

評価実施	令和 2 年度	事務事業マネジメントシート (兼 事務事業コスト計算書)				
事務事業名	No. _____	広聴事業	所属部	政策経営部	所属課	市長室
政策名	No. _____	9 自治体経営	所属係	広報・広聴係	課長名	尾崎 清美
施策名	No. _____	基本施策30 市民連携・市民協働・市民参画の推進	裁量性	裁量性が大きい事業		
予算科目	会計	款	項	目	事業コード	法令根拠
	一般	01	21	01	01	41
事業期間	単年度のみ		単年度繰返		期間限定複数年度 (_____年度 ~ _____年度)	

事務事業の概要
 事業の具体的な手順及び詳細(期間限定複数年度事業は全体像を記述)
 (事務事業の内容)
 市民・団体・企業などからの意見・苦情等を受け付け、業務に反映し、改善させる事業。
 (事務の内容)
 来庁、市民の声、電話、市ホームページなどの方法により寄せられた意見・苦情等を担当部署に振り分け、必要に応じて、意見・苦情等の投稿者へ回答するとともに、適宜に反映し、改善する。
 なお、意見・苦情等が複数の部署に属するものは、広報・広聴係で回答をとりまとめて、投稿者に連絡する場合もある。

この事業を開始した経緯(いつ、どのような経緯で開始したか)
 平成29年7月の組織改正以降、市長室広報・広聴係で実施。

活動実績及び事業計画
 令和元年度の実績(令和元年度に行った主な活動を具体的に記載)
 ○意見・苦情等の受け付け
 ○意見・苦情等のあった部署との調整(必要に応じて、回答のとりまとめ)

令和2年度の事業計画(令和2年度に計画している主な活動を具体的に記載)
 昨年度と同様

1 現状把握の部(PLAN)(DO)

(1) 事務事業の目的
 この事業を実施する背景・課題等(なぜこの事業を行うのか)
 昨今、市民が参加できる開かれた市政運営が求められおり、市民や地域で活動している企業などの声を市政に反映する手段が必要であるため。

事業の対象者及び対象とした理由(できるだけ細かくセグメント化する)
 対象者: 市に対して意見・苦情等がある市民、団体、企業など

この事業による直接的な効果及び施策の成果向上への道すじ(裁量性の大きい事業のみ記載)
 市民などから受け付けた意見・苦情等を担当部署に振り分け、迅速な問題の解決、業務の改善に務めることで、よりよい市政にする

(2) 各指標等の推移

項目	名称	単位	平成28年度(決算)	平成29年度(決算)	平成30年度(決算)(A)	令和元年度(決算見込み)(B)	令和2年度(当初予算)	目標年度(目標値)	差額(B)-(A)
① 活動指標 (事務事業の活動量を表す指標)	意見・苦情等の受付件数	ア	件	649	406	555	450		-105
		イ							0
② 対象指標 (対象の大きさを表す指標)	国立市の人口	ア	人	75,054	75,466	75,932	75,984	76,282	52
		イ							0
③ 成果指標 (事務事業の達成度を表す指標)	意見・苦情等の対応件数	ア	件	649	406	555	450		-105
		イ							0
④ 上位成果指標 (施策の達成度を表す指標)	市の組織運営や職員の仕事ぶりに信頼感を持つ市民の割合	ア	%	50.9	54.6	50.8	51.6	52	0.8
		イ							0

