

備前市 事務事業 評価表

事業の概要		コード	05-01-01-01
事務事業名	広聴事業	根拠法令・要綱等	
事業開始年度	昭和46年度	問合せ先	担当課(室) 総務課 職・氏名 秘書広報係長 入江章行 電話 64-1800
総合計画	大項目	基本目標	住民主体の協働のまちづくり
	中項目	基本施策	住民主体で進めるまちづくり
	小項目	施策	広聴広報

事業の実施	
対象(誰・何に対して)	意見や要望を述べたい、あるいは、市からの情報を得たい住民。
目的(何のために)	より多くの市民等から意見を聞き、市民に役立つ行政事務事業に反映させる。
行政活動(どのような方法で)	あなたからのご意見箱、公共施設ご意見直行便(ハガキ)、ホームページからの問い合わせメール、手紙、電話、面接などにより意見・要望を収集し、質問には回答を実施。 備前市政記者会に対して必要に応じ記者発表を実施。
事業の意図する成果(どのような状態にしたいのか)	寄せられた意見、要望、苦情などから住民のニーズ、改善点を市政、事務事業に反映させる。その情報を提供するとともに、市民の声についての情報共有を行う。より多くの意見を収集することにより、市政の充実に資する。また、苦情が解決するようする。

事業の実績							
活動実績	実施項目		単位	平成17年度実績	平成18年度実績	平成19年度実績	
	ホームページからの問い合わせ		件	208	235	228	
	あなたからのご意見(手紙含)		件	35	27	14	
	公共施設ご意見直行便		件	1	4	9	
	直接事業費		千円	12		17	
	人件費		千円	1,659	964	200	
	事業費計			1,671	964	217	
	国県支出金						
	受益者負担						
	一般財源		千円	1,671	964	217	
必要人員		人	0.19	0.10	0.02		
結果指標	結果指標名		単位	平成17年度実績	平成18年度実績	平成19年度実績	
	総意見件数		説明	ホームページからの問い合わせ + あなたからのご意見 + 公共施設ご意見直行便の合計	244	266	251
	結果指標量		件				
	対前年比		%	-	109.0%	94.4%	
	活動コスト		円	1,671,000	964,000	217,000	
単位当たりコスト		円	6,848	3,624	865		
結果指標	結果指標量		人				
	対前年比		%	-			
	活動コスト		円				
	単位当たりコスト		円				

事業の成果			
成果指標名	市民1%あたりの意見・提案・要望の件数の割合(%)	式又は説明	$(\text{意見・提案を行った件数}) \div (\text{市民} \times 1\%) \times 100$
成果指標量	17年度 59	18年度 65	19年度 63
対前年比		110.17%	96.92%
到達目標値	85	到達目標年度	平成23年度

