

豊明市行政評価制度 「事務事業」評価票

1 事務事業の概要

1-1 事務事業の名称	インターネット等を活用した広聴事業							
1-2 担当	部	市民部	課又は施設	市民課	係	広聴市民相談係	評価票作成者	広聴市民相談担当係長 濱島 司
1-3 総合計画における施策の体系	①節	交流と市民参加			③基本施策	情報の共有	コード	5-1-1
		「市民と行政が尊重しあう協働のまちづくり」			④単位施策(中)	情報収集の充実	コード	5-1-1-2
	②項	参加と協働			⑤単位施策(小)	インターネット等を活用した広聴業務	コード	5-1-1-2-2
1-4 事務事業の目的の精査	対象と対象の数	豊明市民		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)	市民との接点を広げることで、市民の市政参加意識の高揚が図られ、協働による行政運営の基礎がつけられてくる。			
1-5 事務事業の内容	「市長へのEメール」は、広聴の一環として行政に対し市民の皆様が日頃抱いているご意見を、思い立った時に気軽に寄せていただき、それを市政に反映させることを目的としている制度。							

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	「市長へのEメール」制度のPRをしつつ、受信後、可能な限り短期間で返信できるよう努めた。	メールの利便性から、簡単に利用できる。	思い立ったときに、気軽にメールできる。		
平成19年度	「市長へのEメール」等のHP等への公開準備に努めた。	市政に関する建設的な意見・提言、またそれに対する回答の公開要望	市民と情報の共有化が図られ、市政への協働意識が高められる。			
平成20年度	「市長へのEメール」等のHPに公開した。	重複する内容の投稿が減少する。	市民と情報の共有化が図られ、公開HPをみることで市民は、自分の意識を深めることができる。			
平成21年度	「市長へのEメール」の送信セキュリティ強化を図った。	企画政策課「アイディア五輪」の実施があり(103件応募)、個人広聴の部分である「市長へのEメール」が減少したのではと推測される。	個人広聴は、大きな広聴業務を行う部署と一緒にしたほうが、市民ニーズを活かしやすい環境になると思う。			
平成22年度	「アイディア五輪」が平成21年度単年度であったため、件数は伸びた。					
平成23年度	新市長の就任により、生活の変化への期待感があり個人広聴の部分である「市長へのEメール」が減少したのではと推測される。					
平成24年度	市民の皆様からの提言や問い合わせに対してスピードのある処理に心がけた。また、同一の方よりのメールが件数増加の要因になったと分析をしている。頂いた内容は公園などの施設に対するご意見が増加しており、子育てや市の職員に関する事がそれに続いている。					
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
	市長へのEメール年間件数(件)	110	110	市民の市政への関心の高揚をめざし、市長へのEメールに寄せられるメールの実数で設定。	

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)	活動実績a(件)	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
		直接事業費b(千円)	0	0	0	0	0	0	0		
人件費c(千円)	372	371	442	459	482	472	460				
合計コストd(b+c)(千円)	372	371	442	459	482	472	460				
単位コストd/a(千円)	メール当たり3.1	メール当たり2.4	メール当たり4.0	メール当たり6.9	メール当たり4.9	メール当たり5.9	メール当たり3.0	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 → 直接事業費は、受信した電子メールのプリントアウトのみのため計上しない。
人件費は、行政評価係数6,137千円を事務分担表の13項目のうちの一つとして算定した。

2-4 成果指標に対応する実績と達成度の推移	指標対応実績(件)	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
		後期目標値に対する達成度(%)	120	154	110	66	99	80	154		
		80.0	102.6	73.3	44.0	90	72.7	140.0			

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)	単年度担当課評価	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
		A	A	A	A	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	制度のPRをしつつ、投稿手法を考える。		ホームページ上の「市長へのEメール」のコーナーの見直しを図る。
平成19年度	制度のPRをしつつ、公益性のある提言・それに対する回答の公開方法を考える。		ホームページ上で「市長へのEメール」等、公益性のある提言・それに対する回答を効果的に公開するため関連部署と打ち合わせる。	ホームページ上で「市長へのEメール」等、公益性のある提言・それに対する回答を公開するための準備をした。
平成20年度	寄せられる意見は、多くが苦情である。投稿者が高齢者・専業主婦にかたよりがち。		市民からのご意見・ご提言の分析する。	ホームページ上で「市長へのEメール」等、公益性のある提言・それに対する回答を公開をした。
平成21年度	〃		市民からのご意見・ご提言を検索できるようデータベース化の作業に入る。	これからは市民協働の観点からも、集団と個人の中間に近い「アイディア五輪」制度が継続されることが望ましいが、個人広聴も機能として尊重されなければならない。
平成22年度	寄せられる意見として、主婦・高齢者からのものが多くみられる。市長へのEメール99件、市長への手紙62件とメールの利用件数は高い。			
平成23年度	東日本大震災をうけ、防災(地震・津波・放射能)への関心が強い内容がふえた。			
平成24年度	メールを受信し直ちに市長へ決裁を受けるが、担当部署が明らか場合は市長決裁と同時に担当部署へ情報を提供し、迅速な処理を心がけた。主管部署から回答文を頂いてから送信するまでの時間短縮を今後図りたい。			
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	
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	A	継続して事業を進めること。	
平成22年度	A	継続して事業を進めること。	
平成23年度	A	継続して事業を進めること。	
平成24年度	A	継続して事業を進めること。	
平成25年度			
平成26年度			
平成27年度			