

## 平成19年度に実施された事業の結果報告及び今後の方向性(概要)

※本ページは各事務事業の概要紹介と19年度の報告を目的としています。評価の詳細については次ページをご覧ください。

事業名	さわやかな市役所推進事業	所管	総合政策部 政策企画課
			TEL 2998-9027

事業の目的 (何の為に 行うか)	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 るか)	全職員	対象とした数	2,637	人
		実際に 利用した数	2,637	人

活動の内容	(何を したか)	<ul style="list-style-type: none"> <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>・職員課と連携し、研修等を実施する。</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。(隔年)</li> </ul>							
	活動実績	項目名	「K.A Times」記事掲載件数	4	項目名	「窓口サービス」満足度アンケート調査	—	項目名	

経費 (どれだけか かったか)	当初予算額(千円)	決算額(千円)	事業費合計(千円) ※人件費・公債費を含む	市民一人当たり単価(円)
	0	0	2,818	8.3

成果 (結果として どうなった か)	成果指標名	説明 (計算方法等)	目標値	実績	達成率
	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)	-	-	-

今後の方向性 (所管の意見)	総合評価	* 事業の継続 ⇒ * 拡充 縮小 統合 改善・効率化 改善余地なし その他〔 〕				
	予算	終了	⇒ 事業完了	終了	休止	

今後の方向性 (二次評価の意見)	二次評価実施の有無 有り⇒下記評価へ * 無し⇒終了					
	総合評価	拡充	縮小	統合	改善・効率化	改善余地なし その他〔 〕 終了

# 平成 20 年度事務事業評価表(一般用)

①事務事業名	事業コード	担当	部課コード	010100	ℓa	2998-9027
010112	さわやかな市役所推進事業	総合政策部	政策企画課			
開始年度 平成 11 年度 → 終了年度 平成 年度		グループ	行政改革推進室			

②事業の概要	事業の種類	<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」							
	関連・類似事業								
	総合計画の体系	政策	第8章 計画の推進に向け	施策	1節 市民との協働	中柱	3 行政サービスの向上	小柱	(3)窓口サービスの向上と充実
	H19市民意識調査における施策の順位…43施策中 12 位		実施計画における位置づけ…			H19 ***	H20 ***		
	行政改革大綱における行動計画への位置づけ								
	コード	ユニバーサルデザインの推進	コード	窓口満足度の向上	コード				
	1311		1321						
	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。							

③事業の内容	目的(何のために行うか、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)					利用数の考え方				
	全職員					全職員				
	対象数	単位	平成 18 年度	2,671	人	利用数	単位	平成 18 年度	2,671	人
			平成 19 年度	2,637	人			平成 19 年度	2,637	人
	事業の具体的な内容及び実施方法									
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・庁内広報紙「KA 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>・職員課と連携し、研修等を実施する。</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。(隔年)</li> </ul>									

④前年評価と改善点	平成19年度事務事業評価結果(平成20年度の方向性) << 最終評価 <input checked="" type="checkbox"/> 一次評価 <input type="checkbox"/> 二次評価 >>									
	総合評価 <input type="checkbox"/> 事業の継続 ⇒ ( <input checked="" type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 統合 <input type="checkbox"/> 改善・効率化 <input type="checkbox"/> 改善余地なし <input type="checkbox"/> その他 [ ] )									
	<input type="checkbox"/> 終了 ⇒ ( <input type="checkbox"/> 事業完了 <input type="checkbox"/> 終了 <input type="checkbox"/> 休止 )									
	予算 <input checked="" type="checkbox"/> 現状どおり <input type="checkbox"/> 増額 <input type="checkbox"/> 減額 <input type="checkbox"/> 終了									
	平成19年度中に改善した点									
	市民サービスの向上につながる事務の拡充(権限移譲)を進めるとともに、平成20年度から活用する第4次行政大綱の進行管理項目の中に「窓口満足度の向上」、「ユニバーサルデザインの推進」を項目化し、継続的な活動の進行管理を行うものとした。									

⑤経費	《会計種別》	一般会計	平成 18 年度 (千円)	平成 19 年度 (千円)	平成 20 年度 (千円)	
	当初予算					
	決算 (見込み含む)					
	(嘱託職員) (臨時職員)	( 人 )	( 人 )	( 人 )	( 人 )	
	正規職員人件費	0.15 人	1,380	0.30 人	2,818	
	公債費					
	事業費合計		1,380		2,818	
	財源内訳	一般財源		1,380		2,818
		国・県支出金				
		受益者負担金				
市債						
その他						
市民一人当たり(単位:円)		4.1		8.3		
利用数一単位あたり(単位:円)		516.7		1,068.7		

