

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

1. 事務事業の位置付け・概要（P L A N）

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		根拠法令等		八千代市行政組織規則第 6 条別表第 2							
☐ その他												
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。												
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	6本の柱（章）	07	計画の推進のために					
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。また，東日本大震災以降，原子力発電所の事故による放射能汚染や首都直下型地震の可能性など市民の災害対応要望が激増した。					大項目（節）	01	市民主体による自主的な行政経営					
					中 項 目	01	第 1 章市民参画によるまちづくりの推進					
					小 項 目	02	(2) 市民参画体制の充実					
					細 項 目	02	②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（D O）

対象 （誰を何を対象にしているのか）	市民							
手段 （具体的な事務事業のやり方、手順、詳細）	※平成23年度に実際に行ったこと： 市政に対する意見，要望，質問，苦情，お礼等を，所定の葉書，封書，電子メールにより，市民の声として市長に寄せられたものを各所管に伝えて対応した。							
	※平成24年度に計画していること： 市政に対する意見，要望，質問，苦情，お礼等を，所定の葉書，封書，電子メールにより，市民の声を把握し，市政に反映できるよう，各所管に伝えて対応する。メールのフォームを改正し，「市長」に聞きたいこと、「担当課」に聞きたいことの区別を明確にする。							
意図 （何を狙っているのか）	市民から市政への意見等を市長への手紙として，電子メール，所定のはがき，封書などにより受け付け，市民ニーズの把握に努め，市政運営へ反映する。							
ねらい（上位施策の意図）	入力対象外							
区 分				単位	2 2 年度	2 3 年度		2 4 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	469	500	561	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	254	250	357	300	
	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	%	100	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
			単位	2 2 年度	2 3 年度		2 4 年度	
				実績	計画	実績	計画	
事業費 (A)	財源内訳	国	千円					
		県	千円					
		地方債	千円					
		一般財源	千円	87	36	4	22	
		その他	千円					
	主な事業費の内訳			印刷製本費， 27, 825円， 賃借料 49, 140円	印刷製本費， 31, 000円	消耗品， 3, 776円	印刷製本費， 17, 000円	
人件費 (B)			千円	13, 873. 2	12, 465. 1	12, 549	11, 600. 5	
ト ー タ ル コ ス ト (A) + (B)			千円	13, 960. 2	12, 501. 1	12, 553	11, 622. 5	

3. 事務事業の評価（SEE）

評価 類型	評価事項		評価区分	理 由				
目 的 妥 当 性	①事業目的が上位の施策に結びついているか？		☒ 結び付いている	市民が意見や要望などで市政に参加することにより，市民参加体制の充実に結び付いている。				
			☐ 結び付くが見直しの余地がある					
			☐ 結びつきが弱い・ない					
			☐ 評価対象外事項					
	②すでに所期目的を達成しているか？ ※「達成している」を選んだ場合、⑥に進んでください。		☐ 達成している	市民参加及び行政の説明責任という観点から今後も継続する。				
			☒ 達成していない					
			☐ 評価対象外事項					
	③民営化で目的を達成できるか？ ※民営化・・・事務事業の全部又は一部の実施主体を全面的に民間事業者等に移行すること。 （民間委託は、権限に属する事務事業等を委託することで、民営化とは異なる。）		☐ 可能性はある	市政運営に関する説明責任の遂行は，市自らが責任を持って果たすべき性質のものである。				
☒ 可能性はない								
☐ 評価対象外事項								
④「対象」・「意図」の設定は現状のままで良いか？		☒ 現状のままでよい	市民の行政参加と行政の説明責任が目的であるため，現状のままでよい。					
		☐ 見直す必要がある						
		☐ 評価対象外事項						
有 効 性 ・ 効 率 性	⑤今後、有効性や効率性を向上させる可能性はあるか？ 可能性がある場合は、⑤－2，3を記入する。 可能性がない場合は、理由を記入する。		☐ 有効性向上の可能性はある					
			☒ 効率性向上の可能性はある					
			☐ 両方可能性はある					
			☐ 可能性がない					
	⑤－2 有効性や効率性を向上させる手段は何か？ 該当する手段を選択し、具体的な方法と得られる効果を記入する。手段が「類似事業との統合・役割見直し」である場合は、該当する類似事業を記入する。		☐ 民間委託等	現状の手紙のフォームは，回答が不要の投書者へも回答している。フォームを改正することで処理時間を短縮できる。				
			☐ 再任用職員及び臨時的任用職員等の活用					
			☒ I T 化等の業務プロセスの見直し					
			☐ 受益者負担の見直し					
			☐ 類似事業との統合・役割見直し					
			☐ 上記以外の方法	類似 事務 事業 名称	1		実施主体 (所管部署)	
				2		実施主体 (所管部署)		
	⑤－3 推進にあたっての課題はあるか？（一時的な経費増・市民の理解等）		☐ ある					
			☒ ない					

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、利用しやすさの改善を図り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			処理時間が短縮されることにより人件費削減につながる。	
				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、「質問に答えていない」、「回答が遅い」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、年間500件超えるメールなどが寄せられている。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ことから重要である。なお、メールフォームを「市役所代表メール」と合わせ改正し、利用しやすくする。								
評価調整委員会評価	☒ 改革改善して継続			フォームの修正等による処理時間の短縮を図るなど、迅速な対応に努めること。					
	☒ 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									