

平成26年度 事務事業マネジメントシート

事業名	市政へのメール事業			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）		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	サービスを受ける全市民	意図	電子メールを活用して意見聴取し、市政へ反映させることで市民サービス向上を図る。
事業内容	市ホームページに専用フォームを設け、市民からの意見等を聴取する。寄せられた意見等は所管課において対応する。担当課が複数に亘るものは秘書広報課で取りまとめの上回答する。			
事業開始から現在までの状況変化	平成9年9月1日、市制施行30周年を記念してホームページを開設すると同時にメール事業を開始した。平成20年4月から、担当課への直接メール受信を可能とし対応の迅速化を図った。			

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	市政へのメール	442	455	491	通	↑↑↑	メール件数
②								
③								
④								
指標で表すことができない定性的な成果	メールの即時性を活かし回答の迅速化を図っている。				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） 担当部署が明確ではない案件について、回答が遅れる場合がある。複合的な案件については都度関係課を調整しできる限り回答するよう留意している。			
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)		717,800	698,700	690,927				
事業費(b)(円)								
うち一般財源								
職員給与費(c)(円)		717,800	698,700	690,927				
人役・職員(人)		0.10	0.10	0.10				
人役・再任用(人)								
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	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	回答の迅速化を図り、1週間以内での回答を維持する。	③取り組みの課題	寄せられる要望・要望が個人的なもので、地域コンセンサスと異なる場合もあり、回答しても理解を得にくい。
②今年度(H26)に実施した取り組み	事務分掌を把握し、担当課までの伝達期間短縮化を図った。	④今後の改善計画	引き続き丁寧な回答・対応に努め市民サービスの向上を図る。