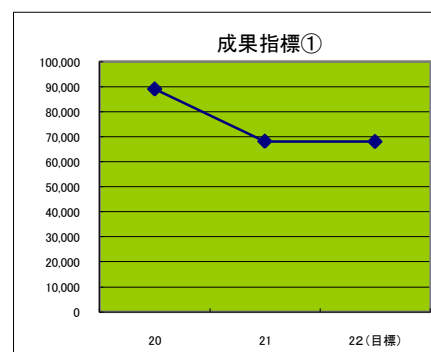
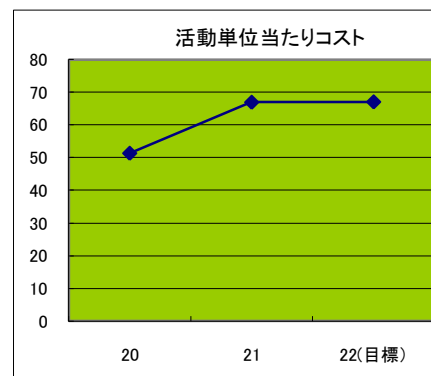


事務事業名		総合案内事務		予算科目	会計	1	一般会計
総合基本計画	まちづくりの目標(章)	5	信頼に基づく市民とともにつくるまち		款	2	総務費
	施策(節)	3	行財政運営		項	3	戸籍住民基本台帳費
	施策の方向				目	1	戸籍住民基本台帳費
関連する計画等				事業	11	総合案内カウンター	
作成部署				市民人権部市民課			
連絡先				072 - 958 - 1111 内線 1660			
事業の目的	対象(誰を・何を)						
	来庁者						
	意図(どういう状態にしたいのか)						
事業の内容	目的をスムーズに達成するための案内を行う。						
	来庁者に対し、次のサービスを行う。 ・庁内案内 ・各種証明書の案内、説明 ・庁内アナウンス ・コピーサービス						
根拠法令等							
事業開始時期		☐ 昭和 3 年開始 ☐ 明確にはわからない ☒ 平成		終了年度		平成 年度	
事業開始時からの状況変化		☐ 市制施行(昭和34年)以前より行っている					
市民や議会の要望							
実施手法		☒ 直営 ☐ 一部委託 ☐ 全部委託 ☐ 補助金・助成金 ☐ その他()					
委託先		☐ 市外郭団体委託 名称() ☐ 民間委託 ☐ その他		委託内容			

区 分		20年度 (実績)	21年度 (実績)	22年度 (見込み)
事業費【1】 (千円)		0	0	0
人件費【2】 (千円)		4,560	4,560	4,560
職員数	正規職員	0.00 人	0.00 人	0.00 人
	再任用職員	0.80 人	0.80 人	0.80 人
	嘱託職員	0.00 人	0.00 人	0.00 人
	臨時職員	1.60 人	1.60 人	1.60 人
	超過勤務(参考) (時間)	0.00 時間	0.00 時間	0.00 時間
総事業費 (【1】 + 【2】) 【A】 (千円)		4,560	4,560	4,560
財源内訳	国費 (千円)			
	府費 (千円)			
	市債 (千円)			
	その他 (手数料・使用料等) (千円)	121	118	120
	一般財源 (千円)	4,439	4,442	4,440
活動指標(事業の活動実績)【B】 単位		20年度	21年度	22年度(目標)
① 総合案内件数	件	88,929	68,114	68,000
②				
③				
活動単位当たりコスト (【A】 / 【B】 ①)		51 円	67 円	67 円
市民1人当たりコスト (【A】 / 人口)		38 円	38 円	38 円



成果指標	指標名		単位	指標設定の考え方	平成20年度		平成21年度	平成22年度
	①	総合案内取扱数 (式)	件	総合案内件数	目標	88,929	68,114	達成率(%)
					実績	88,929	68,114	100.0%
	②	(式)			目標			達成率(%)
					実績			

市の関与の必要性	市の関与が必要な理由									評価	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	必要性	分析・評価の説明
	法令上の義務	受益者が不特定多数	最低限の生活水準を確保	市民の不安を解消	社会的経済的弱者を対象	民間だけでは負担しきれない	民間だけでは供給不足	市の特色等を市内外へ発信	第三者にも受益がある	有	来庁者に案内を行い、スムーズに目的を果たすことのできる市民サービスの基本業務である。
		○		○				○			

視点	分析のためのチェック点	はい	いいえ	該当なし	分析・評価の説明
妥当性	市民ニーズが高い	☒	☐	☐	来庁者が迷わずスムーズに用件を終わらせることができるよう案内を行っているので必要な業務である。
	市民ニーズに比較してサービスの供給過剰となっていない	☒	☐	☐	
	社会情勢の変化に対応している	☒	☐	☐	
	他市の水準と比較しても、対象範囲や水準を見直す必要がない	☒	☐	☐	
	国・府の事業と重複していない	☒	☐	☐	
	事業を休止、廃止した場合の影響度が大きい	☒	☐	☐	
	緊急性が認められる	☐	☐	☒	
効率性	単位コストが適切である(経年、他市比較など)	☒	☐	☐	委託も可能であるが、臨時職員・再任用職員で対応し経費削減を図っている。
	受益者負担の割合は適当である	☐	☐	☒	
	人員を削減する余地がない	☒	☐	☐	
	事業費を削減する余地がない	☒	☐	☐	
	簡略化できる方法や手段がない	☒	☐	☐	
	市の他事業と重複していない	☒	☐	☐	
	民間活力(民間委託、NPO、ボランティア、PFIなど)の活用について検討の余地がない	☐	☒	☐	
有効性	上位の施策(目的)が明確である	☒	☐	☐	来庁者が迷わずスムーズに用件を終わらせることができるので、有効性は非常に高い。
	上位の施策(目的)への貢献度が高い事業である	☒	☐	☐	
	成果を向上させる余地がない	☐	☒	☐	
	市民の視点にたってサービスが提供されている	☒	☐	☐	
協働性	事業の企画、立案に市民が参加している	☐	☐	☒	
	事業の実施に向けて、市民と情報の共有が図られている	☐	☐	☒	
	事業の実施について積極的に市民の意見を反映している	☐	☐	☒	
	事業の実施に市民の参加、協力が得られている	☐	☐	☒	
達成度	成果指標の目標値は適正である	☒	☐	☐	適切な誘導案内を行っている。
	成果指標の実績値は目標値以上である	☒	☐	☐	
	成果指標は前年度より向上している	☒	☐	☐	

担当 部局 評価	総合評価
	☐ 拡大・充実 ☒ 現状維持 ☐ 方法改善 ☐ 民営化・民間委託 ☐ 縮小 ☐ 廃止・休止 ☐ 完了
	評価の理由
	来庁者が迷わずにスムーズに用件を終わらせることができているので、今後も必要な業務である。
	今後に向けて(取組方針、具体的な改善改革案など)
	市民ニーズに合わせて今後も適切・丁寧な案内を継続する。

行 事 本 部 評 価	総合評価	評価理由・意見
	☒ 拡大・充実 ☒ 現状維持 ☐ 方法改善 ☐ 民営化・民間委託 ☐ 縮小 ☐ 廃止・休止 ☐ 完了	