

【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27年4月1日から平成28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"> 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 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） 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 H28.2月～特定個人情報の庁内間の移送管理 				
利用状況	単位：通	H27年度	H26年度	対前年度増減	前年比（%）
	郵便物の 取扱い通数	3,486,522	3,468,115	18,407	0.53
※ 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、総務厚生課がある6階と離れているものの、週に1回の定例会議の実施や頻繁に連絡を取り合う等、業務遂行上の連携を図っている。</p> <p>また、障がい者支援法改正に関する通知等を回覧するなど、障がい者雇用への理解を促進している。</p>
安全管理	A	<p>適切に実施されている。</p> <p>マニュアル等により、緊急時の対応が従事者に周知徹底されている。</p> <p>また、出入の多い入り口には、急な飛び出しを注意喚起する張り紙を貼付するなど、安全確保に努めている。</p>
サービスの質の維持・向上	A	<p>適切に実施されている。</p> <p>誤配防止のため、作業の合間の時間に、一度棚入れした郵便物等を再度確認するなど、サービスの質の向上に向けた取組みを実施している。</p> <p>また、平成28年2月より各課からの要望に応じ、特定個人情報の庁内間の移送に対応可能な仕組み及び体制を構築し、秘匿性の高い移送物への対応も適切に行っている。</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27年8月5日～8月17日 【後期】平成28年2月22日～3月4日
2. 調査方法	市役所本庁舎内の全71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】</p> <p>（前期）とてもよい：11.3%、よい：38.0%、ふつう：47.9%、あまりよくない：2.8%、わるい：0% （後期）とてもよい：7.0%、よい：50.7%、ふつう：40.8%、あまりよくない：1.4%、わるい：0%</p> <p>【身だしなみ】</p> <p>（前期）とてもよい：0%、よい：29.6%、ふつう：70.4%、あまりよくない・わるい：0% （後期）とてもよい：1.4%、よい：38.0%、ふつう：59.2%、あまりよくない：1.4%、わるい：0%</p> <p>【誤配の有無】</p> <p>（前期）ある：70.4%、ない・わからない：29.6% （後期）ある：70.4%、ない・わからない：29.6%</p> <p>【誤配の頻度】</p> <p>（前期）年に1回：18.9%、半年に1回：28.3%、月に数回：37.7%、それ以上：15.1% （後期）年に1回：6.0%、半年に1回：48.0%、月に数回：36.0%、それ以上：10.0%</p> <p>【職員の説明】</p> <p>（前期）わかりやすい：16.9%、ふつう：78.9%、わかりにくい：4.2% （後期）わかりやすい：15.9%、ふつう：84.1%、わかりにくい：0%</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	2
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

<p>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「身だしなみ」等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誠実かつ丁寧な態度を心掛けていると評価できる。</p> <p>また、職場の場所が離れていることを受け、週に1回、定例会議を実施し、総務厚生課と文書集配で課題及び情報の共有を早期に図るべく取り組んでいることについては、高く評価できる。</p> <p>なお、誤配等については、前記と後期で有無の割合に変動がないものの、誤配の頻度は全体的に下がってきており、一度仕分けした集荷棚の郵便物について再度、配送先の確認を行う等の努力の効果は見られるが、今後も確認作業の徹底を継続し、誤配等の頻度を更に減少させていく必要がある。</p>
--