

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 □支援部門									
主管課	秘書広報課(市民相談課)			関連課						
分野名	市民の参画、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	23年度	22年度	21年度	備考					
	人口	177,204人	177,161人	176,669人	・各年4月1日 (住民基本台帳)					
	世帯数	79,217世帯	78,812世帯	78,131世帯						
事業の対象者数										
運営資源状況	決算値(千円)	239	239	3,112						
	(国・県)									
	(負担金等)									
	(一般財源)	239	239	3,112						
	人員配置数	0.5	0.5	0.5						
	人件費(千円)	4,266	4,305	4,437						
	協働のパートナー									
事務事業運営経費	総事業費(千円)	4,505	4,544	7,549						
	市民1人当りの経費(円)	25	26	43						
	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	三浦市		
	FAQ公開	公開	公開	公開	公開	未公開	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(26年度)			
FAQデータ登録件数	X	目標値	1000	1100	1200	1300	1450			
		実績値	1003	1003	993					
◎目標を達成 ○目標に向かって前進										

評価のポイント

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。

中事業に含まれる小事業の評価(⇒個別事業の概要は裏面)

小事業名	H23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				

事務事業の課題及び取組状況

H23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システムのあり方、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「役に立たない」と評価を受けたFAQデータの見直しを依頼するとともに、定期的に内容の確認を呼びかけた結果、古くなった情報等の整理が進んだ。
未解決の課題	一部のデータについては更新が進まず、また、新規作成件数が伸びないため、引き続き全庁的な呼びかけを進めていく必要がある。

中事業の評価と今後の方向性

中事業の評価	適切=○ 要改善=△ (評価の視点を参照)	①効率性 ○ ②妥当性 ○ ③有効性 △ ④公平性 ○	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	※□事業完了
			FAQデータの更新を各課に徹底することで、常に最新かつ有用なデータが提供できるよう努める。	↓ A	課長等名 秘書広報課長 奈須 菊夫

(2面) 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	23年度予算	23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	主な個別事業	1307 よくある質問(FAQ)システム使用料	240	239	<input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
		主な個別事業			<input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
		主な個別事業			<input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
		主な個別事業			<input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
		主な個別事業			<input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり