

課所室業務棚卸総括表

平成16年度(前期)行政経営会議用 様式2

年度	16	部局	課所室	担当(係)	作成者(職)	(氏名)	(連絡先)
作成日	H16.8.10	市民生活部	市民サービスセンター		-	-	-

棚卸表コード	No.
2市セ01	市民生活 - 9

業務名称	市民サービスセンター業務	成果指標	実績(H15)	目標(H17)	人工数(人)	予算(千円)
上位目的	市民が質の高い窓口サービスを受けられるようになる	窓口サービスに対する市民の満足度	-	60%	12	-
担当業務目的	オープン時の体制を常に検証しながら、正確迅速なサービスの提供に努める。	利用者反応(≡アンケート評価点)	-	1.2	12	-

活動概要(担当業務目的達成のための手段(2桁レベル))				事業費(千円)	備考欄
活動における指標	実績(H15)	目標(H17)			
担当業務目的達成のための主な手段(4桁レベル)					
01 顧客の満足度の向上					
	-	-			
開館時間、平日・土日の取り扱い業務等のPR 苦情・問題があった場合、すくに対策を考える。 わかりやすい案内表示 快適な窓口環境の整備					
02 市民から信頼される業務の遂行					
	-	-			
担当間ミーティングを実施し、日常の業務の点検を行う 職員間で職務遂行上の問題点について情報交換を行う 市民の個人情報の正確性を確保し、プライバシー保護の適正化を図る。 業務に係る関係各課の協力の下、各種の研修会に参加する。					
03					
04					