

令和 2年度 事務事業評価シート

[令和元年度事後評価]

整理番号	7		
部 局 名	政策調整部	所 属 名	市政情報課
事務事業名	01221 文書管理改善推進事業	所 属 長	谷口 信子
		記 入 者	高橋 直輝

< 1. 基本事項 >

総合計画の位置付け	区分	コード	名 称	根 拠 法令等	天津市文書取扱規程
	方針	03	安心、快適に住み続けることのできる活力のあるまちを創ります		
	政策	05	徹底した行財政改革を進め、確かな都市経営を進めます		
	施策	03	開かれた市政の推進		
	視点	01	知る権利を尊重した情報公開の推進		
	重事	01	情報公開の推進	関連する個別計画	

関連事業	コード	事務事業名称	コード	所属名称

予算事業	会計	枠	事業種別	予算事業名	始期・終期
	一般会計	管理	評価対象事業	文書管理改善推進事業費	

事業の概要
 情報公開及び個人情報保護制度の適正な運用を念頭に置き、公文書の整理、保存等についての考え方を統括し、必要に応じて支援や助言を行うことで庁内における文書管理の適正化、効率化を図っている。具体例として、令和元年度に「天津市文書事務の手引」を作成し周知している。また、毎年8月を文書整理月間として定め、文書の適正管理を推進している。さらに、文書管理システムの活用を促し、効率的な文書管理を推進している。

運営方法 直営 指定管理者 民間委託 出資団体委託 補助金交付 その他 ()

< 2. 事業分析 > PLAN

目的 (何のために)	文書の作成－整理－保存－廃棄の円滑な実施
対象 (何又は誰を)	公文書
手段 (どのようなやり方で)	文書管理システムの利用、文書整理月間の実施、公文書一斉廃棄の実施、文書庫への引継ぎ など
成果 (どのような状態にするのか)	庁内における適正かつ効率的な文書管理

< 3. 経費 > DO

		平成29年度 決算額(千円)	平成30年度 決算額(千円)	令和元年度 決算額(千円)	令和2年度 予算額(千円)	令和3年度 見込額(千円)	備 考
直接経費 A		2,086	3,220	2,890	3,116	3,116	
人件費 B		11,810	8,701	9,873	10,177	10,177	
事業費合計 A+B		13,896	11,921	12,763	13,293	13,293	
事業費の内訳	国	0	0	0	0	0	
	県	0	0	0	0	0	
	起債	0	0	0	0	0	
	その他	0	388	371	330	330	公文書廃棄委託企業局分担金
	一般財源	13,896	11,533	12,392	12,963	12,963	
職員数(人)		1.64	1.26	1.39	1.39	1.39	
職員数の内訳	正規	1.38	1.00	1.13	1.13	1.13	
	嘱託	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
	臨時	0.26	0.26	0.26	0.26	0.26	

< 4. 指標 > DO

		指 標 名	単 位	目標・実績	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	
活動指標	1	登録簿冊総数	件	目標	200,000	200,000	200,000	100	100	
		文書管理研修参加率(率)		実績	246,268	244,030	253,122	-	-	
	文書管理システムに登録されている簿冊数(各年度4月時点)【文書管理研修参加率 令和2年度以降】									
成果指標	1	文書検索時間比	検索時間比	目標	2	2	2	80	80	
		文書管理習熟度テスト正答率%		実績	2.87	2.87	2.87	-	-	
	台帳での検索時間÷システムでの検索時間【文書管理習熟度テスト正答率 令和2年度以降】									
	2			目標						
			実績							

令和 2年度 事務事業評価シート

[令和元年度事後評価]

整理番号	8		
部 局 名	政策調整部	所 属 名	市政情報課
事務事業名	01362 情報公開制度等推進事業	所 属 長	谷口 信子
		記 入 者	高橋 直輝

< 1. 基本事項 >

総合計画の位置付け	区分	コード	名 称	根 拠 法令等	天津市情報公開条例、天津市個人情報保護条例
	方針	03	安心、快適に住み続けることのできる活力のあるまちを創ります		
	政策	05	徹底した行財政改革を進め、確かな都市経営を進めます		
	施策	03	開かれた市政の推進		
	視点	01	知る権利を尊重した情報公開の推進		
	重事	01	情報公開の推進	関連する個別計画	

関連事業	コード	事務事業名称	コード	所属名称

予算事業	会計	枠	事業種別	予算事業名	始期・終期
	一般会計	政策	評価対象事業	情報公開制度等推進事業費	

事業の概要
市民の市政への参加と市政に対する理解をより推進するとともに、公正で信頼される市政運営に努めることを目的として、平成6年1月から情報公開制度をスタートした。その後、より利用しやすくするために情報公開条例を全面改正し、平成14年10月から新制度で情報公開を実施している。また、平成16年7月から、個人情報保護条例を施行して、保有個人情報の開示制度を実施するとともに、個人情報の保護に努めている。

運営方法 直営 指定管理者 民間委託 出資団体委託 補助金交付 その他 ()

< 2. 事業分析 > PLAN

目的 (何のために)	市民の市政への参加を一層促進し、市民の理解と協力を得る。
対象 (何又は誰を)	情報公開制度または保有個人情報開示制度を利用する者
手段 (どのようなやり方で)	情報公開請求または保有個人情報開示請求に対して、市の保有する公文書を特定し開示する。
成果 (どのような状態にするのか)	行政の透明性が高まり、市民の市政への参加が促進され、信頼される市政の運営が確保される。

< 3. 経費 > DO

		平成29年度 決算額(千円)	平成30年度 決算額(千円)	令和元年度 決算額(千円)	令和2年度 予算額(千円)	令和3年度 見込額(千円)	備 考
直接経費 A		1,376	1,077	620	1,077	1,077	
人件費 B		17,714	10,751	15,434	15,738	15,738	
事業費合計 A+B		19,090	11,828	16,054	16,815	16,815	
事業費の内訳	国	0	0	0	0	0	
	県	0	0	0	0	0	
	起債	0	0	0	0	0	
	その他	459	385	261	320	320	雑入【公文書コピー代】
	一般財源	18,631	11,443	15,793	16,495	16,495	
職員数(人)		2.36	1.51	2.06	2.06	2.06	
職員数の内訳	正規	2.10	1.25	1.80	1.80	1.80	
	嘱託	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
	臨時	0.26	0.26	0.26	0.26	0.26	