(3) 事務事業コストの推移

項目	単位	平成28年度(決算)	平成29年度(決算)	平成30年度(決算)(A)	令和元年度(決算見込み)(B)	令和2年度(当初予算)	目標年度(目標値)	差額(B)-(A)
支出内訳	人に係るコスト	正規職員従事人数	人	3	3	3	3	0
		延べ業務時間	時間	150	150	150	150	0
		正規職員人件費計(C)	千円	750	750	750	750	0
		再任用職員従事人数	人					
		延べ業務時間	時間					0
		再任用職員人件費計(D)	千円	0	0	0	0	0
		嘱託職員従事人数	人					
		延べ業務時間	時間					0
		嘱託職員人件費計(E)	千円	0	0	0	0	0
		人に係るコスト計(F)	千円	750	750	750	750	0
物に係るコスト	物件費	千円					0	
	うち委託料	千円					0	
	維持補修費	千円					0	
移転支出的なコスト	物に係るコスト計(G)	千円	0	0	0	0	0	
	扶助費	千円					0	
	補助費等	千円					0	
	繰入金	千円					0	
	その他	千円					0	
	移転支出的なコスト計(H)	千円	0	0	0	0	0	
その他	その他	千円					0	
	支出計(I)=(F)+(G)+(H)	千円	750	750	750	750	0	
収入内訳	国庫支出金	千円					0	
	都支出金	千円					0	
	分担金及び負担金	千円					0	
	使用料及び手数料	千円					0	
	繰入金	千円					0	
	その他	千円					0	
	収入計(J)	千円	0	0	0	0	0	
収支差額(K)=(J)-(I)	千円	-750	-750	-750	-750	-750	0	
一般財源投入割合	%	100%	100%	100%	100%	100%	#DIV/0!	

2 評価の部(CHECK) * 原則は事後評価、ただし複数年度事業は途中評価

公共関係と 性評価	① 公共関係の妥当性	<input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【以下に理由を記入】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当である ⇒【以下に理由を記入】 意見・苦情等の内容は、市政に対する市民・団体・企業などの声であり、行政が開く必要がある。
	② 成果の向上余地	<input checked="" type="checkbox"/> 向上余地がある ⇒【以下に理由を記入】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 向上余地がない ⇒【以下に理由を記入】 意見・苦情等の受け付け窓口はまちの振興課(広聴業務を兼務)で行っているが、より迅速に意見・苦情等を市政に反映させるためには直接、担当部署で意見・苦情等を受け付けることも一つの解決策である。そのため、市民・団体・企業などにそれぞれの担当業務をわかりやすくすることで成果を向上できる余地がある。
有効性 評価	③ 廃止・休止の成果への影響	<input checked="" type="checkbox"/> 影響無 ⇒【以下に理由を記入】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 影響有 ⇒【その内容】 本事業を廃止・休止することで、市民・団体・企業などの意見・苦情等に対応できなくなり、市民・団体・企業などからの信頼を失うとともに開かれた市政から遠ざかってしまう。
	④ 類似事業との統廃合・連携の可能性	<input checked="" type="checkbox"/> 他に手段がある (具体的な手段: 事務事業) <input checked="" type="checkbox"/> 統廃合・連携ができる ⇒【以下に理由を記入】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 統廃合・連携ができない ⇒【以下に理由を記入】 <input type="checkbox"/> 他に手段がない ⇒【以下に理由を記入】 組織規則では、「広聴活動にすることが市長室、法律、行政相談等市民相談にすること」がまちの振興課に位置づけられている。また、広聴業務をまちの振興課の職員が兼務している。これら部署間の連携強化または広聴専門組織を設置することにより統合できる可能性がある。
効率性 評価	⑤ 事業費の削減余地・歳入の確保余地	<input checked="" type="checkbox"/> 事業費削減(歳入確保)余地がある ⇒【以下に理由を記入】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 事業費削減(歳入確保)余地がない ⇒【以下に理由を記入】 事業費はない。
	⑥ 人件費(延べ業務時間)の削減余地	<input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【以下に理由を記入】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【以下に理由を記入】 広聴業務は、必要最小限の人件費で対応している。
公平性 評価	⑦ 受益機会・費用負担の適正化	<input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【以下に理由を記入】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 公平・公正である ⇒【以下に理由を記入】 すべての市民・団体・企業などに意見・苦情等をする機会があり、公平・公正である。
	⑧ 事業の内容が一部の受益者に偏って不公平ではないか? 受益者負担が公平・公正になっているか?	

事業の実施に当たり、ソーシャル・インクルージョンの理念を踏まえ、多様性への配慮はなされているか?

