

令和 4年度

事務事業評価表 (令和 3年度 の実績評価)

記入年月日
令和 4 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		010101
政策体系	総合計画の施策名		0601 市民協働のまちづくり				所属課	秘書広報課
	政策名		06 みんなで築く自治のまちづくり				課長名	
	施策名		01 市民協働のまちづくり				グループ	秘書広報G
	手段名		01 ①広報広聴の充実				担当者名	
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>「ご意見ボックス」を市役所の岩瀬・大和・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意見・要望を把握し、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。寄せられた意見や要望などは所管課で対応を検討し、業務改善に繋げます。</p> <p>※岩瀬中央公民館は閉館したため、令和4年1月から農村環境改善センターに臨時設置</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■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 ■集計表の作成 ■関係部署へ取り次ぎ、寄せられた意見・要望・苦情などへ対応を依頼 ■対応後に関係部署から報告書を受領し、集計表と併せて報告 ■職員に関する意見などは、集計後、適宜職員課へ送付

(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	02年度 (実績)	03年度 (実績)	04年度 (計画)	05年度 (目標)	06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	23.00	21.00	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	02年度 (実績)	03年度 (実績)	04年度 (計画)	05年度 (目標)	06年度 (目標)
市民・市に対して意見をお持ちの方	人口	人	39,122.00	38,422.00	37,852.00	37,282.00	36,712.00
			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	02年度 (実績)	03年度 (実績)	04年度 (計画)	05年度 (目標)	06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	16.00	17.00	16.00	16.00	0.00
	市民からの意見提案数	件	18.00	18.00	20.00	20.00	0.00
			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

(3) 投入量 (事業費) の推移		02年度 (実績)	03年度 (実績)	04年度 (計画)	05年度 (目標)	06年度 (目標)	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	03年度事業費 実績 (千円)			04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。	
有効性	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。	
効率性	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 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。	
公平性	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。

【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	<input type="checkbox"/> 適切 <input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり	様々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。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進んだと同時に、職員の意識も変わった。													
②有効性 <input type="checkbox"/> 適切 <input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり	<input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input 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	<input type="checkbox"/> 適切 <input checked="" 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	<input type="checkbox"/> 適切 <input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり														
(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 checked="" type="checkbox"/> 改革改善を行う <input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止 <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 市民の方からいただくご意見は多岐にわたっており、丁寧な対応が求められる。ご意見の内容を十分に精査し迅速に担当課へ対応依頼をする必要がある。		<table border="1"> <tr> <td rowspan="3">成果</td> <td>向上</td> <td colspan="2">コスト</td> </tr> <tr> <td>維持</td> <td>削減</td> <td>維持</td> <td>増加</td> </tr> <tr> <td>低下</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		成果	向上	コスト		維持	削減	維持	増加	低下			
成果	向上	コスト													
	維持	削減	維持		増加										
	低下														
(6) 事務事業優先度評価結果		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	確認欄
<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	<input type="checkbox"/>