⑥指標	項目名	計算方法	単位	H 18	H 19	H20見込み	将来目標
	活動実績	「KA Times」記事掲載件数	件	7	4	7	
		「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		493	-	
	成果分析	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
実績			%	92.5	-		
		達成率	%	102.8			

⑦一次評価	評価項目	現状評価	評価項目	現状評価	
	対象設定	事業の対象を見直す必要性	実施主体	現在の実施主体	見直しの必要性
		<input type="checkbox"/> 対象を絞る <input checked="" type="checkbox"/> 対象を拡大する <input type="checkbox"/> 見直しの必要なし		市	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無
	他事業との整理・統合	類似・関連事業などとの整理・統合	受益と負担の関係	受益者負担の有無	見直しの必要性
<input checked="" type="checkbox"/> 統合する <input checked="" type="checkbox"/> 連携する <input type="checkbox"/> 類似事業がない <input type="checkbox"/> 統合等必要なし		<input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無		<input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無	
明らかとなった課題	行政の活動量と投入資源(人・モノ・金・時間)が即座に市民満足度につながらない難しさがあるとともに、一つの失敗がマイナスの評価につながってしまうという怖さもあり、この事業には日常的に取組まなければならないという隙限の無さがあるが、行政が基本姿勢とすべきスタンスであることから、継続的な取り組みを欠かすことができないという組織的な自覚が必要となる。				
一次評価	今期目標項目(何を)	達成水準(どこまで)	時期(いつまで)		
	平成20年度における目標設定	研修やKA Times等関連情報紙による提供を通じて、親切で身近な接遇対応や業務の理解に基づく窓口対応力の一層の理解と向上に努める。	第4次行政大綱の「行動計画表」におけるチャックポイントに従い、年度末に来庁者アンケートを実施し、市民満足度が満足度「90%」以上の達成水準を実現する。	平成21年3月	
平成21年度における事業の方向性					
総合評価	<input checked="" type="checkbox"/> 事業の継続 ⇒ ( <input checked="" type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 統合 <input type="checkbox"/> 改善・効率化 <input type="checkbox"/> 改善余地なし <input type="checkbox"/> その他 [ ] )				
予算	<input checked="" type="checkbox"/> 現状どおり <input type="checkbox"/> 増額 <input type="checkbox"/> 減額 <input type="checkbox"/> 終了				
評価理由	いわゆる「市民満足度」というものが向上していく背景には、職員の業務知識の充実、接遇のスキルアップはもとより、開庁時間の見直し等窓口体制の整備・拡大や今日的な課題であるユニバーサルデザインの推進といった物理的な改善要素も大きく貢献しえるものとなるため、各部門における一層の取り組みが期待されるものである。本取り組みには住民満足の期待とともに社会的要請という背景にも重なるため、事業拡充としての判断とした。				
評価日	平成20年5月9日	記入者職氏名	課長 山崎裕司		

⑧二次評価	一次評価	平成21年度における事業の方向性									
	総合評価	<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 統合 <input type="checkbox"/> 改善・効率化 <input type="checkbox"/> 改善余地なし <input type="checkbox"/> その他 [ ] <input type="checkbox"/> 終了									
	予算	<input type="checkbox"/> 現状どおり <input type="checkbox"/> 増額 <input type="checkbox"/> 減額 <input type="checkbox"/> 終了									
	評価理由	評価日									
一次評価	次年度用事前評価	部内優先順位…	位	非常に高い	高い	やや低い	低い	優先度評価	<input type="checkbox"/> A:優先的に資源配分をするべきと評価する事務事業		
	見込まれる貢献度	総合計画上位目標	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> B:重要であり引き続き実施すべきと評価する事務事業		
	評価理由	市長マニフェスト	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> C:現状での実施は見送るべきと評価する事務事業		
	評価日										

⑨個別計画における方向性	◎環境基本計画	本事業の左記計画における位置づけ… 無し									
	◎次世代育成支援行動計画	本事業の左記計画における位置づけ… 無し									
	基本目標										
	主要課題										
施策の方向											