

|       |  |                    |         |         |                                     |   |  |
|-------|--|--------------------|---------|---------|-------------------------------------|---|--|
| 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）<br>24年度実績<br>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。<br><br>25年度計画<br>平成24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 | 21年度(実績) | 22年度(実績) | 23年度(実績) | 24年度(実績) | 25年度(見込) |
|   | ア 案内件数                     | 件  | 10,818   | 8,460    | 10,605   | 8,504    | 9,000    |
|   | イ                          |    |          |          |          |          |          |
|   | ウ                          |    |          |          |          |          |          |
| ②対象（誰、何を対象にしているのか）*人や自然資源等<br>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 | 21年度(実績) | 22年度(実績) | 23年度(実績) | 24年度(実績) | 25年度(見込) |
|   | ア 案内窓口に来た人の数               | 人  | 10,818   | 8,460    | 10,605   | 8,504    | 9,000    |
|   | イ                          |    |          |          |          |          |          |
|   | ウ                          |    |          |          |          |          |          |
| ③意図（この事業によって、対象をどう変えるのか）<br>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 | 21年度(実績) | 22年度(実績) | 23年度(実績) | 24年度(実績) | 25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）<br>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 | 21年度(実績) | 22年度(実績) | 23年度(実績) | 24年度(実績) | 25年度(見込) |
|   | ア 窓口の対応に満足している市民の割合        | %  | 83       | 81       | 82       | 80       | 82       |
|   | イ                          |    |          |          |          |          |          |
|   | ウ                          |    |          |          |          |          |          |

|                |         |          |          |          |          |          |          |
|----------------|---------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| (2) 総事業費の推移    |         | 単位       | 21年度(実績) | 22年度(実績) | 23年度(実績) | 24年度(実績) | 25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    | 1,523    | 1,523    | 1,523    |          |
|                | 事業費計(A) | 千円       | 1,511    | 1,523    | 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    | 1,523    | 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？<br>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。<br>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<br>・この事務事業の目的は、市の政策体系に結びつくか？<br>・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<br>速やかに目的の課に案内する。  |
|         | ②公共関与の妥当性<br>・なぜこの事務事業を市が行わなければならないのか？<br>・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<br>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<br>・対象を限定・追加すべきか？<br>・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<br>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<br>・成果を向上させる余地はあるか？<br>・成果の現状水準とあるべき水準の差異はないか？<br>・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<br>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<br>・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<br>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<br>・他に、類似の形態の事務事業はないか？<br><br>・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"/> 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<br><br><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<br>・成果を下げずに事業費を削減できないか？<br>(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<br>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<br>・やり方を工夫して延べ業務時間を削減できないか？<br>・成果を下げずに正社員以外の職員や委託でできないか？<br>(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<br>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<br>・事業の内容が一部の受益者に偏って不公平ではないか？<br>・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<br>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)<br><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<br><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<br><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<br>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<br>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<br><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<br><input type="checkbox"/> 事業統廃合 <input type="checkbox"/> 事業のやり方改善<br><input type="checkbox"/> 予算削減 <input type="checkbox"/> 予算増大<br><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   |  |     |     |    |  |  |  |    |    |    |    |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |