

| 事務事業名  | 市民アンケート調査実施事業   |             | 所属部局  | 総合政策部                                 | 単位番号                               | 2002  |    |    |     |     |        |        |        |        |      |    |  |  |       |     |  |  |       |     |  |  |  |  |   |     |
|--------|---|-------------|---|---------------------------------------|------------------------------------|---|----|----|-----|-----|--------|--------|--------|--------|------|----|--|--|-------|-----|--|--|-------|-----|--|--|--|--|---|-----|
|        | <input type="checkbox"/> 実施計画事業   |             | 所属課室  | 政策推進課                                 | 課長名                                | 保坂 正彦   |    |    |     |     |        |        |        |        |      |    |  |  |       |     |  |  |       |     |  |  |  |  |   |     |
|        |   |             | 所属担当  | 行政運営・統計担当                             | 担当者名                               | 三枝 万也   |    |    |     |     |        |        |        |        |      |    |  |  |       |     |  |  |       |     |  |  |  |  |   |     |
| 基本政策   | I   | 情報と連携の都市づくり | 予算科目  | 会計                                    | 名称                                 | 款   | 項  | 目  | 細目  | 細々目 |        |        |        |        |      |    |  |  |       |     |  |  |       |     |  |  |  |  |   |     |
| 政策     | 01  | 行財政改革の推進    | 事業区分  | 01                                    | 一般                                 | 02  | 01 | 07 | 030 | 08  |        |        |        |        |      |    |  |  |       |     |  |  |       |     |  |  |  |  |   |     |
| 施策     | 02  | 行政改革の推進     |   | <input type="checkbox"/> 国の制度による義務的事業 | <input type="checkbox"/> 施設等維持管理事業 |   |    |    |     |     |        |        |        |        |      |    |  |  |       |     |  |  |       |     |  |  |  |  |   |     |
| 事業期間   | <input type="checkbox"/> 単年度のみ <input type="checkbox"/> 単年度繰返 (開始年度 H21 年度) |             |   | 法令根拠                                  |                                    | <input type="checkbox"/> 県の制度による義務的事業 <input type="checkbox"/> 補助金交付事業<br><input type="checkbox"/> 市の制度による義務的事業 <input type="checkbox"/> その他の事業<br><input checked="" type="checkbox"/> 義務化されている協議会等の負担金 |    |    |     |     |        |        |        |        |      |    |  |  |       |     |  |  |       |     |  |  |  |  |   |     |
| 事業の内容  | <input checked="" type="checkbox"/> 期間限定複数年度 (開始年度 H21 年度 ~ 年度)             |             | 事業費の主な内訳 (26年度 決算見込) <table border="1"> <tr> <th>項目(細節)</th> <th>金額(千円)</th> <th>項目(細節)</th> <th>金額(千円)</th> </tr> <tr> <td>消耗品費</td> <td>10</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>印刷製本費</td> <td>102</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>通信運搬費</td> <td>190</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>計</td> <td>302</td> </tr> </table> |                                       |                                    |   |    |    |     |     | 項目(細節) | 金額(千円) | 項目(細節) | 金額(千円) | 消耗品費 | 10 |  |  | 印刷製本費 | 102 |  |  | 通信運搬費 | 190 |  |  |  |  | 計 | 302 |
| 項目(細節) | 金額(千円)  | 項目(細節)      | 金額(千円)  |                                       |                                    |   |    |    |     |     |        |        |        |        |      |    |  |  |       |     |  |  |       |     |  |  |  |  |   |     |
| 消耗品費   | 10  |             |   |                                       |                                    |   |    |    |     |     |        |        |        |        |      |    |  |  |       |     |  |  |       |     |  |  |  |  |   |     |
| 印刷製本費  | 102   |             |   |                                       |                                    |   |    |    |     |     |        |        |        |        |      |    |  |  |       |     |  |  |       |     |  |  |  |  |   |     |
| 通信運搬費  | 190   |             |   |                                       |                                    |   |    |    |     |     |        |        |        |        |      |    |  |  |       |     |  |  |       |     |  |  |  |  |   |     |
|        |   | 計           | 302   |                                       |                                    |   |    |    |     |     |        |        |        |        |      |    |  |  |       |     |  |  |       |     |  |  |  |  |   |     |

1 現状把握(DO)

