

部局名	総務企画部	所属名	広報広聴課	所属長名	澤村 康廣	電 話	483-1151 内線2511
-----	-------	-----	-------	------	-------	-----	-----------------

1. 事務事業の位置付け・概要（PLAN）

コード	4014	事務事業名称	市長への手紙事業						短縮コード	経常	4014	臨時	
予算区分	会計	01	一般会計	款	02	総務費	項	01	総務管理費	目	03	広報費	
区 分	☒ 自治事務 ☐ 法定受託事務 ☐ その他			根拠法令等		●施策体系欄に書ききれなかったもの（細項目） 0601010202 参加の機会と方法の拡充 0601010203 市民ニーズの把握							
事業概要（事務事業を開始したきっかけを含めて記入）													
市長への手紙制度は平成9年7月、誰もが気軽に市政に参加（発言）することができる制度として発足。市の意思形成過程に市民の声を反映させるとともに市民の権利，利益の擁護を図る制度として定着した。													
事務事業を取り巻く状況の変化 又、今後の変化の推測				総 合 計 画 の 施 策 体 系	5本の柱（章）	06	計画推進のために						
市民の地域社会への帰属意識の希薄化や権利意識の強まりにより，市政への苦情や個人的な要望は益々増加するものと思われる。					大項目（節）	01	パートナーシップによる市政運営と市民自治の推進						
					中 項 目	01	パートナーシップによるまちづくりの推進						
					小項目（施策）	02	市民参加体制の充実						
					細 項 目	03	市民ニーズの的確な把握と市政への反映						
				実 施 計 画 の 計 画 事 業									
計画事業の位置付けの有無				☐	計 画 事 業 期 間		～		計 画 事 業 費		千円		

2. 事務事業の目的・指標・実績（DO）

対象 （誰を何を対象にしているのか）	「市長への手紙」制度を利用する市民									
手段 （具体的な事務事業のやり方、手順、詳細）	※平成21年度に実際に行ったこと： 市政に対する意見，要望及び提言等を，所定の葉書，封書，ファクシミリ又は，eメールにより，市民の声として市長に寄せられたものに対応した。									
	※平成22年度に計画していること： 市政に対する意見，要望及び提言等を，所定の葉書，封書，ファクシミリ又は，eメールにより，市民の声として市長に伝え，対応したい。									
意図 （何を狙っているのか）	市政に対する意見，要望，疑問，苦情等を手紙，eメール，ファクシミリなどで寄せられたものを市長に伝え，迅速な対処と必要に応じ，文書で回答する。									
ねらい（上位施策の意図）	入力対象外									
区 分					単位	20年度	21年度		22年度	
						実績	計画	実績	計画	
対象指標	指標1	市政運営に意見，要望，疑問，苦情を持つ市民	人	447	500	412	500			
	指標2									
	指標3									
活動指標	指標1	「市長への手紙」回答件数	件	177	180	178	180			
	指標2									
	指標3									
成果指標	指標1	市に寄せられた意見等に対し，適正な処理の割合	%	99.8	100	100	100			
	指標2									
	指標3									
上位成果指標	指標1									
	指標2									
	指標3									

コード	4014	事務事業名称	市長への手紙事業				所属名	広報広聴課
今後の方向性	⑥この事務事業の今後の方向性を選択し、その詳細について右欄に記入する。	☐ 改革・改善して継続			開かれた市政運営を継続するため、市民の意向を受け取る一つのツールとして迅速な対応に努め、行政の説明責任という観点からも継続していく。			
		☐ 手法プロセスの改革・改善						
		☐ 事業規模の拡大・縮小						
		☐ 統合・役割見直し						
	☐ その他							
☐ 廃止・休止								
☐ 事業完了								
☒ 現状のまま継続								
	⑦この事務事業の今後の経費・成果の方向性について選択し、右欄に理由を記載する。			経 費			経費は変わらないが、市民の意見や要望などに応えることは、市民の満足度につながる。	
				削 減	不 変	増 加		
		成 果	向 上	☐	☐	☐		
			不 変	☐	☒	☐		
			低 下	☐	☐	☐		

この事務事業に対する市民や議会の意見（担当者が把握している意見） ※内部サービス業務の場合は、住民ではなく、サービス利用者、関連部門の意見や実態など									
市長への手紙に対する回答について、「現状報告で誠意ある回答ではない」，「市長はこのメールを見ているのか」など批判的な意見や「迅速な対応をありがとう」など，解決をみた回答者からはお礼などの意見があった。									

所属長コメント	「市長への手紙」は、市政に対する意見，要望，苦情など，市民の声として，年間に約４００件寄せられている。迅速な対応に努め，回答することで，市民の満足度につながり，行政の説明責任を果たす意味からも重要である。								
評価調整委員会評価	☐ 改革改善して継続			担当課の評価のとおり，現状のまま継続とする。					
	☐ 手法プロセスの改革・改善								
	☐ 事業規模の拡大・縮小								
	☐ 統合・役割見直し								
	☐ その他								
☐ 廃止・休止									
☐ 事業完了									
☒ 現状のまま継続									