

施策評価シート（評価対象年度：令和元年度）

1. 基本的事項

①施策名〔施策小〕	4 高い市民満足度が得られるサービスの推進	②施策番号	2103
③まちづくりの方向〔政策（章）〕	6 みんなでまちづくりに取り組むまち		
④基本施策〔施策大（節）〕	2 市民の満足度が高く、また透明性の高い行政経営をおこなうまちをめざします		
⑤基本的方向〔施策中〕	1 行政経営の高度化		
⑥担当部名	⑦担当課名		
総務部	総務課		

2. 施策の現状把握

〔1〕施策の対象・意図

①施策の対象（誰、何に対して施策を実施するのか）	市民
②意図（対象をどのような状態にしたいのか。何を狙っているのか）	来庁者や電話による問い合わせに対する初期対応を遅滞なく行うことによって、スムーズな行政サービスを受けられるようにし、市民満足度の向上をめざす。
③環境（この施策を取り巻く状況はどのような状態なのか、また、国や府の動きはどのような状態で、今後どのように変化していくと考えられるか）	市民からのさまざまなニーズに対して、迅速かつ的確に対応することが求められ、そのニーズも多様化するものと考えられる。

〔2〕施策指標及び推移

施策指標（成果指標）		単位	指標とした理由・考え方
①	他課等への電話取り次ぎ件数で前年からの伸び率	%	電話による問い合わせに対する初期対応をスムーズに行っているかを判断するものとして、他課等への電話取り次ぎ件数で前年からの件数の伸び率を指標とした。
	計算式		
②			
	計算式		
③			
	計算式		

	指標名	単位		H29実績	H30実績	R1実績	R2見込	R3目標	備考
①	他課等への電話取り次ぎ件数で前年からの伸び率	%	目標値	100	100	100	—	—	
			実績値	106	101	88	—	—	
			達成率	106.0%	101.0%	88.0%			
②			目標値						
			実績値						
			達成率						
③			目標値						
			実績値						
			達成率						

〔3〕施策を構成する事務事業

	事務事業名	成果指標					総事業費(千円)			事務事業評価結果			重点化
		指標名	単位	H30実績	R1実績	R2見込	H30実績	R1実績	R2見込	総合評価	今後の方向性		
1	庁舎受付案内・電話交換業務事務事業	他課等への電話取り次ぎ件数で前年からの伸び率	%	101	88	—	17,545	5,584	—	D	イ e	◎	
2	市民総合賠償補償保険事務事業	請求した保険金額	千円	427	5	—	1,323	1,215	1,238	A	ア		
3													
4													
5													
6													
7													
8													
計	2						18,868	6,799	1,238				

3. 施策の評価

評価の視点	説明・コメント等
①本施策の意図すること(目的)は、上位施策(施策中)の達成にどのように貢献しますか。 (施策所管課等としての考えをお示ください。)	市民に対し情報の提供を行いやすい体制を整えることにより、市民満足度の高い行財政運営につながる。
②本施策で設定した指標から何が読み取れますか。 (2[2]の表の数値の推移から分析できることをお示ください。)	電話交換業務において、他課等への取り次ぎ件数は、僅かであるが増加傾向を示しており、ニーズは非常に高い。
③本施策において市民、団体等との役割分担や市の関与は適切ですか。 (施策所管課等としての考え(理想と現実)をお示ください。)	市が行っている業務を市民に対して親切・的確・迅速に案内することや電話の取り次ぎをするためのものであり、市の関与は適切である。
④施策を構成する事務事業は適正ですか。 (2[3]を踏まえ、施策目標に対し事務事業にずれはないか、数は適正かについて考えをお示ください。)	事務事業を的確に実施することにより、市民満足度の高い行財政運営につながるため、本事務事業は適正である。
⑤施策を構成する事務事業の中で重点化及び縮小化についてどのように考えますか。 (2[3]において、◎、○、▲とした理由をお示ください。)	市民と直接接する機会の多い庁舎受付案内・電話交換業務事務事業を重点化事業と考える。

4. 一次評価(所管課評価)

一次評価	評価(A～D)	課題等	A: 施策達成に向けた取組や展開などが大変評価できる
	B	高い市民満足度が得られるよう、親切かつ的確な案内に努める。また、庁内外に直通電話番号を周知し、経費節減を図る。	B: 施策達成に向けた取組や展開などが適切に行われている C: 施策達成に向けた取組や展開などが適切に行われているものの、改善の余地がある D: 施策達成に向けた取組や展開などが不十分であり、改善の余地が大いにある

5. 改革、改善案

即時的対応 (すぐに取り組む改善案)	庁舎受付案内及び電話交換業務については、令和2年度から会計年度任用職員制度が導入されることに伴い、同業務に携わる臨時職員の雇用に係る経費増が見込まれ、業務の効率化を図るため、平成31年7月末で契約期間が満了となる警備業務とあわせて、民間業者へ委託した。
短期的対応 (1、2年のうちに取り組む改善案)	今後も市民サービスの質を低下させることなく、経費の節減に取り組む。なお、令和元年8月以降は、庁舎受付案内・電話交換業務事業は、庁舎管理事業に統合した。
中長期的対応 (3～5年をめどに取り組む改善案)	—

6. 二次評価(行革・財産活用室評価)

二次評価	評価(A～D)	課題等	A: 施策達成に向けた取組や展開などが大変評価できる
	B	市民窓口としての電話の取次ぎや受付が適切に実施されている。 引き続き、高い市民満足度が得られるサービスの推進に向けて取組や展開を進められたい。	B: 施策達成に向けた取組や展開などが適切に行われている C: 施策達成に向けた取組や展開などが適切に行われているものの、改善の余地がある D: 施策達成に向けた取組や展開などが不十分であり、改善の余地が大いにある