

事務事業名	窓口案内事務				担当	総務部 秘書課 広報広聴係		
政策名	G	効率的で市民にわかりやすいまちづくり			電話番号	83-8100		
施策名	1	窓口サービスの向上と事務効率化			<input type="checkbox"/> 実施計画上の主要事業			
基本事業名					事業期間	<input type="checkbox"/> 単年度のみ		
法令根拠	真岡市役所案内に関する要領					<input type="checkbox"/> 単年度繰返（開始年度 昭和43年度～）		
予算科目	1.一般会計	2.総務費	1.総務管理費	1.総務管理費		<input type="checkbox"/> 期間限定複数年度（ 年度～ 年度）		
事業概要	1階西口玄関に案内所を設置し、市役所に来庁した市民等の案内を臨時職員で対応している。							

1. 現状把握の部 (1) 事務事業の目的と指標

①手段（主な活動） 23年度実績 年間を通じ市役所に来庁した市民等を目的の課に案内する。  24年度計画 平成23年度と同じ	⑤活動指標（事務事業の活動量を表す指標）の推移						
	名称	単位	20年度(実績)	21年度(実績)	22年度(実績)	23年度(実績)	24年度(見込)
	ア 案内件数	件	9,712	10,818	8,460	10,605	11,000
	イ						
	ウ						
②対象（誰、何を対象にしているのか）*人や自然資源等 案内窓口に来た人	⑥対象指標（対象の大きさを表す指標）の推移						
	名称	単位	20年度(実績)	21年度(実績)	22年度(実績)	23年度(実績)	24年度(見込)
	ア 案内窓口に来た人の数	人	9,712	10,818	8,460	10,605	11,000
	イ						
	ウ						
③意図（この事業によって、対象をどう変えるのか） 適切に目的の課を案内する。	⑦成果指標（対象における意図された対象の程度）の推移						
	名称	単位	20年度(実績)	21年度(実績)	22年度(実績)	23年度(実績)	24年度(見込)
	ア 目的の課に案内できた割合	%	100	100	100	100	100
	イ						
	ウ						
④結果（どんな結果(上位施策)に結びつけるのか） 窓口サービスの充実	⑧上位成果指標（結果の達成度を表す指標）の推移						
	名称	単位	20年度(実績)	21年度(実績)	22年度(実績)	23年度(実績)	24年度(見込)
	ア 窓口の対応に満足している市民の割合	%	83	83	81	82	82
	イ						
	ウ						

(2) 総事業費の推移		単位	20年度(実績)	21年度(実績)	22年度(実績)	23年度(実績)	24年度(見込)
投入量	事業費	財源内訳	千円	0	0	0	0
		国庫支出金	千円	0	0	0	0
		県支出金	千円	0	0	0	0
		地方債	千円	0	0	0	0
		その他	千円	0	0	0	0
		一般財源	千円	1,511	1,511	1,523	1,523
	事業費計(A)	千円	1,511	1,511	1,523	1,523	
	人件費	正規職員従事人数	人	0	0	0	0
		延べ業務時間	時間	0	0	0	0
		人件費計(B)	千円	0	0	0	0
トータルコスト(A)+(B)		千円	1,511	1,511	1,523	1,523	

(3) 事務事業の環境変化・市民意見等	
①この事務事業を開始したきっかけは何か？ いつごろどんな経緯で開始されたのか？	来庁者への市民サービスのため開始した。
②事務事業を取り巻く状況（対象者や根拠法令等）はどう変化しているか、開始時期あるいは5年前と比べてどう変わったのか？	昭和54年に庁舎増設後、玄関が2つに分かれ、市民がどちらの入口からも入れるようになった。 県内14市状況…案内を設置せず市民課等窓口で対応6市、民間委託5市、臨時職員2市、職員1市
③この事務事業に対して関係者（住民、議会、事業対象者、利害関係者等）からどんな意見や要望が寄せられているか？	

