

平成18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

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
---------------	-------

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満に解決する。

事業の概要

項 目	平成17年度実績	平成18年度実績	平成19年度計画
年間要望書等取扱件数	51	37	44
年間苦情等取扱件数	未集計	未集計	未集計
平均年間執務日数	245	245	245

成果指標

成果指標名	1日当たりの要望書等取扱件数	1日当たりの苦情等各種面談件数
成果指標の説明	年間要望書等取扱件数 / 平均年間執務日数	年間苦情等取扱件数 / 平均年間執務日数

事業の進捗状況（ 一般会計 ）

（千円）

		平成17年度決算	平成18年度決算	平成19年度予算
成果指標	計画	-	-	0.18件
	実績	0.21件	0.15件	-
成果指標	計画	-	-	不明
	実績	不明	不明	-
事業費	事業費	0	0	0
	人件費	3,218	3,114	3,156
	(人数)	0.4	0.4	0.4
	合計	3,218	3,114	3,156
財源内訳	国			
	県			
	市債			
	その他			
	一般財源	3,218	3,114	3,156

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)
	18評価	15評価	18評価	15評価	
達成度	3	3	3	3	市長への直接的要望・陳情・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・労力に差異があるが、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	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	2	2	要望・陳情等には、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ある。本来は、担当課経由でくるのが望ましいし解決も早く事務効率性も良いが、市長に直接頼んだほうが早いと思われる人、担当課の対応が不満な人がいるため、直接市長に話したいという市民の方は少なくない。
必要性	3	3	3	3	市民の意見・苦情等を聞くということは、市政運営上必要なことである。
小計	10	10	10	10	
施策への貢献度	2	-	2	-	
合計	12	10	12	10	

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	A	A	
------	---	---	---	---	--

総合評価は、A～Dまでの4段階評価

これまでに実施した改善点

改善等事項	経費の縮減額
苦情を直接市長に言いに来られる方に対しては、原則的に担当課に連れていき、そこで話をする事によって、苦情の窓口が担当課であることを認識させる。	

今後改善すべき点

定期的な同じ苦情を言いに来られる市民の場合、相手の話を聞いていると30分以上対応にかかってしまうので、なんとか短い時間で済むような対応を考えていきたい。
--

平成20年度予算に反映する項目

--

今後の方向性

拡大、充実 ・ 見直し、縮小 ・ 現状維持 ・ 検討中

【各部長は、部長評価欄の採点部分だけを記載】

平成18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

総合計画での位置付け

基本目標

施策名

その他	その他
-----	-----

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。

事業の概要

項 目	平成17年度実績	平成18年度実績	平成19年度計画
表彰等取扱件数	36	35	35
後援等取扱件数	53	57	55
平均年間執務日数	245	245	245

成果指標

成果指標名	1日当たりの叙勲・褒章・市長賞等表彰件数	1日当たりの後援等取扱件数
成果指標の説明	表彰件数 / 平均年間執務日数	後援等取扱件数 / 平均年間執務日数

事業の進捗状況（ 一般会計 ）

（千円）

		平成17年度決算	平成18年度決算	平成19年度予算
成果指標	計画	-	-	0.14件
	実績	0.15件	0.14件	-
成果指標	計画	-	-	0.22件
	実績	0.22件	0.23件	-
事業費	事業費	290	131	172
	人件費	2,413	2,335	2,367
	(人数)	0.3	0.3	0.3
	合計	2,703	2,466	2,539
財源内訳	国			
	県			
	市債			
	その他			
	一般財源	2,703	2,466	2,539

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)
	18評価	15評価	18評価	15評価	
達成度	2	2	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	2	2	受章者等を広く市民に知らせ、その榮譽を称え、または積極的に各種催事の支援を図りつつ、記念品については必要最低限の支出に留めている。
事務効率性	2	2	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、事務効率上支障はない。
必要性	2	2	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・運営は市政運営上、必要である。
小計	8	8	8	8	
施策への貢献度	-	-	-	-	
合計	8	8	8	8	

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	B	B	表彰制度や後援制度等の維持・運営は、市民の市政への参加・協力及び貢献を促すために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

これまでに実施した改善点

改善等事項	経費の縮減額
市長賞の厳選、記念品等の低価格なものへの変換により、表彰費の低減化を図った。	件数の多少により経費も変わるため、縮減額は不明。

今後改善すべき点

選考に際して漏れがないように各課から情報をもらい、データベース化する必要がある。
--

平成20年度予算に反映する項目

--

今後の方向性

拡大、充実 ・ 見直し、縮小 ・ **現状維持** ・ 検討中

【各部長は、部長評価欄の採点部分だけを記載】