適切に実施している・一部実施している ⇒【以下に理由(具体的な取組内容)を記入】 実施していない ⇒3 改革・改善方向の部に反映
評価になじまない

意見・苦情等の受け付け手段は来庁、市民の声、電話、市ホームページなど複数あり、どのような状況の方にも対応している。

この事業の対象者からの意見(想定している効果と対象者の感じている効果のギャップはあるか?)(裁量性の大きい事業のみ記載)
 担当部署に意見・苦情等を伝えたが解決しなかったため、広聴業務の担当部署(広聴・広聴係)に相談に来たケースがあった。

この事業は施策の成果向上や公益の増進に役立っているか?(裁量性の大きい事業のみ記載)
 お寄せいただいた意見・苦情等を市政に反映することにより、市民・団体・企業などがより生活・活動しやすくなり、市ともより良い関係を築くことができています。

3 評価結果の総括と今後の方向性(次年度計画と予算への反映)(ACTION)

(1) 担当課評価者としての評価結果	(2) 全体総括(振り返り、反省点) お寄せいただく意見・苦情等をきっかけに問題に気づき、業務改善や市民サービスが向上したケースがあり、一定の効果も挙げている。一方で、業務改善がされず、同じ内容の意見・苦情等を複数回受け付けることもある。広聴業務を市長室とまちの振興課の2部署で行っており、担当窓口の一本化など市民・団体・企業などにわかりやすい広聴機能の構築と事務の簡素化を検討する必要がある。
① 公共関係と妥当性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり	
② 有効性 <input type="checkbox"/> 適切 <input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり	
③ 効率性 <input type="checkbox"/> 適切 <input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり	
④ 公平性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり	

(3) 今後の事業の方向性(改革改善案)・・・具体的に記載
 事業のやり方改善(有効性改善) 事業のやり方改善(効率性改善) 事業のやり方改善(公平性改善)
 事業統廃合・連携 縮小 休止 廃止
 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない)
 市における広聴機能の位置付け、方向性の確認。

(4) 改革・改善による期待成果(廃止・休止の場合は記入不要)

	削減	維持	増加
向上		○	
維持			×
低下	×		×

(5) 改革、改善を実現する上で解決すべき課題とその解決策
 組織間の連携強化、または業務の統合。

(6) <目標達成基準、見直し・廃止基準>この事業はどのような状態となれば目標が達成されたこととなりますか。また、見直し・廃止となりますか?
 同じ内容の意見・苦情等が減少、またはなくなる。

評価実施 令和 2 年度	事務事業マネジメントシート(兼 事務事業コスト計算書)						
事務事業名	No. _____	NPO活動等推進事業		所属部	生活環境部	所属課	まちの振興課
政策名	No. _____	9 自治体経営		所属係	コミュニティ・市民連携係	課長名	三澤 英和
施策名	No. _____	基本施策30 市民連携・市民協働・市民参画の推進		裁量性	裁量性が大きい事業		
予算科目	会計	款	項	目	事業コード	法令根拠	
	一般	01	2	01	1	01	01
事業期間	単年度のみ		<input checked="" type="checkbox"/> 単年度繰返		期間限定複数年度 _____年度 ~ _____年度		

事務事業の概要	この事業を開始した経緯(いつ、どのような経緯で開始したか) 平成16年度から
事業の具体的な手順及び詳細(期間限定複数年度事業は全体像を記述) 広域な分野での市民・地域・NPO・事業者等との市民参画と協働によるまちづくりを積極的に推進するため、くにたちNPO活動支援室の運営をくにたち地域コラボに委託し、各種情報の集約・発信、交流の機会の提供等を実施している。市は月1回の運営会議に参加し、事業計画等を検討している。	この事業を開始した経緯(いつ、どのような経緯で開始したか) 平成16年度から
NPO活動支援室の設立時より、時代の変化に伴い支援すべき対象も拡大していることから、平成30年度より本事業の在り方について再検討を行っている。令和元年度は地域の連携を創出する新たな取組として、地域SNSの導入について検討する。	活動実績及び事業計画 令和元年度の実績(令和元年度に行った主な活動を具体的に記載) (支援室の活動内容) ア) イベント情報、助成金などの情報発信(メール通信) イ) 講演会及びワークショップの実施: 名参加 ウ) 広報紙の発行(年2回) エ) 市民や団体からの相談対応 オ) 交流等スペースの提供 令和2年度の事業計画(令和2年度に計画している主な活動を具体的に記載) 上記ア)~オ) 令和元年度と同様 カ) 市内NPO等の実態把握調査 キ) 地域SNS導入検討

1 現状把握の部(PLAN)(DO)

