

令和2年度 事務事業総点検シート(1)
[令和元年度事務事業]

一般会計						事務事業分類	A 一般事務事業
事務事業名	広聴活動事業					シート番号	001-005
担当部署名	市長公室	局	広報戦略	部	市政情報	課 評価責任者(課長名)	銭谷

《 I . 基本情報 》

基本情報	1	堺市マスタープランの政策体系に基づく事業の位置付け	政策	7	地域主権を確立し、真の自治都市を実現します			後期実施計画の位置付け	
			施策	2	市民の満足につながる行政サービスの向上			無	
	2	事業開始年度	昭和 38 年度			終了(予定)年度	— 年度		
	3	根拠法令等 (法令、条例、規則、要綱等)							
	4	関連計画							
	5	事業実施の経緯	広く市民の意見を聴くための広聴活動を実施することにより、市民ニーズの把握に努めるとともに施策・事務事業への反映を図ることが求められてきた。						

《Ⅱ. 事業概要》

事業概要	6	事業の実施主体 (誰が実施しているのか。)	☒ 本庁 ☒ 各区 ☒ 出先機関 ((本市全機関)) ☐ 市外郭団体									
	7	事業の対象 (誰を、何を対象としているのか)	☐ 地域団体・市民 ☐ 民間企業・NPO ☐ その他 ()									
	8	事業の目的 (どのような状況にしたいのか)	広聴活動の充実により、市民ニーズを的確に把握し、市民の声を市政へ反映させるとともに市と市民との信頼関係を構築する。また、市民の市政参加を促し、協働社会の実現をめざす。									
	9	事業内容 (スケジュール、実施方法・手段、事業ボリュームなど)	市政への提案箱や陳情・要望書等により、寄せられた市民ニーズを「市民の声」共有システムにて、データベース化することにより把握する。また、市政モニター制度、パブリックコメント制度などで寄せられた意見についても関係所管課と情報共有し、迅速・丁寧に対応するとともに、市政運営の参考に資する。 広聴業務にかかる職員(広報広聴委員、主任、副主任等)への研修を実施し、職員の対応力向上を行う。									
			☒ 直接実施 ☐ 指定管理 ☒ 委託 ☐ 補助金 ☐ 負担金 ☐ その他 ()									
	10	直接実施以外の主な支出先	(株)マーケティングセンター、日本電気(株)									

《Ⅲ. 投入量》

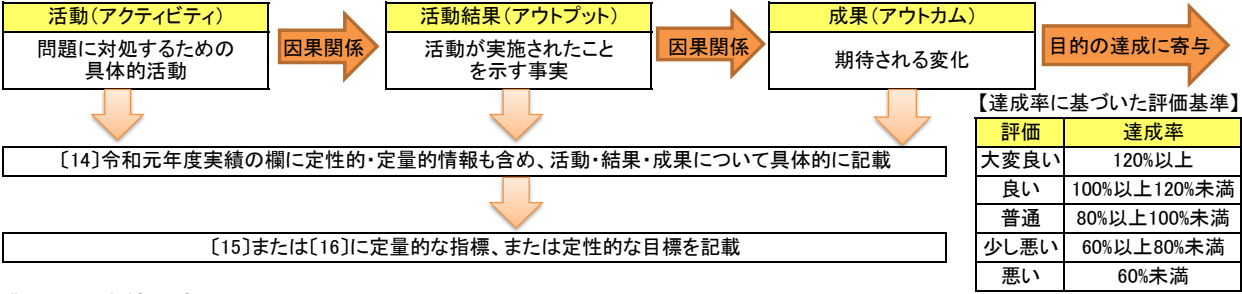
《Ⅲ. 投入量》			平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2年度		
事業コスト	11	項 目	単位	予算	決算	予算	決算	予算	決算	予算	
		事業費（a）	千円	6,905	6,377	7,374	6,329	7,498	6,457	6,486	
		主な事業費内訳	市政モニターアンケート経費	千円	3,584	3,135	3,990	3,108	2,450	1,461	3,862
			「市民の声」共有システム運用経費等	千円	2,460	2,460	2,586	2,585	4,397	4,397	1,774
				千円							
				千円							
		財源内訳	国・府支出金	千円							
			受益者負担金(使用料、手数料等)	千円							
			市債	千円							
			その他()	千円							
	一般財源	千円	6,905	6,377	7,374	6,329	7,498	6,457	6,486		
12	人件費（b）	千円	33,600	33,600	32,100	32,100	31,750	26,000	27,100		
13	総コスト(c)=(a)+(b)	千円	40,505	39,977	39,474	38,429	39,248	32,457	33,586		

