

平成15年度事務事業評価表

担当	企画部	秘書課	内線等	1512
事業コード		事務事業名	意見・要望・苦情・陳情等受付、調整事務事業	
根拠法令等		A法令	B条例	C規則 Dその他 Eなし

①総合計画での位置付け

基本目標	施策名
市民とともに歩むまちづくり	広報・広聴

②事務事業の内容

対象（受益者）	市長への直接的意見・要望・苦情・陳情等を
手 段	公平・中立的な立場で聞き取り調査するとともに関係部課との連絡調整を図り
想定する成果	市民の抱える不安・不満等の諸問題を円滑に解決する

③事業の概要

項 目	平成14年度実績	平成15年度実績	平成16年度見込
年間要望書等取扱件数	89件	78件	60件
年間苦情等取扱件数	未集計	未集計	未集計
年間執務日数	246日	244日	243日

④成果指標

成果指標名	①	②
成果指標の説明	1日当りの要望書・陳情書及び各種要請等取扱件数 各種要請取扱件数/年間執務日数×100	1日当りの意見・苦情・相談等各種面談件数 各種面談取扱件数/年間執務日数×100

⑤事業の進捗状況（ 一般会計 ）（千円）

		平成14年度決算	平成15年度決算	平成16年度予算
成果指標 ①	見込	—	—	0.25件
	実績	0.36件	0.32件	—
成果指標 ②	見込	—	—	一部算定困難
	実績	一部算定困難	一部算定困難	—
事業費	事業費	0	0	0
	人件費	4,132	4,059	4,177
	(人数)	0.5	0.5	0.5
	合計	4,132	4,059	4,177
財源内訳	国			
	県			
	市債			
	その他			
	一般財源	4,132	4,059	4,177

⑥事務事業内容の評価

項 目	課内評価	部長評価	評価の説明（問題点）
達 成 度	3	3	市長への直接的要望・陳情、そして意見・苦情は多種多様であり、問題の重要性、緊急性と解決に要する時間・方法・労力に差異はあるが、概ね市民に納得いただける形での成果を確保している。
経済効率性	2	2	市民ニーズの多様化から行政に対する要望・陳情が増加傾向にあり、一方で個人的利害関係の欲求不満や意見・苦情を直接市長にぶつける傾向がある。単純に経済効率性をもって判断できない。
事務効率性	2	2	要望・陳情には一定の形式があるが、苦情相談等は電話、手紙、メール、FAX、直接の来訪と形態は様々で、事務は最初に相談を受けた職員に偏る傾向が大きい。本来、担当課経由が問題解決の近道。
必 要 性	3	3	住民の総意を確認する意味で要望書・陳情書といった一定の形式が確立している。一方、市民個別の案件で、しかも担当課との交渉がこじれたケースでは、直接市長への苦情・相談もやむを得ない。
小 計	10 /12 満点中	10 /12 満点中	
市民参加度	3	3	要望・陳情等はある一定の市民の総意であり、また意見・苦情等は市民一人ひとりの民意の反映であって、いずれも市政への市民参加そのものである。
合 計	13 /15 満点中	13 /15 満点中	

※達成度等各項目は、0～3点までの4段階評価

総合評価	A	A	21世紀、少子高齢化社会の進展とともに、市長に対する要望・陳情、意見・苦情は増加傾向にある。そこで、市民の声に的確に答える市政推進の必要性から、当該事務事業の重要度はますます高まるばかりである。
------	---	---	---

※総合評価は、A～Dまでの4段階評価

⑦これまでに実施した改善点

秘書課内での情報共有と、問題解決に向け、庁内各関係部課との連絡・調整を緊密に図った。

⑧今後改善すべき点

要望・陳情等については、その重要性和緊急性等を詳細に検討し、厳しい財政状況の中でできることとできないこととの取捨選択を明確化するとともに、意見・苦情等については真摯な態度で市民の声に耳を傾け、問題の早期解決に努める。

⑨平成17年度予算に反映する項目

⑩組織、人員に関する提言

※各部長は、部長評価欄の採点部分だけを記載

平成15年度事務事業評価表

担当	企画部	秘書課	内線等	1512
事業コード		事務事業名	叙勲・褒章・市長賞その他表彰及び市後援事務事業	
根拠法令等		A法令	B条例	C規則 Dその他 Eなし

①総合計画での位置付け

基本目標	施策名
その他	その他

②事務事業の内容

対象（受益者）	広く市政の推進・発展に尽力された市民及び団体等に対し
手 段	国への叙勲・褒章推薦をはじめ各種表彰等の実施や後援などの支援活動を通じて
想定する成果	市民の範として長くその榮譽を称え、あわせて市政の円滑な運営を図る

