

# 平成 24 年度事務事業評価表(一般用)

①事務事業名		部課コード	020200	TEL	2998-9027
事業コード	さわやかな市役所推進事業	担当部課	政策企画課		
020211			グループ	事務管理・行政改革G	
開始年度		平成 11 年度	→	終了年度	平成 年度

②事業の概要	事業の種類別	<input checked="" type="checkbox"/> 自治事務 <input type="checkbox"/> 法定受託事務 <input type="checkbox"/> 法定受託+附加			根拠法令	
	分野別計画・指針	文化振興指針「もういちど見つめてところざわ」、第4次行政改革大綱				
	関連・類似事業					
	総合計画の体系	章	行財政運営	節	情報公開と市民参加	基本方針
事業開始の背景	平成8年3月に「所沢市文化振興指針」を策定し「さわやかな市役所づくり」への取組を開始した。そして、平成10年2月に「接遇に関する市民アンケート」を実施し、結果として6割強の市民より「良い」「やや良い」との評価を頂いた。これを受け、更なる職員のスキルアップを目指し、平成11年5月に「さわやか対応マニュアル」を作成し、窓口サービスの充実を図った。更に平成22年12月に、環境の変化による新しい課題へ対応するため「さわやか対応マニュアル[改訂版]」を発行した。					

③事業の内容	目的(どのような効果を目指して実施しているのか、具体的に)				
	市の窓口サービスを利用する市民の満足度の向上を図るため、窓口サービス向上にかかる取組を全庁的なものとして根付かせる。				
	対象(誰を、何を対象としているのか)	対象数	単位	平成 22 年度	2,599 人
	全職員			平成 23 年度	2,574 人
事業の具体的な内容及び実施方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>「さわやか対応マニュアル」の作成・改定を必要に応じ実施し、全職員での共通認識を図る。</li> <li>庁内広報紙「K.A Times」で窓口サービス向上にかかる記事を掲載し、職員意識の啓発を図る。</li> <li>本庁舎において、窓口利用者に対する満足度調査を実施する。</li> </ul>				

④経費	《会計種別》	一般会計	平成 22 年度 (千円)	平成 23 年度 (千円)	平成 24 年度 (千円)	
	当初予算					
	決算(見込み含む)					
	(非常勤特別職員)	(臨時任用職員)	(人)	(人)	(人)	※「財源内訳」について平成24年度のみ、当初予算の内訳となっています。
	正規職員人件費		0.37 人	3,426	0.26 人	
	事業費合計			3,426		2,390
財源内訳	一般財源		3,426		2,390	0
	国・県支出金					
	その他( )					

⑤実績・成果	項目名	計算方法	単位	H 22	H 23	H24見込み	将来目標	
	活動実績	「K.A Times」記事掲載件数		件	2	0	3	4
		「窓口サービス」満足度アンケート調査	窓口に来られた際にアンケートに直接答えていただいた市民の人数	人	342	292	300	300
	成果指標	窓口満足度	窓口にかかるアンケートで「良い」「まあまあ良い」と回答した割合(複数のアンケートの合算による)	目標値	90	90	90	95
				実績	93.3	97.2	<input checked="" type="checkbox"/> 「実績」の拡大を図る	
				達成率	104	108	<input type="checkbox"/> 「実績」の縮小を図る	
昨年度中に改善した点								
「さわやか対応マニュアル(改訂版)」の活用を依頼することにより、さわやか度チェックを用いた主体的な取り組みを全庁的に促した。								

⑥評価	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 継続 <input type="checkbox"/> 終了	方今向後性の	事業の活動(回数、範囲など)	<input checked="" type="checkbox"/> 拡大 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 現状維持
				事業の実施方法	<input checked="" type="checkbox"/> 改善・効率化 <input type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> その他( )
				次年度予算	<input type="checkbox"/> 増額 <input type="checkbox"/> 減額 <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持
	評価理由と今後の方向性(課題と対応)				
「さわやかな市役所の推進」は引き続き実施していくが、成果指標において目標値をクリアしているため、今後は「超親切的な市役所」の実現に向けた新たな推進事業への転換にむけ検討を進めていく。					
事務改善ミーティングで示された意見とその対応					
評価日	H24.5.31	評価者職氏名	主幹 加藤孝之		

⑦環境影響	原因活動( 窓口サービス向上の意識啓発 )	原因活動( 窓口満足度アンケート調査 )	規制を受ける主な環境法令等の名称	
	<input type="checkbox"/> 行政サービスの向上	天然資源(森林・化石燃料)の減少	<input checked="" type="checkbox"/>	
	有益な環境影響(重大なものには○)	有害な環境影響(重大なものには○)	廃棄物の排出	<input checked="" type="checkbox"/>
			公害(大気汚染・騒音等)の発生	<input type="checkbox"/>
		その他( )	<input type="checkbox"/>	
		その他( )	<input type="checkbox"/>	
有害な影響を与える緊急事態の内容				