

事務事業名		フロアガイド設置事業				評価区分(事前評価・事後評価)		事後評価(A・B表)		
政策体系	基本目標	5 市民みんなで作る夢のあるまちづくり				担当	担当部	市民生活部	担当課	佐野総合窓口課
	政策	2 自立した行政経営によるまちづくり				組織	担当係	届出証明係	担当課長名	永瀬 明子
	施策	1 効率的な行政経営の推進				事業区分	新規事業・継続事業		継続事業	
	基本事業	2 効率的・効果的な事務事業の推進と組織編成					実施計画事業・一般事業		一般事業	
短縮コード	会計	款	項	目	市単独事業・国県補助事業		市単独事業			
予算科目	3018	一般	2	3	1	フロアガイド設置事業				
事業計画	単年度繰り返し		事業期間	H11年度～		根拠法令 条例等	なし			
						市単独事業・義務的事業		任意の事業		
						実施方法		直営		
						事業分類		証明書交付・登録等事務		
						リーディングプロジェクト		該当なし		
						市長マニフェスト		該当なし		

1. 事務事業の現状把握[DO]

(1) 事務事業の手段・目的・結果・各指標

① 手段(事務事業の主な活動内容を記入します。)		平成26年度実績(平成26年度に行った主な活動内容)						
事業概要(具体的な事務事業の活動内容・進め方)		左記事業概要と同じ 平成24年4月から東飯庁舎の案内等も行った。						
フロアガイドが、佐野総合窓口課の来庁者へ、 用件に応じた誘導・案内・聞き取り説明・本人 確認・証明書発行等を行い、質の高い窓口 サービスの提供を図る。								
フロアガイドの勤務時間数(8:30～17:00) 平成25年度 1日7.5時間 平成26年度 1日7.5時間								
		活動指標	単位	25年度 (実績)	26年度 (実績)	27年度 (見込)	28年度 (見込)	29年度 (見込)
		案内数(飯庁舎案内含む)	人	100,663	108,570	105,000		
② 対象(この事務事業は誰・何を対象としていますか?)								
佐野総合窓口課への来庁者 (東飯庁舎他課への来庁者も対象)		対象指標	単位	25年度 (実績)	26年度 (実績)	27年度 (見込)	28年度 (見込)	29年度 (見込)
		来庁者数(案内数とする)	人	100,663	108,570	105,000		
③ 意図(この事務事業によって、対象をどのような状態にしたいのですか?)								
佐野総合窓口課への来庁者が、迅速かつ正 確に用件を済ませられるという、質の高い窓口 サービスの提供を図る。		成果指標	単位	25年度 (実績)	26年度 (実績)	27年度 (目標)	28年度 (目標)	29年度 (目標)
		案内数/来庁者数(飯庁舎)	%	100	100	100		
④ 結果(どのような結果に結びつきますか?)								
総合計画に基づいた効率的・効果的な事務事 業の執行を推進するとともに、それに向けた組 織編成がなされる。		上位成果指標	単位	25年度 (実績)	26年度 (実績)	27年度 (目標)	28年度 (目標)	29年度 (目標)
		休廃止した事務事業数	事業	130	89	115	110	105
		見直しの図られた事務事業数	事業	465	498	595	590	585

(2) 総事業費の推移・内訳

事業費		単位	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(目標)	28年度(目標)	29年度(目標)	
投入量	財源内訳	千円						
	国庫支出金	千円						
	県支出金	千円						
	地方債	千円						
	その他	千円	9	9	18			
	一般財源	千円	3,809	3,816	4,192			
	事業費計(A)	千円	3,818	3,825	4,210	0	0	
	事業費の内訳	千円	項目	事業費	項目	事業費	項目	事業費
			臨時嘱託員報酬	3,532	臨時嘱託員報酬	3,539	臨時嘱託員報酬	3,589
			臨時嘱託員社会保険料	286	臨時嘱託員社会保険料	286	臨時嘱託員社会保険料	621
人件費	人	2	2	2				
のべ業務時間	時間	50	50	50				
人件費計(B)	千円	195	197	197	0	0		
トータルコスト(A)+(B)	千円	4,013	4,022	4,407	0	0		

