様式第２号（第４条関係）

豊明市行政評価制度　「事務事業」評価票

一般事務事業	経常事務事業	建設事務事業

● 第５次行政改革大綱第１次アクションプランとの関連	
☑ 有 ☐ 無	公正の確保と透明性の向上

１■事務事業の概要

１－１事務事業の名称	市民ニーズ調査制度構築・実施事業							
１－２担当	部	企画部	課又は施設	企画政策課	係	政策推進係	評価票作成者	政策推進担当係長　条　和広

１－３総合計画における施策の体系	①節	計画推進 「効率的で顧客志向の行政運営」	③基本施策	行政運営	コード	6―2―1
			④単位施策(中)	行政改革の推進	コード	6―2―1―3
	②項	行政運営	⑤単位施策(小)	市民ニーズ把握システムの確立	コード	6―2―1―3―4
１－４事務事業の目的の精査	対象と対象の数	市民	意図（対象を事務事業によってどのような状態にするのか）	市民をはじめとする利害関係者の意見や感想を組織内に周知することで、アウトカム志向の行政運営を推進する。		
１－５事務事業の内容	各利害関係者の声を市政に反映するための制度を設計し、実施推進を行う事業。現在は、政策形成に関する意見募集である「パブリックコメント制度」のみ要綱化されている。政策形成以外の種類の声を集めるための制度をつくり、各種の意見を集めることを行う。現在、実施が考えられるのは、①住民の窓口サービス満足度を測るアンケート、②職員が制度設計においてアウトカム志向で考えるきっかけを作る市内出張アンケート、③総合計画の推進度合いを測る市民意識調査（この調査は5年に1度実施することが決まっている）がある。					

２■事務事業実施の状況

２－１事務事業の実施における基本認識	事務事業実施にあたって心がけた改善の取組み	社会状況等の事務事業がおかれる環境把握	市民ニーズの認識
平成18年度	今年度からパブリックコメントを実施。制度趣旨を庁内に周知することに努めた。	市民意識の多様化や厳しい財政環境から、事業実施に対象者の意見を反映させることで、効果的で効率的な市政運営の実施が求められている。	市政に対し費用対効果の視点など、住民の要望は高まっている。それらの声を聞き逃さず、庁内に周知する制度の設計・実施が求められている。
平成19年度	住民の窓口サービス満足度を測るアンケートの実施を検討した。	〃	〃
平成20年度	業務改善運動新人チームが該当インタビューを行い、定性的な調査研究を行った。	〃	〃
平成21年度			
平成22年度			
平成23年度			
平成24年度			
平成25年度			
平成26年度			
平成27年度			

２－２総合計画における単位施策成果指標	事務事業成果指標名	前期目標値(単位)	後期目標値(単位)	指標の説明
	市政ニーズ把握システム数	3（種類）	4（種類）	市民ニーズを的確に把握し、市政に反映するための行政の姿勢を測る指標。現在、パブリックコメント一つであるため、5年後には、「１－５事務事業の内容」で記載した①②を加えた3つが常に実施されている体制を目指す。後期目標（4種類）は、常に市民ニーズの把握、アウトカム志向でこの事業を推進するための担当者の努力目標として設定した。

２－３成果指標に係る活動実績とコストの推移（アウトプット分析）	平成１８年度	平成１９年度	平成２０年度	平成２１年度	平成２２年度	平成２３年度	平成２４年度	平成２５年度	平成２６年度	平成２７年度
活動実績ａ（種類）	1（種類）	1（種類）	1（種類）							
直接事業費ｂ（千円）	0	0	0							
人件費ｃ（千円）	0	51	51							
合計コストｄ(ｂ＋ｃ)（千円）	0	0	0							
単位コストｄ／ａ（千円）	1件当たり　0	1件当たり　51	1件当たり　51	当たり	当たり	当たり	当たり	当たり	当たり	当たり

アウトプット実績（活動数値）の補足説明 →

活動実績：今年度実施された市民ニーズ把握システム数（1種類：パブリックコメント手続）
人件費：51,200円（51,200円は、市民満足度を測る窓口アンケートの検討に要したもの。事務量は3日分で算出した。パブリックコメント実施に係る人件費は、「事務事業51212パブリックコメント推進事業」で計上されているため、ここでは計上しない。新人職員によるインタビュー調査も「62131-421●業務改善運動@企画政策課」で計上されているため、ここでは計上していない）

２－４成果指標に対応する実績と達成度の推移		平成１８年度	平成１９年度	平成２０年度	平成２１年度	平成２２年度	平成２３年度	平成２４年度	平成２５年度	平成２６年度	平成２７年度
	指標対応実績（単位）	1.0	1.0	1.0							
	後期目標値に対する達成度（%）	25.0	25.0	25.0							

３■事務事業の自己評価結果

３－１　評価結果(アウトカム自己分析)		平成１８年度	平成１９年度	平成２０年度	平成２１年度	平成２２年度	平成２３年度	平成２４年度	平成２５年度	平成２６年度	平成２７年度
	単年度担当課評価	A	A	A							

● ４段階評価結果 Ａ ： 上位目的である施策に貢献しているので継続する
Ｂ ： 事務事業の実施手法や環境（予算的・人的）に改善が必要
Ｃ ： 縮小等、事務事業としての見直しが必要
Ｄ ： 事務事業の廃止が相当

● 判断の基準 ①必要性（必要な事務事業であるか）
②公共性（公が実施する意味があるか）
③妥当性（ニーズに対して投入が適正か）
④効率性（結果に至る活動に無駄はないか）
⑤有効性（活動の結果が上位の目的に貢献しているか）
⑥市民満足度（事務事業が対象にしている市民を満足させているか）

３－２評価の内容		今後の環境変化を踏まえた課題認識	次年度に向けて改善する取組み	事務事業の担当課としての単年度の取り組みの自己評価
	平成18年度	パブリックコメントは、計画策定に関する市の素案に対し意見を求めるものである。これ以外にも、窓口サービスの満足度など、定期的に確認すべき市民の声がある。	窓口サービスに関するアンケートが定期的に実施されるよう、要綱化を行う。	パブリックコメントについては比較的先進的に事業実施ができた。（全国18%、愛知県41%導入）しかし、他の方法についての検討を行うことが出来なかった。
	平成19年度	〃	窓口サービスに関するアンケートが平成20年度から定期的に実施されるよう、要綱化を行う。	パブリックコメント以外の方法については実施することができなかった。窓口サービスに関するアンケートの検討結果による素案を基に20年度実施につなげたい。
	平成20年度	〃	要綱化の検討を行う。	今年度、市民へインタビューしたことで、改めて市民と職員との接点の重要性に気づくことができた。これを次年度以降の検討につなげたい。
	平成21年度			
	平成22年度			
	平成23年度			
	平成24年度			
	平成25年度			
	平成26年度			
	平成27年度			

４■事務事業の総合評価結果

４－１総合評価の結果		結果	審査会による改善方向の指示
	平成18年度	A	継続して事業を進めること。
	平成19年度	A	継続して事業を進めること。
	平成20年度	A	継続して事業を進めること。
	平成21年度		
	平成22年度		
	平成23年度		
	平成24年度		
	平成25年度		
	平成26年度		
	平成27年度		