

## 【様式2】

## ◇熊本市公共サービス民間提案制度 事業評価シート

業務名	文書集配業務				
評価期間	平成26年4月1日から平成27年3月31日まで				
所管課	総務厚生課				
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>本市宛の郵便物等の受領（熊本中央郵便局設置の私書箱に行き受領）及び仕分け、特殊取扱文書（書留等）のシステム入力、配布</li> <li>庁舎内で発生する文書の集配業務（午前、午後各1回）、庁舎間で発生する文書の集配業務管理（午前、午後各3ルート）</li> <li>発送する郵便物の料金区分毎の仕分け、数量集計、郵便物差出票の作成、郵便物の発送手配</li> </ul>				
利用状況	単位：通	H26年度	H25年度	対前年度増減	前年比（%）
	郵便物の 取扱い通数	3,468,115	3,365,174	102,941	3.06
※ 郵便物以外にも庁舎内外への文書送達がある。					
モニタリングの実施方法	定期の業務遂行の確認（実地調査、ヒアリング）、利用者アンケートの結果				

## 【市の評価】

## ◇区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
履行状況	B	<p>適切に実施されている。</p> <p>文書集配の作業場所がある地下1階は、郵便局と近くなり作業の効率は向上したものの、総務厚生課がある6階と離れたため、労務管理や業務遂行上の連携が重要となっている。</p> <p>また、作業上の連携や能率性が求められる業務であり、障がい者に対しては一定の配慮が必要である。</p>
安全管理	A	<p>適切に実施されている。</p> <p>事故発生等の緊急事態については、マニュアル等が従事者に周知徹底されている。</p> <p>また、特に事故発生の可能性が高い入口での搬出入作業については、使送便業者に任せず職員が行うなど、安全確保に対する改善がみられる。</p>
サービスの質の維持・向上	B	<p>適切に実施されている。</p> <p>アンケート調査で浮き彫りになった課題に対しての共通認識が図られ、集配の基本的なルールを全庁掲示板に掲示し職員への周知を図るなど、解決に向けた対応がとられている。</p> <p>また、アンケート結果においても、説明のわかりやすさや誤配の有無などのサービス面における肯定的な回答が上半期よりも下半期の割合が増加するなど、質の向上が見受けられる。</p>

## ◇利用者の満足度（利用者アンケートの結果等）

1. 調査期間	【前期】平成26年7月28日～8月11日 【後期】平成27年1月27日～2月10日
2. 調査方法	市役所本庁舎内の全69課の文書主任宛に総務厚生課より回答依頼
3. 結果総括	<p>【言葉遣いや態度】            (前期) とてもよい：10.1%、よい：49.3%、ふつう：36.2%、あまりよくない：4.3%、わるい：0%            (後期) とてもよい：7.2%、よい：58.0%、ふつう：34.8%、あまりよくない・わるい：0%</p> <p>【身だしなみ】            (前期) とてもよい：2.9%、よい：27.5%、ふつう：69.6%、あまりよくない・わるい：0%            (後期) とてもよい：0%、よい：27.5%、ふつう：72.5%、あまりよくない・わるい：0%</p> <p>【誤配の有無】            (前期) ある：69.6%、ない・わからない：30.4%            (後期) ある：58%、ない・わからない：42%</p> <p>【誤配の頻度】            (前期) 年に1回：29.2%、半年に1回：12.5%、月に数回：43.8%、それ以上：14.6%            (後期) 年に1回：22%、半年に1回：26.8%、月に数回：34.1%、それ以上：17.1%</p> <p>【職員の説明】            (前期) わかりやすい：19.1%、ふつう：73.5%、わかりにくい：7.4%            (後期) わかりやすい：15.9%、ふつう：82.6%、わかりにくい：1.4%</p>

## ◇サービス水準の達成状況

設定したサービス水準	達成状況の評価
アンケート調査において、「庁内メール便等が誤配」が「②ない・わからない」と回答があった割合	3
時間外勤務時間数からみた効率的な運営状況	5

5：サービス水準を大きく上回っている  
 4：サービス水準を上回っている  
 3：サービス水準を満たしている  
 2：サービス水準を下回っているが速やかに改善できる見込みがある  
 1：サービス水準に全く達しておらず、改善指導を要する

## ◇総合評価

文書集配業務における利用者の満足度については、年2回実施したアンケート調査により、「言葉遣いや態度の良さ」や「説明の分かりやすさ」等のサービスの質について肯定的な回答の割合が、前期よりも後期の方が増えており、従事者が利用者に対して丁寧で親切な態度を心掛けている等の意識が向上したものと高く評価できる。

また、誤配等についての正確性を確保するため、各課に仕分けしてある集荷棚の郵便物について配達先の再確認を行ったり、宛先が曖昧なものについて電話確認を徹底するなどの改善策が執られており、設定したサービス水準の達成状況においても評価が向上しているところである。

今後、誤配を減少させるよう更に努めるとともに、いっそう作業上の連携や能率性を図り、郵便物の増加や従事者の異動があった場合においても安定して継続的なサービスの提供を行えるよう、職場環境を整えて行く必要がある。