事業の目的、対象、内容を考えてから目的・効果の評価を行って下さい。

事業費や単位当たりコストに留意しながら効率性の評価を行って下さい。

事業の目的やその数値目標である成果指標に留意しながら有効性の評価を行って下さい。

事務事業の評価		(平成19年度事業)	
目的	<input type="checkbox"/> 開法令等で目的が定められており妥当である(法律・政省令)	妥当性評価 <A-E>	B
	<input checked="" type="checkbox"/> 現在の市を取り巻く環境からも目的は妥当である	課題認識	
	<input type="checkbox"/> 事業開始当初の目的は、ほぼ達成されている <input type="checkbox"/> 事業開始当初の目的から変化している	市民の市政への積極的で幅広い参加の機会を確保するとともに、さまざまな改善につながることは重要である。	
対象	<input type="checkbox"/> 対象を見直す必要がある		
	<input checked="" type="checkbox"/> 事業の目的を達成するためには、現在の行政活動以外に方法はない		
行政活動	<input checked="" type="checkbox"/> 事業の意図する成果		
	<input checked="" type="checkbox"/> 現在の市を取り巻く環境からも事業の意図する成果を見直す必要はない		
市民ニーズ	<input checked="" type="checkbox"/> 市民、団体などから要望・要請の強い事業である		
	<input checked="" type="checkbox"/> 本市が関与しなければならない事業である		
市の関与	<input checked="" type="checkbox"/> 事業を取り止めた場合の市民への影響は大きい		
	<input type="checkbox"/> 事業を取り止めた場合の市民への影響は克服できる範囲内である		
コスト	<input type="checkbox"/> コスト削減の努力をしており、低減余地は大きい	効率性評価 <A-E>	B
	<input checked="" type="checkbox"/> コスト削減の努力はしているが、低減余地は小さい	課題認識	
効率性の評価	<input type="checkbox"/> サービスを低下させずにコストを削減することは困難	ご意見箱(あなたからのご意見)・公共施設ご意見直行便・メール等ご意見などの媒体を利用した広聴を推進し、効率化を図る。HP他のご意見等は、秘書広報係(広報統計係)を介したもので251件と多数であり、今後も市民等からの意見は増加すると考えられる。	
	<input type="checkbox"/> 受益者負担額を見直す余地がある	なお、ホームページからのメール問い合わせは直接担当者に届いているものと同様に届くほうが対応がより早くなるので改善の余地がある。 人件費については、担当後職および19年度業務量の実績により減となった。	
手	<input checked="" type="checkbox"/> サービスを維持するためこれ以外、他に手段が見当たらない		
	<input type="checkbox"/> 最適な手段を求めて職場内で改善に努めている		
職	<input type="checkbox"/> 現在の手段は過剰なサービスのため、改善の余地がある		
	<input checked="" type="checkbox"/> 事業に関して事務改善等作業効率の向上に努めている		
目的達成度	<input type="checkbox"/> 事業に関するOJT(職場研修)は行われている		
	<input type="checkbox"/> 事業実施について、職員の意見・要望が反映されやすい		
有効性の評価	<input type="checkbox"/> 成果指標の目標値は目標年度に達成できそうである	有効性評価 <A-E>	B
	<input checked="" type="checkbox"/> 成果指標は前年度より向上している	課題認識	
成果向上の可能性	<input type="checkbox"/> 成果は向上しており今後も向上する見込みである	ご意見箱(あなたからのご意見)・公共施設ご意見直行便・メール等ご意見などの媒体を利用した広聴は有効である。	
	<input checked="" type="checkbox"/> 今後、成果指標は向上する余地がある	現在は迅速な回答に努めているもののご意見箱(あなたからのご意見)・公共施設ご意見直行便はメールなどより処理日数がかかっているため回答日数を短縮する。	
市民参画度	<input checked="" type="checkbox"/> 事業について積極的に情報提供している		
	<input checked="" type="checkbox"/> 事業実施等で積極的に市民意見を反映している		
<input type="checkbox"/> 事業にはNPO、ボランティア団体等が参画している			
<input type="checkbox"/> 事業のプラン作りから市民参加を得る手段をとっている			

平成20年度の状況		説明
<input type="checkbox"/> 重点化している	<input type="checkbox"/> 休止している	
<input type="checkbox"/> 前年度と同様に継続している	<input type="checkbox"/> 他の事業と統合している	
<input checked="" type="checkbox"/> 見直し継続している	<input type="checkbox"/> 平成19年度で廃止・完了	
<input type="checkbox"/> 事業を縮小している		
目標値	結果指標量 270	結果指標量 70
成果指標量	70	

総合評価		評価区分 <A-E>	B
市民からの意見は、要望、苦情が大半を占めている。18年度から行っている「市民意見調査」による自由意見は日頃直接声を発しない市民からの意見が寄せられており、広聴事業として寄せられる意見はほんの一部であると感じる。今後は、協働のまちづくりの実現を目指すためにも、庁内はもとより、市民との公共の分野に関する情報を共有できるようにしていく。			

平成21年度以降の方向性	
<input type="checkbox"/> さらに重点化する(行政資源を集中的に投入する)	<input type="checkbox"/> 事業の縮小を検討する
<input type="checkbox"/> 現状のまま継続する	<input type="checkbox"/> 休止・廃止を検討する
<input checked="" type="checkbox"/> 見直しのうえで継続する	<input type="checkbox"/> 平成20年度で廃止・完了

平成21年度以降の改善事項			
評価の視点	改善内容	改善時期	改善により期待される効果
有効性	意見等の内容、回答等の情報を共有できるようにする。	平成21年度	情報を共有することにより、他部署においても意見が来る前に解決・対応が早くなること期待できる。
有効性	市民に対し、意見等の内容、回答等の情報を「よくある質問、Q&A」として公開する。	平成21年度	市民はそれを見れば解決する。同様の意見を受けずに済む。