2. 1次評価の部 \*原則は事後評価、ただし複数年度事業は途中評価

目的 妥当性 評価	①政策体系との整合性 ・この事務事業の目的は、市の政策体系に結びつくか？ ・意図することが結果(上位施策)に結びついているか？	<input type="checkbox"/> 結びついている <input type="checkbox"/> 見直し余地がある 速やかに目的の課に案内する。
	②公共関与の妥当性 ・なぜこの事務事業を市が行わなければならないのか？ ・税金を投入して達成する目的か？	<input type="checkbox"/> 妥当である <input type="checkbox"/> 見直し余地がある 市役所に来庁する市民等の窓口案内をするため。
	③対象と意図の妥当性 ・対象を限定・追加すべきか？ ・意図を限定・拡充すべきか？	<input type="checkbox"/> 適切である <input type="checkbox"/> 対象を見直す必要がある <input type="checkbox"/> 意図を見直す必要がある 案内窓口に来た人が対象である。
有効性 評価	④成果の向上余地 ・成果を向上させる余地はあるか？ ・成果の現状水準とあるべき水準の差異はないか？ ・何が原因で成果向上が期待できないのか？	<input type="checkbox"/> 向上余地はない <input type="checkbox"/> 向上余地がある 速やかに目的の課に案内している。
	⑤廃止・休止の成果への影響 ・事務事業を廃止・休止した場合の影響の有無とその内容は？	<input type="checkbox"/> 影響がある <input type="checkbox"/> 影響がない どこが担当課が分からず来庁する人が多いので、廃止するとサービスの低下につながる。
	⑥類似事業との統合や連携の可能性 ・他に、類似の形態の事務事業はないか？	<input type="checkbox"/> 類似事業がある(類似の事務事業名を記載) <input type="checkbox"/> 類似事業はない
	・類似事業がある場合、その事業と統合したり連携を図ることができるか？	<input type="checkbox"/> 他の事業と統合・連携ができる <input type="checkbox"/> 他の事業と統合・連携できない
効率性 評価	⑦事業費の削減余地 ・成果を下げずに事業費を削減できないか？ (仕様や工法の適正化、住民の協力など)	<input type="checkbox"/> 削減余地がない <input type="checkbox"/> 削減余地がある 事業費は臨時職員の給与である。
	⑧人件費(延べ業務時間)の削減余地 ・やり方を工夫して延べ業務時間を削減できないか？ ・成果を下げずに正社員以外の職員や委託でできないか？ (アウトソーシングなど)	<input type="checkbox"/> 削減余地がない <input type="checkbox"/> 削減余地がある 人件費はない。正規職員以外で対応している。
公平性 評価	⑨受益機会・費用負担の適正化余地 ・事業の内容が一部の受益者に偏って不公平ではないか？ ・受益者負担が公正・公平になっているか？	<input type="checkbox"/> 公正・公平である <input type="checkbox"/> 見直し余地がある 受益者負担はない。

3. 改革・改善方向の部

(1) 改革の方向性(改革案・実行計画) <input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 見直し( <input type="checkbox"/> : 目的妥当性 <input type="checkbox"/> : 有効性 <input type="checkbox"/> : 効率性 <input type="checkbox"/> : 公平性 ) <input type="checkbox"/> 統合 <input type="checkbox"/> 継続	(3) 改革・改善による期待成果 <table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> <tr> <th rowspan="3">成果</th> <th>向上</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>維持</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>低下</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			コスト					削減	維持	増加	成果	向上				維持				低下			
			コスト																					
		削減	維持	増加																				
成果	向上																							
	維持																							
	低下																							
(2) 改革、改善を実現する上で克服すべき課題は何か？それをどう克服していくか？																								

4. 事務事業の2次評価結果(事業の総括と事業の方向性)

(1) 1次評価結果の客観性と出来具合 <input type="checkbox"/> 記述説明不足(説明責任不充分) <input type="checkbox"/> 評価内容が客観性を欠く <input type="checkbox"/> 評価内容は客観的と言える	(5) 改革・改善による期待成果 <table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> <tr> <th rowspan="3">成果</th> <th>向上</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>維持</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>低下</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			コスト					削減	維持	増加	成果	向上				維持				低下			
			コスト																					
			削減	維持	増加																			
成果	向上																							
	維持																							
	低下																							
(2) 2次評価者としての評価結果 ①目的妥当性 <input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ②有効性 <input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ③効率性 <input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ④公平性 <input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり																								
(3) 2次評価者として判断した今後の事業の方向性 <input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 目的絞込み <input type="checkbox"/> 目的拡充 <input type="checkbox"/> 事業統廃合 <input type="checkbox"/> 事業のやり方改善 <input type="checkbox"/> 予算削減 <input type="checkbox"/> 予算増大 <input type="checkbox"/> 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない)	(4) その他2次評価会議で指摘された事項																							