

令和 3年度

事務事業評価表 (令和 2年度 の実績評価)

記入年月日
令和 3 年 4 月 1 日

事務事業名		市民ご意見ボックス設置事業			事業区分		担当	
					新規/継続	継続	事務事業No.	060101000951
					単独/補助	単独		
政策体系		政策体系上の位置付け					所属課	010101
総合計画の施策名		0601 市民協働のまちづくり					課長名	秘書広報課
政策名		06 みんなで築く自治のまちづくり					グループ	秘書広報G
施策名		01 市民協働のまちづくり					担当者名	
手段名		01 ①広報広聴の充実						
財務会計上の位置付け					事業期間			
予算科目	会計	款	項	目	事業	細	一般会計	
	01	02	01	04	01	00	広報広聴事業	
法令根拠	「市民ご意見カード・ご意見ボックス」の設置について							

【Do】 1. 事務事業の現状把握 (その1)

(1) 事務事業の概要	
①事務事業の概要 (事務事業の全体像)	②担当者が行う業務の内容・やり方・手順
<p>市役所「ご意見ボックス」を大和・岩瀬・真壁庁舎、大和中央公民館、岩瀬体育館「ラスカ」、岩瀬中央公民館、真壁伝承館に設置し、行政(窓口)サービスの向上や職員の対応について来庁者の生の意見を把握し、良質なサービスを提供することを目的に設置しています。</p> <p>寄せられたアンケートは所管課で対応を検討し、業務改善に繋がります。</p>	<p>公共施設8か所のご意見ボックスを毎月1日・15日頃に回収し、集計表の作成および関係課へ配付し、寄せられた意見・要望・苦情などの対応・改善しました。</p> <p>また職員に関するご意見は、集計後、適宜職員課へ送付し、職員全体の改善へと繋がります。</p>

(2) 事務事業の手段・対象・意図と各指標、指標値の推移							
①手段 (担当者の活動内容)	④活動指標 (活動量を表す指標)	単位	01年度 (実績)	02年度 (実績)	03年度 (計画)	04年度 (目標)	05年度 (目標)
<ul style="list-style-type: none"> 公共施設7か所のご意見ボックスを毎月1日・15日頃に回収。 寄せられた意見、要望、苦情などを関係課へ配付。 集計表の作成及び、職員に公表。 	投書件数	件	25.00	23.00	25.00	25.00	25.00
			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
②対象 (誰、何を対象にしているのか)	⑤対象指標 (対象の大きさを表す指標)	単位	01年度 (実績)	02年度 (実績)	03年度 (計画)	04年度 (目標)	05年度 (目標)
市民・市に対して意見をお持ちの方	人口	人	39,692.00	38,905.00	38,118.00	37,331.00	36,544.00
			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
③意図 (この事業によって対象をどう変えるのか)	⑥成果指標 (対象における意図の達成度を表す指標)	単位	01年度 (実績)	02年度 (実績)	03年度 (計画)	04年度 (目標)	05年度 (目標)
市民サービスについての評価・ご意見をいただき改善するとともに、速やかに対応することで市政に対する理解を深めてもらう。	実施改善件数	件	19.00	16.00	16.00	16.00	16.00
	市民からの意見提案数	件	22.00	18.00	20.00	20.00	20.00
			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

(3) 投入量 (事業費) の推移		01年度 (実績)	02年度 (実績)	03年度 (計画)	期間限定総投入量
投入量	事業費内訳	国庫支出金 千円	0	0	0
		県支出金 千円	0	0	0
		地方債 千円	0	0	0
		使用料・手数料 千円	0	0	0
		その他 千円	0	0	0
		一般財源 千円	0	0	0
		事業費計 (A) 千円	0	0	0
	正規職員従事人数 人	1.00人	1.00人	1.00人	

事業費の内訳	02年度事業費 実績 (千円)			03年度事業費 予算 (千円)		
		合計	0		合計	0

事務事業名	市民ご意見ボックス設置事業	事務事業No.	60101000951	所属課	秘書広報課
(4) この事務事業を開始したきっかけは、いつ頃どんな経緯で開始されたのか？ 開始時期あるいは5年前と比べてどう変わったのか？ 個人から広く意見・要望などを聴く広聴事業として、平成26年7月1日から開始しました。意見、及び対応状況を職員に公開することで、業務の参考や改善点の把握の一助になっています。					
(5) この事務事業に対して関係者（住民、議会、事業対象者、利害関係者）からどんな意見や要望が寄せられているか？ 意見は寄せられていません。					