事務事業名	フロアガイド設置事業	担当部	市民生活部	担当課	佐野総合窓口課	担当係	届出証明係
-------	------------	-----	-------	-----	---------	-----	-------

(3) 事務事業を取り巻く環境変化・市民の意見等

①この事務事業は、いつ頃、どのようなきっかけで開始しましたか？	平成8年に市議会から案内係配置の要望があり、平成11年11月に緊急雇用対策事業として始めた。
②事務事業を取り巻く環境(対象者や国・県などの法令等、社会情勢など)は事務事業の開始時期や合併前と比べてどのように変化していますか？	合併により分庁舎方式になったことや、届出・証明書の請求条件が厳格化しているため、フロアガイドの業務が増え、更に重要性が増している。
③この事務事業に対して、関係者(市民、議会、事務事業対象者)からどのような意見・要望がありますか？	市民のかたから、来庁者に対して、言葉のかけ方に注意してほしいという意見もある。

(4) 前年度の評価結果に対する改革・改善の取組

前年度の評価結果	評価結果を受けて行った具体的な改革・改善の取組
現状維持	現状維持により対象外

2. 事務事業の事後評価【Check】

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(対象・意図)は、政策体系(結果)に結びついていますか？	
	結びついている	理由・改善案 来庁者が、迅速かつ正確に用件が済み、フロアガイドが申請書の記載について案内をすることにより、佐野総合窓口課証明書交付事務の効率的な事務の執行が図れる。
	市が行わなければならない	理由・改善案 本来ならば、正職員が対応すべき窓口案内である。
有効性 評価	③対象・意図の妥当性 事務事業の現状や成果から考えて、対象と意図を見直す必要がありますか？	
	妥当である	理由・改善案 来庁者に対する質の高い窓口サービスの提供に結びつくため、妥当である。
	④事務事業の成果向上余地 事務事業の成果は出ていますか？ 事務事業のやり方・進め方を見直すことで成果を向上させることができますか？	
効果 率性 評価	成果向上余地がない	理由・改善案 フロアガイドの勤務時間はフルの7時間30分であり、やり方等の見直しでの成果向上余地はない。
	⑤類似事務事業との統合・連携の可能性 類似の目的や活動形態を持つ他の事務事業がありますか？ ある場合は、その事務事業との統合・連携ができますか？	
	類似事務事業はない	理由・改善案 類似事務事業名
公平性 評価	⑥事業費・人件費の削減余地 事務事業の成果を低下させずに事業費・人件費を削減することができますか？	
	削減の余地はない	理由・改善案 最少の人件費で設置しているため、削減の余地はない。毎日の昼休み、窓口延長、人事異動に対応するために、削減する余地はなく、むしろ増員が必要であり、人事配置に再考を要する。
総合 評価	⑦受益者負担の適正化余地 この事務事業の受益者は誰ですか？事務事業の目的や成果から考えて受益者負担を見直す必要がありますか？	
	受益者負担を求める必要がない	理由・改善案 受益者は来庁者であり、迅速かつ正確な質の高い窓口サービスを提供する事業であり、証明書等交付手数料以外には、受益者負担を伴うものではない。
⑧本事業の休止・終了条件(本事業はどんな状態になれば休止・廃止、事業終了となるか？)		
フロアガイド要員として、正規職員2名の増員があれば、終了となる。		

3. 評価結果の総括と今後の方向性【Action】

(1) 今後の事務事業の方向性	(2) 改革・改善による期待効果	(3) 改革・改善を実現するうえで解決すべき課題(壁)とその解決策																			
現状維持(従来通り実施) * 評価結果に基づいた改革改善案を記入します。(複数ある場合は、①②・・・と記入します。現状維持の場合は記入しません。)	廃止・休止の場合は、記入不要 ×の領域は改革改善ではない。 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td></td> <td colspan="3">コスト</td> </tr> <tr> <td></td> <td>削減</td> <td>維持</td> <td>増加</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">向上 成果</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>×</td> </tr> <tr> <td>低下</td> <td></td> <td>×</td> <td>×</td> </tr> </table>		コスト				削減	維持	増加	向上 成果						×	低下		×	×	
	コスト																				
	削減	維持	増加																		
向上 成果																					
			×																		
低下		×	×																		