

事務事業事後評価シート[平成24年度事業]

1. 基本情報

■事業の担当課	生活環境部市民登録課	■担当係	市民係
■評価事業名称	庁舎総合案内委託事務		
■評価事業コード	030100 - 001	■会計区分	一般会計
■総合計画での位置づけ	■政策	07 その他の事務	
	■基本施策	01 その他の事務(市民サービス)	
	■施策	03 生活環境部門(市民サービス)	
■事業の種類	05 ソフト事業(任意)	■政策・業務区分	政策
■法令の根拠区分	法令に特に定めのないもの		
■法令等の名称			
■関連計画の名称			
■事業の目的と概要	的確・迅速・丁寧な案内等による来庁者の利便確保。来庁舎に対する総合案内での庁舎内外の案内、駐車場利用券の発行、郵便物及び文書の受領		

2. 細事業の活動実績情報

細事業コード	細事業名称	事業の対象	平成24年度事業計画	平成24年度事業量実績
01	庁舎総合案内委託事務	来庁者		総処理件数: 30,395件

3. 投入コスト情報

(単位:千円)

	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	備考
直接事業費	3,132	3,132	3,137	3,133	
人件費	494	245	1,541	551	
その他(公債費・減価償却費等)					
フルコスト	3,626	3,377	4,678	3,684	

4. 評価指標等の状況

指標コード	指標名	21年度	22年度	23年度	24年度	指標の説明
01	案内件数	30267	29974	33626	30395	来庁者に対する庁舎案内、駐車場利用券の発行等の件数
02	案内日数(本庁舎開庁日)	242	243	244	245	土・日、祝日、年末年始、窓口時間延長を除く。
03	苦情件数	0	0	0	0	窓口案内に係る苦情等の申し出件数

5. 事後評価(「政策」事業類型5・6のみ)

■ 目標達成状況

- A. 順調
- B. 概ね順調
- C. 遅れている

達成状況の分析

来庁者への庁舎案内のほか催事案内、地理案内など各種案内業務を実施。さらに郵便物等受取り、駐車許可券発行、職員案内・呼び出しなどの業務を行っている。

問題点・課題等

カウンターの貼り紙や、パンフレット、チラシ類のため総合案内コーナー全体が雑然とした印象になっている。

1. 直接的な受益者の範囲

- 不特定多数に及ぶ
- 特定されるが多数に及ぶ
- 特定少数に限定される

2. 事業廃止の影響

- 大きな不利益やリスクが生じる
- ある程度の不利益やリスクが生じる
- 不利益やリスクは小さい

3. 国・県・民間との競合関係の有無

- 類似の事業はない
- 類似の事業はあるが競合はない
- 類似の事業があり競合する

4. 事業へのニーズの変化

- ニーズが高まっている
- ニーズは変わらない
- ニーズが低下している又は合致しない

5. 施策の改善需要度(市民意識調査)

- 順位が高い
- 順位が中程度
- 順位が低い

6. 施策の優先度(市民意識調査)

- 順位が高い
- 順位が中程度
- 順位が低い

7. 他市町村に比較しての優位性

- 先進的またはユニークな事業である
- 他と同程度の事業である
- 遅れている事業である

8. 実施主体の代替性

- 民間委託等の拡充は難しい
- 民間委託等の拡充が十分に可能
- 全部委託や実施主体の移行が可能

9. 経済性・効率性の向上

- 今以上の効率化や改善は難しい
- 効率化や改善を図ることは十分に可能
- 効率化や改善の余地が大きい

■ 今後の方向性

- I. 拡充
- II. 継続
- III. 縮小・要改善
- IV. 民間活用・協働事業化
- V. 廃止・休止
- VI. 完了

補足説明

民間委託を実施済である。