

事務事業名		要望対応事務		<input type="checkbox"/> 実施計画掲載事業		<input type="checkbox"/> 合併建設計画掲載事業							
政策体系	政策名	08 自立した行政経営の確立		事業期間		予算科目							
	施策名	36 市民参加の推進と協働体制の構築											
	基本事業名	01 行政の透明性確保と市政への市民意見の反映促進		<input type="checkbox"/> 単年度のみ <input checked="" type="checkbox"/> 単年度繰返 (開始 年度～) <input type="checkbox"/> 期間限定複数年度 <b>【計画期間】</b> 年度～ 年度 ※全体計画欄の総投入量を記入		会計	款	項	目	事業			
根拠法令						-	-	-	-	-			
所属	部課名	企画政策部企画調整課											
	係名	企画係	電話	0192-27-3111	内線	210							
事務事業の概要(具体的なやり方、手順、詳細。期間限定複数年度事業は全体像を記述)						全体計画(※期間限定複数年度のみ)							
市議会各会派や市内各地区、各種団体等からの要望に対応する。 具体的な事務として、 ・日程調整 ・要望内容を整理し、各課に当日の回答内容を照会する。 ・各課からの回答を整理する。 ・要望当日の進行 など						総投入量 (千円)	事業費	国庫支出金					
							財源内訳	都道府県支出金					
								地方債					
								その他					
								一般財源					
							事業費計(A)			0			
						人件費	正規職員従事人数						
							延べ業務時間						
							人件費計(B)				0		
							トータルコスト(A)+(B)				0		

1 現状把握の部(DO)

(1) 事務事業の目的と指標		⑤ 活動指標(事務事業の活動量を表す指標)		
① 手段(主な活動)	前年度実績(前年度に行った主な活動) 市議会各会派や各地区、さらには、各種団体等からの要望に対応した。	名称	単位	
今年度計画(今年度に計画している主な活動)		ア 要望受理件数	件	
前年度と同様		イ		
② 対象(誰、何を対象にしているのか) * 人や自然資源等	庁内関係課	ウ		
		⑥ 対象指標(対象の大きさを表す指標)	名称	単位
		カ 関係課数	課	
③ 意図(この事業によって、対象をどう変えるのか)	市議会をはじめ、各種団体等からの要望に適切に対応してもらう。	キ		
		ク		
		⑦ 成果指標(対象における意図の達成度を表す指標)	名称	単位
④ 結果(基本事業の意図:上位の基本事業にどのように貢献するのか)	多様な意見や要望が市政に反映される。	サ 要望への対応率	%	
		シ		
		ス		

(2) 総事業費・指標等の推移		年度	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(目標)	26年度(目標)	27年度(目標)	28年度(目標)
投入量	事業費	単位						
		千円						
		国庫支出金						
		都道府県支出金						
		地方債						
	千円							
	その他							
	千円							
	一般財源							
	千円							
事業費計(A)	千円	0	0	0	0	0	0	
人件費	正規職員従事人数	人	1	1	1	1	1	1
	延べ業務時間	時間	300	300	300	300	300	300
	人件費計(B)	千円	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200
	トータルコスト(A)+(B)	千円	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200
⑤活動指標	ア	件	432	601	700	700	700	700
	イ							
	ウ							
⑥対象指標	カ	課	25	30	30	30	30	30
	キ							
	ク							
⑦成果指標	サ	%	100	100	100	100	100	100
	シ							
	ス							

事務事業ID	0342	事務事業名	要望対応事務
--------	------	-------	--------

<b>(3) 事務事業の環境変化・住民意見等</b>	
① この事務事業を開始したきっかけは何か？いつ頃どんな経緯で開始されたのか？	開始時期は不明だが、広聴業務の一環として、市の事務事業に市民の意見や要望を反映させるために始まったものと考えている。
② 事務事業を取り巻く状況(対象者や根拠法令等)は、開始時期あるいは前期基本計画策定時と比べてどう変わったのか？	要望内容は、東日本大震災から復旧・復興に関する要望項目が多く、道路などの社会資本整備をはじめ、福祉・医療、産業振興・雇用、防災、教育・文化など広範に及んでいる。
③ この事務事業に対して関係者(住民、議会、事業対象者、利害関係者等)からどんな意見や要望が寄せられているか？	議員等から要望書の項目への対応状況の公表が要望されている。

