳	国費 (千円)			
	府費 (千円)			
	市債 (千円)			
	その他(手数料・使用料等) (千円)	118	118	120
	一般財源 (千円)	4,442	4,142	4,140
活動指標(事業の活動実績)【B】 単位		21年度	22年度	23年度(見込み)
① 総合案内件数 件		68,114	53,476	53,000
②				
③				
活動単位当たりコスト(【A】/【B】①) 円		67 円	80 円	80 円
市民1人当たりコスト(【A】/人口) 円		38 円	36 円	36 円

成果指標 (事業目的の達成度を測る指標)	指標名		指標設定の考え方	平成21年度		平成22年度		平成23年度	
	①	総合案内取扱数 (式)		見込 実績	88,900 68,114	68,000 53,476	達成率(%) 78.6%	53,000	
②	(式)			見込 実績			達成率(%)		

市の 関 与 の 必 要 性	市の関与が必要な理由									評価	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	必要性	分析・評価の説明
	法令上の義務	受益者が不特定多数	最低限の生活水準を確保	市民の不安を解消	社会的経済的弱者を対象	民間だけでは負担しきれない	民間だけでは供給不足	市の特色等を市内外へ発信	第三者にも受益がある	有	来庁者に案内を行い、スムーズに目的を果たすことのできる市民サービスの基本業務である。
		○		○				○			

分析・評価	視点	分析のためのチェック点	はい	いいえ	該当なし	分析・評価の説明
	市民ニーズが高い		✓	□	□	来庁者が迷わずスムーズに用件を完結できるよう案内を行うなど、市民にとって身近で安心のもてる分野を担っているため非常に重要な業務である。
	市民ニーズに比較してサービスの供給過剰となっていない		✓	□	□	
	社会情勢の変化に対応している		✓	□	□	
	他市の水準と比較しても、対象範囲や水準を見直す必要がない		✓	□	□	
	国・府の事業と重複していない		✓	□	□	
	事業を休止、廃止した場合の影響度が大きい		✓	□	□	
	緊急性が認められる		□	✓	□	
	単位コストが適切である(経年、他市比較など)		✓	□	□	業務委託も可能であるが、臨時職員・再任用職員で対応し経費削減を図っている。申請書を提出しなくても証明書の発行が可能な窓口システム等を導入することで、申請書の記入についての案内を削減することができる。
	受益者負担の割合は適当である		□	□	✓	
	人員を削減する余地がない		✓	□	□	
	事業費を削減する余地がない		✓	□	□	
	簡略化できる方法や手段がない		□	✓	□	
	市の他事業と重複していない		✓	□	□	
	民間活力(民間委託、NPO、ボランティア、PFIなど)の活用について検討の余地がない		□	✓	□	
	有効性		✓	□	□	来庁者が迷わずスムーズに用件を完結できるので、有効性は非常に高い。申請書を提出しなくても証明書の発行が可能な窓口システム等の導入で、申請書記入に関する案内が削減されれば、他の業務の充実に繋がる。
	上位の施策(目的)が明確である		✓	□	□	
	上位の施策(目的)への貢献度が高い事業である		✓	□	□	
	成果を向上させる余地がない		□	✓	□	
	市民の視点にたってサービスが提供されている		✓	□	□	適切な案内・誘導を行っている。
	事業の企画、立案に市民が参加している		□	□	✓	
	事業の実施に向けて、市民と情報の共有が図られている		□	□	✓	
	事業の実施について積極的に市民の意見を反映している		□	□	✓	
	事業の実施に市民の参加、協力が得られている		□	□	✓	適切な案内・誘導を行っている。
	達成度		✓	□	□	
	成果指標の目標値は適正である		✓	□	□	
	成果指標の実績値は目標値以上である		✓	□	□	
	成果指標は前年度より向上している		✓	□	□	

担当部局評価	総合評価
	<input type="checkbox"/> 拡大・充実 <input type="checkbox"/> 現状維持 <input checked="" type="checkbox"/> 方法改善 <input type="checkbox"/> 民営化・民間委託 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 廃止・休止 <input type="checkbox"/> 完了
	評価の理由
	来庁者が迷わずスムーズに用件を終わらせることができている。 申請書記入方法の説明を削減することができれば、他の業務を充実することができる。

今後に向けて(取組方針、具体的な改善改革案など)

申請書を提出することなく証明書の発行が可能な窓口システム等を導入することで、申請書の記入方法の説明に係る時間を少しでも削減し、案内等に関する業務を充実する。

行 事 本 部 評 価	総合評価	評価理由・意見
	<input checked="" type="checkbox"/> 拡大・充実 <input type="checkbox"/> 現状維持 <input checked="" type="checkbox"/> 方法改善 <input checked="" type="checkbox"/> 民営化・民間委託 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 廃止・休止 <input type="checkbox"/> 完了	