< 4. 指標 > DO

		指 標 名	単 位	目標・実績	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
活動指標	1	情報公開の請求件数	件	目標	300	300	300	300	300
				実績	327	369	312	-	-
	1年間で公文書公開の請求のあった件数								
	2	保有個人情報開示の請求件数	件	目標	55	55	55	55	55
実績				58	60	52	-	-	
1年間で開示請求のあった件数									
成果指標	1	情報公開請求のうち期限を徒過せずに決定処分をした割合	%	目標	100	100	100	100	100
				実績	100	100	100	-	-
	条例で定める請求から決定までの期限を正当な理由と必要な手続きを経ずして経過することがない。								
	2	保有個人情報開示請求のうち期限を徒過せずに決定処分をした割合	%	目標	100	100	100	100	100
実績				100	100	100	-	-	
条例で定める請求から決定までの期限を正当な理由と必要な手続きを経ずして経過することがない。									

<5. 評価> CHECK

事業を取りまく社会環境の状況	情報公開制度が広く浸透しつつあり、また個人情報保護意識の高まり等から、広い範囲で数多くの情報公開請求や保有個人情報の開示の請求を受けている。	
これまでの見直しや改善等の経過	定例、継続的な請求等、原課の任意提供等が適当なものについては各担当課と協議を行っている。また過去に全部公開した文書を一部非公開とした事案があり、確認用に過去の公開請求一覧をライブラリに掲載している。	
項目別評価	評価	評価理由
妥当性 (実施主体又は手段は妥当か)	<input checked="" type="checkbox"/> A. 妥当である <input type="checkbox"/> B. ほぼ妥当である <input type="checkbox"/> C. あまり妥当ではない <input type="checkbox"/> D. 妥当ではない	情報公開制度や保有個人情報開示請求制度は、公正で透明な信頼される行政運営のために必要な制度である。
有効性 (事業分析の「成果」欄に記載の成果は上がっているか)	<input checked="" type="checkbox"/> A. 上がっている <input type="checkbox"/> B. やや上がっている <input type="checkbox"/> C. あまり上がっていない <input type="checkbox"/> D. 上がっていない	近年は情報公開等請求件数が高水準で推移しているが、請求資料の特定などで請求者と原課の調整を行い、円滑な情報公開及び個人情報開示決定を実現している。
効率性 (事業手法は効率的であるか。)	<input checked="" type="checkbox"/> A. 高い <input type="checkbox"/> B. やや高い <input type="checkbox"/> C. やや低い <input type="checkbox"/> D. 低い	情報公開等請求に対する決定期限は原則15日以内であるが、定例的等簡易な請求は期限内の早期に決定がなされ、市民等に情報が開示されるよう、担当課への助言に努めている。
総合評価	<input checked="" type="checkbox"/> 1. 計画どおり事業を進めることが適当 <input type="checkbox"/> 2. 事業の進め方に改善が必要 <input type="checkbox"/> 3. 事業規模や見直しが必要 <input type="checkbox"/> 4. 事業の抜本的見直しや廃止が必要	

施策への貢献度	<input checked="" type="checkbox"/> A. 貢献している <input type="checkbox"/> B. やや貢献している <input type="checkbox"/> C. あまり貢献していない <input type="checkbox"/> D. 貢献していない	市民等の請求に対し、市政に関する情報を速やかに提供することで、開かれた行政運営の実現のための重要な事務事業となっている。
---------	--	--

<6. 今後の方向性> ACTION

方向性	<input checked="" type="checkbox"/> 1. 現状のまま継続 <input type="checkbox"/> 2. 見直しの上で継続 (<input type="checkbox"/> 2-1. 拡充・重点化 <input type="checkbox"/> 2-2. 手段等の改善 <input type="checkbox"/> 2-3. 効率化 <input type="checkbox"/> 2-4. 簡素化・縮小 <input type="checkbox"/> 2-5. 統合 <input type="checkbox"/> 2-6. その他) <input type="checkbox"/> 3. 終期の設定 <input type="checkbox"/> 4. 終了 () <input type="checkbox"/> 5. 休止 <input type="checkbox"/> 6. 廃止	開かれた大津市政を推進するための重要な制度として、今後も正確で適正な情報公開等制度の推進に努める。また、更に慎重な取扱いが求められるマイナンバーに対する知識習得のための情報提供や研修等の機会を設ける。あわせて、その取扱いに関する庁内調査を実施する。
部局長コメント	情報公開を推進し、保有個人情報を適切に取り扱うためには、所属長、校園長をはじめ、すべての職員が情報公開の制度を十分に理解することが重要である。今後とも、計画的に研修会を開催するなど、知識の習得・習熟に努める。	

<7. 評価分析> ※成果増減率、コスト増減率は対前年度比

区分	平成29年度	平成30年度	令和元年度	
目標達成率	指標1	100.00 %	100.00 %	100.00 %
	指標2	100.00 %	100.00 %	100.00 %
成果増減率	指標1	- %	±0.00 %	±0.00 %
	指標2	- %	±0.00 %	±0.00 %
活動単位コスト	指標1	58 千円	32 千円	51 千円
	指標2	329 千円	197 千円	308 千円
成果単位コスト	指標1	190 千円	118 千円	160 千円
	指標2	190 千円	118 千円	160 千円
コスト増減率	- %	-38.04 %	+35.72 %	

令和 2年度 事務事業評価シート

[令和元年度事後評価]

整理番号	4	部 局 名	政策調整部	所 属 名	広報課	所 属 長	松岡 正人
事務事業名	02379	ホームページ運営事業		記 入 者		井上 仁志	

＜1. 基本事項＞

総合計画の位置付け	区分	コード	名 称	根 拠 法令等	
	方針	03	安心、快適に住み続けることのできる活力のあるまちを創ります	関連する 個別計画	
	政策	05	徹底した行財政改革を進め、確かな都市経営を進めます		
	施策	03	開かれた市政の推進		
	視点	02	オープンデータ等による市政情報の発信		
重事	01	地域情報発信の充実			
関連事業	コード	事務事業名称		コード	所属名称
	01220	市政広報事業		1003	広報課
予算事業	会計	枠	事業種別	予算事業名	始期・終期
	一般会計		評価対象事業	ホームページ運営事業費	
事業の概要	情報通信技術（ICT）の進展により、情報収集の手段が多様化する中、ホームページの利用者の利便性やサービスの向上を図り、市政への理解をより深めるため、ホームページを活用し、様々な市政情報をわかりやすく提供する。				
運営方法	<input checked="" type="checkbox"/> 直営 <input type="checkbox"/> 指定管理者 <input checked="" type="checkbox"/> 民間委託 <input type="checkbox"/> 出資団体委託 <input type="checkbox"/> 補助金交付 <input type="checkbox"/> その他（ ）				

