

平成26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	小
				01	02	01	04	02
政策	06	公・民パートナーシップによる構想実現と効率的、効果的の行政運営（行政の充実）		主管課		秘書広報課		
施策	6-1	市民参加の地域社会づくり		主管課長		飯塚 修司		

I 事務事業の目的・内容

事業目的	対象	相談を要する市民	意図	市民の意見・要望を広く集め、市政へ反映させサービスの向上を図る。また、市民生活で生じる問題の解決に向けた相談業務を実施する。
事業内容	市民からの意見聴取として、市長への手紙、市政へのメール、タウンミーティングを実施し、出された意見要望を市政へ反映させる。また、法律相談、登記相談、交通事故相談、不動産相談、外国人相談、暮らしの手続き相談といった専門相談を実施し、市民生活で生じる問題解決に向けた一助とする。			
事業開始から現在までの状況変化	行政に対する要望が多様化する中で、市民からの要望や質問に対する回答についてメールを活用しより迅速な対応が可能となった。また、簡易な疑問等はインターネット検索により容易に回答を得ることが出来る			

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24年度	平成25年度	平成26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	393	289	426	人	↑↑↑
②	市長への手紙、陳情請願の行政への反映度	600	583	649	件	↓↓↓	手紙、メール等の数	
③	市民相談にる事案の対応件数	851	875	826	件	→→	相談解決の数	
④								
指標で表すことができない定性的な成果	質問や苦情の減少は情報発信の充実や安定的な行政運営に				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） 意見・要望を市政に反映させることにより、市民サービスの向上を図った。また、相談窓口の開設により、市民生活の不安等の解決に寄与することができた。			
事務事業のコスト		平成24年度	平成25年度	平成26年度				
事務事業の総コスト(a=b+c)		28,495,279	27,685,738	27,691,079				
事業費(b)(円)		11,718,079	11,318,238	11,440,180				
うち一般財源		11,718,079	11,318,238	11,440,180				
職員給与費(c)(円)		16,777,200	16,367,500	16,250,899				
人役・職員(人)		1.40	1.50	1.50				
人役・再任用(人)								
人役・臨職(人)		4.00	3.50	3.50				
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	A 必要性が高まると考えられる	有効性	目標達成度	A 達成できた
		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(H26)の改善計画	市民からの声を市政に反映させる機会を維持していく。	③取り組みの課題	市政に対する意見聴取の窓口として、関係各課との連携強化を図る必要がある。
②今年度(H26)に実施した取り組み	引き続き回答への迅速化を図った。	④今後の改善計画	解決に向けてのスキルアップを図ると共に、市民に対し中立公正な立場を維持する。