令和2年度 事務事業総点検シート(2)

事務事業名	広聴活動事業	シート番号	001-005
-------	--------	-------	---------

Ⅳ. 評価(測定・分析)》

ロジックモデルの考え方



事業の活動実績や成果

令和元年度実績						
活動実績と成果	14	・市政への提案箱では、1,759件、2,704項目の提案が寄せられ、各所管課へ対応依頼を行った。 ・市政モニター制度 年間2回 9項目のアンケートを実施。 ・パブリックコメント制度11件を実施。 ・広報広聴委員、主任、副主任等へ広聴にかかる研修を10回実施し、職員の対応力向上を行った。				
	15	指標名【成果指標】	単位	平成29年度	平成30年度	令和元年度
		堺市ホームページ「市民の声Q&A」に対する市の考え方に対する理解	目標値	80	80	80
			実績値	86	80	80
			達成率	108%	100%	100%
			評価	良い	良い	良い
		算出方法・設定根拠など 各年市政モニターアンケートの設問において、「市の考え方について」よく理解できた、理解できたを合算。80%以上の方から理解を得ることを目標としている。				
	16	指標名【活動指標】	単位	平成29年度	平成30年度	令和元年度
		広聴業務にかかる市職員への研修・周知	目標値	10	10	10
			実績値	10	10	10
			達成率	100%	100%	100%
			評価	良い	良い	良い
		算出方法・設定根拠など 市職員への研修及び通知の延べ回数				

事業の効率性

区 分		単位	平成29年度	平成30年度	令和元年度
17	① 市政の提案箱への提案数	件	1,208	1,320	1,759
	② 上記①にかかる年間経費	千円	16,572	16,067	15,317
	③ 単位当たり経費(②÷①×1,000円)	円/単位	13,719	12,172	8,708
	備考(算出についての説明等) 「市民の声」共有システムの管理運営費用、人件費				
区 分		単位	平成29年度	平成30年度	令和元年度
18	① 職員の広聴業務研修への参加人数	人	178	226	239
	② 上記①にかかる年間経費	千円	960	930	766
	③ 単位当たり経費(②÷①×1,000円)	円/単位	5,393	4,115	3,205
	備考(算出についての説明等) 広聴業務における職員への研修に関する費用、人件費				

業績の分析

目 的		分析のチェックポイント
19	目標を達成できた、または達成できなかった要因や効率性についての分析 (その他、関連情報に基づいた分析)	○ 事業の達成度はどうでしたか。 ○ 5W2Hを踏まえて、実施過程に問題はありませんでしたか。 ○ 資源投入は適切でしたか。 ○ 事前想定できない外的要因の影響はありませんでしたか。 ○ 有効性は高いですか。低いですか。 ○ 効率性は向上していますか。 ○ RPA等をはじめとするICTを活用する余地はありませんでしたか。 ○ ターゲットに応じた最適媒体の選定など、戦略的な広報ができていましたか。
	・目標については、ほぼ達成できている。 ・本事業は、市民ニーズを把握し、事業に反映する有効な手段であることから、提案された意見については適切な回答をすることにより市民の理解を得ていく必要がある。そのためには市民の声に対する職員の対応力向上及び所管局部課間での対応の平準化を図らなければならない。	

令和2年度 事務事業総点検シート(3)

