

事務事業名	窓口案内事務				担当	総務部 情報政策課 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				増補版施策名			
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			
関連個別計画						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） 30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。 31年度計画 平成30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	27 年度(実績)	28 年度(実績)	29 年度(実績)	30 年度(実績)	31 年度(見込)
	ア 案内件数	件	11,696	11,291	12,242	15,174	15,200
	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	27 年度(実績)	28 年度(実績)	29 年度(実績)	30 年度(実績)	31 年度(見込)
	ア 案内窓口に来た人の数	人	11,696	11,291	12,242	15,174	15,200
	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	27 年度(実績)	28 年度(実績)	29 年度(実績)	30 年度(実績)	31 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	27 年度(実績)	28 年度(実績)	29 年度(実績)	30 年度(実績)	31 年度(見込)
	ア 窓口の対応に満足している市民の割合	%	83.3	82.8	83.7	85.7	86.0
	イ						
	ウ						
	エ						
	オ						

(2) 総事業費の推移		単位	27 年度(実績)	28 年度(実績)	29 年度(実績)	30 年度(実績)	31 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
		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	1,523	1,523	1,523	1,581
	事業費計（A）		千円	1,523	1,523	1,523	1,581
	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	1,523	1,523	1,523	1,581

(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 5 4 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？	