





業務コード			目的・業務内容	管理指標	実績(H20)	目標	期限	困難度	人工 【時間数】	備考
2桁	4桁	6桁								
99			その他業務	適正処理	適正処理	適正処理	21年度	☆	1,632	
	9901		その他業務	適正処理	適正処理	適正処理	21年度	☆	1,632	
		990101	議会・監査対応	適正処理	適正処理	適正処理	21年度	☆	96	
		990102	予算作成	適正処理	適正処理	適正処理	21年度	☆	384	
		990103	条例等改正	適正処理	適正処理	適正処理	21年度	☆	96	
		990104	文書管理(ファイリング)	適正処理	適正処理	適正処理	21年度	☆	480	
		990105	行政評価事務	適正処理	適正処理	適正処理	21年度	☆	96	
		990106	課内庶務	適正処理	適正処理	適正処理	21年度	☆	480	

平成21年度 総括表

所属	市民生活部 市民課 市民係		係 表番号	1/1		内 線	1331		
総合計画の位置付け									
基本方針:その他施策を支えるもの 施策の柱:その他施策を支えるもの									
目 的		総合計画等指標	H20実績	H21実績	H22実績	H23実績	H24実績	目 標	期 限
—		—	—	—	—	—	—	—	—
任務 目的	快適で満足度の高い窓口サービスの提供を行う	適正実施率	100%					100%	23年度
業務 概要	正確・迅速な窓口サービスを提供するとともに、人権に関する啓発など行う	適正実施率	100%					100%	23年度
【目的(総合計画)管理指標の動向】									
—									
【現状】									
平成21年から証明書等発行にかかる業務を委託している。窓口業務に精通した業者が処理を行うことにより、処理の迅速性と、接遇の適正が向上した。また、業務の進め方について、処理効率の向上のための改善の提案もされている。一方、業務を細分化したことにより明確になった正規職員の業務分担の重要性について、再認識することとなった。									
【現状の課題】									
業務委託を始めてから1年未満であるため、それについての検証がなされていない。業務委託をすることになった背景を含め、今後の展開を考える上で、この業務委託に妥当性があるのかの検証を行うことが必要である。									
【次年度改善措置】									
業務委託についての検証を、担当の市民課のみならず、組織的な観点や財政的な観点からを含めた検証を行い、今後の業務委託の展開について検討を行う。基本的な方向性としては、業務委託を拡大する方向で考えていきたい。									