2 評価の部(SEE) \* 原則は事後評価、ただし複数年度事業は途中評価

目的 妥当性 評価	① 政策体系との整合性	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 結びついている ⇒【理由】⇒ この事務事業の目的は当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？ 地域の要望を把握し、市政に反映させていくために行っているものであり、政策体系に結びつく。
	② 公共関与の妥当性	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当である ⇒【理由】⇒ なぜこの事業を当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？ 公益に資する要望であり、当然、市が対応すべきものである。
	③ 対象・意図の妥当性	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 適切である ⇒【理由】⇒ 対象を限定・追加すべきか？意図を限定・拡充すべきか？ 要望を受けるのは、各担当課等であり、各課長等が出席して直接要望を受けることから、対象、意図ともに適切である。
有効性 評価	④ 成果の向上余地	<input type="checkbox"/> 向上余地がある ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 向上余地がない ⇒【理由】⇒ 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？ 要望内容への対応について、事前に関係課に照会し、それぞれ検討していただいている。
	⑤ 廃止・休止の成果への影響	<input type="checkbox"/> 影響無 ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 影響有 ⇒【その内容】⇒ 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？ 市民の側からの要望を受け付ける窓口がなくなることになり、行政不信を招く。
	⑥ 類似事業との統廃合・連携の可能性	<input type="checkbox"/> 他に手段がある ⇒ (具体的な手段, 事務事業) <input type="checkbox"/> 統廃合・連携ができる ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 <input type="checkbox"/> 統廃合・連携ができない ⇒【理由】⇒ <input checked="" type="checkbox"/> 他に手段がない ⇒【理由】⇒ 目的を達成するには、この事務事業以外他に方法はないか？類似事業との統廃合ができるか？類似事業との連携を図ることにより、成果の向上が期待できるか？ 単一の事業に対する要望であれば、直接、事業担当課対応となるが、複数の事業担当課にまたがる要望を受け付ける窓口は当課で担当している。
効率性 評価	⑦ 事業費の削減余地	<input type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由】⇒ 成果を下げずに事業費を削減できないか？(仕様や工法の適正化、住民の協力など) 人件費のみの事業であり、削減の余地はない。
	⑧ 人件費(延べ業務時間)の削減余地	<input type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由】⇒ やり方を工夫して延べ業務時間を削減できないか？成果を下げずにより正職員以外の職員や委託でできないか？(アウトソーシングなど) 要望内容について各課への対応照会や、そのとりまとめは定型的なものであり、年々業務時間の短縮に努めている。また、要望当日の対応時間は、例年、一定の制限を設けながら行っているところであり、人件費の削減余地はない。
公平性 評価	⑨ 受益機会・費用負担の適正化余地	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 公平・公正である ⇒【理由】⇒ 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？ 要望は、特定の団体に限って受け付けているわけではないので、公平・公正である。

事務事業ID	0342	事務事業名	要望対応事務
--------	------	-------	--------

### 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)(PLAN)

<p>(1) 1次評価者としての評価結果 (2枚目と整合を図ること)</p> <p>① 目的妥当性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり</p> <p>② 有効性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり</p> <p>③ 効率性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり</p> <p>④ 公平性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり</p>	<p>(2) 全体総括(振り返り、反省点)</p> <p>要望に係る各課への対応照会、それらのとりまとめ、当日の対応といった一連の流れが、担当課の協力により円滑に進み、各種要望に適切に対応することができた。</p>																					
<p>(3) 次年度の方向性(改革改善案)・・・複数選択可 (ただし、廃止・休止・現状維持は重複不可)</p> <p><input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 目的再設定 <input type="checkbox"/> 事業統合・連携 <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持</p> <p>事業のやり方改善 ( <input type="checkbox"/> 有効性改善 <input type="checkbox"/> 効率性改善 <input type="checkbox"/> 公平性改善 )</p> <p>(上記方向性に対する具体的な内容)</p>	<p>(4) 改革・改善による期待成果</p> <p>左記(3)の改革改善案を実施した場合に期待できる成果について該当欄に「●」を記入する。 (廃止・休止の場合は記入不要)</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2" 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> <th rowspan="3">成果</th> <th>向上</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>維持</th> <td></td> <td>●</td> <td>×</td> </tr> <tr> <th>低下</th> <td></td> <td>×</td> <td>×</td> </tr> </tbody> </table>			コスト			削減	維持	増加	成果	向上				維持		●	×	低下		×	×
				コスト																		
		削減	維持	増加																		
成果	向上																					
	維持		●	×																		
	低下		×	×																		
<p>(5) 改革改善を実現する上で解決すべき課題とその解決策又は特記事項等</p>																						

(職名) ※原則として施策の主管課長 (氏名)

### 4 事務事業の2次評価結果

2次評価者	企画政策部企画調整課長	
-------	-------------	--

<p>(1) 1次評価結果の客観性と出来具合</p> <p>① 記述水準(1次評価の記述内容を読んだ段階で選択)</p> <p><input type="checkbox"/> 記述不足でわかりにくい</p> <p><input type="checkbox"/> 一部記述不足のところがある</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 記述は十分なされている</p> <p>② 評価の客観性水準(2次評価を行った後に総合的に判断して選択)</p> <p><input type="checkbox"/> 客観性を欠いており評価が偏っている(事務事業の問題点、課題が認識されてない)</p> <p><input type="checkbox"/> 一部に客観性を欠いたところがある</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 客観的な評価となっている(事務事業の問題点、課題が認識されている)</p>																						
<p>(2) 2次評価者としての評価結果</p> <p>① 目的妥当性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり</p> <p>② 有効性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり</p> <p>③ 効率性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり</p> <p>④ 公平性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり</p>	<p>(3) 評価結果の根拠と理由</p> <p>現状は適時、適切に対応している。</p>																					
<p>(4) 次年度の方向性(改革改善案)・・・複数選択可 (ただし、廃止・休止・現状維持は重複不可)</p> <p><input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 目的再設定 <input type="checkbox"/> 事業統合・連携 <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持</p> <p>事業のやり方改善 ( <input type="checkbox"/> 有効性改善 <input type="checkbox"/> 効率性改善 <input type="checkbox"/> 公平性改善 )</p> <p>(上記方向性に対する具体的な内容)</p> <p>これまでと同様、外部からの要望に対し、誠意をもって適切に対応していく。</p>	<p>(5) 改革・改善による期待成果</p> <p>左記(4)により期待できる成果について該当欄に「●」を記入する。また、1次評価と内容が異なる場合には、1次評価の結果も「○」で記入する。 (廃止・休止の場合は記入不要)</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2" 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> <th rowspan="3">成果</th> <th>向上</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>維持</th> <td></td> <td>●</td> <td>×</td> </tr> <tr> <th>低下</th> <td></td> <td>×</td> <td>×</td> </tr> </tbody> </table>			コスト			削減	維持	増加	成果	向上				維持		●	×	低下		×	×
				コスト																		
		削減	維持	増加																		
成果	向上																					
	維持		●	×																		
	低下		×	×																		

### 5 最終評価結果

<p>(1) 行政経営推進会議等での指摘事項</p>
----------------------------