

# 平成 28 年度事務事業評価表(一般用)

事務事業名		020214 超親切的な市役所づくり事業		担当部課	部課コード	020200	2998-9027	
事業コード		020214		経営企画課				
開始年度		11 年度		終了年度		年度		
グループ		政策推進グループ						
事業の概要	事業の種類	自治事務		法定受託事務		法定受託 + 附加		
	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6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	行政経営	基本方針	行政経営の考え方に立った改革の継続	
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。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。平成22年12月には、新たな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。平成24年度からは、市長公約である超親切的な所沢市役所を実現するため、超親切的な市役所づくり事業として運用している。							
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)							
	市民サービスに係る市民の満足度の向上を図るため、窓口サービスの向上を始めとした様々な取組を全庁的なものとして推進する。							
	対象(誰を、何を対象としているのか)		対象数	単位	平成 26 年度	2,194		
	全職員				平成 27 年度	2,181		
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>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> <li>超親切的な市役所に向け、お助け人登録制度の運用など、様々な取組を全庁的なものとして推進していく。</li> </ul>								
経費	会計種別	一般会計		平成 26 年度 (千円)	平成 27 年度 (千円)	平成 28 年度 (千円)		
	予算現額			0	0	0		
	決算(見込み含む)							
	(非常勤特別職員) (臨時任用職員)	(人)	(人)	(人)	(人)			
	正規職員人件費	0.27 人	2,355	人	0			
	事業費合計			2,355	0			
財源内訳	一般財源			2,355	0	0		
	国・県支出金							
	その他( )							
実績	項目名	項目説明		単位	H 26	H 27	H28見込み	将来目標
	活動実績	「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へ直接お答えいただいた市民の人数		235	181	200	250
	活動実績	お助け人登録人数	お助け人登録制度に登録している職員の数		93	80	90	150
成果	項目名	項目説明		単位	H 26	H 27	H28目標値	将来目標
	成果指標	窓口満足度	窓口にかかるアンケートで「よい」と回答した割合	目標値	80	80	80	90
	実績				72	72	<input checked="" type="checkbox"/> 「実績」拡大図 <input type="checkbox"/> 「実績」縮小図	
目標達成状況	どれだけ目標に近づいているかを達成率として示しています		%	達成率	90	90	どちらかをチェックしてください	
改善点	(1)平成27年度中に改善した点(改善内容・その結果について記載してください)				(2)平成27年度成果指標の目標値が未達成の理由・分析			
	市ホームページに「超親切的な市役所」の取組を紹介するコーナーを公開した。新たな取組として「イス取り付け型傘立ての設置」、「リサイクル傘貸し出し事業におけるトコロン傘の追加」を行った。				昨年度までは成果指標を「よい」「ややよい」と回答した割合としていたが、達成率が100%となったことから、「よい」のみの割合に変更した。今後は、より質の高い窓口サービスを行うことにより、目標値の達成の実現を図る。			
評価	<input checked="" type="checkbox"/> 継続 <input type="checkbox"/> 終了	事業実施方法(複数選択可)	<input type="checkbox"/> 拡大 <input type="checkbox"/> 縮小 <input checked="" type="checkbox"/> 改善・効率化 <input type="checkbox"/> 現状維持 <input checked="" type="checkbox"/> その他	理由	全庁的な取組として行政改革の取組に位置づけ、行政経営推進事業と統合していく。			
		次年度予算	<input type="checkbox"/> 拡大 <input type="checkbox"/> 縮小 <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持	理由	ゼロ予算事業として実施しており、次年度もその方針である。			
評価	(1)平成28年度に取り組んでいる状況				(2)今後の方向性			
	お助け人登録制度への登録を呼びかけるなど、「超親切的な市役所」の取組を全庁的に推進していくための周知を行った。				全庁的な取組として行政改革の取組に位置づけ、行政経営推進事業と統合していく。			
評価日	H28.8.10		評価者職氏名	主幹 平栗 正之				
環境影響	有益な環境影響			有害な環境影響を及ぼす原因活動	窓口満足度アンケート調査		規制を受ける環境法令等	無
							緊急事態	無