

第3期行財政改革プログラム 個別取組工程表

取組番号	2-2-6	取組項目名	総務事務センターの対応率の向上			
所管	総務	局	行政	部	総務サービス	課
〔P〕 取組内容	実施内容	平成21年10月に設置した「総務事務センター」において、平成27年10月から第3期契約を行い、事業者、関係部局等と連携を図り、事務の集約化を進めました。今後、集約化された事務を「効率的遂行」と「確実かつ安定的稼働」の点から、総務事務センターの専門性を高め、対応率のさらなる向上を図ることで、職員の可処分時間(マンパワー)を創出させ、限られた人的資源の最適配分に寄与します。				
	目標	H30	ヘルプデスク対応率 99.62%			
		R1	ヘルプデスク対応率 99.81%			
		R2	ヘルプデスク対応率 100%			
〔D〕 実績・進捗状況	H30	ヘルプデスクの対応全件数20,035件のうち19,843件を完遂したことにより、対応率は99.04%。				
		H30の達成度	C	〔基準〕 a:上回って(前倒しで)達成 b:達成 c:概ね達成 d:未達成		
	R1	ヘルプデスクの対応全件数18,243件のうち18,160件を完遂したことにより、対応率は99.55%。				
		R1の達成度	C	〔基準〕 a:上回って(前倒しで)達成 b:達成 c:概ね達成 d:未達成		
		H30~R1の達成度	C	〔基準〕 a:上回って(前倒しで)達成 b:達成 c:概ね達成 d:未達成		
	R2	ヘルプデスクの対応全件数20,701件のうち20,474件を完遂したことにより、対応率は98.9%。				
		R2の達成度	C	〔基準〕 a:上回って(前倒しで)達成 b:達成 c:概ね達成 d:未達成		
		H30~R2の達成度	C	〔基準〕 a:上回って(前倒しで)達成 b:達成 c:概ね達成 d:未達成		
	行革効果額の見込み及び実績		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
		見込み	96 百万円	百万円	百万円	
実績		61 百万円	百万円	百万円		
評価	B	〔基準〕 S:優良 A:良好 B:普通 C:不良				
〔C〕 課題分析	総務事務センターによる専門性を生かし、事務処理を集約化して、行革効果額及びヘルプデスク対応率をこれまで向上させて、「効率的遂行」と「確実かつ安定的稼働」に寄与してきた。業務所管課の管理・指導の下、これまでの知識・技能をさらに磨き、効率的・確実かつ安定的業務遂行に資するように生かしていく必要がある。					
〔A〕 改善策	これまでの各業務分野の知識・技能の集積を行い、ナレッジマネジメントの強化を図り、ひいては知識・技能を広く横断的に活用できるように図る。					
備考						