令和 3年度　事務事業評価シート　［令和 2年度事後評価］

整理番号	6

部　局　名	政策調整部	所 属 名	市政情報課	所 属 長	伊賀　直樹
事務事業名	01221 文書管理改善推進事業			記 入 者	髙橋　直輝

＜1．基本事項＞

総合計画の位置付け	区分	コード	名　　称
	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

根　拠 法令等	大津市文書取扱規程
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、保存等についての制度を統括し、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２年度は全職員を対象に「個人情報保護・情報公開研修及び文書管理研修」を実施し、文書管理システムの活用を促し、適正かつ効率的な文書管理の推進に努めている。また、毎年８月を文書整理月間と定め、更なる文書管理の徹底を図っている。

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）	文書の作成－整理－保存－廃棄の円滑な実施のため、
対　象（何又は誰を）	公文書について、
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　などにより、
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を行う。

＜3．経費＞　ＤＯ

		平成30年度 決算額(千円)	平成31年度 決算額(千円)	令和 2年度 決算額(千円)	令和 3年度 予算額(千円)	令和 4年度 見込額(千円)	備　　考
直接経費 A		3,220	2,890	2,807	3,021	3,116	
人 件 費 B		8,701	9,873	10,064	10,064	10,064	
事業費合計 A＋B		11,921	12,763	12,871	13,085	13,180	
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	388	371	314	335	335	公文書廃棄委託企業局分担金
	一般財源	11,533	12,392	12,557	12,750	12,845	
職　員　数　(人)		1.26	1.39	1.39	1.39	1.39	
職員数の内訳	正　規	1.00	1.13	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30年度	平成31年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
活動指標	1	登録簿冊総数 文書管理研修参加率（率）	件	目標	200,000	200,000	100	100	100
				実績	244,030	253,122	68	－	－
		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】							
	2			目標					
				実績					
成果指標	1	文書検索時間比 文書管理習熟度テスト正答率%	検索時間比	目標	2	2	80	80	80
				実績	2.87	2.87	76	－	－
		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					

＜５．評価＞　ＣＨＥＣＫ

事業を取りまく社会環境の状況	電子申請が進む一方、年金等給付事務、各種証明書等申請書など各般の書類が増加している。また、公文書の情報公開請求の増加等に対応するため、更なる文書管理の適正化、迅速化が求められている。
これまでの見直しや改善等の経過	廃棄公文書運搬業務委託は平成２９年度から収集業務を追加している。また、令和元年度に文書事務手引を作成、令和２年度は文書管理研修を実施した。現行文書管理システムは、令和３年７月から新システムへ移行予定。

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）	■ Ａ．妥当である □ Ｂ．ほぼ妥当である □ Ｃ．あまり妥当ではない □ Ｄ．妥当ではない	適正な文書管理の運用を図るためには、文書管理システム及び電子決裁の有効活用、文書整理月間の設定や文書管理研修の実施が必要であり、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）	□ Ａ．上がっている ■ Ｂ．やや上がっている □ Ｃ．あまり上がっていない □ Ｄ．上がっていない	文書管理研修への参加率が目標に達していないことが課題であるが、公文書公開請求時の文書特定等の迅速化や書庫への文書引継事務の簡素化・迅速化が図れており、総じて当事業は有効と判断できる。
効率性（事業手法は効率的であるか。）	■ Ａ．高い □ Ｂ．やや高い □ Ｃ．やや低い □ Ｄ．低い	システムによる簡易画面操作で、文書の所在、作成年度、保管、廃棄年限等の短時間検索を行うことができ、決裁文書の形式が統一化され、文書事務の効率化に貢献している。
総合評価	■ １．計画どおり事業を進めることが適当　□ ２．事業の進め方に改善が必要 □ ３．事業規模や見直しが必要　□ ４．事業の抜本的見直しや廃止が必要	

施策への貢献度	■ Ａ．貢献している □ Ｂ．やや貢献している □ Ｃ．あまり貢献していない □ Ｄ．貢献していない	公文書の適正管理や事務効率の向上により、公文書公開請求への迅速かつ的確な対応など市民等に開かれた公正で透明な行政運営に貢献している。