＜2. 事業分析＞ PLAN

目的 (何のために)	適切な市政情報を発信するため、
対象 (何又は誰を)	ホームページ利用者を対象に、
手段 (どのようなやり方で)	利用しやすくまた分かりやすいホームページの運用を進め、
成果 (どのような状態にするのか)	必要とされる市政情報をわかりやすく、適時に提供する。

＜3. 経費＞ DO

		平成29年度 決算額(千円)	平成30年度 決算額(千円)	令和元年度 決算額(千円)	令和2年度 予算額(千円)	令和3年度 見込額(千円)	備 考
直接経費 A		15,023	19,206	21,563	0	0	令和2年度から市政広報事業費に 統合
人件費 B		10,660	10,660	4,150	0	0	
事業費合計 A+B		25,683	29,866	25,713	0	0	
事業費 の内訳	国	0	0	0	0	0	
	県	0	0	0	0	0	
	起債	0	0	0	0	0	
	その他	3,329	2,821	556	0	0	
	一般財源	22,354	27,045	25,157	0	0	
職員数(人)		1.30	1.30	0.50	0.00	0.00	
職員数 の内訳	正規	1.30	1.30	0.50	0.00	0.00	
	嘱託	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
	臨時	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	

＜4. 指標＞ DO

		指 標 名	単 位	目標・実績	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	
活動指標	1	ホームページ公開依頼件数	件	目標	6,000	6,000	6,000	8,000	8,000	
		実績		7,413	8,732	10,223	-	-		
		各課からホームページに公開登録を依頼される件数								
2				目標						
				実績						
成果指標	1	ホームページアクセス件数	件	目標	1,600,000	0	0	0	0	
		実績		1,224,772	0	0	-	-		
			市ホームページのトップページへのアクセス件数							
	2		ホームページの総アクセス数	千件	目標	0	11,050	11,050	12,000	12,000
実績			0		11,832	12,841	-	-		
		市ホームページの総アクセス件数								

令和 2年度 事務事業評価シート

[令和元年度事後評価]

整理番号	5		
部 局 名	政策調整部	所 属 名	広報課
事務事業名	01219 広報おおつ発行事業	所 属 長	松岡 正人
		記 入 者	白子 広治

＜1. 基本事項＞

総合計画の位置付け	区分	コード	名 称	根 拠 法令等	
	方針	03	安心、快適に住み続けることのできる活力のあるまちを創ります		
	政策	05	徹底した行財政改革を進め、確かな都市経営を進めます		
	施策	03	開かれた市政の推進		
	視点	02	オープンデータ等による市政情報の発信		
重事	02	市政広報活動の充実			

関連事業	コード	事務事業名称	コード	所属名称

予算事業	会 計	枠	事業種別	予算事業名	始期・終期
	一般会計	管理	評価対象事業	広報おおつ発行事業費	

事業の概要
 広報おおつは、昭和25年4月の創刊以来、本市の行政情報の基幹的媒体としての役割を果たしている。当初は、タブロイド判8ページで作成していたが、平成15年8月1日号からA4判16ページに刷新し、毎月1日号・15日号の2回を基本として発行している。なお、令和元年度の1回当たりの発行部数は約116,900部である。

運営方法 直営 指定管理者 民間委託 出資団体委託 補助金交付 その他 ()

＜2. 事業分析＞ PLAN

目的 (何のために)	市政（まちづくり）情報を広く提供する。
対象 (何又は誰を)	全市民に対して
手段 (どのようなやり方で)	印刷紙及びインターネットを活用して
成果 (どのような状態にするのか)	行政と市民との市政（まちづくり）情報の共有化を図る。

＜3. 経費＞ DO

		平成29年度 決算額(千円)	平成30年度 決算額(千円)	令和元年度 決算額(千円)	令和2年度 予算額(千円)	令和3年度 見込額(千円)	備 考
直接経費 A		66,144	67,346	70,031	78,822	78,822	
人件費 B		21,222	19,207	18,142	18,812	18,812	
事業費合計 A+B		87,366	86,553	88,173	97,634	97,634	
事業費の内訳	国	0	0	0	0	0	
	県	0	0	0	0	0	
	起債	0	0	0	0	0	
	その他	2,520	2,520	2,520	2,520	2,520	
	一般財源	84,846	84,033	85,653	95,114	95,114	
職員数(人)		2.88	2.48	2.38	2.38	2.38	
職員数の内訳	正規	2.50	2.30	2.20	2.20	2.20	
	嘱託	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
	臨時	0.38	0.18	0.18	0.18	0.18	

＜4. 指標＞ DO

		指 標 名	単 位	目標・実績	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	
活動指標	1	広報おおつ発行部数（1回あたり）	部	目標	117,000	117,000	117,000	117,000	117,000	
				実績	117,940	117,340	116,940	-	-	
	年度末の発行部数									
	2			目標						
		実績								
成果指標	1	配布率	%	目標	100	0	0	0	0	
				実績	80	0	0	-	-	
	年度末の発行部数／年度末の全世帯数×100(%)									
	2	世帯への直接配布率	%	目標	0	70	70	70	70	
実績				0	70.9	70.9	-	-		
4/15号の世帯への直接配布部数／全世帯数×100(%) (平成30年度より変更)										

令和 2年度 事務事業評価シート

[令和元年度事後評価]

整理番号	6		
部 局 名	政策調整部	所 属 名	広報課
事務事業名	01220 市政広報事業	所 属 長	松岡 正人
		記 入 者	白子 広治

< 1. 基本事項 >

総合計画の位置付け	区分	コード	名 称	根 拠 法令等
	方針	03	安心、快適に住み続けることのできる活力のあるまちを創ります	
	政策	05	徹底した行財政改革を進め、確かな都市経営を進めます	関連する個別計画
	施策	03	開かれた市政の推進	
	視点	02	オープンデータ等による市政情報の発信	
重事	02	市政広報活動の充実		

関連事業	コード	事務事業名称	コード	所属名称
	02379	ホームページ運営事業	1003	広報課

予算事業	会計	枠	事業種別	予算事業名	始期・終期
	一般会計	政策	評価対象事業	市政広報事業費	

事業の概要
 市政情報を広く迅速に市民等に提供するため、庁内に市政記者室を設置し、報道機関への資料提供や記者会見を開いている。また、テレビ・ラジオ等を媒体とした市政情報番組の制作・放送やインターネット活用による情報提供に努めている。