事務事業名	広聴活動事業	シート番号	001-005
-------	--------	-------	---------

《Ⅴ. 点検》

＜点検の前提＞

- 新型コロナウイルス感染症の影響により、本市の財政運営は今後一層厳しくなる
- 新型コロナウイルス感染症拡大防止と社会経済活動の両立をめざす

○上記「点検の前提」を踏まえ、事業の抜本的な見直しを検討するもの。

⇒

■	確認
---	----

コロナ禍を踏まえた点検（必要性・有効性・効率性）	20	本市財政運営が厳しくなることが想定される中、当該事業を廃止できないか。	事業廃止の可能性 ☐ 廃止できる ☒ 廃止できない	廃止した場合に市民生活等に及ぼす具体的な影響 市民の声を聴くことは、広聴業務として必要不可欠なことであり、市政の提案箱に寄せられた市民の声を迅速に各所管課へ伝えるために、「市民の声」共有システムを活用した対応が必要である。	
	21	(20で廃止できるを選択しなかった場合) 本市財政運営が厳しくなることが想定される中、当該事業を休止(延期)できないか。	事業休止の可能性 ☐ 休止(延期)できる ☒ 休止(延期)できない	休止した場合に市民生活等に及ぼす具体的な影響 市民の声を聴くことは、広聴業務として必要不可欠なことであり、市政の提案箱に寄せられた市民の声を迅速に各所管課へ伝えるために、「市民の声」共有システムを活用した対応が必要である。	休止の場合の再開時期 ☐ 令和2年度中 ☐ 令和3年度 ☐ 令和4年度以降
	22	(20で廃止できるを選択しなかった場合) 本市財政運営が厳しくなることが想定される中、事業規模を縮小するなど、コスト縮減を図ることができないか。	コストの縮減 ☐ 一部廃止しコスト縮減できる ☐ 一部休止しコスト縮減できる ☐ 規模等を縮小しコスト縮減できる ☒ 事業手法等を改善しコスト縮減できる ☐ 縮減できない	縮減できる場合は具体的な縮減内容、できない場合はその理由 市民の声を聴くことは、広聴業務として必要不可欠なことであり、市政の提案箱に寄せられた市民の声を迅速に各所管課へ伝えるために、「市民の声」共有システムを活用した対応が必要である。ただし、市政モニター制度については、募集・回答手法等を見直すことでコスト縮減を図る。	
	23	(20で廃止できるを選択しなかった場合) 社会経済活動の維持・回復のほか、3密を避けるなどの市民や民間の活動変容への対応に向け、実施手法を改善する必要がないか。	事業手法の適切性 ☐ 改善する必要がある ☐ 改善する必要がある ☒ 既に対応できている	改善する場合は改善策、その他は理由 市民からの提案は、電子申請システムやメール等での対応を行っているため、3密の対応はできている。	
	24	(20で廃止できるを選択しなかった場合) 効果的・効率的な事業の実施に向け、右に掲げる視点から改善できないか。	効果的・効率的な事業実施(以下の観点で、改善する(または改善済)場合は■、改善しない(改善余地がない場合を含む)場合は□) ① ☐ 公民連携の推進 ② ☐ ICT活用による効率化 ③ ☐ 他部局との適切な連携・役割分担 ④ ☐ 関係部署名 () ⑤ ☐ 国・府等との適切な役割分担・連携 ⑥ ☐ 他政令市等との比較におけるサービス水準の均衡 ⑦ ☐ その他 ()	理由・説明 現在も、市民からの提案は電子申請システム等を活用しており、庁内においてもシステムによる連携を行っているため、効果的な事務遂行が行えている。	
25	これまでの点検を踏まえ、今後の事業のあり方についてどのように考えるか。	事業の方向性 ☐ 廃止 ☐ 休止または延期 ☐ 事業を縮小 ☒ 改善して継続 ☐ 現状を継続 ☐ 事業を拡充 公金投入の方向性 ☐ ゼロ ☒ 縮小 ☐ 現状維持 ☐ 拡大 実施年度 ☐ 令和2年度 ☒ 令和3年度 ☐ 令和4年度以降			
		本事業は、市民ニーズを把握し、事業に反映する有効な手段であることから、提案された意見については適切な回答をすることにより市民の理解を得ていく必要がある。そのためにも市民の声に対する職員の対応力向上及び所管局部課間での対応の平準化を図り、継続していく事業である。			