備前市事務事業評価シート

（平成23年度事業）

事業の概要

事業開始年度	昭和46年度	根拠法令・例規等	備前市パブリックコメント実施要項
総合計画 大項目	05	住民主体の協働のまちづくり	問合先 担当課（室） 総務課
中項目 基本施策	01	住民主体で進めるまちづくり	職・氏名 係長 河井 健治
小項目 施策	01	広聴広報	電話 0869-64-1800
事務事業名	01	広聴事業	このシート作成に要した時間 1.0 時間

Plan

事業の目的

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、要望、苦情などを収集する 【パブリックコメント】市民の市政への積極的で幅広い参加の機会を確保し、市民等の多様な意見を反映させた意思決定を行うとともに、市政運営における公正の確保と透明性の向上を目的とする
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 【パブリックコメント】市の基本的な政策などを策定するにあたり、市民の皆さんの意見などを公募し、それらを考慮して意思決定を行う

事業の意図する成果とつながる成果指標を設定

事業の目的、対象、内容を考えながら妥当性を評価

Do

事業の実績

目的を達成するため実施した事業

細事業名	事業の説明	優先度
メール等でのご意見対応事務	ホームページの「ご意見・お問い合わせ」のアンケートフォームから届くメールなどの意見・要望を日々収集し、担当各部署から具体的な解決・回答を行う【231件】	◎
あなたからのご意見箱対応事務	本庁・総合支所に設置している「あなたからのご意見箱」に投函される意見・要望を真摯に受け止め、担当各部署により具体的な解決・回答を行う【13件】	○
公共施設ご意見直行便対応事務	本庁・総合支所をはじめ市の公共施設に設置している「公共施設ご意見直行便」ハガキ（料金受取人払郵便）により、各施設に対するご意見・要望などをいただき利用しやすい施設としていく【2件】	▲
パブリックコメント制度推進事務	「備前市パブリックコメント実施要綱」により、当該政策等の趣旨、内容等を本庁及び総合支所へ備え付けるとともに、市のホームページに掲載することにより公表し、郵便、ファクシミリ、及び電子メール等で提出された市民等の意見及び情報を考慮する【4件】	◎

事業費や受益者負担比率、単位当たりコストに留意しながら効率性を評価

事業費等		単位	平成21年度実績		平成22年度実績		平成23年度実績	
決算額 事業費	直接事業費	千円	0		18		0	
	必要人員 人件費		0.02人	186	0.01人	100	0.04人	361
	事業費計		186		118		361	
財源	国県支出金	千円						
	受益者負担							
	繰入金							
	市債							
	その他（ ）							
	一般財源		186		118		361	
受益者負担比率		%	―		―		―	

結果指標名		単位	平成21年度実績	平成22年度実績	平成23年度実績
結果指標	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件数		
	結果指標量	件	219	194	250
	対前年比	%	―	88.6%	128.9%
	活動コスト	円	186,000	118,000	361,000
	単位当たりコスト		849	608	1,444

事業の成果

成果指標名	年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度目標値
市民1%当たりの意見、提案、要望の件数の割合	目標値（A）	85	85	85	85
	実績値（B）	56	50	66	到達目標値
	達成率（B/A）	65.88%	58.82%	77.65%	85

成果指標設定の考え方・式や説明

市民1%からは何らかの意見、提案、要望を収集すべきと考え設定している

Check

事務事業の評価

該当する項目を□から■へ ＜ ■ ←「コピー」して「貼り付け」してください ＞

妥当性の評価

市の関与の妥当性 / 必要性

- □ 市が実施するよう法令で義務づけられている
- ■ 法令で義務づけられてないが、実施しなければ大半の市民の日常生活に支障をきたす
- □ 現在市が実施しているが、実施しなくても市民の日常生活に支障をきたさない
- □ 事業の内容が一部の受益者に偏っている
- □ 対象者は限定的であるが社会的弱者等を対象としている
- ■ 現在の市を取り巻く環境からも目的・意図する成果は妥当である
- □ 事業開始当初の目的から変化してきている
- □ 事業開始当初の目的は、ほぼ達成されている
- ■ 厳しい財政状況であるが、実施する必要がある

市民ニーズ

- □ 市民・団体等から要望・要請が強い

妥当性評価（A 高い / B やや高い / C 普通 / D やや低い / E 低い）：**A**

効率性の評価

コスト手段

- □ 単位当たりコストは前年度と比較して改善している
- □ 実施方法（派遣・委託含）を見直すことでコストを下げる余地がある
- □ 事務の電子化や事務改善によりコストを下げる余地がある
- ■ コスト削減の努力はしているが、下がる余地は小さい
- □ 受益者負担率は適正である
- □ 受益者負担率を見直す余地がある
- □ 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
- □ 現在の手段は過剰なサービスのため、改善の余地がある
- ■ 最適な手段を求めて職場内で改善・研修に努めている

効率性評価（A 高い / B やや高い / C 普通 / D やや低い / E 低い）：**B**

有効性の評価

目的達成度 / 市民参画度

- □ 成果指標の設定は適切である
- □ 成果指標の到達目標値は達成できそうである
- □ 成果指標達成率は前年度と比較して向上している
- ■ 成果指標達成率は80%未満となっている
- □ 現在の事業を継続しても成果指標の向上は期待できない
- □ 法定事務 ・ 内部管理事務 であり成果は求めにくい
- ■ 事業について積極的にHPや広報等で情報提供している
- □ 事業にはNPO、ボランティア団体等が参画している

有効性評価（A 高い / B やや高い / C 普通 / D やや低い / E 低い）：**B**

事業の目的やその数値目標であるべき成果指標に留意しながら有効性を評価

進行年度（H24年度）の改革改善内容

状況	拡充	現状継続	見直し	縮小	整理統合	休止	廃止・完了
			○				

説明：電子メールによる意見は定着しているが「あなたからのご意見箱」、「公共施設ご意見直行便」については利用が極端に低調であることから、廃止を含めた見直しを検討する。問い合わせの多い案件については、各部所が「よくある質問、Q＆A」などをホームページに掲載するように指導する。

総合評価

市民が意見を出せる環境づくりは重要だが、各公共施設では別の方法で意見を頂くことも考える必要がある。また、この事業から寄せられる市民の意見は、同様の案件も多いことから事前に周知する必要がある。
【パブリックコメント】「まちづくり基本条例」にあるようにパブリックコメントは市民の参画の機会の一つであるので今後も周知に努める。パブリックコメントに対して意見がほとんどない状態なので、事前に周知する方法の改善を検討する。

総合評価（A 高い / B やや高い / C 普通 / D やや低い / E 低い）：**B**

Action

平成25年度の方向性・取組目標

方向性	拡充	現状継続	見直し	縮小	整理統合	休止	廃止・完了
			○				

取組目標：広聴に関する事業は継続して行い、寄せられた意見等に対しての回答を迅速かつ適切に実施できるように関係部所と連携を図るとともに、同様の問い合わせに対してはQ＆A集等をさせることで、事前に周知できる取り組みを継続します。