

事務事業評価シート

事業名	総合窓口案内業務委託（総務管理一般事務）		
担当部課	総務課	所属コード	10112000
連絡先（ダイヤル）	0748-69-2120	E-mail	koka10112000@city.koka.lg.jp

1. 基本事項

総合計画	分野	名称					予算科目	コード	名称	
	施策							会計	01	一般会計
	区分	挑戦	公約	大型	主要	款		02	総務費	
						項		01	総務管理費	
目						01	一般管理費			
					大事業	02	一般行政推進経費			
					中事業	01	一般行政推進事務費			
					小事業	01	総務管理一般事務			
法令等根拠										
個別計画等										
開始年度	平成	31	年度	終了年度	令和	年度	事務事業優先順位	/	中	
他部署との関連及び関係団体										

2. 計画・概要 PLAN

事業の目的等	(1) 対象・・・誰に(何に)	庁舎に来られた方や電話された方
	(2) 活動内容・・・どのようなことを行うのか	担当課への円滑な案内
	(3) 期待できる効果・成果・・・どのような成果・効果が期待できるのか	市民満足度の向上
事業概要	①総合案内業務 ・来庁者対応（担当部局への適切な誘導） ・呼び出し、お知らせ等のアナウンス ②電話交換業務 ・電話での問い合わせ対応（担当部局への普信の中継） ③その他案内業務に付随する業務 ・会議開催案内システムへの情報入力 等	

3. 経費・指標 DO

		令和3年度		評価欄	A	
		当初	補正後			
予算額（A）		10,663		事業の方向性	現状維持	
財源内訳	国庫支出金					
	県費支出金					
	地方債					
	その他特定財源					
	一般財源	10,663				
決算額（B）		9,350		事業の方向性	現状維持	
差引額（A-B）		0				
職員数/時間	正規	職員数： 人	時間（内時間外）： h	投入資源の方向性	事業量	現状維持
	非正規	職員数： 人	時間（内時間外）： h		労働量	現状維持
行動計画	計画	総合案内と関係課との連携に関する協議の実施 担当課への市民の声等の情報提供 総合案内業務の見直し				
	実績	総合案内および電話交換業務を委託。 日頃から、受託者と総務課が情報共有を図り、担当課への引継ぎ等連携をとっている。 翌年度の委託に向け、従事者人数の見直しを行った。				
成果指標	目標値	市民に満足いただける案内の実現 担当課との効率的な連携				
	実績値	計画通り実施				

4. 評価・方向性 CHECK・ACTION

評価欄	毎日の来庁者対応および電話交換業務を滞りなく実施するため、受託者と総務課が常に情報共有し、市民の満足度を上げることに注力できた。	
事業の方向性	現状維持	
投入資源の方向性	事業量	現状維持
	労働量	現状維持
行動計画	具体的な改善策・今後の展望等	
成果指標	今後も引き続きキーワード表の更新等を行い、来庁者の適切な誘導、問い合わせ電話の迅速な中継を目指していく。	

事務事業評価シート

事業名	人事給与等事務委託事業		
担当部課	人事課	所属コード	10113000
連絡先(ダイヤル)	0748-69-2123	E-mail	<a href="mailto:koka10113000@city.koka.lg.jp">koka10113000@city.koka.lg.jp</a>

1. 基本事項

総合計画	分野	20	行政		予算科目	会計	01	一般会計				
	施策	60	職員力の向上			款	02	総務費				
	区分	挑戦	大型	主要		項	01	総務管理費				
						目	01	一般管理費				
大事業	03	人事給与管理経費										
中事業	01	人事給与管理事務費										
小事業	02	給与管理一般事務										
法令等根拠	甲賀市職員の給与に関する条例、甲賀市職員の給与に関する規則、甲賀市職員の勤務時間、休暇等に関する条例、甲賀市職員の勤務時間、休暇等に関する規則、甲賀市職員の初任給、昇格、昇給等に関する規則 等											
個別計画等												
開始年度	令和	元	年度	終了年度	令和	6	年度	事務事業優先順位	1	/	1	中
他部署との関連及び関係団体	情報政策課											

2. 計画・概要 PLAN

事業の目的等	(1) 対象・・・誰に(何に)	市職員
	(2) 活動内容・・・どのようなことを行うのか	事務処理の効率化を図るため、人事管理や給与支給事務、庶務事務に関する業務と、これら業務を行うためのシステムの導入及び管理運用保守業務を委託する。
	(3) 期待できる効果・成果・・・どのような成果・効果が期待できるのか	事務の効率化及び人件費の削減ができる。
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>○人事管理、給与計算及び庶務事務に係る業務システム再構築に関する業務</li> <li>○人事給与等業務システム導入のための移行業務委託</li> <li>○人事給与等業務システムの管理運用保守に関する業務</li> <li>○人事管理、時間外申請等の労務管理に関する業務とそれに基づく給与計算</li> </ul>	