運営方法 直営 指定管理者 民間委託 出資団体委託 補助金交付 その他 ()

< 2. 事業分析 > PLAN

目的 (何のために)	市政(まちづくり)情報を広く提供する。
対象 (何又は誰を)	市民を中心としたすべての者に対して
手段 (どのようなやり方で)	報道機関、テレビ、ラジオ、インターネットを活用して
成果 (どのような状態にするのか)	行政と市民等との市政(まちづくり)情報の共有化を図る。

< 3. 経費 > DO

		平成29年度 決算額(千円)	平成30年度 決算額(千円)	令和元年度 決算額(千円)	令和2年度 予算額(千円)	令和3年度 見込額(千円)	備 考
直接経費 A		22,289	19,520	18,244	40,276	40,276	令和2年度からホームページ
人件費 B		22,628	21,021	19,423	28,338	28,338	運営事業を統合
事業費合計 A+B		44,917	40,541	37,667	68,614	68,614	
事業費の内訳	国	0	0	0	0	0	
	県	0	0	0	0	0	
	起債	0	0	0	0	0	
	その他	0	0	0	1,633	1,633	
	一般財源	44,917	40,541	37,667	66,981	66,981	
職員数(人)		3.62	3.42	3.37	4.12	4.12	
職員数の内訳	正規	2.50	2.30	2.25	3.00	3.00	
	嘱託	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
	臨時	1.12	1.12	1.12	1.12	1.12	

< 4. 指標 > DO

		指 標 名	単 位	目標・実績	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
活動指標	1	テレビ、ラジオによる放送	分	目標	7,747	7,747	7,647	7,617	7,617
				実績	7,747	7,647	7,617	-	-
	テレビ、ラジオの年間総放送時間(分)								
2	情報発信媒体数	種類	目標	10	10	10	10	10	
			実績	12	12	12	-	-	
情報発信媒体の年間種類数									
成果指標	1	大津市役所各所属から報道機関へのリリース件数	件	目標	889	898	907	916	925
				実績	903	905	926	-	-
大津市役所各所属から報道機関への年間資料提供件数									
2				目標					
				実績					

令和 2年度 事務事業評価シート

[令和元年度事後評価]

整理番号	9		
部 局 名	政策調整部	所 属 名	市政情報課
事務事業名	01363 統計調査推進事業	所 属 長	谷口 信子
		記 入 者	目片 善比古

< 1. 基本事項 >

総合計画の位置付け	区分	コード	名 称	根 拠 法令等	天津市統計調査員候補者の登録に関する要綱
	方針	03	安心、快適に住み続けることのできる活力のあるまちを創ります		
	政策	05	徹底した行財政改革を進め、確かな都市経営を進めます	関連する個別計画	
	施策	03	開かれた市政の推進		
	視点	02	オープンデータ等による市政情報の発信		
重事	99	その他			

関連事業	コード	事務事業名称	コード	所属名称

予算事業	会計	枠	事業種別	予算事業名	始期・終期
	一般会計	管理	評価対象事業	統計調査推進事業費	

事業の概要
統計法に基づく基幹統計調査等を正確かつ円滑に実施するため、必要な調査員を確保し資質の向上に努めている。また、統計情報の高度化とオープンデータ化の推進を図るため、より利活用しやすい統計情報ホームページ「おおつ統計ナビ」を開設し、統計情報の利活用の推進を図っている。

運営方法 直営 指定管理者 民間委託 出資団体委託 補助金交付 その他 ()

< 2. 事業分析 > PLAN

目的 (何のために)	正確で円滑な基幹統計調査等の実施及び統計資料の有効活用
対象 (何又は誰を)	登録統計調査員、統計データ
手段 (どのようなやり方で)	調査員不足地域の把握と必要人員の確保及び調査員研修等の実施。統計年鑑の作成等による統計情報の発信。
成果 (どのような状態にするのか)	統計調査実施時、効率よく適正な調査事務を行なうことができる。活用しやすい統計情報を提供できる。

< 3. 経費 > DO

		平成29年度 決算額(千円)	平成30年度 決算額(千円)	令和元年度 決算額(千円)	令和 2年度 予算額(千円)	令和 3年度 見込額(千円)	備 考
直接経費 A		986	765	740	828	828	
人件費 B		3,936	5,920	5,395	7,669	4,565	
事業費合計 A+B		4,922	6,685	6,135	8,497	5,393	
事業費の財源内訳	国	0	0	0	0	0	
	県	183	165	162	210	210	
	起債	0	0	0	0	0	
	その他	28	18	17	21	21	
一般財源		4,711	6,502	5,956	8,266	5,162	
職員数(人)		0.48	0.75	0.65	1.05	0.55	
職員数の内訳	正規	0.48	0.75	0.65	0.85	0.55	
	嘱託	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
	臨時	0.00	0.00	0.00	0.20	0.00	
		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	

< 4. 指標 > DO

		指 標 名	単 位	目標・実績	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度
活動指標	1	登録統計調査員研修会参加人数	人	目標	50	50	50	50	50
		実績		23	33	15	-	-	
活動指標	2	登録統計調査員の参加人数		目標					
		実績							
成果指標	1	登録統計調査員数確保率	%	目標	85	85	85	85	85
		実績		86	85.5	82.7	-	-	
成果指標	2	登録統計調査員数/適正登録統計調査員数(国の基準:283人)×100		目標					
		実績							

令和 2年度 事務事業評価シート

[令和元年度事後評価]

整理番号	11				
部 局 名	政策調整部	所 属 名	情報システム課	所 属 長	伊藤 義樹
事務事業名	01210 地域情報化推進事業	記 入 者	北 良典		

＜1. 基本事項＞

総合計画の位置付け	区分	コード	名 称	根 拠 法令等	大津市デジタルイノベーション戦略
	方針	03	安心、快適に住み続けることのできる活力のあるまちを創ります	関連する 個別計画	
	政策	05	徹底した行財政改革を進め、確かな都市経営を進めます		
	施策	03	開かれた市政の推進		
	視点	02	オープンデータ等による市政情報の発信		
重事	01	地域情報発信の充実			
関連事業	コード	事務事業名称		コード	所属名称
予算事業	会計	枠	事業種別	予算事業名	始期・終期
	一般会計	政策	評価対象事業	地域情報化推進事業費	
事業の概要	市民の利便性やサービスの向上を図るため、メール配信システムや、滋賀県が主体となって進める無料公衆無線LANであるびわ湖フリーWiFiの設置促進への協力など、情報通信技術の活用により、必要な人へ必要な情報を提供することを促進し地域の情報化を推進する。				
運営方法	<input checked="" type="checkbox"/> 直営 <input type="checkbox"/> 指定管理者 <input type="checkbox"/> 民間委託 <input type="checkbox"/> 出資団体委託 <input type="checkbox"/> 補助金交付 <input checked="" type="checkbox"/> その他（県との連携）				

