

事務事業評価表 平成22年度

政策 計画実現に向けて
 施策 開かれた行政づくり
 基本事業 広聴の充実

事業名 **広聴活動事業**

[0561]

部名	企画政策部	事業開始年度	- 年度	実施計画事業認定	対象
課名	広報広聴課	事業終了年度	- 年度	会計区分	一般会計

事務事業の目的と成果	
対象	<p>(誰、何に対して事業を行うのか)</p> <p>市民</p>
意図	<p>(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)</p> <p>市政に対する市民の意見、要望、提言等を伝える媒体を整備することで、市民が市政に関する意見を伝えやすくなる。</p>
手段	<p>(事務事業の内容、やり方、手段)</p> <p>現状の広聴手段である 面談、広聴箱、郵便、電話、FAX、Eメール、施設見学会、市民アンケート、各種懇談会の利用増、機会の拡充を図るとともに、それらの有効性の検証を行う</p>

事業量・コスト指標の推移						
区分		単位	19年度実績	20年度実績	21年度実績	22年度当初
対象指標1	市民	人	123,537	123,054	122,568	122,568
対象指標2						
活動指標1	市民が市へ意見や要望を伝える手段の数	個	9	8	9	8
活動指標2						
成果指標1	1年間に寄せられた意見や要望の件数	件	482	404	328	427
成果指標2						
単位コスト指標						
事業費計 (A)		千円	0	0	0	0
正職員人件費 (B)		千円	6,699	6,686	6,638	6,662
総事業費 (A) + (B)		千円	6,699	6,686	6,638	6,662

費用内訳	
21年度	

事業を取り巻く環境変化

事業開始背景		事業を取り巻く環境変化	・意見や要望などを聞く媒体としてインターネットの利用増加が続いている。 ・庁内各部署にメールアドレスが配置され、意見や要望についての回答の迅速化が図れるようになった。
--------	--	-------------	----------------------------------------------------------------------------------------

21年度の実績による事業課の評価（7月時点）

(1)税金を使って達成する目的（対象と意図）ですか？市の役割や守備範囲にあった目的ですか？

- 義務的事務事業
- 妥当である
- 妥当性が低い

理由・根拠は？

市民の市政に対する意見、要望、提言を行政に反映させ、更にはその範囲、手段を拡充することは、住民自治にとって必要不可欠なことである。

(2)上位の基本事業への貢献度は大きいですか？

- 貢献度大きい
- 貢献度ふつう
- 貢献度小さい
- 基礎的事務事業

理由・根拠は？

あらゆる機会を通じ、市民の市政に対する意見等を自由に伝え、行政がそれらに心えることは、住民自治にとって非常に有効である。

(3)計画どおりに成果はあがっていますか？計画どおりに成果がでていない理由は何ですか？

- あがっている
- どちらかといえばあがっている
- あがらない

理由・根拠は？

市政への意見、要望については、増加傾向にあり、今後とも多くの市民の利用が可能となるよう広聴の市民周知を図っていく必要がある。

(4)成果が向上する余地（可能性）は、ありますか？その理由は何ですか？

- 成果向上余地 大
- 成果向上余地 中
- 成果向上余地 小・なし

理由・根拠は？

年間を通していつでも受付できるようなコールセンター化による利便性、業務の効率化等の広聴のしくみを整備検討する余地がある。

(5)現状の成果を落とさずにコスト（予算＋所要時間）を削減する新たな方法はありませんか？（受益者負担含む）

- ある
- ない

理由・根拠は？

コールセンターなどへの業務委託による人件費の軽減など、今後も調査・研究が必要である。