

事務事業 No./名称	■サービス部門 経企-10 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		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	24年度	23年度	22年度	備考				
	人口	177,224人	177,204人	177,161人	・各年4月1日 (住民基本台帳)				
世帯数	79,669世帯	79,217世帯	78,812世帯						
運営資源状況	事業の対象者数								
	決算値(千円)	239	239	239					
	(国・県)								
	(負担金等)								
	(一般財源)	239	239	239					
	人員配置数	0.5	0.5	0.5					
	人件費(千円)	4,057	4,266	4,305					
事務事業運営経費	協働のパートナー								
	総事業費(千円)	4,296	4,505	4,544					
	市民1人当りの経費(円)	24	25	26					
	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	×	目標値	1000	1100	1200	1300	1450		
◎目標を達成 ○目標に向かって前進 △横ばい ×後退		実績値	1003	1003	993	962			

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	H24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

H24年度の課題	ページの閲覧数、データ登録数が減少している中で、庁内での窓口ワンストップとしての活用も見られないことから、データ更新や新規作成の督促による庁内での認知度を上げることで、データの充実を図り、もって閲覧者の満足度、利用頻度を向上させる。		
課題解決のための取組	定期的なデータの見直しによる、信頼性の向上に努めるとともに、広聴事業の中で問い合わせ等の多かった案件について、担当課にデータ作成を依頼した。	取組の結果	□解決 ■未解決
未解決の課題	新規作成件数が伸びず、閲覧件数も低下しているため、費用対効果の面で大きな課題となっている。		

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	△	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
		②妥当性	△			課長等名
③有効性	△	費用対効果の面で有効・有用な事業とは言い難いため、専用システムとしての運用は取りやめ、費用のかからない手法による運用に切り替える。	E		秘書広報課長	
④公平性	△				奈須 菊夫	