＜2. 事業分析＞ PLAN

目的 (何のために)	地域情報化推進のため、
対象 (何又は誰を)	市民を対象に、
手段 (どのようなやり方で)	メール配信システムの利活用やびわ湖フリーWiFiの設置促進の協力を進め、
成果 (どのような状態にするのか)	必要とされる情報をわかりやすく、適時に提供する。

＜3. 経費＞ DO

		平成29年度 決算額(千円)	平成30年度 決算額(千円)	令和元年度 決算額(千円)	令和2年度 予算額(千円)	令和3年度 見込額(千円)	備 考
直接経費 A		20,603	22,798	19,366	19,371	19,371	
人件費 B		16,792	14,340	6,640	9,130	9,130	
事業費合計 A+B		37,395	37,138	26,006	28,501	28,501	
事業費 の財源 内 訳	国	0	0	0	0	0	
	県	0	0	0	0	0	
	起債	0	0	0	0	0	
	その他	19	0	0	0	0	
	一般財源	37,376	37,138	26,006	28,501	28,501	
職員数(人)		2.30	2.00	0.80	1.10	1.10	
職員数 の内訳	正 規	1.90	1.60	0.80	1.10	1.10	
	嘱 託	0.40	0.40	0.00	0.00	0.00	
	臨 時	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	

＜4. 指標＞ DO

		指 標 名	単 位	目標・実績	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
活動指標	1	メール配信提供情報件数	件	目標	28	28	28	30	30
		実績		30	32	32	-	-	
活動指標	2	メール配信によって提供する情報(ジャンル)件数		目標					
		実績							
成果指標	1	メール配信登録者数	件	目標	71,000	71,000	71,000	80,000	80,000
		実績		83,208	86,313	87,101	-	-	
成果指標	2	メール配信を希望する登録者数		目標					
		実績							

<5. 評価> CHECK

事業を取りまく社会環境の状況	国の示す指針において、地方自治体におけるICTのさらなる活用による市民の利便性の向上が求められている。		
これまでの見直しや改善等の経過	メール配信においては、具体的な配信内容が分かるよう、メールサンプルを公開している。また、びわ湖フリーWiFiポータルサイトを開設（滋賀県が構築、県内市町は経費を分担負担）し市民への周知に努めている。		
項目別評価	評価	評価理由	
妥当性 (実施主体又は手段は妥当か)	<input checked="" type="checkbox"/> A. 妥当である <input type="checkbox"/> B. ほぼ妥当である <input type="checkbox"/> C. あまり妥当ではない <input type="checkbox"/> D. 妥当ではない	市の保有する情報や市民が必要とする情報を適時発信するための取組みであり、また、県との連携も出来ており、妥当である。	
有効性 (事業分析の「成果」欄に記載の成果は上がっているか)	<input checked="" type="checkbox"/> A. 上がっている <input type="checkbox"/> B. やや上がっている <input type="checkbox"/> C. あまり上がっていない <input type="checkbox"/> D. 上がっていない	モバイル端末や無線通信手段が普及したことにより、情報提供の手段として有効である。	
効率性 (事業手法は効率的であるか。)	<input checked="" type="checkbox"/> A. 高い <input type="checkbox"/> B. やや高い <input type="checkbox"/> C. やや低い <input type="checkbox"/> D. 低い	市民が必要とする情報を適時発信できていることに加え、県との連携による市民周知もできており、効率性は高い。	
総合評価	<input checked="" type="checkbox"/> 1. 計画どおり事業を進めることが適当 <input type="checkbox"/> 3. 事業規模の見直しが必要	<input type="checkbox"/> 2. 事業の進め方に改善が必要 <input type="checkbox"/> 4. 事業の抜本的見直しや廃止が必要	

施策への貢献度	<input checked="" type="checkbox"/> A. 貢献している <input type="checkbox"/> B. やや貢献している <input type="checkbox"/> C. あまり貢献していない <input type="checkbox"/> D. 貢献していない	市民生活や社会環境の変化に対応した事業を進めることで、施策の目標達成に貢献できている。
---------	--	---

<6. 今後の方向性> ACTION

方向性	<input checked="" type="checkbox"/> 1. 現状のまま継続 <input type="checkbox"/> 2. 見直しの上で継続 (<input type="checkbox"/> 2-1. 拡充・重点化 <input type="checkbox"/> 2-2. 手段等の改善 <input type="checkbox"/> 2-3. 効率化 <input type="checkbox"/> 2-4. 簡素化・縮小 <input type="checkbox"/> 2-5. 統合 <input type="checkbox"/> 2-6. その他) <input type="checkbox"/> 3. 終期の設定 <input type="checkbox"/> 4. 終了 () <input type="checkbox"/> 5. 休止 <input type="checkbox"/> 6. 廃止	メール配信システムについて引き続き活用していくとともに、プッシュ通知機能等を備えた市民ポータルサイトについて先進市の導入事例等の調査研究を進める。また、びわ湖フリーWiFiについては、設置促進の支援を行っていく。
部局長コメント	メール配信システムについては、引き続き活用を図っていくとともに、WiFi環境の整備促進については、各施設において新規設置時に技術情報の提供や必要な支援を行っていく。	

<7. 評価分析> ※成果増減率、コスト増減率は対前年度比

区分		平成29年度	平成30年度	令和元年度
目標達成率	指標1	117.19 %	121.56 %	122.67 %
	指標2	- %	- %	- %
成果増減率	指標1	- %	+3.73 %	+0.91 %
	指標2	- %	%	%
活動単位コスト	指標1	1,246 千円	1,160 千円	812 千円
	指標2	- 千円	- 千円	- 千円
成果単位コスト	指標1	0 千円	0 千円	0 千円
	指標2	- 千円	- 千円	- 千円
コスト増減率		- %	-4.25 %	-30.60 %

令和 2年度 事務事業評価シート

[令和元年度事後評価]