③事業の概要

項 目	平成14年度実績	平成15年度実績	平成16年度見込
各種表彰等取扱件数	39件	111件	55件
各種後援等取扱件数	40件	45件	79件
年間執務日数	246日	244日	243日

④成果指標

	①	②
成果指標名	1日当たり叙勲・褒章・市長賞・感謝状等表彰件数	1日当たり後援・共催等取扱件数
成果指標の説明	表彰取扱件数/年間執務日数×100	後援等取扱件数/年間執務日数×100

⑤事業の進捗状況（ 一般会計 ）（千円）

		平成14年度決算	平成15年度決算	平成16年度予算
成果指標 ①	見込	—	—	0.23件
	実績	0.16件	0.45件	—
成果指標 ②	見込	—	—	0.33件
	実績	0.16件	0.18件	—
事業費	事業費	291	1,671	243
	人件費	1,653	1,623	1,671
	(人数)	0.2	0.2	0.2
	合計	1,944	3,294	1,914
財源内訳	国			
	県			
	市債			
	その他			
	一般財源	1,944	3,294	1,914

⑥事務事業内容の評価

項 目	課内評価	部長評価	評価の説明（問題点）
達 成 度	2	2	必要の都度、叙勲・褒章及び市長賞その他各種表彰を推薦、交付するとともに、適宜、市後援・共催等を実施している。
経済効率性	2	2	受章者等を広く市民に知らせめその榮譽を称え、又は積極的に各種催事の支援を図りつつ、記念品等については必要最低限の支出にとどめている。
事務効率性	2	2	叙勲・褒章に関しては時間と内容の面で事務遂行上一定の制約を受けるが、市長賞その他表彰及び市後援事務等については事務効率上特に支障はない。
必 要 性	2	2	現時点では、これまでの経験から、市民の個人あるいは団体が長く社会的活動を継続していくうえで表彰制度や市後援制度等の維持、運営は市政運営の潤滑油として必要である。
小 計	8 /12 満点中	8 /12 満点中	
市民参加度	2	2	各種表彰には一定の人数枠や選考条件等があり、必ずしも思い通りの人選はなされないが、概ね広く市民を対象にそれぞれの制度は維持・運営されている。
合 計	10 /15 満点中	10 /15 満点中	

※達成度等各項目は、0～3点までの4段階評価

総合評価	B	B	表彰制度や後援制度等の維持、運営は、円滑な市政推進の潤滑油として必要不可欠なものである。今後は、より多くの市民を対象とするよう、市民参加度を高める努力が必要である。
------	---	---	--

※総合評価は、A～Dまでの4段階評価

⑦これまでに実施した改善点

表彰制度の改正に伴い、記念品等に要する報償費支出の低減化を図った。

⑧今後改善すべき点

各種表彰等に関しては、今後より多くの市民を対象に推薦、選考の範囲を拡大していくことが望ましく、また後援事業等についても明確な基準と手続きの下、より積極的に支援する方向が望ましい。

⑨平成17年度予算に反映する項目

--

⑩組織、人員に関する提言

--

※各部長は、部長評価欄の採点部分だけを記載

平成15年度事務事業評価表

担当	企画部	秘書課	内線等	1522
事業コード		事務事業名	広報バス車両運行管理委託事業	
根拠法令等	蒲郡市広報自動車使用規程	A 法令	B 条例	C 規則
				D その他
				E なし

①総合計画での位置付け

基本目標	施策名
市民とともに歩むまちづくり	広報・広聴

②事務事業の内容

対象(受益者)	蒲郡市民に
手 段	広報自動車を運行し、視察等に利用してもらうことで
想定する成果	市民に市政の周知徹底を図る。

③事業の概要

項 目	平成14年度実績（車2台）	平成15年度実績（車1台）	平成16年度計画（車1台）
年間延利用件数	195件	161件	200件
市政視察等市内巡回件数	34件	25件	20件
年間稼働日数	620日	365日	365日

④成果指標

成果指標名	① 年間稼働率	② 広報車本来の目的による稼働率
成果指標の説明	年間延利用件数/年間稼働日数×100	市政視察等市内巡回件数/年間延利用件数×100

⑤事業の進捗状況（ 一般会計 ）

（千円）

		平成14年度決算	平成15年度決算	平成16年度予算
成果指標 ①	計画	—	—	54.8%
	実績	31.5%	44.1%	—
成果指標 ②	計画	—	—	10.0%
	実績	17.4%	15.5%	—
事業費	事業費	6,287	6,944	7,279
	人件費	10,290	2,806	2,033
	(人数)	1.6	0.7	0.6
	合計	16,577	9,750	9,312
財源内訳	国	0	0	0
	県	0	0	0
	市債	0	0	0
	その他	0	0	0
	一般財源	16,577	9,750	9,312