＜６．今後の方向性＞　ＡＣＴＩＯＮ

方向性	■ 1.現状のまま継続　□ 2.見直しの上で継続　（　□ 2-1.拡充・重点化　□ 2-2.手段等の改善　□ 2-3.効率化 □ 2-4.簡素化・縮小　□ 2-5.統合　□ 2-6.その他　） □ 3.終期の設定　□ 4.終了（　）　□ 5.休止　□ 6.廃止
	令和３年７月に文書管理システムを更新（検索機能充実）予定で、業務マニュアルを整備し、更に文書管理業務の適正化、効率化を推進する。また、文書保存期間の運用については、職員研修会等において、公文書の適正な管理の周知徹底を図る。
部局長コメント	情報公開及び個人情報保護の両制度の運用には適正な文書管理が不可欠である。文書管理システムを有効に活用し、一層の事務の適正化・効率化を推進するため、研修等を通じ職員の意識、資質の向上を図り、文書の整理から廃棄にいたるまでの適切な管理を徹底する。

＜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30年度	平成31年度	令和 2年度
目標達成率	指標１	143.50 %	143.50 %	95.00 %
	指標２	－ %	－ %	－ %
成果増減率	指標１	－ %	±0.00 %	+2,548.08 %
	指標２	－ %	%	%
活動単位コスト	指標１	0 千円	0 千円	189 千円
	指標２	－ 千円	－ 千円	－ 千円
成果単位コスト	指標１	4,153 千円	4,447 千円	169 千円
	指標２	－ 千円	－ 千円	－ 千円
コスト増減率		－ %	+7.06 %	-96.19 %

令和 3年度　事務事業評価シート　［令和 2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	所 属 長	伊賀　直樹
事務事業名	01362　情報公開制度等推進事業			記 入 者	髙橋　直輝

＜1．基本事項＞

総合計画の位置付け	区分	コード	名　　称
	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

根　拠 法令等	大津市情報公開条例、大津市個人情報保護条例
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	市民の知る権利を尊重し、市として果たすべき説明責任を全うするため、公文書の公開に関して必要な事項を定め、公正で透明な市政運営を図ることを目的とする大津市情報公開条例に基づき、情報公開制度を運用している。 また、個人の権利利益を保護するため、個人情報の適正な取扱いに関して必要な事項を定め、個人情報の開示、訂正及び利用停止を求める権利を明らかにした大津市個人情報保護条例に基づき、個人情報保護制度を運用している。
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）	市民の市政への参加を一層促進し、市民の理解と協力を得ること、また、個人の権利利益の保護を図るため
対　象（何又は誰を）	情報公開制度または個人情報保護制度を利用する者に対し、
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の開示請求等に対して、市の保有する公文書を特定して開示し、
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30年度 決算額(千円)	平成31年度 決算額(千円)	令和 2年度 決算額(千円)	令和 3年度 予算額(千円)	令和 4年度 見込額(千円)	備　考
直接経費 A		1,077	620	525	884	1,077	
人 件 費 B		10,751	15,434	15,558	15,558	15,558	
事業費合計 A＋B		11,828	16,054	16,083	16,442	16,635	
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	385	261	345	300	300	雑入【公文書コピー代】
	一般財源	11,443	15,793	15,738	16,142	16,335	
職　員　数　(人)		1.51	2.06	2.06	2.06	2.06	
職員数の内訳	正　規	1.25	1.80	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30年度	平成31年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4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	369	312	390	－	－
		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	60	52	67	－	－
		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	情報公開制度の浸透、個人情報保護に対する市民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請求を受けている。
これまでの見直しや改善等の経過	任意提供等が適当な情報について各担当課と協議するとともに、公開（開示）請求に迅速かつ的確に対応するため、過去の公開請求一覧をライブラリに掲載し、また、本年２月には個人情報保護・情報公開研修を実施した。

