

事務事業名		要望対応事務		☐ 実施計画登載事業 ☐ 合併建設計画登載事業																									
政策体系	政策名	08 自立した行政経営の確立		事業期間																									
	施策名	34 市民参画と協働の推進																											
	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		☐ 単年度のみ ☒ 単年度繰返 (開始 年度～)																									
根拠法令				☐ 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																									
所属	部課名	企画政策部企画調整課		予算科目 会計 款 項 目 事業 - - - - -																									
	課長名	志田 努																											
	係名	政策調整係	電話 0192-27-3111																										
	担当者	新沼 徹	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) 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 等																													
全体計画(※期間限定複数年度のみ) <table border="1"> <tr> <td rowspan="7">総投入量 (千円)</td> <td rowspan="5">事業費 財源内訳</td> <td>国庫支出金</td> <td></td> </tr> <tr> <td>都道府県支出金</td> <td></td> </tr> <tr> <td>地方債</td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td></td> </tr> <tr> <td>一般財源</td> <td></td> </tr> <tr> <td>事業費計(A)</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">人件費</td> <td>正規職員従事人数</td> <td></td> </tr> <tr> <td>延べ業務時間</td> <td></td> </tr> <tr> <td>人件費計(B)</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td colspan="2">トータルコスト(A)+(B)</td> <td>0</td> </tr> </table>						総投入量 (千円)	事業費 財源内訳	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
総投入量 (千円)	事業費 財源内訳	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									
① 手段(主な活動)	⑤ 活動指標(事務事業の活動量を表す指標)								
前年度実績(前年度に行った主な活動)	<table border="1"> <tr> <th>名称</th> <th>単位</th> </tr> <tr> <td>ア 要望受理件数</td> <td>件</td> </tr> <tr> <td>イ</td> <td></td> </tr> <tr> <td>ウ</td> <td></td> </tr> </table>	名称	単位	ア 要望受理件数	件	イ		ウ	
名称	単位								
ア 要望受理件数	件								
イ									
ウ									
今年度計画(今年度に計画している主な活動)									
前年度と同様									
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)								
庁内関係課	<table border="1"> <tr> <th>名称</th> <th>単位</th> </tr> <tr> <td>カ 関係課数</td> <td>課</td> </tr> <tr> <td>キ</td> <td></td> </tr> <tr> <td>ク</td> <td></td> </tr> </table>	名称	単位	カ 関係課数	課	キ		ク	
名称	単位								
カ 関係課数	課								
キ									
ク									
③ 意図(この事業によって、対象をどう変えるのか)	⑦ 成果指標(対象における意図の達成度を表す指標)								
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。	<table border="1"> <tr> <th>名称</th> <th>単位</th> </tr> <tr> <td>サ 要望への対応率</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>シ</td> <td></td> </tr> <tr> <td>ス</td> <td></td> </tr> </table>	名称	単位	サ 要望への対応率	%	シ		ス	
名称	単位								
サ 要望への対応率	%								
シ									
ス									
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。									

(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(実績)	26年度(目標)	27年度(目標)	28年度(目標)
投入量	事業費 財源内訳	単位						
		千円						
	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	0
	人件費	人	1	1	1	1	1	1
	正規職員従事人数	時間	300	300	300	300	300	300
	延べ業務時間	千円	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200
	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	689	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
--------	------	-------	--------

(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？ 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 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？	☐ 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 ☒ 結びついている ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 地域等の要望を把握し、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 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？	☐ 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 ☒ 妥当である ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 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 対象を限定・追加すべきか？意図を限定・拡充すべきか？	☐ 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 ☒ 適切である ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 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 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？	☐ 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 ☒ 向上余地がない ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 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 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？	☐ 影響無 ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 ☒ 影響有 ⇒【その内容】⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 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。
	⑥ 類似事業との統廃合・連携の可能性 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？	☐ 他に手段がある ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 ☐ 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 ☐ 統廃合・連携ができない ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 ☒ 他に手段がない ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 単一の事業に対する要望であれば、直接、担当課対応となるが、複数の事業担当課に関係する要望を受け付ける窓口は、当課が担当している。
効率性 評価	⑦ 事業費の削減余地 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)	☐ 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 ☒ 削減余地がない ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 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 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)	☐ 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 ☒ 削減余地がない ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 要望内容に係る各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	⑨ 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？	☐ 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 ☒ 公平・公正である ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 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。

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)

(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) ① 目的妥当性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ② 有効性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ③ 効率性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ④ 公平性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり		(2) 全体総括(振り返り、反省点) 要望に係る各課等への対応照会、それらのとりまとめ、当日の対応といった一連の流れが、担当課等の協力により円滑に進み、各種要望事項に適切に対応することができている。																					
(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) ☐ 廃止 ☐ 休止 ☐ 目的再設定 ☐ 事業統合・連携 ☒ 現状維持 事業のやり方改善 (☐ 有効性改善 ☐ 効率性改善 ☐ 公平性改善) (上記方向性に対する具体的な内容)		(4) 改革・改善による期待成果 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) <table border="1" style="margin-top: 10px;"> <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> <tr> <td rowspan="3">成果</td> <td>向上</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>維持</td> <td></td> <td>●</td> <td>×</td> </tr> <tr> <td>低下</td> <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		×	×																			
(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 																							

(職 名) ※原則として施策の主管課長		(氏 名)
2次評価者	企画政策部企画調整課長	志田 努

4 事務事業の2次評価結果

(1) 1次評価結果の客観性と出来具合 ① 記述水準(1次評価の記述内容を読んだ段階で選択) ☐ 記述不足でわかりにくい ☐ 一部記述不足のところがある ☒ 記述は十分なされている 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) ☐ 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) ☐ 一部に客観性を欠いたところがある ☒ 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)		(3) 評価結果の根拠と理由 現状は適時、適切に対応している。																					
(2) 2次評価者としての評価結果 ① 目的妥当性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ② 有効性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ③ 効率性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ④ 公平性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり		(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) ☐ 廃止 ☐ 休止 ☐ 目的再設定 ☐ 事業統合・連携 ☒ 現状維持 事業のやり方改善 (☐ 有効性改善 ☐ 効率性改善 ☐ 公平性改善) (上記方向性に対する具体的な内容) 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。																					
		(5) 改革・改善による期待成果 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) <table border="1" style="margin-top: 10px;"> <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> <tr> <td rowspan="3">成果</td> <td>向上</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>維持</td> <td></td> <td>●</td> <td>×</td> </tr> <tr> <td>低下</td> <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		×	×																			

5 最終評価結果

(1) 行政経営推進会議等での指摘事項
--