(1) 事務事業の目的と指標

|   |              |                                   |
|---|--------------|-----------------------------------|
| ① 活動  | ⇒            | ⑤ 活動指標(事務事業の活動量を表す指標)数字は記入しない     |
| 26年度活動内容  | 市民アンケート調査の実施 | ア 抽出件数 単位: 件                      |
| 27年度活動予定  | 市民アンケート調査の実施 | イ                                 |
| ② 対象(この事務事業は誰、何を対象にしているのか) * 人や自然資源等  | ⇒            | ⑥ 対象指標(対象の大きさを表す指標)数字は記入しない       |
| 市民  |              | ア 人口 単位: 人                        |
| ③ 意図(この事務事業により対象をどのような状態にしていけるのか、どのように変えるのか)                                      | ⇒            | ⑦ 成果指標(対象における意図の達成度を表す指標)数字は記入しない |
| 18歳以上の市民を対象に、1,500人を無作為抽出しアンケート調査を実施。その回答により総合計画の進捗状況を管理する。                       |              | ア 回収率 単位: %                       |
| ④ 上位目的(どのような結果に結び付けるのか)   | ⇒            | ⑧ 上位成果指標(結果の達成度を表す指標)数字は記入しない     |
| 市民の意向や満足度を把握することにより、総合計画で位置付けている施策の進捗管理を行うとともに、事業の合理化・効率化を図るため事務事業の改革改善の基礎データとする。 |              | ア 改革改善に取り組んだ事務事業比率 単位: %          |

| 年間トータルコスト |          | 単位 | 24年度<br>(決算・実績) | 25年度<br>(決算・実績) | 26年度<br>(決算見込・実績) | 27年度<br>(予算・目標) | 28年度<br>(計画・目標) | 29年度<br>(計画・目標) | 最終年度<br>(トータルコスト・目標) |
|-----------|----------|----|-----------------|-----------------|-------------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------------|
| 事業費       | 財源内訳     | 千円 |                 |                 |                   |                 |                 |                 |                      |
|           | 国庫支出金    | 千円 |                 |                 |                   |                 |                 |                 |                      |
|           | 県支出金     | 千円 |                 |                 |                   |                 |                 |                 |                      |
|           | 地方債      | 千円 |                 |                 |                   |                 |                 |                 |                      |
|           | その他      | 千円 |                 |                 |                   |                 |                 |                 |                      |
|           | 一般財源     | 千円 | 261             | 155             | 302               | 392             | 392             | 392             |                      |
|           | 事業費計(A)  | 千円 | 261             | 155             | 302               | 392             | 392             | 392             | 0                    |
| 人件費       | 正規職員従事人数 | 人  | 1               | 1               | 1                 | 1               | 1               | 1               |                      |
|           | 延べ業務時間   | 時間 | 250             | 200             | 200               | 200             | 200             | 200             |                      |
|           | 人件費計(B)  | 千円 | 1,138           | 910             | 910               | 910             | 910             | 910             | 0                    |
|           | (A)+(B)  | 千円 | 1,399           | 1,065           | 1,212             | 1,302           | 1,302           | 1,302           | 0                    |
| 活動指標      | アイウ      | 件  | 1,500.0         | 1,500.0         | 1,500.0           |                 |                 |                 |                      |
| 対象指標      | アイウ      | 人  | 72,593.0        | 72,279.0        | 72,400.0          |                 |                 |                 |                      |
| 成果指標      | アイウ      | %  | 43.8            | 42.9            | 40.0              |                 |                 |                 |                      |
| 上位成果指標    | アイ       | %  | 16.0            | 32.0            | 50.0              |                 |                 |                 |                      |

(3) この事務事業を取り巻く状況(対象者・社会状況等)の変化、市民意見等

|  |   |
|--|---|
| ① この事務事業はいつ頃どんな経緯で開始されたのか?                       | 総合計画を策定するため平成15年に実施された市民満足度調査が始まりである。   |
| ② 事務事業を取り巻く状況は開始時または5年前と比べてどう変化しているか? また、今後の予測は? | 市民満足度調査は平成20年度までに隔年で3回実施された。平成21年度からは総合計画の進捗状況を把握する手段として毎年実施しており、行政改革実施のため今後も継続する必要がある。 |
| ③ 事務事業に対して関係者(市民、事業対象者、議会等)からどんな意見・要望が寄せられているか?  | 特になし  |

