

事務事業名		要望対応事務		<input type="checkbox"/> 実施計画登載事業		<input type="checkbox"/> 総合戦略登載事業			
政策体系	政策名	017 自立した行政経営の確立		事業期間		予算科目			
	施策名	219 市民参画と協働の推進				会計	款	項	目
	基本事業名	011 広報・広聴活動の充実				-	-	-	-
根拠法令				<input type="checkbox"/> 単年度のみ <input checked="" type="checkbox"/> 単年度繰返 (開始 年度～) 年度～ <input type="checkbox"/> 期間限定複数年度 【計画期間】 年度～ 年度 ※全体計画欄の総投入量を記入		事務事業区分			
所属	部課名	企画政策部 企画調整課				A 政策事業 B 施設整備			
	課長名	伊藤 喜久雄				C 施設管理 D 補助金等			
	係名	政策調整係	電話 0192-27-3111			E 一般(A~D以外)			
	担当者	山口 浩雅	内線 230						
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、関係課等に要望に対する回答内容を照会する。 ・関係課等からの回答を整理する。 ・要望当日の対応 等				総投入量 (千円) 事業内訳 国庫支出金 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)		名称	
前年度実績(前年度に行った主な活動)		単位	
市議会各会派や各地区、各種団体等からの要望に対応		ア	要望受理件数
			件
今年度計画(今年度に計画している主な活動)		イ	
市議会各会派や各地区、各種団体等からの要望に対応		ウ	
② 対象(誰、何を対象にしているのか) * 人や自然資源等		⑥ 対象指標(対象の大きさを表す指標)	
市内関係課等		名称	
		単位	
		カ	関係課等数
			課
③ 意図(この事業によって、対象をどう変えるのか)		キ	
市議会をはじめ、各種団体等からの要望に対して適切に対応する。		ク	
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)		⑦ 成果指標(対象における意図の達成度を表す指標)	
多様な意見や要望が市政に反映される。		名称	
		単位	
		サ	要望への対応率
			%
		シ	
		ス	

(2) 総事業費・指標等の推移		年度	27年度(実績)	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度(実績)	元年度(目標)	2年度(目標)
投入量	事業費	国庫支出金	千円					
		都道府県支出金	千円					
		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
	人件費	正規職員従事人数	人	1	1	1	1	1
		延べ業務時間	時間	300	300	300	300	300
		人件費計(B)	千円	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
⑤ 活動指標		件	619	761	658	575	700	
⑥ 対象指標		課	30	30	30	30	30	
⑦ 成果指標		%	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	

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

(3) 事務事業の環境変化・住民意見等	
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、開始時期あるいは後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興に関するものが多く、道路等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・文化等広範に及んでいる。
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？	市議会議員等から、要望事項への対応状況を公表するよう要望されている。

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】 <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？ 市政に対する各種の要望を把握し、市政に反映させる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】 <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】 <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？ 要望を受けるのは関係課等であり、関係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】 <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、事前に関係課等に照会し、関係課等がそれぞれ検討している。
	⑤ 廃止・休止の成果への影響	<input type="checkbox"/> 影響無 ⇒【理由】 <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？ 市民等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。
効率性 評価	⑥ 事業費の削減余地	<input type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【理由】 <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。
	⑦ 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】 <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？成果を下げる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) 要望内容に係る関係課等への対応照会やそのとりまとめは定型的なものであり、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、一定の制限を設けており、人件費の削減余地はない。
公平性 評価	⑧ 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】 <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、特定の団体等に限って受け付けるものではないので、公平・公正である。

3 今後の方向性(次年度計画と予算への反映)(PLAN)

(1) 改革改善の方向性	(2) 改革・改善による期待成果																							
① 現状維持 ② 改革改善(縮小・統合含む) ③ 終了・廃止・休止	左記(1)の改革改善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。 (終了・廃止・休止の場合は記入不要)																							
(3) 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	<table border="1"> <tr> <td colspan="2"></td> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> <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> </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		×	×																				

4 課長等意見

(1) 今後の方向性	(2) 全体総括・今後の改革改善の内容
① 現状維持 ② 改革改善(縮小・統合含む) ③ 終了・廃止・休止	市政に市民等の声を反映させるうえで大切な事務事業であり、要望に対する回答を文書で示す等、工夫・改善しながら適切に対応している。