

# 事業評価シート

番号 340020 - 001

## 【1.基本情報】

事業名	サービスアップ運動(改革推進運動・職員提案推進運動)				
担当部名	財政部	担当課名	行財政改革課		
未来地図政策	時代に合わせた行財政運営の推進		政策コード	7 - 4 - 0 - 0	
実施方法	直営	補助の種類※	実施主体	岐阜市	
実施期間	平成14年度～	年度	根拠法令 関連計画※	岐阜市制度改革及び業務改革 並びに職員提案規程	

## 【2.事業概要】

事業の目的	業務の見直しを奨励することにより、職員の意識改革、業務の効率化及びサービス向上を図る。	
事業の内容	業務の見直し提案を受け、優良事例に対する表彰を行い、結果を職員に周知する。	
事業の対象	何を	改革推進運動(自己所掌業務の見直し)、職員提案推進運動(所掌以外の業務の見直し)
	誰に (対象者・対象者数)	全職員
	どのくらい (具体的 数値で)	年1回実施
令和元年度 (実施内容)	【改革推進運動】提案166件(うち各部代表31件)⇒最優秀賞1件・優秀賞2件 奨励賞2件・市民満足賞1件 【職員提案推進運動】提案1件⇒入賞なし	

## 【3.支出(行政コスト)】

### (1)人にかかるコスト

	平成29年度決算額		平成30年度決算額		令和元年度決算額	
	人件費(千円)	人日(人)	人件費(千円)	人日(人)	人件費(千円)	人日(人)
正規職員	856	27	856	27	918	27
嘱託職員	0	0	0	0	0	0
アルバイト	0	0	0	0	0	0
計(A)	856	27	856	27	918	27

### (2)物にかかるコスト

直接経費【直接事業費】(B)		平成29年度決算額(千円)	平成30年度決算額(千円)	令和元年度決算額(千円)
		0	0	0
直接事業費の主な内訳		平成29年度決算額(千円)	平成30年度決算額(千円)	令和元年度決算額(千円)
項目				
減価償却費【施設管理】※(C)		平成29年度額(千円)	平成30年度額(千円)	令和元年度額(千円)
		0	0	0
計(D)=B+C		0	0	0

### (3)総コスト

総事業費(E) =A+D	平成29年度決算額(千円)	平成30年度決算額(千円)	令和元年度決算額(千円)
	856	856	918

## 【4.収入】

収入内訳	平成29年度決算額(千円)	平成30年度決算額(千円)	令和元年度決算額(千円)
国庫支出金			
県支出金			
市債			
使用料・手数料			
その他			
計(F)	0	0	0

## 【5.収支】

市負担額一般財源(E-F)	平成29年度決算額(千円)	平成30年度決算額(千円)	令和元年度決算額(千円)
	856	856	918

**【6.コストバランス】**

	平成29年度	平成30年度	令和元年度
事業受益者	職員	職員	職員
受益者数	3,763	3,757	4,069
受益者負担額(千円)	0	0	0
受益者負担率(%)	0.0%	0.0%	0.0%
受益者1人当たりのコスト (円、一般財源ベース)	227	228	226

**【7.指標】**

アウトプット評価 (資源投入(インプット)により産出した活動(サービス))			
活動指標名	提案件数	単位	件
	平成29年度	平成30年度	令和元年度
目標値	166	168	168
実績値	162	162	166

アウトカム評価 (アウトプットによりもたらされた成果)			
成果指標名	表彰件数	単位	件
	平成29年度	平成30年度	令和元年度
目標値	8	8	8
実績値	6	5	6

**【8.評価】**

評価項目	評価	理由(可能な限り定量的又は定性的な指標を用いて説明)
必要性 (①目的が市民・社会のニーズに合っているか) (②事業を市が担う必要があるか(民間・国・県)) ※【1】【2】から	中	①よりよい行政サービスを求める市民のニーズに、市内部から自発的に応えるものである。 ②市の業務を自発的に改善しようとするもので、市が直接実施する必要がある。
効率性 (①費用対効果) (②他に効率的な方法がないか (広域・民間活用・市民協働)) ※【1】【3】【4】【5】【6】から	中	①費用は調査取りまとめに従事する当課の職員の人件費のみで、費用対効果は優れている。 ②提案を受け、当課で取りまとめ、市の事務を最もよく知る市の幹部による審査を経て優良事例を決定する市直営が最適である。
有効性 (期待した効果が得られたか 又は計画した将来に効果が得られる見込か) ※【2】【7】から	中	提案件数・表彰件数ともに一定水準で推移しており、累計の提案件数は4,050件、表彰件数は166件に上るなど、着実に職員の意識改革が定着し、サービス改善が進んでいる。
公平性 (受益者及び受益者負担は適正か) ※【2】【6】【7】から	中	業務の効率化、ひいては市民サービスの改善を図るもので、一般財源による負担、職員1人あたりのコストは適正である。
<b>【総合評価】</b> (現状維持・改善(統合・縮小含む)・廃止)	現状維持	職員の自発的な業務改革の意識を啓発し、取り組み状況を周知することで、業務の効率化及び今後のサービス改善が図られている。今後提案件数・表彰件数の維持・増加を目指して引き続き取り組む。

# 事業評価シート

番号 0340020 002

## 【1.基本情報】

事業名	サービスアップ運動(来庁者アンケート)				
担当部名	財政部	担当課名	行財政改革課		
未来地図政策	時代に合わせた行財政運営の推進		政策コード	7 - 4 - 0 - 0	
実施方法	直営	補助の種類※	実施主体	岐阜市	
実施期間	平成14年度～	年度	根拠法令 関連計画※		