(4) 改革改善の取り組み状況

|   |   |
|---|---|
| ① 改革改善の取り組み実施は?                         | <input checked="" type="checkbox"/> 取り組みしている ⇒【内容!】 <input type="checkbox"/> 取り組みしていない ⇒【理由!】 |
| ② これまでの改革改善の取り組み状況・経過(取り組みしていない場合はその理由) | 調査年度の社会情勢や市政運営に関連し、必要とされる調査項目を随時追加・見直しを行っている。   |
| ③ H 26年度に実施した改革改善の内容                    | 施策評価、事務事業評価等の行政評価システムへ活用するため設問内容を継続し、合わせてハーモニープラン策定の質問を追加した。                                  |

|       |               |     |       |     |       |
|-------|---------------|-----|-------|-----|-------|
| 事務事業名 | 市民アンケート調査実施事業 | 所属部 | 総合政策部 | 所属課 | 政策推進課 |
|-------|---------------|-----|-------|-----|-------|

## 2 評価(Check1)担当者による事後評価(複数年度事業は途中評価)

|                 |  |  |
|-----------------|--|--|
| 目的<br>妥当性<br>評価 | ① 政策体系との整合性<br>この事務事業の目的は市の政策体系の施策に結びつき、貢献しているか？意図が上位目的に結びついているか？                  | <input type="checkbox"/> 結びついていない(見直し余地がある) ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映<br><input checked="" type="checkbox"/> 結びついている ⇒【理由↓】<br>総合計画に掲げる施策の進捗状況を計る「まちづくり指標」が含まれ、また市政にたいする総合的な市民の声を把握するために有効な事業である。  |
|                 | ② 公共関与の妥当性<br>この事務事業を税金を投入して市が行わなければならないのか？<br>民間やNPO、市民協働に移行することは可能か？             | <input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映<br><input checked="" type="checkbox"/> 妥当である ⇒【理由↓】<br>総合計画の進捗管理を行うため、市が実施すべき事業である。<br>事務事業の全部もしくは一部を外部に移行することが可能である。 <input type="checkbox"/> 民間・NPO <input type="checkbox"/> 市民協働                                  |
|                 | ③ 維持・継続の妥当性<br>現状の対象と意図、成果から考えて、この事務事業を将来にわたり、維持・継続していくことは妥当か？目的や事業の必要性を見直す余地はあるか？ | <input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映<br><input type="checkbox"/> 適切である ⇒【理由↓】<br>市民の総合的な意向を把握し施策へ反映する事業であり、調査結果を総合計画の進捗管理にも活用することから必要性は高い。   |
| 有効性<br>評価       | ④ 成果の向上余地<br>今後、工夫や努力をすることで、事務事業の目的に向けて現状よりも成果を向上させることはできるか？できない場合は何が原因でできないのか？    | <input type="checkbox"/> かなり向上余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映<br><input checked="" type="checkbox"/> ある程度向上余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映<br><input type="checkbox"/> 向上余地がない ⇒【理由↓】<br>調査結果は施策評価、事務事業評価の根拠となっており、行政評価システムと連動し重点的に実施すべき施策の判断に活用されることから、行政経営の成果向上につながるという。 |
|                 | ⑤ 類似事業との統合・連携の可能性<br>類似した目的を持つ事務事業が他にあるか？類似事務事業がある場合、その事務事業との統合や連携を図ることができるか？      | <input type="checkbox"/> 類似事務事業がある ⇒(類似する事務事業の名称を記入↓)<br><input type="checkbox"/> 統合・連携ができる ⇒【理由と具体案↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映<br><input type="checkbox"/> 統合・連携ができない ⇒【理由↓】<br><input checked="" type="checkbox"/> 類似事務事業がない   |
|                 | ⑥ 休止・廃止した時の影響及び休止・廃止の可能性<br>この事務事業を休止・廃止した場合影響はあるか？また成果から考えて、休止・廃止することはできるか？       | <input type="checkbox"/> 影響なし<br><input checked="" type="checkbox"/> 影響あり ⇒【理由と影響の内容↓】<br>総合計画の進捗管理、施策評価が行えなくなる。<br><input type="checkbox"/> 休止・廃止ができる<br><input checked="" type="checkbox"/> 休止・廃止できない ⇒【理由↓】<br>施策優先度評価等の行政評価の実施や、行政改革の推進に支障をきたす。                                    |
| 効率性<br>評価       | ⑦ 事業費の削減余地<br>成果を下げずに事業費(コスト)を削減できないか？(仕様や工法の適正化、住民の協力など)                          | <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【理由・具体案↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映<br><input type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由↓】<br>事業費は印刷代及び郵送料が主であり、削減の余地はない。  |
|                 | ⑧ 人件費の削減余地<br>成果を下げずに人件費を削減できないか？(事業のやり方の見直しによる業務時間の削減や臨時職員対応や外部委託による削減はできるか？)     | <input type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【理由・具体案↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映<br><input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由↓】<br>調査事業の委託範囲拡大により削減余地はある。   |
| 公平性<br>評価       | ⑨ 受益機会・受益者負担の適正化余地<br>事務事業の内容が一部の受益者に偏っていないか？受益者負担を見直す必要はないか？公平公正か？                | <input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由・具体案↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映<br><input checked="" type="checkbox"/> 公平・公正である ⇒【理由↓】<br>アンケート対象者は18歳以上の市民から無作為に抽出しており、公平・公正に市民の意向を汲み取ることが出来ている。  |