3. 経費・指標 DO

4. 評価・方向性 CHECK・ACTION

		令和3年度		評価欄	新システムを導入し2年目となり、委託業務が徐々に軌道に乗ってきた。令和3年度は勤怠管理システムの活用拡大を進めることができ、一部電子化により業務の軽減が図れた。	
		当初	補正後			
財源内訳	予算額(A)	13,563		B		
	国庫支出金					
	県費支出金					
	地方債					
	その他特定財源					
	一般財源	13,563				
決算額(B)		13,563		事業の方向性	現状維持	
差引額(A-B)						
職員数/時間	正規	職員数： 6 人	6,188 時間(内時間外)： 1,853 h	投入資源の方向性	事業量	現状維持
	非正規	職員数： 人	時間(内時間外)： h		労働量	現状維持
行動計画	計画	人事給与等業務システムの管理運用保守 人事管理、時間外申請等の労務管理に関する業務とそれに基づく給与計算				
	実績	人事給与等業務システムの管理運用保守の委託により、時間外勤務の管理及び給与計算の業務委託を実施。				
成果指標	目標値	事務委託実施 主に、会計年度任用職員制度の関連業務及び年末調整関連業務の委託、勤怠管理システムの活用拡大				
	実績値	計画に基づき、会計年度任用職員制度及び、年末調整の関連業務の委託を実施、また正規職員の休暇申請や出勤簿の電子化に向けて勤怠管理システム利用が進められた。				
		具体的な改善策・今後の展望等				
		来年度の法改正による人事給与システム改修の対応、また勤怠管理システムの効率的な利用を進めるためさらに検討していく。				

事務事業評価シート

事業名	組織風土改革研修・組織風土改革支援業務委託事業		
担当部課	人事課	所属コード	10113000
連絡先(ダイヤル)	0748-69-2122	E-mail	koka10113000@city.koka.lg.jp

1. 基本事項

総合計画	分野	20	行政		予算科目	会計	01	一般会計		
	施策	60	職員力の向上			款	02	総務費		
	区分	挑戦		大型		主要	項	01	総務管理費	
							目	01	一般管理費	
大事業	03	人事給与管理経費		中事業	02	職員研修事業				
小事業	01	職員研修事業								
法令等根拠	甲賀市セクシャル・ハラスメント及びパワー・ハラスメントの防止等に関する規程、甲賀市女性の職業生活における活躍の推進に関する法律の特定事業主等を定める規則 等									
個別計画等	○甲賀市職員研修計画 ○甲賀市人材育成基本方針(平成18年12月策定⇒平成30年4月改定)									
開始年度	令和 2 年度	終了年度	令和 4 年度	事務事業優先順位	1 / 1 中					
他部署との関連及び関係団体	株式会社 リンクアンドモチベーション									

2. 計画・概要 PLAN

事業の目的等	(1) 対象・・・誰に(何に)	市職員
	(2) 活動内容・・・どのようなことを行うのか	組織風土に係る職員アンケートにて、エンゲージメントスコアを算出し、職員満足度を約2年間にわたり調査する。エンゲージメントスコアとは、職員と職場の信頼関係を偏差値として数値化したもので、会社、仕事、上司、職場の4つの総合満足度(5点満点)で構成されている。半年ごとに計4回のアンケートを実施。その間、組織風土改革に関する研修を実施。
	(3) 期待できる効果・成果・・・どのような成果・効果が期待できるのか	職員満足度を数値化することで、各所属の強み、弱みという実情把握ができる。実情把握をした上で、弱みを改善するためのアクションプランを実施し、より良い組織風土を醸成することが期待できる。
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>○組織診断サーベイ、定例会議の実施に関する業務</li> <li>○組織風土改革研修に関する業務</li> <li>○アンケート結果に関する分析業務</li> <li>○理事者報告等に関する業務</li> </ul>	

3. 経費・指標 DO

		令和3年度	
		当初	補正後
予算額(A)		8,694	
財源内訳	国庫支出金		
	県費支出金		
	地方債		
	その他特定財源		
一般財源		8,694	
決算額(B)		8,694	
差引額(A-B)		0	
職員数/時間	正規	職員数: 3 人	563 時間(内時間外): 103 h
	非正規	職員数: 人	時間(内時間外): h
行動計画	計画	組織風土に係る職員アンケートの実施、分析(2回) アクションプランの決定及び実施 改善項目に絞ったフォーカス調査を実施 組織風土改革に関する研修の実施	
	実績	組織風土に係る職員アンケートの実施、分析(5月、12月) アクションプランの決定及び実施 改善項目に絞ったフォーカス調査を実施(9月) 組織風土改革に関する研修の実施(1/27~2/7実施)	
成果指標	目標値	職員満足度をエンゲージメントスコア(偏差値)として数値化し、R2.11月に実施した1回目のスコア44.2から50を目標として取り組む。各所属の強み、弱みを把握し、組織風土の改善を図る。	
	実績値	エンゲージメントスコアについてはR3年5月に47.2、12月は45.0となった。開始時の44.2よりは上回っているが、目標としていた50には及ばなかった。この結果を各所属へフィードバックを行い、各所属の強み、弱みを全職員が把握するため、職員研修を実施した。	

4. 評価・方向性 CHECK・ACTION

評価欄	エンゲージメントスコアについてはR3年5月に47.2、12月は45.0となった。開始時の44.2よりは上回っているが、目標としていた50には及ばなかった。 結果の内容としては、甲賀市全体の強みとしては、主に上司のサポートがあり、職場で一体感を持って仕事に取り組んでいることであった。弱みとしては主に採用・配置面や人員不足、業務環境の充実度に不満があるという結果であった。今後も組織全体として取り組みを継続していくが、各所属における数値は開きがあり、数値の低い所属においては特に取り組みを推進していく必要がある。	
	事業の方向性	現状維持
投入資源の方向性	事業量	現状維持
	労働量	現状維持
具体的な改善策・今後の展望等		
調査結果からわかった課題を集約し、課題に対応するための研修を行い、組織を強くしていくことが必要である。目標としていた50に及ばなかったため、更なる改善が必要である。職員の理解が一層深まるよう、職場風土・モチベーションに関する研修を積極的に組み込み、組織風土改革を目指す。		