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）	■ Ａ．妥当である □ Ｂ．ほぼ妥当である □ Ｃ．あまり妥当ではない □ Ｄ．妥当ではない	情報公開制度や個人情報保護制度の推進は、公正で透明な信頼される行政運営を確保し、個人の権利利益の保護を図るために必要であり、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）	■ Ａ．上がっている □ Ｂ．やや上がっている □ Ｃ．あまり上がっていない □ 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、情報公開及び個人情報開示決定を円滑に行っている。
効率性（事業手法は効率的であるか。）	■ Ａ．高い □ Ｂ．やや高い □ Ｃ．やや低い □ Ｄ．低い	情報公開等の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を待たず、速やかに公開（開示）されるよう担当課への助言に努めている。
総合評価	■ １．計画どおり事業を進めることが適当　□ ２．事業の進め方に改善が必要 □ ３．事業規模や見直しが必要　□ ４．事業の抜本的見直しや廃止が必要	

施策への貢献度	■ Ａ．貢献している □ Ｂ．やや貢献している □ Ｃ．あまり貢献していない □ 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、市民への説明責任を果たし、開かれた行政運営を実現する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	■ 1.現状のまま継続　□ 2.見直しの上で継続　（　□ 2-1.拡充・重点化　□ 2-2.手段等の改善　□ 2-3.効率化 □ 2-4.簡素化・縮小　□ 2-5.統合　□ 2-6.その他　） □ 3.終期の設定　□ 4.終了（　）　□ 5.休止　□ 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および個人情報保護の各制度の推進に努める。また、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、個人情報保護法の改正等国の動向に注視しながら、関連する情報収集に努め、「個人情報保護・情報公開研修」を継続的に実施する。
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、すべての職員が情報公開制度及び個人情報保護制度についての理解を深め、両制度が適正に運用される必要がある。今後とも、計画的に研修会を開催し、職員の知識習得・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30年度	平成31年度	令和 2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	32 千円	51 千円	41 千円
	指標２	197 千円	308 千円	240 千円
成果単位コスト	指標１	118 千円	160 千円	160 千円
	指標２	118 千円	160 千円	160 千円
コスト増減率		－ %	+35.72 %	+0.18 %

令和 3年度　事務事業評価シート

［令和 2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	谷口　信子
事務事業名	01219 広報おおつ発行事業			記 入 者	山崎　晃

＜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	関連する個別計画	
	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回を基本として発刊している。紙媒体をはじめ、ホームページやＳＮＳでの発信など幅広い市民層への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）	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30年度 決算額(千円)	平成31年度 決算額(千円)	令和 2年度 決算額(千円)	令和 3年度 予算額(千円)	令和 4年度 見込額(千円)	備　　考
直接経費 Ａ		67,346	70,031	69,865	81,112	84,321	
人 件 費 Ｂ		19,207	18,142	18,182	18,592	18,592	
事業費合計 Ａ＋Ｂ		86,553	88,173	88,047	99,704	102,913	
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	2,520	2,520	4,286	4,492	4,492	
	一般財源	84,033	85,653	83,761	95,212	98,421	
職　員　数（人）		2.48	2.38	2.33	2.38	2.38	
職員数の内訳	正　規	2.30	2.20	2.15	2.20	2.20	
	嘱　託	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
	臨　時	0.18	0.18	0.18	0.18	0.18	

＜4．指標＞　ＤＯ

		指　　標　　名	単　　位	目標・実績	平成30年度	平成31年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4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	117,340	116,940	117,940	－	－
		４／１５号の発行部数							
	2			目標					
				実績					
成果指標	1	世帯への直接配布率	%	目標	70	70	70	70	70
				実績	70	70	70	－	－
		４／１５号の世帯への直接配布部数／全世帯数×１００（%）（平成３０年度から変更）							
	2			目標					
				実績					

＜５．評価＞　ＣＨＥＣＫ

事業を取りまく社会環境の状況	紙媒体の広報紙は市民が市政情報を知るための大切な媒体となっている。また、市民が読みやすく、分かりやすい広報紙を発行することや、ＩＣＴ化が進む中、様々な媒体による発信が求められている。
これまでの見直しや改善等の経過	市民に分かりやすく「動かす広報」をテーマに、読者の心を動かす広報紙をめざして、平成３０年にリニューアルを行うとともに、インターネット等を活用した広報紙の発信に努めてきた。