整理番号	15	
部 局 名	政策調整部	所 属 名
事務事業名	03865 先進的情報化推進事業	所 属 長
		記 入 者

＜1. 基本事項＞

総合計画の位置付け	区分	コード	名 称	根 拠 法令等	
	方針	03	安心、快適に住み続けることのできる活力のあるまちを創ります	関連する 個別計画	
	政策	05	徹底した行財政改革を進め、確かな都市経営を進めます		
	施策	03	開かれた市政の推進		
	視点	02	オープンデータ等による市政情報の発信		
重事	01	地域情報発信の充実			
関連事業	コード	事務事業名称		コード	所属名称
予算事業	会計	枠	事業種別	予算事業名	始期・終期
	一般会計	政策	評価対象事業	先進的情報化推進事業費	
事業の概要	市が保有する情報を公開することで、新たなサービスやビジネスの創出及び行政の透明性向上や住民の行政参画を促進することにより、「企業活動や地域の活性化」につなげることを目的として、オープンデータ化及びオープンデータの活用への促進に向けた取組みを行っていく。				
運営方法	<input checked="" type="checkbox"/> 直営 <input type="checkbox"/> 指定管理者 <input checked="" type="checkbox"/> 民間委託 <input type="checkbox"/> 出資団体委託 <input type="checkbox"/> 補助金交付 <input type="checkbox"/> その他 ()				

＜2. 事業分析＞ PLAN

目的 (何のために)	新たなサービスやビジネスの創出、行政の透明性向上、住民の行政参画の促進により、「企業活動や地域の活性化」につなげることを目的として、
対象 (何又は誰を)	市が保有するデータを、
手段 (どのようなやり方で)	オープンデータとして公開することで、
成果 (どのような状態にするのか)	市民や企業等により多くのデータが活用されるもの。

＜3. 経費＞ DO

		平成29年度 決算額(千円)	平成30年度 決算額(千円)	令和元年度 決算額(千円)	令和2年度 予算額(千円)	令和3年度 見込額(千円)	備 考
直接経費 A		0	0	1,336	2,475	2,475	
人件費 B		0	0	6,640	6,640	6,640	
事業費合計 A+B		0	0	7,976	9,115	9,115	
事業費 の内訳	国	0	0	0	0	0	
	県	0	0	0	0	0	
	起債	0	0	0	0	0	
	その他	0	0	0	0	0	
	一般財源	0	0	7,976	9,115	9,115	
職員数(人)		0.00	0.00	0.80	0.80	0.80	
職員数 の内訳	正規	0.00	0.00	0.80	0.80	0.80	
	嘱託	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
	臨時	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	

＜4. 指標＞ DO

		指 標 名	単 位	目標・実績	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
活動指標	1	公開中のオープンデータの件数	個	目標	0	0	420	444	468
				実績	0	0	431	-	-
	大津市オープンデータポータルサイトで公開しているオープンデータの数								
	2				目標				
実績									
成果指標	1	大津市オープンデータポータルサイトの閲覧数	回	目標	0	0	20,000	21,000	22,000
				実績	0	0	17,107	-	-
	サイトの年間閲覧数								
	2				目標				
実績									

<5. 評価> CHECK

事業を取りまく社会環境の状況	市民や事業者にオープンデータを有効に活用していただくためには、市のデータを市民が利用しやすい形で、できるだけ数多く公開することが重要な課題である。		
これまでの見直しや改善等の経過	オープンデータについては所管課のみならず全庁的な課題と捉え、オープンデータ化を推進している。平成31年度より、使いやすいオープンデータの整備を目的として滋賀大学データサイエンス学部と連携を開始した。		
項目別評価	評価	評価理由	
妥当性 (実施主体又は手段は妥当か)	<input checked="" type="checkbox"/> A. 妥当である <input type="checkbox"/> B. ほぼ妥当である <input type="checkbox"/> C. あまり妥当ではない <input type="checkbox"/> D. 妥当ではない	市保有のデータのオープンデータ化やその活用推進は地域経済の活性化等地域課題の解決に寄与できる事業であり、市として取り組むべき事業である。	
有効性 (事業分析の「成果」欄に記載の成果は上がっているか)	<input type="checkbox"/> A. 上がっている <input checked="" type="checkbox"/> B. やや上がっている <input type="checkbox"/> C. あまり上がっていない <input type="checkbox"/> D. 上がっていない	オープンデータポータルサイトの閲覧数は、目標を下回っているものの、公開中のオープンデータの件数は目標を上回っており、市民サービス向上に寄与しているものとする。	
効率性 (事業手法は効率的であるか。)	<input checked="" type="checkbox"/> A. 高い <input type="checkbox"/> B. やや高い <input type="checkbox"/> C. やや低い <input type="checkbox"/> D. 低い	滋賀大学データサイエンス学部と協同して、効果的、効率的な取組みを行っている。	
総合評価	<input checked="" type="checkbox"/> 1. 計画どおり事業を進めることが適当 <input type="checkbox"/> 2. 事業の進め方に改善が必要 <input type="checkbox"/> 3. 事業規模の見直しが必要 <input type="checkbox"/> 4. 事業の抜本的見直しや廃止が必要		

施策への貢献度	<input checked="" type="checkbox"/> A. 貢献している <input type="checkbox"/> B. やや貢献している <input type="checkbox"/> C. あまり貢献していない <input type="checkbox"/> D. 貢献していない	市の情報を利用しやすい形で市民に公開するものであり、開かれた市政の推進という観点では本事業は施策に貢献している。
---------	--	--

<6. 今後の方向性> ACTION

方向性	<input checked="" type="checkbox"/> 1. 現状のまま継続 <input type="checkbox"/> 2. 見直しの上で継続 (<input type="checkbox"/> 2-1. 拡充・重点化 <input type="checkbox"/> 2-2. 手段等の改善 <input type="checkbox"/> 2-3. 効率化 <input type="checkbox"/> 2-4. 簡素化・縮小 <input type="checkbox"/> 2-5. 統合 <input type="checkbox"/> 2-6. その他) <input type="checkbox"/> 3. 終期の設定 <input type="checkbox"/> 4. 終了 () <input type="checkbox"/> 5. 休止 <input type="checkbox"/> 6. 廃止	本市が保有する様々な分野のデータについて、全庁横断的にオープンデータ化を推進するとともに、滋賀大学データサイエンス学部との連携やイベント情報集約サイトの有効活用などにより、オープンデータの活用に向けた取組みを進めていく。
部局長コメント	市民参加や官民連携の推進を通じた地域課題の解決や経済活性化、さらには行政の透明性、信頼性の向上に寄与する事業であり、今後も継続してオープンデータの拡充や利用促進を図る。	

