

仕様書別紙2_吹田市市民課KGI・KPI

項番	KGI・KPI			
	項目	指標	実現期間	備考
1	■セキュリティインシデント	勉強会・研修の開催回数	短期	
2		ヒヤリハット・作業ミス事案の共有回数	短期	
3	■応対接客	クレーム事案の発生回数	短期	
4		クレーム事案の共有回数	短期	
5		接客研修の開催回数	短期	
6		身だしなみ抜き打ちチェックの実施回数	短期	
7		誤送付数	短期	
8		最大待ち時間	中長期	以下のとおり最大時間の目標を想定している。 ・通常期：30分以内 ・繁忙期：17時30分までの手続き待ち市民をゼロ人にする（窓口対応要員としては14人程度必要と見込んでいる）
9		平均待ち時間	中長期	以下のとおり平均待ち時間の目標を想定している。 ・通常期：10分以内 ・繁忙期：30分以内
10	■作業の品質・効率化	勉強会・研修の開催回数	短期	項番1と同じ
11		ヒヤリハット・作業ミス事案の共有回数	短期	項番2と同じ
12		業務の処理誤り割合	短期	
13		定期的なマニュアルチェックの実施回数	短期	
14		年間業務改善提案件数	短期	
15		標準処理時間	中長期	