

事務事業評価シート（評価実施年度：平成27年度）

上位の施策名称	施策1 県民の総力を結集できる行政の推進
---------	----------------------

1. 事務事業の目的・概要

事務事業担当課長	環境生活総務課長 山崎 修一	電話番号	0852-22-5778
----------	----------------	------	--------------

事務事業の名称	受付事業		
目的	(1) 対象	県庁来庁者	
	(2) 意図	来庁者に対し、適切に庁舎案内を行い、満足が得られるようにする。	
事業概要	来庁者に対し、玄関受付において県庁舎等の案内を行う。		

2. 成果参考指標

(1) 成果参考指標	指標名	式・定義	年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	単位
			目標値		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
			実績値	0.00	1.00	0.00	0.00		
			達成率						%
指標名	式・定義	年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	単位	
		目標値		0.00	0.00				
		実績値	0.00	0.00	0.00				
		達成率		0.00	0.00			%	

3. 事業費

	26年度実績	27年度計画
事業費(b) (千円)	5,750	6,170
うち一般財源(千円)	5,750	6,170

4. 改善策の実施状況

前年度の課題を踏まえた改善策の実施状況	②改善策を実施した（実施予定、一部実施含む）
---------------------	------------------------

5. 評価時点での現状（客観的事実・データなどに基づいた現状）

案内をした県民の満足が得られるよう、最新情報の共有や研修実施などによる職員の資質向上を継続的に実施するとともに対応マニュアル等の随時見直しを行っている。

6. 成果があったこと（改善されたこと）

県庁客案内等に直接関わる苦情は発生しなかった。

7. まだ残っている課題（現状の何をどのように変更する必要があるのか）

①困っている「状況」

先例のない事案への対応について、受付対応に時間を要する場合がある。

②困っている状況が発生している「原因」

対応ルールが未整理の新しい事案が発生する。

③原因を解消するための「課題」

先例のない事案への対応については、迅速な連絡を行うと共に、随時、対応ルールの明文化をしていくことが必要。

8. 今後の方向性（課題にどのような方向性で取り組むのかの考え方）

広聴研修等への職員参加を進め資質向上を一層進める必要がある。
事案の迅速な情報共有を一層進める必要がある。

◎課(室)内で事務事業評価の議論を行うにあたっては、本評価シートのほか、必要に応じて、「予算執行の実績並びに主要施策の成果」や既存の事業説明資料などを活用し、効率的・効果的に行ってください。

◎上記「5. 評価時点での現状」、「6. 成果があったこと」、「7. まだ残っている課題」、及び「8. 今後の方向性」について、議論がしやすいように、「5. 評価時点での現状→6. 成果があったこと」、又は「5. 評価時点での現状→7. まだ残っている課題→8. 今後の方向性」が一連の流れとなるよう、わかりやすく、ストーリー性のあるシート作成に努めてください。

9. 追加評価（任意記載）