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）	■ Ａ．妥当である □ Ｂ．ほぼ妥当である □ Ｃ．あまり妥当ではない □ Ｄ．妥当ではない	各所属等からの情報を集約し、市の政策やお知らせ等を迅速に分かりやすく市民へ伝える情報発信媒体として市が発行する広報紙の製作は妥当である。
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）	■ Ａ．上がっている □ Ｂ．やや上がっている □ Ｃ．あまり上がっていない □ Ｄ．上がっていない	広報おおつをきっかけに各種申し込み手続きを行うなど、市民と市との橋渡しとしての役割を担っているとともに、各世帯への配布や施設への設置をはじめ、多くの市民に情報を提供できていることから広報紙は有効性がある。
効率性（事業手法は効率的であるか。）	■ Ａ．高い □ Ｂ．やや高い □ Ｃ．やや低い □ Ｄ．低い	自治会を通じた広報おおつの配布に加え、公共施設、コンビニエンスストアなどへの配備や、ＨＰ・データ放送で発信するなど、効率的に市政情報を市民に届けている。
総合評価	■ １．計画どおり事業を進めることが適当　□ ２．事業の進め方に改善が必要 □ ３．事業規模や見直しが必要　□ ４．事業の抜本的見直しや廃止が必要	

施策への貢献度	■ Ａ．貢献している □ Ｂ．やや貢献している □ Ｃ．あまり貢献していない □ Ｄ．貢献していない	広報おおつの発行は、市民が詳細な市政情報を知るために一番有効な媒体であり、「開かれた市政の推進」の実現に貢献している。

＜６．今後の方向性＞　ＡＣＴＩＯＮ

方向性	■ 1.現状のまま継続　□ 2.見直しの上で継続　（　□ 2-1.拡充・重点化　□ 2-2.手段等の改善　□ 2-3.効率化 □ 2-4.簡素化・縮小　□ 2-5.統合　□ 2-6.その他　） □ 3.終期の設定　□ 4.終了（　）　□ 5.休止　□ 6.廃止 広報紙の配布方法なども含め、今後もより多くの市民が広報紙を手にとってもらえるよう継続的に検討するとともに、市民がより見やすく、分かりやすい市政情報の発信媒体となるよう内容の充実に努める。
部局長コメント	広報紙は、市民にとって身近な市政情報源である。今後も市民が必要とする市政情報を提供するために市民の目線に立った広報紙の発行に努めていく。

＜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30年度	平成31年度	令和 2年度
目標達成率	指標１	100.00 %	100.00 %	100.00 %
	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	0 千円
	指標２	－ 千円	－ 千円	－ 千円
成果単位コスト	指標１	1,236 千円	1,259 千円	1,257 千円
	指標２	－ 千円	－ 千円	－ 千円
コスト増減率		－ %	+1.87 %	-0.14 %

令和 3年度　事務事業評価シート　［令和 2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	所 属 長	谷口　信子
事務事業名	01220　市政広報事業			記 入 者	山崎　晃

