

事務事業 No./名 称	■サービス部門 経企-11 よくある質問システム運営事業									
主管課	市民相談課					関連課				
分野名	市民参画・協働の推進									
目標 (目標値)	市民から尋ねられることが多い質問を想定し、常時、情報の提供を行うことにより、市民サービスの向上を図る。									
人口等の データ	データ区分	22年度	21年度	20年度	備 考					
	人 口	177,161人	176,669人	176,484人	・各年4月1日 (住民基本台帳)					
	世 帯 数	78,812世帯	78,131世帯	77,430世帯						
	事業の対象者数									
運営資源 状 況	決算値(千円)	239	3,112	4,549						
	(国・県)									
	(負担金等)									
	(一般財源)	239	3,112	4,549						
	人員配置数	0.5	0.5	1.0						
	人件費(千円)	4,305	4,437	9,018						
	協働の パートナー									
事務事業 運営経費	総事業費(千円)	4,544	7,549	13,567						
	市民1人当 りの経費(円)	26	43	77						
	対象者1人 当りの経費(円)									
ベンチマーク (県内外自治体 や民間団体と の比較値)	団体名	藤沢市	茅ヶ崎市	平塚市	小田原市	逗子市	横須賀市			
	FAQ公開	公開	準備中	公開	公開	未公開	公開			
指 標	評価	年度	21年度	22年度	23年度	24年度	最終年度(年度)			
ページ閲覧数	×	目標値	125,000	130,000	135,000	140,000				
◎目標を達成 ○目標に向かって前進 △横ばい ×後退		実績値	577,907	111,932						

中事業に含まれる小事業の評価(⇒個別事業の概要は裏面)

評価の視点	①効率性	事業費や人件費に削減余地はないか。				②妥当性	事業の目的と政策・施策体系の目標とが整合しているか。法的な根拠や公的関与の妥当性はあるか。			
	③有効性	事業の成果が得られているか。事業を休止・廃止した場合影響があるか。				④公平性	受益機会が偏っていないか。受益者負担は公平・公正か。			
小事業名	H22決算値	評価 適切=○、要改善=△(評価の視点を参照)				⇒ 方向性	A:充実・拡大 B:現状継続 C:改善・見直し D:統合縮小 E:廃止・休止			
よくある質問システム運営事業	239千円	①効率性	○	②妥当性	○	③有効性	△	④公平性	○	⇒ □A □B ■C □D □E
	事業の概要	ホームページより、市民から尋ねられることが多い質問を常時公開するシステムの運営管理								
		①効率性		②妥当性		③有効性		④公平性		⇒ □A □B □C □D □E
	事業の概要									
		①効率性		②妥当性		③有効性		④公平性		⇒ □A □B □C □D □E
	事業の概要									
		①効率性		②妥当性		③有効性		④公平性		⇒ □A □B □C □D □E
	事業の概要									
		①効率性		②妥当性		③有効性		④公平性		⇒ □A □B □C □D □E
	事業の概要									

中事業の評価結果

事業診断(課長評価)				
H22年度の課題	ページの閲覧数が減少している中で、今後のFAQシステムの在り方、方向性についての検討が必要。			
課題解決のための取組	評価機能を活用し、主に「役にたたない」と評価を受けたFAQデータの見直しを依頼するなどの取り組み。			
未解決の課題	評価機能の投票数が少なく、また、投票の具体的内容を把握することができないこと。			
今後の方針	評価機能の投票を促すとともに、FAQデータの更なる充実を進める。			
今後の方向性	A:充実・拡大 B:現状継続 C:改善・見直し D:統合縮小 E:廃止・休止	⇒ C	※ □事業完了	課長名 小島 俊昭

個別事業の概要

(単位:千円)

小事業名	ザイムスコード	個別事業名	22年度予算	22年度決算値	個別事業の評価結果
よくある質問システム運営事業	1307	よくある質問(FAQ)システム使用料	240	239	■適切 □見直し余地あり
	主な個別事業				
	主な個別事業				□適切 □見直し余地あり
	主な個別事業				□適切 □見直し余地あり
	主な個別事業				□適切 □見直し余地あり
	主な個別事業				□適切 □見直し余地あり
	主な個別事業				□適切 □見直し余地あり