## 3 評価(Check2)担当課管理者による評価結果と総括

|  |   |
|--|---|
| (1) 1次評価者としての評価結果  | (2) 1次評価の総括(事務事業を実施した結果を振り返り気づいたこと、課題、今後の方向性等について)                        |
| ① 目的妥当性 <input type="checkbox"/> 適切 <input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり<br>② 有効性 <input type="checkbox"/> 適切 <input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり<br>③ 効率性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり<br>④ 公平性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり | 施策や事務事業の進捗を図る上で有効に活用されている。また、行政評価システムや総合計画への活用だけでなく、政策課題の抽出に利用することが重要となる。 |

## 4 今後の方向性(事務事業担当課案)(PLAN)

| (1) 今後の事務事業の方向性(Check1の結果から定める)・・・複数選択可  | (3) 改革・改善による方向性  |                                     |                          |                          |   |  |    |    |    |      |    |                                     |                          |                          |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |
|--|--|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|---|--|----|----|----|------|----|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|----|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> 廃止(目的妥当性①、②、③の結果) <input type="checkbox"/> 事業統合・連携(有効性⑤の結果) <input type="checkbox"/> 公平性改善(公平性⑨の結果)<br><input type="checkbox"/> 休止(目的妥当性①、②、③の結果) <input checked="" type="checkbox"/> 成果向上(有効性④の結果) <input type="checkbox"/> 現状維持(全評価項目で適切)<br><input type="checkbox"/> 必要性検討(目的妥当性①、②、③の結果) <input checked="" type="checkbox"/> コスト削減(効率性⑦、⑧の結果) <input type="checkbox"/> 終了 | <table border="1"> <tr> <td colspan="2" rowspan="2"></td> <th colspan="3">コスト水準</th> </tr> <tr> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> <tr> <th rowspan="3">成果水準</th> <th>向上</th> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <th>維持</th> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <th>低下</th> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table> ※ 廃止・休止の場合は記入不要 |                                     |                          | コスト水準                    |   |  | 削減 | 維持 | 増加 | 成果水準 | 向上 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 維持 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 低下 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  |  |                                     |                          | コスト水準                    |   |  |    |    |    |      |    |                                     |                          |                          |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |
|  |  | 削減                                  | 維持                       | 増加                       |   |  |    |    |    |      |    |                                     |                          |                          |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |
| 成果水準   | 向上   | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |   |  |    |    |    |      |    |                                     |                          |                          |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |
|  | 維持   | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |   |  |    |    |    |      |    |                                     |                          |                          |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |
|  | 低下   | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |   |  |    |    |    |      |    |                                     |                          |                          |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |
| (2) 改革改善案について<br>アンケート調査票の設計、集計等を外部委託することで、品質の向上及び人件費の削減が可能となる。設問の見直しにより、回収率の向上につながる。  |  |                                     |                          |                          |   |  |    |    |    |      |    |                                     |                          |                          |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |
| (4) 改革改善を実現する上で解決すべき課題とその解決策<br>データ集計等の業務委託を含めた委託内容の見直し。<br>予算と担当の事務量を考慮した事業展開の検討。   | (5) 事務事業優先度評価結果 平成26年度   |                                     |                          |                          |   |  |    |    |    |      |    |                                     |                          |                          |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |
|  | <table border="1"> <tr> <td>成果優先度評価結果</td> <td>①</td> </tr> <tr> <td>コスト削減優先度評価結果</td> <td>⑫</td> </tr> </table>   | 成果優先度評価結果                           | ①                        | コスト削減優先度評価結果             | ⑫ |  |    |    |    |      |    |                                     |                          |                          |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |
| 成果優先度評価結果  | ①  |                                     |                          |                          |   |  |    |    |    |      |    |                                     |                          |                          |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |
| コスト削減優先度評価結果   | ⑫  |                                     |                          |                          |   |  |    |    |    |      |    |                                     |                          |                          |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |