

事務事業事後評価シート[平成26年度事業]

1. 基本情報

■事業の担当課	生活環境部市民課		■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	06 市民が主役となり企業や行政と協働するまちづくり		
	■基本施策	05 効果的な行政運営と強固な財政基盤の構築		
	■施策	01 効果的かつ効率的な行政経営の推進		
■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26年度事業計画	平成26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: 30,000件	総処理件数: 31,497件

3. 投入コスト情報

(単位:千円)

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	備考
直接事業費	3,137	3,133	3,132	3,215	
人件費	1,541	551	229	308	
その他(公債費・減価償却費等)					
フルコスト	4,678	3,684	3,361	3,523	

4. 評価指標等の状況

指標コード	指標名	23年度	24年度	25年度	26年度	指標の説明
01	案内件数	33626	30395	30419	31497	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)	244	245	244	244	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

来庁者の庁舎案内のほか、北上市の施設及び市以外の官公庁等の案内、バス・列車の時刻案内をする。また、催物案内や庁舎郵便物の受取、駐車許可証の発行、職員案内などの業務を行っている。案内職員の丁寧な対応により、苦情等はなく業務を遂行できている。

問題点・課題等

総合案内のカウンターに置いている各種パンフレットなどがあるだけ持っていく人や、案内の女性職員に対し不必要に声を掛ける人など、様々な人が訪れる。何か困ったときの呼び出しランプはあるが、常に総合案内が見える位置にないため、安全面に多少の不安がある。

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

業務委託先:北上ビルメン株式会社