(1) 事務事業の目的
この事業を実施する背景・課題等(なぜこの事業を行うのか)
協働事業の実施。
市民参画の創出。

事業の対象者及び対象とした理由(できるだけ細かくセグメント化する)
ア) 市民
イ) NPO等市民活動団体

この事業による直接的な効果及び施策の成果向上への道すじ(裁量性の大きい事業のみ記載)
市民参画と協働によるまちづくりの推進につながる。

(2) 各指標等の推移

項目	名称	単位	平成28年度(決算)	平成29年度(決算)	平成30年度(決算)(A)	令和元年度(決算見込み)(B)	令和2年度(当初予算)	目標年度(目標値)	差額(B)-(A)
① 活動指標 (事務事業の活動量を表す指標)	広報紙の発行	ア 回	3	3	2	2	2		0
	講座・交流会の開催	イ 回	1	1	1	1	1		0
② 対象指標 (対象の大きさを表す指標)	人口	ア 人	75054	75466	75932	75984	76282		52
	NPO団体数	イ 団体	54	57	53	50	50		-3
③ 成果指標 (事務事業の達成度を表す指標)	NPO等と市の協働事業の数	ア 件	122	124	129	145	130		16
		イ							0
④ 上位成果指標 (施策の達成度を表す指標)	市政に参加した市民の人数	ア 人	27.2	24.7	17.3	23	20		5.7
	(市政参画の機会1回ごとの平均参加人数)	イ							0

(3) 事務事業コストの推移

項目	単位	平成28年度(決算)	平成29年度(決算)	平成30年度(決算)(A)	令和元年度(決算見込み)(B)	令和2年度(当初予算)	目標年度(目標値)	差額(B)-(A)
支出内訳	正規職員従事人数	人	1	1	2	2	2	0
	延べ業務時間	時間	400	400	600	600	600	0
	正規職員人件費計(C)	千円	2,000	2,000	3,000	3,000	3,000	0
	再任用職員従事人数	人	1	1				
	延べ業務時間	時間	100	100				
	再任用職員人件費計(D)	千円	200	200	0	0	0	0
	嘱託職員従事人数	人						
	延べ業務時間	時間						
	嘱託職員人件費計(E)	千円	0	0	0	0	0	0
	人に係るコスト計(F)	千円	2,200	2,200	3,000	3,000	3,000	0
物に係るコスト	物件費	千円	2,010	2,041	2,090	2,101	2,178	11
	うち委託料	千円	1,448	1,492	1,511	1,543	1,606	32
	維持補修費	千円						0
物に係るコスト計(G)	千円	2,010	2,041	2,090	2,101	2,178	0	11
移転支的コスト	補助費等	千円	26	26	26	26	0	0
	繰入金	千円						0
	その他	千円						0
	移転支的コスト計(H)	千円	26	26	26	26	0	0
その他	千円							0
支出計(I)=(F)+(G)+(H)	千円	4,236	4,267	5,116	5,127	5,178	0	11
収入内訳	国庫支出金	千円						0
	都支出金	千円						0
	分担金及び負担金	千円						0
	使用料及び手数料	千円						0
	繰入金	千円						0
	その他	千円						0
	収入計(J)	千円	0	0	0	0	0	0
収支差額(K)=(J)-(I)	千円	-4,236	-4,267	-5,116	-5,127	-5,178	0	-11
一般財源投入割合	%	100%	100%	100%	100%	100%	#DIV/0!	

