

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20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21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。						
結果 （どんな結果に結びつけるのか）	入力対象外						
区 分			単位	19年度	20年度		21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	503	600	447	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	226	250	177	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	%	99.6	100	99.8	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	１９年度	２０年度		２１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	59	97	81	96	
		その他	千円			0	0	
	主な事業費の内訳			ファクス借り上げ50,400円事務用品5,000円	印刷製本費、使用料及び賃借料	印刷製本費24,675円、賃借料50,400円	印刷製本費31,000円、賃借料50,400円	
人件費(B)			千円	13,742.8	13,534.6	13,685.8	13,694.4	
トータルコスト(A)+(B)			千円	13,801.8	13,631.6	13,766.8	13,790.4	

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目標に結びついている。				
			☐ 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必要。				
			☒ 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		現在の体制で，市民からの要望や意見など把握できているため，コスト面でも現状維持でよい。				
			☐ 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						
			☐ 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)	
	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、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(事業完了含む)					
		☐ 休止					
		☒ 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500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(事業完了含む)	
	☐ 休止	
	☒ 現状のまま継続	