<7. 評価分析> ※成果増減率、コスト増減率は対前年度比

区分		平成29年度	平成30年度	令和元年度
目標達成率	指標1	0.00 %	0.00 %	85.53 %
	指標2	- %	- %	- %
成果増減率	指標1	- %	±0.00 %	±0.00 %
	指標2	- %	%	%
活動単位コスト	指標1	0 千円	0 千円	18 千円
	指標2	- 千円	- 千円	- 千円
成果単位コスト	指標1	0 千円	0 千円	0 千円
	指標2	- 千円	- 千円	- 千円
コスト増減率		- %	±0.00 %	±0.00 %

令和 2年度 事務事業評価シート

[令和元年度事後評価]

整理番号	48				
部 局 名	市民部	所 属 名	市民相談室	所 属 長	北脇 康二
事務事業名	02581 コールセンター管理運営事業	記 入 者	北脇 康二		

< 1. 基本事項 >

総合計画の位置付け	区分	コード	名 称	根 拠 法令等	
	方針	03	安心、快適に住み続けることのできる活力のあるまちを創ります		
	政策	05	徹底した行財政改革を進め、確かな都市経営を進めます	関連する 個別計画	
	施策	03	開かれた市政の推進		
	視点	02	オープンデータ等による市政情報の発信		
重事	03	広聴の充実と対話の推進			
関連事業	コード	事務事業名称		コード	所属名称
予算事業	会計	枠	事業種別	予算事業名	始期・終期
	一般会計	特定	評価対象事業	コールセンター管理運営事業費	
事業の概要	代表電話や代表メール等による問い合わせの窓口を集約し、オペレータが内容を聞き取り、FAQ（質問及び回答集）の情報をもとに迅速かつ適切な電話対応とスムーズな担当課への引継ぎを実現し、市民サービスの向上と行政事務の改善を目指している。				
運営方法	<input type="checkbox"/> 直営 <input type="checkbox"/> 指定管理者 <input checked="" type="checkbox"/> 民間委託 <input type="checkbox"/> 出資団体委託 <input type="checkbox"/> 補助金交付 <input type="checkbox"/> その他 ()				

< 2. 事業分析 > PLAN

目的 (何のために)	マルチアクセスとワンストップの実現、また休日時間外運営の拡充により市民サービスの向上を図る。対応履歴の分析により市民ニーズを把握し、FAQの整備や情報提供業務の定型化による行政事務の効率化を図る。
対象 (何又は誰を)	大津市民他
手段 (どのようなやり方で)	転送先指名入電を伝え取り次ぐ。コールセンターが回答可能な問い合わせ等について、FAQを始めとする行政情報により回答する。一方、コールセンターが回答不可能なものは業務所管課への確に転送する。
成果 (どのような状態にするのか)	総合案内窓口機能や、高い電話対応技術による標準化された回答により、市民サービスが向上する。コールセンターにおける回答件数を増やすことで、市の業務所管課における受電数が減少する。

< 3. 経費 > DO

		平成29年度 決算額(千円)	平成30年度 決算額(千円)	令和元年度 決算額(千円)	令和2年度 予算額(千円)	令和3年度 見込額(千円)	備 考
直接経費 A		51,516	47,271	47,342	54,399	56,169	
人件費 B		7,700	7,475	9,835	12,970	8,006	
事業費合計 A+B		59,216	54,746	57,177	67,369	64,175	
事業費の内訳	国	0	0	0	0	0	
	県	0	0	0	0	0	
	起債	0	0	0	0	0	
	その他	7,108	6,570	6,390	3,491	3,482	
	一般財源	52,108	48,176	50,787	63,878	60,693	
職員数 (人)		1.40	1.10	1.50	1.84	1.16	
職員数の内訳	正規	0.80	0.80	1.00	1.40	0.85	
	嘱託	0.00	0.30	0.50	0.00	0.00	
	臨時	0.60	0.00	0.00	0.44	0.31	

< 4. 指標 > DO

		指 標 名	単 位	目標・実績	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	
活動指標	1	応答率	%	目標	95	95	95	90	90	
				実績	97.5	95.7	96.7	-	-	
	応答件数/着信件数									
	2	担当課指名入電転送時間(令和2年度より平均応答時間を適用)	秒	目標	40	40	40	25	20	
実績				37.9	38.3	37.9	-	-		
転送希望電話が担当課に繋がるまでの時間(令和2年度より適用する指標の計算式 合計応答時間÷応答件数)										
成果指標	1	回答率(令和2年度より市民満足度総合評価を適用)	% (点)	目標	50	50	50	4	4	
				実績	34.5	31.9	34	-	-	
	回答件数/応答件数(令和2年度より市民満足度総合評価(5点満点)の平均点数)									
	2	回答完了対応時間	時間	目標	7,000	7,000	7,000	5,000	5,500	
実績				4,075	4,799	4,957	-	-		
コールセンターで回答完了した電話の年間対応時間(職員負担軽減時間に相当)										

令和 2年度 事務事業評価シート

[令和元年度事後評価]

整理番号	49				
部 局 名	市民部	所 属 名	市民相談室	所 属 長	北脇 康二
事務事業名	01217 広聴及び市民相談事業	記 入 者	竹下 ゆかり		

< 1. 基本事項 >

総合計画の位置付け	区分	コード	名 称	根 拠 法令等
	方針	03	安心、快適に住み続けることのできる活力のあるまちを創ります	
	政策	05	徹底した行財政改革を進め、確かな都市経営を進めます	関連する個別計画
	施策	03	開かれた市政の推進	
	視点	02	オープンデータ等による市政情報の発信	
重事	03	広聴の充実と対話の推進		

関連事業	コード	事務事業名称	コード	所属名称

予算事業	会計	枠	事業種別	予算事業名	始期・終期
	一般会計	特定	評価対象事業	広聴及び市民相談事業費	

事業の概要
 行政と市民が情報を共有しながら相互理解を深め、市民の市政への参加を促し、協働によるまちづくりを推進するためのコミュニケーション手段である広聴の一環として、「市民の声」、「学区要望」を実施している。また、「特別相談」では市が介入することが出来ない市民の抱える諸問題の解決の一助として専門家への相談の機会を提供している。

運営方法 直営 指定管理者 民間委託 出資団体委託 補助金交付 その他 ()

