

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	市民本位の窓口サービスの向上				☐ 実施計画上の主要事業			
基本事業名					事業期間	☐ 単年度のみ			
法令根拠	真岡市役所案内に関する要領					☒ 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		☐ 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） 27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。 28年度計画 平成27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	24年度(実績)	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(実績)	28年度(見込)
	ア 案内件数	件	8,504	8,377	10,006	11,696	11,000
	イ						
	ウ						
	エ						
	オ						
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	24年度(実績)	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(実績)	28年度(見込)
	ア 案内窓口に来た人の数	人	8,504	8,377	10,006	11,696	11,000
	イ						
	ウ						
	エ						
	オ						
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	24年度(実績)	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(実績)	28年度(見込)
	ア 目的の課に案内できた割合	%	100	100	100	100	100
	イ						
	ウ						
	エ						
	オ						
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	24年度(実績)	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(実績)	28年度(見込)
	ア 窓口の対応に満足している市民の割合	%	82.8	81.5	81.6	83.3	
	イ						
	ウ						
	エ						
	オ						

(2) 総事業費の推移				単位	24 年度(実績)	25 年度(実績)	26 年度(実績)	27 年度(実績)	28 年度(見込)
投入量	事業費	財源内訳	国庫支出金	千円	0	0	0	0	0
			県支出金	千円	0	0	0	0	0
			地方債	千円	0	0	0	0	0
			その他	千円	0				
			一般財源	千円	1,523	1,523	1,523	1,523	1,523
			事業費計 (A)	千円	1,523	1,523	1,523	1,523	1,523
	人件費		正規職員従事人数	人	0	0	0	0	0
			延べ業務時間	時間	0	0	0	0	0
			人件費計 (B)	千円	0	0	0	0	0
			トータルコスト(A)+(B)	千円	1,523	1,523	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？ 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。
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？	☒ 結びついている ☐ 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？	☒ 妥当である ☐ 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？	☒ 適切である ☐ 対象を見直す必要がある ☐ 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？	☒ 向上余地はない ☐ 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？	☒ 影響がある ☐ 影響がない どこが担当課か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？	☐ 類似事業がある（類似の事務事業名を記載） ☒ 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？	☐ 他の事業と統合・連携ができる ☐ 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）	☒ 削減余地がない ☐ 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？ ・成果を下げずにより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）	☒ 削減余地がない ☐ 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？	☒ 公正・公平である ☐ 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） ☐ 廃止 ☐ 見直し（ ☐ ：目的妥当性 ☐ ：有効性 ☐ ：効率性 ☐ ：公平性） ☐ 統合 ☒ 継続	(3) 改革・改善による期待成果 <table><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 ☐ 記述説明不足（説明責任不充分） ☐ 評価内容が客観性を欠く ☒ 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><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 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ②有効性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ③効率性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ④公平性 ☒ 適切 ☐ 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 ☐ 廃止 ☐ 休止 ☐ 目的絞込み ☐ 目的拡充 ☐ 事業統廃合 ☐ 事業のやり方改善 ☐ 予算削減 ☐ 予算増大 ☒ 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																								