⑥事務事業内容の評価

項 目	課内評価	部長評価	評価の説明（問題点）
達 成 度	2	2	年間稼働率からは、ほぼ目標どおりの進捗と思われる。
経済効率性	2	1	1回あたりの運行料金は、単発でバスを借り上げた場合の約70%なので、単価契約での運行は経済的といえる。
事務効率性	2	2	利用日程の調整、バス会社との連絡など事務は適切にこなされている。
必 要 性	1	0	研修会等のために使用する「無料の足」としては必要性は高いが、広報車本来の運行目的とした市内視察等の必要性は低い。
小 計	7 /12 満点中	5 /12 満点中	
市民参加度	2	2	公民館や市の外郭団体、関連機関からの利用は多い。利用目的は、研修会への足として利用がほとんどである。
合 計	9 /15 満点中	7 /15 満点中	

※達成度等各項目は、0～3点までの4段階評価

総合評価	C	D	広報車本来の利用目的は年間2割にも満たず、研修会等の足としての利用が大半である。しかし、研修会等の利用実態は、果たして市の事業として実施すべきなのか疑問も多い。
------	---	---	--

※総合評価は、A～Dまでの4段階評価

⑦これまでに実施した改善点

平成14年度から、バスの稼働を、定額稼働から実稼働に切替。平成15年度には、日曜・祝日は1回運行が2稼働カウントであったものを、日曜のみ1.5稼働カウントにするよう契約交渉を行い、実現させた。

⑧今後改善すべき点

No x PM法により、平成18年1月11日以降は現行バスの運行が不能となる。これを機会に、市民サービスはどこまで必要か、また、行政が支出するすべき要件でのバス利用がどれだけあるのかなど、現行の広報バス運行について慎重に検討した上で、行政でのバス運行を存続させるのか廃止するのか方向付けを協議する必要がある。

⑨平成17年度予算に反映する項目

運行稼働の増加を抑えるため、利用目的を見極めていきたい。運行存続であれば、新車購入または借り上げ料の検討が必要である。

⑩組織、人員に関する提言

※各部長は、部長評価欄の採点部分だけを記載

平成15年度事務事業評価表

担当	企画部	秘書課	内線等	1522
----	-----	-----	-----	------

事業コード		事務事業名	蒲郡市民間大使活用事業		
根拠法令等			A 法令	B 条例	C 規則 D その他 E なし

①総合計画での位置付け

基本目標

施策名

市民とともに歩むまちづくり	広報・広聴
---------------	-------

②事務事業の内容

対象(受益者)	蒲郡市内外の市民に
手 段	蒲郡市民間大使に市外で蒲郡市をPRしてもらったり、蒲郡市に必要な情報提供や提言してもらうことで
想定する成果	蒲郡市の活性化を図る。

③事業の概要

項 目	平成14年度実績	平成15年度実績	平成16年度計画
委嘱大使数	6人	5人	5人
市民向け活動をした大使数	1人	1人	1人
市民向け活動件数	1件	1件	1件

④成果指標

①

②

成果指標名	人材活用率	年間大使活動件数
成果指標の説明	市民向け活動をした大使数/委嘱大使数×100	市民に対し蒲郡市民間大使として活動した年間件数

⑤事業の進捗状況 (一般会計) (千円)

		平成14年度決算	平成15年度決算	平成16年度予算
成果指標 ①	計画	—	—	20.0%
	実績	16.7%	20.0%	—
成果指標 ②	計画	—	—	1件/年
	実績	1件/年	1件/年	—
事業費	事業費	41	23	255
	人件費	826	812	835
	(人数)	0.1	0.1	0.1
	合計	867	835	1,090
財源内訳	国	0	0	0
	県	0	0	0
	市債	0	0	0
	その他	0	0	0
	一般財源	867	835	1,090

⑥事務事業内容の評価

項 目	課内評価	部長評価	評価の説明（問題点）
達 成 度	1	1	大使の能力を活用する場を設定することが困難。また、大使が蒲郡をPRしているかどうかは調査し難い。
経済効率性	2	2	市主催の講演会の講師として活動をお願いするケースが多く、活動経費は講演会担当課の予算でほとんど賄える。
事務効率性	0	2	事務量に見合う効果はあがっていない。
必 要 性	3	3	地域活性化のために、蒲郡市出身の人材を活用することは市の事業として有用である。
小 計	6 /12 満点中	8 /12 満点中	
市民参加度	1	1	制度創設からの活動が地域の活性化に寄与していたのであれば市民にも有用と言えるが、その効果は薄い。
合 計	7 /15 満点中	9 /15 満点中	

