

1. 評価対象事務事業		シート作成日	平成25年7月11日
事業名	すぐやる受付事業	担当課・係名	町民課・地域協働係
総合計画実施計画事業 (認定番号・事業名)	—	事業番号	27
行革大綱実施計画事業 (細目コード・事業名)	—	事業開始年度	—

2. 事業の概要

目的 (何のために)	多岐に渡る町民その他のニーズの要望に応えるため。				
対象 (誰を・何を)	町民その他の要望				
内容	町への「どこに言えばいいのかわからない」要望等に対し、受付を行い、所管課への報告を行う。総合案内業務は、臨時職員3名を交代により常時1名体制として来庁者の案内や問い合わせの対応を行い、各窓口業務に対して可能な範囲でサポートし円滑な事務手続きを図る。				
根拠法令・条例等					
執行体制	<input checked="" type="checkbox"/> 町職員実施 <input type="checkbox"/> 一部委託あり <input type="checkbox"/> 全部委託 <input type="checkbox"/> その他				
	単位	平成23年度 (決算)	平成24年度 (決算見込)	平成25年度 (予算)	
事業費	直接事業費 (a)	千円	5,424	3,395	1,675
	国庫支出金	千円			
	県支出金	千円			
	起債	千円			
	その他	千円			
	一般財源	千円	5,424	3,395	1,675
	職員人数 (概算職員数)	人			0.80
	人件費計 (b)	千円			2,618
総事業費 (a)+(b)	千円	5,424	3,395	4,293	
事業費内訳	臨時雇賃金：1,665千円、消耗品：10千円				
H 25 年度					

3. 指標値の推移

各種指標の実績と見込み、目標 (指標名)		単位	平成23年度 (実績値)	平成24年度 (実績値)	平成25年度 (見込み又は計画値)
対象指標 (対象者数等)	① 要望数	人	1,280	359	400
	② 来庁者	人	12,436	12,255	12,350
活動指標 (活動量)	① 要望処理件数	人	1,280	359	400
	② 来庁者案内数	人	12,436	12,255	12,350
成果指標 (達成度等)	① お礼件数	人	13	28	30
	②				

4. 事務事業の評価

妥当性	・実施主体は妥当か	理由	<input type="checkbox"/> 妥当 <input checked="" type="checkbox"/> おおむね妥当 <input type="checkbox"/> 変更の必要あり <input type="checkbox"/> その他 町民目線で窓口サービスの推進を図るための、実施主体は概ね妥当と考える。
	・実施手段は妥当か	理由	<input type="checkbox"/> 妥当 <input checked="" type="checkbox"/> おおむね妥当 <input type="checkbox"/> 改善の必要あり <input type="checkbox"/> その他 町民目線で窓口サービスの推進を図るため、実施手段は概ね妥当と考える。
成果	・意図した成果が得られているか。	理由	<input type="checkbox"/> 得られている <input checked="" type="checkbox"/> おおむね得られている <input type="checkbox"/> 得られていない <input type="checkbox"/> その他 町民から感謝の言葉をいただける事もあり、手応えは感じている。
	・コストに対して効率的か	理由	<input type="checkbox"/> 効率的 <input checked="" type="checkbox"/> おおむね効率的 <input type="checkbox"/> 非効率 <input type="checkbox"/> その他 すぐやる事業のうち、道路修繕や草刈り等多岐に渡る町民要望についての対応は、機構改革の実施により技術作業員の所属および予算の一部について建設課に引き継ぎ事業を実施した。
効率性	・コストの削減等を図ったか	理由	<input type="checkbox"/> 図った <input type="checkbox"/> 図られていない <input checked="" type="checkbox"/> 図る余地は無い <input type="checkbox"/> その他 受付案内業務は、必要最小限の人員費経費にて事業を推進している。
	担当課による評価	<input type="checkbox"/> A 妥当性、成果、効率性はおおむね良いが、改善の余地がある <input checked="" type="checkbox"/> B 事業の一部見直しが必要 <input type="checkbox"/> C 事業の抜本的な見直しが必要 <input type="checkbox"/> D 事業継続の必要性が低い（休止・廃止）	評価理由 町民目線で窓口サービスの推進を行い、町民等からの窓口における苦情は発生していないが、常に利用者等のニーズに対応した改善を図る必要がある。

5. 改革・改善の方向性（平成 26 年度以降）

① 改革・改善への取り組み	すぐやる事業費は、町民課が受付窓口となり、所管部署への案内または直接意見等を聞き取り所管部署等へ繋げ、必要に応じて回答を行っている。また、常に利用者等のニーズに対応した改善を図る必要がある。
② 平成26年度に着手する事項	すぐやる事業は、機構改革により組織や事業規模の変化があり、町民から「安心して分かりやすい窓口」を目指す。
③ その他（課題、調整事項等）	

6. 平成26年度事業への取組み状況（改善内容等）

町民の目線に立った窓口案内などをおこない、利用者のニーズに的確に応える「分かりやすい案内」を心がけて業務にあたる。