【See】 2. 評価の部 *原則は事前評価。

評価項目	
改革改善を行う	①政策体系との整合性 (この事務事業の目的は市の政策体系に結びつくか？意図することが結果に結びついているか？) <input checked="" type="checkbox"/> 結びついている 窓口サービスの評価を身近な広聴手段として入手し対応できることは、広報広聴の充実に結びつく。
	②公共関与の妥当性 (なぜこの事業を市が行わなければならないのか？税金を投入して、達成する目的か？) (法定受託事業はその名称) <input checked="" type="checkbox"/> 妥当である 市民ご意見ボックス設置事業は、全ての市民が窓口サービスや意見を述べる場であり、広聴事業の一環として必要である。
	③成果の向上余地 (成果を向上させる余地はあるか？成果の現状水準とあるべき水準との差異はないか？何が原因で成果向上が期待できないのか？) <input checked="" type="checkbox"/> 向上余地がある ご意見ボックスの設置をPRすることで、投書数の増加を見込める。
	④廃止・休止の成果への影響 (事務事業を廃止・休止した場合の影響の有無とその内容は？) <input checked="" type="checkbox"/> 影響有 身近な意見を述べる場が失われるおそれがある。
有効性	⑤類似事業との統廃合・連携の可能性 (類似事業や統廃合の可能性はありますか？(市以外の取り組みも含む)) (他に手段がある場合) <input type="checkbox"/> 具体的な手段、事務事業名 <input checked="" type="checkbox"/> 余地がない 類似事業がありません。
	⑥事業費・人件費の削減余地 (成果を下げずに事業費を削減できないか？やり方を工夫して延べ業務事業を削減できないか？) <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない 事業費はなく、最少人数で対応する人件費のみのため削減できない。
効率性	⑦受益機会・費用負担の適正化余地 (事業の内容が一部の受益者に偏っていて不公平ではないか？受益者負担が公平・公正になっているか？) <input checked="" type="checkbox"/> 公正・公平である 来庁者を対象としており、公平・公正である。
公平性	

【Plan】 3. 評価結果の総括と今後の方向性 (次年度計画と予算への反映)

(1) 1次評価者としての評価結果		(2) 全体総括(振り返り、反省点)																			
①目的妥当性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ②有効性 <input type="checkbox"/> 適切 <input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり ③効率性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ④公平性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり	⇒	さまざまなご意見をいただき、担当課で対応し、改善できることは改善できたと思えます。また、改善が難しい場合でも丁寧な説明を行うことで、市民の行政に対する理解が深んだと思います。																			
(3) 今後の事業の方向性		(4) 改革・改善による期待成果 (終了・廃止・休止の場合は記入不要)																			
<input type="checkbox"/> 終了 <input checked="" type="checkbox"/> 継続 <input type="checkbox"/> 改革改善を行う <input type="checkbox"/> 現状維持		(複数回答可) <input type="checkbox"/> 目的の再設定 <input type="checkbox"/> 効率性の改善 <input checked="" type="checkbox"/> 有効性の改善 <input type="checkbox"/> 公平性の改善 <input type="checkbox"/> 統廃合ができる <input type="checkbox"/> 連携ができる																			
(5) 改革、改善を実現する上で解決すべき課題(壁)とその解決策 ご意見ボックスの設置を、広報紙やホームページ等でPRして認知度を高めて投書数の増加を目指します。		<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">成果</th> <th rowspan="2">向上 維持 低下</th> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">○</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">X</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td style="text-align: center;">X</td> </tr> </tbody> </table>		成果	向上 維持 低下	コスト			削減	維持	増加				○				X	X	X
成果	向上 維持 低下	コスト																			
		削減	維持	増加																	
			○																		
		X	X	X																	
(6) 事務事業優先度評価結果		成果優先度評価結果 <input checked="" type="checkbox"/> ⑧																			

【Check】 4. 確認及び改革改善に向けての指摘事項

(1) 課長評価	(2) 部長確認及び評価 (課長評価により、C、D判定及び確認が必要な場合)
課長確認後の評価 <input checked="" type="checkbox"/> B A: 継続 (現状維持) C: 終了、廃止、休止 B: 継続 (改革改善を行う) D: 2次評価へ提出	確認欄 <input type="checkbox"/>