< 2. 事業分析 > PLAN

目的 (何のために)	市民が抱える市が介入することができない問題の解決の一助とするため。 市民や地域の抱える問題の早期解決や、市民の要望や意見を市政に反映するため。
対象 (何又は誰を)	大津市民
手段 (どのようなやり方で)	弁護士、税理士、司法書士等の専門家による定期的な特別相談を開設する。 市民から寄せられる要望や意見を迅速に担当部局に伝達するとともにそれらを資料化する。
成果 (どのような状態にするのか)	市民の悩み事、困り事の早期解決が図られる。 市民生活において感じる行政に対する要望や苦情が、政策に反映するための資料となる。

< 3. 経費 > DO

		平成29年度 決算額(千円)	平成30年度 決算額(千円)	令和元年度 決算額(千円)	令和 2年度 予算額(千円)	令和 3年度 見込額(千円)	備 考
直接経費 A		6,262	7,297	7,109	6,763	6,698	
人件費 B		16,600	19,125	17,885	14,842	18,976	
事業費合計 A+B		22,862	26,422	24,994	21,605	25,674	
事業費の内訳	国	0	0	0	0	0	
	県	0	0	0	0	0	
	起債	0	0	0	0	0	
	その他	0	0	0	0	0	
	一般財源	22,862	26,422	24,994	21,605	25,674	
職員数(人)		3.10	3.40	3.10	2.62	3.20	
職員数の内訳	正規	1.70	1.70	1.60	1.30	1.75	
	嘱託	0.00	1.70	1.50	0.00	0.00	
	臨時	1.40	0.00	0.00	1.32	1.45	

< 4. 指標 > DO

		指 標 名	単 位	目標・実績	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度
活動指標	1	市民相談対応件数	件	目標	4,300	3,950	4,500	3,700	4,200
				実績	3,996	4,556	4,107	-	-
活動指標	2	一般相談+特別相談		目標					
				実績					
成果指標	1	特別相談(委託料分)利用率	%	目標	90	90	90	90	90
				実績	85	91.4	90.1	-	-
成果指標	2	年間利用件数/年間開設件数		目標					
				実績					

<5. 評価> CHECK

事業を取りまく社会環境の状況	生活様式が多様化する中、市民が抱える問題や意見等もまた多様である。地域や人とのつながり方も変化する中、専門家に相談する機会の確保や、多様化する要望や意見等を市政へ反映するための手法が求められている。	
これまでの見直しや改善等の経過	令和2年度に向け、特別相談では、終活や相続に関する相談の需要に応え「相続手続相談」を開設するよう、また学区要望については対応の迅速化を図るべく、修繕依頼の締切を年4回に変更するよう調整した。	
項目別評価	評価	評価理由
妥当性 (実施主体又は手段は妥当か)	<input checked="" type="checkbox"/> A. 妥当である <input type="checkbox"/> B. ほぼ妥当である <input type="checkbox"/> C. あまり妥当ではない <input type="checkbox"/> D. 妥当ではない	全ての市民が無料で専門家に相談する機会が与えられることは、安全・安心な市民生活に資するところであり、市が実施主体となることが妥当である。また、市政の改善や発展に資する意見や要望等を集約する広聴事業の実施は市主体でなければならない。
有効性 (事業分析の「成果」欄に記載の成果は上がっているか)	<input type="checkbox"/> A. 上がっている <input checked="" type="checkbox"/> B. やや上がっている <input type="checkbox"/> C. あまり上がっていない <input type="checkbox"/> D. 上がっていない	成果指標に示す特別相談、税務相談をあわせた目標値は達成している。特に税務相談は、需要が高い時期には予約が取れないこともあり、実績以上の需要がある。
効率性 (事業手法は効率的であるか。)	<input checked="" type="checkbox"/> A. 高い <input type="checkbox"/> B. やや高い <input type="checkbox"/> C. やや低い <input type="checkbox"/> D. 低い	特別相談では、無料で適切な専門家の助言を受け、早期に問題解決を図ること、さらに、そのことが、2次的なトラブルや困窮状態に陥ることの回避につながり、全庁的に相談業務の軽減にもつながると考えられる。
総合評価	<input checked="" type="checkbox"/> 1. 計画どおり事業を進めることが適当 <input type="checkbox"/> 2. 事業の進め方に改善が必要 <input type="checkbox"/> 3. 事業規模や見直しが必要 <input type="checkbox"/> 4. 事業の抜本的見直しや廃止が必要	

施策への貢献度	<input checked="" type="checkbox"/> A. 貢献している <input type="checkbox"/> B. やや貢献している <input type="checkbox"/> C. あまり貢献していない <input type="checkbox"/> D. 貢献していない	「市民の声」や「学区要望」は、市民個人や地域の要望を直接収集するための重要な手段であり、収集した要望等は市政の改善や発展のための素材となる。また、相談業務によって、市民が抱える問題の早期解決を図り、適切に担当課へ引き継ぐことから、市の各施策実施に貢献している。
---------	--	--

<6. 今後の方向性> ACTION

方向性	<input type="checkbox"/> 1. 現状のまま継続 <input checked="" type="checkbox"/> 2. 見直しの上で継続 (<input type="checkbox"/> 2-1. 拡充・重点化 <input checked="" type="checkbox"/> 2-2. 手段等の改善 <input type="checkbox"/> 2-3. 効率化 <input type="checkbox"/> 2-4. 簡素化・縮小 <input type="checkbox"/> 2-5. 統合 <input type="checkbox"/> 2-6. その他) <input type="checkbox"/> 3. 終期の設定 <input type="checkbox"/> 4. 終了 () <input type="checkbox"/> 5. 休止 <input type="checkbox"/> 6. 廃止
部局長コメント	市民から寄せられる意見、要望、問合せ、苦情等を市政や事業に反映する資料にするための手法を検討すること。予約や利用の状況等を検証し、市民の需要に応える特別相談の構成を検討すること。

<7. 評価分析> ※成果増減率、コスト増減率は対前年度比

区分	平成29年度	平成30年度	令和元年度	
目標達成率	指標1	94.44 %	101.55 %	100.11 %
	指標2	- %	- %	- %
成果増減率	指標1	- %	+7.52 %	-1.42 %
	指標2	- %	%	%
活動単位コスト	指標1	5 千円	5 千円	6 千円
	指標2	- 千円	- 千円	- 千円
成果単位コスト	指標1	268 千円	289 千円	277 千円
	指標2	- 千円	- 千円	- 千円
コスト増減率	- %	+7.47 %	-4.03 %	