2 評価の部(CHECK) * 原則は事後評価、ただし複数年度事業は途中評価

公共開与性評価	① 公共開与の妥当性 なぜこの事業を行政が行わなければならないのか?税金を使う必要があるか、民間や受益者ができる事業か?かつ、行政が行うとした場合、国・都が行う事業か、それとも市が行う事業か?	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【以下に理由を記入】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当である ⇒【以下に理由を記入】 市とNPO等市民活動団体との協働の推進であるため、公共開与は妥当である。
有効性評価	② 成果の向上余地 成果を向上させる余地はあるか?成果の現状水準とあるべき水準との差異はないか?何が原因で成果向上が期待できないのか?	<input type="checkbox"/> 向上余地がある ⇒【以下に理由を記入】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 向上余地がない ⇒【以下に理由を記入】 市とNPO等市民活動団体との協働は、さらなる推進を図るべきものであることから成果の向上余地はあるものと判断する。
	③ 廃止・休止の成果への影響 事務事業を廃止・休止した場合の影響の有無とその内容は?	<input type="checkbox"/> 影響無 ⇒【以下に理由を記入】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 影響有 ⇒【その内容】 協働の推進に影響が生じる。
	④ 類似事業との統廃合・連携の可能性 目的を達成するには、この事務事業以外他に方法はありますか?類似事業との統廃合ができるか?類似事業との連携を図ることにより、成果の向上が期待できるか?	<input type="checkbox"/> 他に手段がある (具体的な手段、事務事業) <input type="checkbox"/> 統廃合・連携ができる ⇒【以下に理由を記入】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 統廃合・連携ができない ⇒【以下に理由を記入】 <input type="checkbox"/> 他に手段がない ⇒【以下に理由を記入】 本事業の類似事業はない。
効率性評価	⑤ 事業費の削減余地・歳入の確保余地 成果を下げずに事業費を削減できないか?(仕様や工法の適正化、住民の協力など) さらなる歳入を確保できないか?	<input type="checkbox"/> 事業費削減(歳入確保)余地がある ⇒【以下に理由を記入】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 事業費削減(歳入確保)余地がない ⇒【以下に理由を記入】 最低限の事業費で実施しており、これ以上の事業費削減の余地はない。
	⑥ 人件費(延べ業務時間)の削減余地 やり方を工夫して延べ業務時間を削減できないか?成果を下げずに正職員以外の職員や委託でできないか?(アウトソーシングなど)	<input type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【以下に理由を記入】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【以下に理由を記入】 必要最小限の人権費で担っており、削減の余地はない。
公平性評価	⑦ 受益機会・費用負担の適正化 事業の内容が一部の受益者に偏っていない不公平ではないか?受益者負担が公平・公正になっているか?	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【以下に理由を記入】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 公平・公正である ⇒【以下に理由を記入】 市民連携・市民協働・市民参画の推進として、市民やNPO等市民活動団体を対象としているため、受益機会・費用負担は公平・公正である。
事業の実施に当たり、ソーシャル・インクルージョンの理念を踏まえ、多様性への配慮はなされているか? <input checked="" type="checkbox"/> 適切に実施している・一部実施している ⇒【以下に理由(具体的な取組内容)を記入】 <input type="checkbox"/> 実施していない ⇒3 改革・改善方向の部に反映 評価になじまない		
この事業の対象者からの意見(想定している効果と対象者の感じている効果のギャップはあるか?)(裁量性の大きい事業のみ記載) NPO支援室を設立して13年が経ち、支援の対象と支援の内容を再検討する必要がある。		
この事業は施策の成果向上や公益の増進に役立っているか?(裁量性の大きい事業のみ記載) 市内で活動するNPO、市民団体等に関する情報発信、市民向けの講座を実施し、市民協働の推進に貢献している。		
3 評価結果の総括と今後の方向性(次年度計画と予算への反映)(ACTION)		
(1) 担当課評価者としての評価結果	① 公共開与と妥当性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ② 有効性 <input type="checkbox"/> 適切 <input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり ③ 効率性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ④ 公平性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり	(2) 全体総括(振り返り、反省点) 時代変化とともに支援すべき対象も拡大しており、本事業の効果も限定的であることから、事業そのものを再検討する必要がある。
(3) 今後の事業の方向性(改革改善案)・・・具体的に記載 <input type="checkbox"/> 事業のやり方改善(有効性改善) <input checked="" type="checkbox"/> 事業のやり方改善(効率性改善) <input type="checkbox"/> 事業のやり方改善(公平性改善) <input type="checkbox"/> 事業統廃合・連携 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない)	(4) 改革・改善による期待成果(廃止・休止の場合は記入不要)	コスト 削減 維持 増加 向上 ○ 維持 〇 低下 × ×
(5) 改革、改善を実現する上で解決すべき課題とその解決策 事業内容の見直し		
(6) <目標達成基準、見直し・廃止基準>この事業はどのような状態となれば目標が達成されたこととなりますか。また、見直し・廃止となりますか? 事業は、目的が達成された状態の見極めも困難であるが、時代変化と照らし合わせながら事業の見直しを行っていくべきと判断する。		