

整理番号	4-6	事務事業名	広聴活動事業		作成部署	企画財政部 まちづくり推進課		電話	内線 770
事務区分	自治事務	法定受託事務	部長職名	市川 洋一	課長職名	菅原 直臣	作成日	平成17年6月	
事務事業開始年度	S55頃	根拠法令等	きたひろしま市民の声設置規定						
〃 終了予定年度									
事務事業開始のきっかけ(導入当初の目的等)	市民と行政の協働作業によるまちづくりの実現に向け、市民の声や意識動向を把握し、行政に的確に反映させること。								

**1 計画(プラン)**

上位施策との関連(総合計画での位置付け)	章	いきいきとした交流と連携のまち	(第3章)
	節	開かれた市政	(第5節)
	施策	情報の共有	(第3施策)
目的(ここから成果指標を導きます)	対象(誰、又は何を)	一般市民、各自治会(町内会)、各種団体・サークル、各連合自治会等	
	意図(何をねらっているのか。対象をどのような状態にしたいのか)	多様化する市民ニーズを把握し、行政サービスの改善や政策形成への基礎資料とする。 市民の声～回答内容の簡潔明瞭化と回答までの迅速化を図る。 市政懇談会～まちづくりについて市民と行政が協働で企画できるような懇談の場づくり。 市政モニター～行政サービス等へのデータ活用内容の明示、市民への公開 各種団体等の要望～回答内容の簡潔明瞭化と回答までの迅速化を図る。 市民見学会～参加者に喜ばれるような企画内容で、市政への関心を深める。	
手段(ここから活動指標を導きます)	市が行った(行う)事務事業の具体的な実施内容(団体補助等の場合はその補助金による団体の活動内容を記載)	16年度まで	市民の声(個人・自治会)～市民等からの意見・要望等の受付・回答、随時 市政懇談会～年1回、開催希望連町の会館等で参加者は各連町毎による 市政モニター～年2回、各施策等の基礎資料とするためのアンケート調査(1回600件) 各種団体等の要望等～連町・団体からの要望の受付・回答、随時 市民見学会～市内の状況を直接見聞してもらい、市政への関心と参加意識の高揚を測る
		17年度	各種事業の実施内容は概ね16年度と同様であるが、一部既存事業の内容について見直しを行う。また、新規事業と市民への情報提供のあり方について、システム構築の検討を行う。

**2 実施(ドウ)**

**【事業費の推移】**

(単位:千円)

区 分		15年度(決算)	16年度(決算)	17年度(予算)	18年度(予定)
直接事業費	国支出金				
	道支出金				
	地方債				
	その他特財				
	一般財源	352	268	334	315
	合計	352	268	334	315
人件費(概算)	人数(年間)	1.82	1.82	1.65	1.65
	1人当り年間平均人件費	9,000	9,000	9,000	9,000
	= ×	16,380	16,380	14,850	14,850
総事業費 +		16,732	16,648	15,184	15,165

**【事務事業を評価する指標(ものさし)】**

指 標	指 標(算式)	指 標 値			
		15年度	16年度	17年度(目標)	18年度(目標)
活動指標 (事務事業の活動量や実績)	市民の声(個人・団体)	324件	320件		
	市政懇談会	8会場219名参加	7会場222名参加		
	市政モニター	3回実施	2回実施	2回実施	
	団体等の要望等	183件	263件		
	市民見学会	35名参加	20名参加		
成果指標 (目的の達成度を測るものさし)	市民の声 対応区分	A=71.0% B=5.9% C=12.0%	A=62.8% B=8.4% C=16.3%		
	懇談会 処理済 & 予定(A)	A=40.6% B=17.4% C=23.2%	A=37.1% B=12.4% C=31.0%		
	モニター 中長期的な対応	39.5% 37.2% 38.7%	51.7% 44.8%		
	要望等 見学会 (B) 困難 & 検討中(C)	A=40.4% B=16.9% C=21.9%	A=31.9% B=14.1% C=22.4%		
効率指標 (主要活動単位当たりコスト)	市民の声(0.36)	18,591円	18,729円		
	懇談会(0.21)	16,044円	15,748円		
	モニター(0.20)	1,115,467円	1,664,800円	2,277,600円	
	要望等(0.15)	13,715円	9,495円		
	見学会(0.08)	38,245円	66,592円		