※達成度等各項目は、0～3点までの4段階評価

総合評価	C	B	人的資源としての制度ではあるが、大使の役割があいまいである。大使としての活動の場が少ない。大使制度の市民認知度が低い。
------	---	---	---

※総合評価は、A～Dまでの4段階評価

⑦これまでに実施した改善点

平成14年度に、生涯学習課主催の市民大学講演会の講師として、内田雅敏さんを起用した。水藤澄子さんから、平成15年度に作品7点を寄贈いただき、作品展を博物館で開催。また、平成16年度には市制50周年記念事業「50人のリーダーに学ぶ」のひとりとして、水藤澄子さんに美術に関するお話をしていただく予定である。

⑧今後改善すべき点

制度の存続と合わせて、民間大使を活用した事業展開の計画・検討の必要がある。

⑨平成17年度予算に反映する項目

⑩組織、人員に関する提言

※各部長は、部長評価欄の採点部分だけを記載

平成15年度事務事業評価表

担当	企画部	秘書課	内線等	1522
事業コード		事務事業名	記者クラブ管理事業	
根拠法令等			A法令 B条例 C規則 Dその他 Eなし	

①総合計画での位置付け

基本目標	施策名
市民とともに歩むまちづくり	広報・広聴

②事務事業の内容

対象（受益者）	市政記者に
手 段	行政および蒲郡市内の情報を収集し提供することで
想定する成果	市内外に蒲郡市の行政や市内の情報を発信するとともに、市民に市政の情報共有化と周知徹底を図る。

③事業の概要

項 目	平成14年度実績	平成15年度実績	平成16年度計画
新聞スクラップ数	3263件	3825件	3780件
記者リリース数	726件	854件	880件
年間記者クラブ室稼動日数	255日	246日	242日

④成果指標

	①	②
成果指標名	1日当たりの情報収集件数	1日当たりの情報提供件数
成果指標の説明	新聞スクラップ数/年間記者クラブ室稼動日数	記者リリース数/年間記者クラブ室稼動日数

⑤事業の進捗状況 （ 一般会計 ） （千円）

		平成14年度決算	平成15年度決算	平成16年度予算
成果指標 ①	計画	—	—	15.6件/日
	実績	12.8件/日	15.5件/日	—
成果指標 ②	計画	—	—	3.6件/日
	実績	2.8件/日	3.5件/日	—
事業費	事業費	1,009	1,047	1,074
	人件費	922	906	931
	(人数)	0.1	0.14	0.14
	合計	1,931	1,953	2,005
財源内訳	国	0	0	
	県	0	0	
	市債	0	0	
	その他	0	0	
	一般財源	1,931	1,953	2,005

⑥事務事業内容の評価

項 目	課内評価	部長評価	評価の説明（問題点）
達 成 度	1	1	積極的な情報の発信が少ない。市役所内の情報ばかりでなく、市民からの情報を把握する努力が必要である。
経済効率性	2	2	費用対効果を高めるために、蒲郡市に関する情報量を増やす努力をしたい。
事務効率性	2	2	臨時職員の行う事務量としては、ほぼ適当と思われる。
必 要 性	3	3	専属の人員配置があることで、記者のクラブ室活用が図られ、ひいては蒲郡市の情報発信に役立つことにつながる。
小 計	8 /12 満点中	8 /12 満点中	
市民参加度	1	-	市民からの記者リリースや情報提供は、内容に支障がない限り記者クラブを利用させている。情報提供の手段として、市民への記者クラブ利用の周知を検討したい。
合 計	9 /15 満点中	8 /15 満点中	

※達成度等各項目は、0～3点までの4段階評価

総合評価	B	B	記者クラブは、蒲郡市の情報を市内外に発信するためには重要な場所である。効率のよい情報収集、効果的な情報提供を念頭に、記者クラブを有効活用していきたい。
------	---	---	---

※総合評価は、A～Dまでの4段階評価

⑦これまでに実施した改善点

記者が情報発信したくなるように、記者リリースの内容チェックを、こまめに行っている。

⑧今後改善すべき点

情報についての感度を、鋭く高くしておくよう、日々努力を行う。

⑨平成17年度予算に反映する項目

⑩組織、人員に関する提言

記者クラブに配置する非常勤職員の能力は、記者の心証に大きな影響を与えるので、できるだけ明るく地道に事務をこなすような人材を選びたい。かつ、最低1年の雇用を希望したい。

※各部長は、部長評価欄の採点部分だけを記載