

平成29年度 事務事業マネジメントシート

事業名	広聴活動事業			会計	款	項目	大事	小事	
政策	06	公・民パートナーシップによる構想実現と効率的、効果的行政運営（行政の充実）		01	02	01	04	02	01
施策	6-1	市民参加の地域社会づくり		主管課	秘書広報課				
				主管課長	中野 秀紀				

I 事務事業の目的・内容

事業目的	対象	市民	意図	市民の意見・要望を広く集めて市政に反映させ、市民サービスの向上を図る。また、市民生活で生じる諸問題の解決に向けた専門家による相談業務を実施する。
事業内容	書簡や電子メールにより市民の意見等を幅広く収集するほか、定期的にタウンミーティングを開催して市民の声を直接伺う。頂戴した意見等については所管課と連携して対応を行い、市政へと反映させる。			
事業開始から現在までの状況変化	意見等の質や量は時勢により変化するが、優先的に対応を行い迅速な回答に努めている。また、回答はホームページに公開し、市民及び職員と情報共有している。			

II 事務事業の実績・現状及び成果を表す指標の動きとコストの状況

指標	名称	平成27年度	平成28年度	平成29年度	単位	目標方向	算定式（成果指標の場合）
	①	タウンミーティング参加者数	396	416	429	人	→→
②	市長への手紙、陳情請願の行政への反映度	715	687	557	件	→→	手紙・メール等の件数
③	市民相談による事案の対応件数	792	742	772	件	→→	相談件数
④							
⑤							
⑥							
指標で表すことができない定性的な成果	クレームや要望は満足度が高くなれば減少するため、一概に手紙・メール件数の増加が良好な状態とはいえない面がある。			目的に対する現状（客観的事実・データに基づく現在の状況や取組状況）			
事務事業のコスト	平成27年度	平成28年度	平成29年度	市民の意見等については、引き続き所管課と連携して対応を行い、市民サービスの向上を図った。市民相談の件数は微増したものの、昨今はインターネットの普及に伴い必要な情報を容易に得ることができるため、今後、著しい増減は無いものと予想される。ただし、直に顔を合わせた相談を望む声も依然としてあるため、今後も機会を確保していきたい。			
事務事業の総コスト(a=b+c)	42,019,069	40,644,448	40,483,477				
事業費(b)(円)	11,929,069	12,017,448	12,069,477				
うち一般財源	11,929,069	12,017,448	12,069,477				
職員給与費(c)(円)	30,090,000	28,627,000	28,414,000				
人役・職員(人)	2.00	2.00	2.00				
人役・再任用(人)	5.00	5.00	5.00				
人役・臨職(人)							
人役・嘱託(人)							
初期投資コスト(円)（建設又は取得年度のみ記入）							
想定耐用年数（年）（建設又は取得年度のみ記入）							

III 事務事業の評価、今後の方向性及び業務改善 <※主管課長記入>

(1) 事務事業についての評価及び今後の方向性

個別評価	必要性	今後の必要性	B 必要性は変わらない	有効性	目標達成度	B 達成できなかった
		市関与の必要性	A 市が担うべき	効率性	対象者の適切性	A 対象者は適切である
					コストの削減	A 削減の余地はない
総合評価	II 継続（事業を現状どおり継続すべき）					

(2) 事務事業の業務改善について

①今年度(H29)の改善計画	開催告知用においてタウンミーティングの内容を参加した事のない市民にも伝わるよう工夫を行う。	③取組の課題	タウンミーティングでは限られた時間の中での発言となるが、1人が長く発言することにより他の参加者が発言できなくなる事例が生じている。
②今年度(H29)に実施した取組	具体的な要望事項を事例として記載するなど実施内容の明確化に努めた。	④今後(H30以降)の改善計画	ルールを厳格化することは自由な発言の制約となる恐れもあるため、円滑な進行に協力いただくよう参加者に求めていく。