

令和 5年度

事務事業評価表 (令和 4年度 の実績評価)

記入年月日
令和 5 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		政策体系上の位置付け				所属課	秘書広報課
総合計画の施策名		0601 市民協働のまちづくり				課長名	
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			単年度繰返し (平成26年度～)			
	【Do】 1. 事務事業の現状把握 (その1)			期間限定の場合、総投入量を(3)投入量の右側に記入			

手 段	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>		<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</p> <p>■集計表の作成</p> <p>■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</p> <p>■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</p> <p>■職員に関する意見などは、集計後、適宜職員課へ送付</p>	

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	03年度 (実績)	04年度 (実績)	05年度 (計画)	06年度 (目標)	07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	21.00	25.00	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	03年度 (実績)	04年度 (実績)	05年度 (計画)	06年度 (目標)	07年度 (目標)
市民・市に対して意見をお持ちの方								人口	人	38,422.00	37,653.00	37,269.00	36,885.00	36,500.00	
										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	03年度 (実績)	04年度 (実績)	05年度 (計画)	06年度 (目標)	07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	17.00	16.00	16.00	16.00	16.00	
								市民からの意見提案数	件	18.00	20.00	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		03年度 (実績)	04年度 (実績)	05年度 (計画)	06年度 (目標)	07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	04年度事業費 実績 (千円)			05年度事業費 予算 (千円)		
		合計	0	合計	0	0

④ 当該年度の実施内容	05年度の事業内容	06年度の事業内容	07年度の事業内容
※年度ごとに事業内容を記入する	<ul style="list-style-type: none"> 公共施設8か所のご意見ボックスを回収 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 	<ul style="list-style-type: none"> 公共施設8か所のご意見ボックスを回収 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 	<ul style="list-style-type: none"> 公共施設8か所のご意見ボックスを回収 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

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
(5) 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。					
(6) 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。
有効性	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。
効率性	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"/> 向上余地がない 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。
公平性	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。
公平性	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) ⇨ 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。
公平性	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	⇨	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 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																										
④公平性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input 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 type="checkbox"/> 改革改善を行う <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止		(複数回答可) <input type="checkbox"/> 目的の再設定 <input type="checkbox"/> 効率性の改善 <input 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		<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">成果</th> <th rowspan="2"></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>向上</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>維持</td> <td></td> <td></td> <td>○</td> <td>×</td> </tr> <tr> <td>低下</td> <td></td> <td>×</td> <td>×</td> <td>×</td> </tr> </tbody> </table>		成果		コスト			削減	維持	増加	向上					維持			○	×	低下		×	×	×
成果		コスト																								
		削減	維持	増加																						
向上																										
維持			○	×																						
低下		×	×	×																						
		(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	確認欄
<input checked="" type="checkbox"/> A A: 継続(現状維持) C: 終了、廃止、休止 <input type="checkbox"/> B B: 継続(改革改善を行う) D: 2次評価へ提出	<input type="checkbox"/>