## 【2.事業概要】

事業の目的	市サービスのニーズ・質や、市民の満足・不満の原因を調査・分析し、職員の意識改革及びサービス改善を図る	
事業の内容	来庁者アンケートによる満足度分析・結果公表(サービスのニーズ・質、満足・不満の原因)設問:①目的課までのアクセスの容易さ、②職員のあいさつ・言葉づかい・説明・身だしなみ、③用件が済むまでの時間、④窓口等の整理整頓、⑤総合的な満足度 について調査	
事業の対象	何を	来庁者アンケート(各課窓口に設置) 調査結果を職員に通知し、市ウェブページで公開
	誰に (対象者・対象者数)	アンケート:来庁者(全庁各課及び出先機関(病院と指定管理導入施設除く。))※R01回収1,085件 結果公表:職員(庁内通知)・市民(ウェブ上)
	どのくらい (具体的 数値で)	年1回 ※R01調査期間8/1～8/15
令和元年度 (実施内容)	アンケート設問に対する回答が「満足(満足・やや満足)」「不満(不満・やや不満)」のうち、「満足」の割合98.0%	

## 【3.支出(行政コスト)】

### (1)人にかかるコスト

	平成29年度決算額		平成30年度決算額		令和元年度決算額	
	人件費(千円)	人日(人)	人件費(千円)	人日(人)	人件費(千円)	人日(人)
正規職員	412	13	412	13	340	10
嘱託職員	0		0		0	
アルバイト	0		0		47	10
計(A)	412	13	412	13	387	20

### (2)物にかかるコスト

直接経費【直接事業費】(B)		平成29年度決算額(千円)	平成30年度決算額(千円)	令和元年度決算額(千円)
直接事業費の主な内訳		平成29年度決算額(千円)	平成30年度決算額(千円)	令和元年度決算額(千円)
項目				
減価償却費【施設管理】※(C)		平成29年度額(千円)	平成30年度額(千円)	令和元年度額(千円)
計(D)=B+C		0	0	0

### (3)総コスト

総事業費(E) =A+D	平成29年度決算額(千円)	平成30年度決算額(千円)	令和元年度決算額(千円)
	412	412	387

## 【4.収入】

収入内訳	平成29年度決算額(千円)	平成30年度決算額(千円)	令和元年度決算額(千円)
国庫支出金			
県支出金			
市債			
使用料・手数料			
その他			
計(F)	0	0	0

## 【5.収支】

市負担額一般財源(E-F)	平成29年度決算額(千円)	平成30年度決算額(千円)	令和元年度決算額(千円)
	412	412	387

**【6.コストバランス】**

	平成29年度	平成30年度	令和元年度
事業受益者	市民	市民	市民
受益者数	412,254	410,247	408,970
受益者負担額(千円)	0	0	0
受益者負担率(%)	0.0%	0.0%	0.0%
受益者1人当たりのコスト (円、一般財源ベース)	1	1	1

**【7.指標】**

アウトプット評価 (資源投入(インプット)により産出した活動(サービス))			
活動指標名	アンケート回答数		単位
	平成29年度	平成30年度	令和元年度
目標値	830	840	840
実績値	970	589	1,085

アウトカム評価 (アウトプットによりもたらされた成果)			
成果指標名	アンケート設問に対する回答が「満足」の割合		%
	平成29年度	平成30年度	令和元年度
目標値	100	100	100
実績値	97.5	96.8	98.0

**【8.評価】**

評価項目	評価	理由(可能な限り定量的又は定性的な指標を用いて説明)
必要性 (①目的が市民・社会のニーズに合っているか) (②事業を市が担う必要があるか(民間・国・県)) ※【1】【2】から	中	①よりよい(窓口対応を中心とした)行政サービスを求める市民のニーズに合致している。 ②市の窓口対応を中心に市民の認識を調査するもので、市が直接把握する必要がある。
効率性 (①費用対効果) (②他に効率的な方法がないか (広域・民間活用・市民協働)) ※【1】【3】【4】【5】【6】から	中	①来庁者を対象に期間を限定した抽出による調査で、費用は調査取りまとめに従事する職員の人件費のみで、費用対効果は優れている。 ②窓口を設置したアンケートを回収し、当課で取りまとめるもので、市直営が最適である。
有効性 (期待した効果が得られたか 又は計画した将来に効果が得られる見込か) ※【2】【7】から	中	アンケート回答中の満足度は、毎年度96%以上の高い水準で推移しており、着実に職員の意識改革とサービス改善が進んでいる。R01年度は各部アンケートを確実に実施し、アンケート回収数が増加(前年比84%増)した。 より多くの方に来庁者アンケートを回答いただき、事業の有効性を高めるため、周知の仕方を工夫する等実施方法を改善していく。
公平性 (受益者及び受益者負担は適正か) ※【2】【6】【7】から	中	究極的には全市民へのサービスの改善を図るもので、一般財源による負担、市民1人あたりのコストは適正である。
<b>【総合評価】</b> (現状維持・改善(統合・縮小含む)・廃止)	現状維持	市のサービスの受け手である市民の生の声を把握し、職員に周知することで、職員の意識改革及び今後のサービス改善が図られる。今後、周知の仕方を工夫する等、実施方法を見直し、全ての市民に満足してもらえるサービスを目指して引き続き取り組む。