### 3 評価(チェック)と改善(アクション)

事務事業を取り巻く社会環境の変化や今後の予測・他市町村の動向等	市民と行政が信頼と協働によるまちづくりを進めるため、各種の広聴活動を展開し、多様化する市民ニーズの的確な把握が必要であり、より効率的な展開が望まれる。他市を見ると、個別・集団・調査広聴についての活動内容は類似しているが、出前講座(道内18市で実施)やよくある質問Q&A(道内8市実施)等、事業種類や開催回数・内容等に差異がある。
---------------------------------	--

#### 【妥当性の評価と改善の方法等】

項目	判定	判定の説明や課題	改善の方法
行政関与の妥当性 【市が実施すべき事務事業ですか。市民・企業等での実施可能性はありませんか】	適切 改善の余地あり(改善の方法記入)	各種行政サービスや施策形成への基礎資料とするため、直接の受益者である一般市民や各種団体等からの意見・要望等の情報を収集するとともに、市民等に理解・協力を得ることも必要とされる。	
目的の妥当性 【社会経済情勢や市民ニーズの変化などから、設定した対象や意図は妥当ですか】	適切 改善の余地あり(改善の方法記入)	行政サービスの改善や政策形成への基礎資料とするためのシステムづくり、市民への公開、行政への市民参加の促進を図ることが望まれる。	
手段の妥当性 【現在の手段は適切ですか。もっと効率的で有効な手法はありませんか】	適切 改善の余地あり(改善の方法記入)	情報通信基盤整備により各活動手段(市民の声、要望等の公開も含めた)の検討、市政懇談会は連町単位(東部地区)の開催方法の見直し、見学会は参加しやすい日時、内容の検討が必要であり、モニターは回答数が人口の1%に達する(500~600)程度のデータが必要。	各種既存の広聴事業の内容を見直し、新規事業と市民への情報提供について、関係部局との協議により、一層市民に根ざした広聴の実施に向けて、システム構築の検討が必要である。 なお、今後IT技術を利用した広聴事業の展開を他部局との協議による検討が必要。
受益者負担の妥当性 【受益者負担の適正化の余地はありませんか】	適切 改善の余地あり(改善の方法記入) 該当しない	受益者負担の余地はない。	

#### 【有効性と効率性の評価と改善の方法】

項目	判定	判定の説明や課題	改善の方法
有効性の評価 【意図した成果は上がっていますか】	十分成果が上がっている 概ね成果が上がっている あまり成果が上がっていない 成果が上がっていない	担当部局への直接提出される意見・要望等の把握及び各種広聴事業の追跡調査を含めた基礎資料の確立のためのシステムづくりと行政サービス及び施策への反映システムづくりの検討が必要である。	限られた財源と時間をいかに効率よく有効に使うか、市民等からの意見等を行政サービスや施策に反映させるためのシステムの構築を関係部局と協議の上、検討していかなければならない。
効率性の評価 【手法は効率的ですか。コスト削減の方法はありませんか】	十分効率的 概ね効率的 やや非効率 かなり非効率	コストの殆どが人件費であり、他は郵便料である。情報通信基盤整備によりメール等の回答については即応性が向上している(原課の負担が増)。郵送についても回答用の返信用封筒については、15年度より料金受取人払いとしている。	市民の視点による業務の効率化を図り、処理時間短縮による実質経費の節減に努める。

#### 【事務事業担当部局内優先度】

部局で所管するすべての事務事業の中で、この事務事業の位置づけはどの程度ですか

A      B      C

### 4 総合判定と今後の方向性

【1次評価】	判定	今後の方向性や改善方法など
事務事業担当部局の総合判定 【上記3の評価と改善を踏まえ、今後の方向性についての総合判定と改善方法を記入】	拡大・重点化する 現状のまま継続する 見直しの上で継続する 統合する(検討含む) 縮小する(検討含む) 廃止・休止する(検討含む) 終了	既存の広聴事業の見直しと過去に寄せられた要望や意見に対する回答を公表する「よくある質問」の実施に向けて検討を行うとともに、市民意見の把握の充実を図る。
【2次評価】	判定	今後の方向性等
行財政構造改革推進本部の総合判定	拡大・重点化する 現状のまま継続する 見直しの上で継続する 統合する(検討含む) 縮小する(検討含む) 廃止・休止する(検討含む) 終了	1次評価のとおり