＜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	関連する個別計画	
	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	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ため、
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30年度 決算額(千円)	平成31年度 決算額(千円)	令和 2年度 決算額(千円)	令和 3年度 予算額(千円)	令和 4年度 見込額(千円)	備　　考
直接経費 A		19,520	18,244	47,727	48,500	49,292	令和２年度からホームページ
人 件 費 B		21,021	19,423	27,218	27,218	27,218	運営事業を統合
事業費合計 A＋B		40,541	37,667	74,945	75,718	76,510	
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	0	0	1,438	1,475	1,475	
	一般財源	40,541	37,667	73,507	74,243	75,035	
職　員　数（人）		3.42	3.37	4.02	4.02	4.02	
職員数の内訳	正　規	2.30	2.25	2.90	2.90	2.90	
	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30年度	平成31年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
活動指標	1	情報発信媒体数	種類	目標	10	10	10	10	10
				実績	12	12	13	－	－
		情報発信媒体の年間種類数							
	2	ホームページ公開依頼件数	件	目標	6,000	6,000	8,000	8,000	8,000
				実績	8,732	10,223	12,191	－	－
		各課からホームページに公開登録を依頼される件数							
成果指標	1	報道機関がとりあげる年間報道件数	件	目標	898	907	916	1,650	1,670
				実績	905	926	627	－	－
		年間報道件数（Ｒ２までは市役所から報道機関への年間資料提供件数）							
	2	ホームページの総アクセス数	千件	目標	11,050	11,050	12,000	12,400	12,600
				実績	11,832	12,841	17,877	－	－
		市ホームページの総アクセス数							

＜５．評価＞　ＣＨＥＣＫ

事業を取りまく社会環境の状況	今日の社会では、報道機関を活用した情報政策の発信は非常に重要である。また、ＩＣＴの推進により情報伝達速度は、高速化の一途であり、多様な媒体を活用した情報提供が求められている。
これまでの見直しや改善等の経過	報道機関に「伝わりやすい」プレスリリースを提供すること、また、市政広報番組やホームページ等での適時適切な情報発信や市民にとって分かりやすい情報となるよう改善に努めてきた。

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）	■ Ａ．妥当である □ Ｂ．ほぼ妥当である □ Ｃ．あまり妥当ではない □ Ｄ．妥当ではない	多様な媒体の活用や報道機関を活用した広報活動は、速報性、広域性、経済性の観点において総じて有効であるため、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）	■ Ａ．上がっている □ Ｂ．やや上がっている □ Ｃ．あまり上がっていない □ Ｄ．上がっていない	新型コロナウイルスの影響がある中でも、報道機関にプレスリリースを積極的に行い新聞等に取り上げられるとともに、市政広報番組、ホームページ等インターネットについては、適時適切に市政情報をお知らせできていることから有効性が高い。
効率性（事業手法は効率的であるか。）	■ Ａ．高い □ Ｂ．やや高い □ Ｃ．やや低い □ Ｄ．低い	報道機関へのプレスリリースの提供による情報発信については経費を要せず、また、市政広報番組やホームページについては専門知識を有した業者に委託するなど、効率性が高い。
総合評価	■ １．計画どおり事業を進めることが適当　□ ２．事業の進め方に改善が必要 □ ３．事業規模や見直しが必要　□ ４．事業の抜本的見直しや廃止が必要	

施策への貢献度	■ Ａ．貢献している □ Ｂ．やや貢献している □ Ｃ．あまり貢献していない □ Ｄ．貢献していない	報道機関の活用やホームページ等インターネットを通じた情報発信は、市政情報を広範囲に伝えることができ、「開かれた市政の推進」の実現に貢献している。

＜６．今後の方向性＞　ＡＣＴＩＯＮ

方向性	■ 1.現状のまま継続　□ 2.見直しの上で継続　（　□ 2-1.拡充・重点化　□ 2-2.手段等の改善　□ 2-3.効率化 □ 2-4.簡素化・縮小　□ 2-5.統合　□ 2-6.その他　） □ 3.終期の設定　□ 4.終了（　）　□ 5.休止　□ 6.廃止
	今後も報道機関に取り上げられるよう積極的にプレスリリースを行うとともに、市政広報番組、ホームページなどを活用し、市民にとって必要な情報を分かりやすく提供できるよう、市政広報活動の推進に努める。
部局長コメント	報道機関への積極的なプレスリリースをはじめとして、多様なメディアを活用した市政情報の発信は非常に重要である。今後もタイムリーで効率的かつ効果的に市民が分かりやすい市政情報の発信に取り組んでいく。

＜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30年度	平成31年度	令和 2年度
目標達成率	指標１	100.77 %	102.09 %	68.44 %
	指標２	107.07 %	116.20 %	148.97 %
成果増減率	指標１	－ %	+2.32 %	-32.28 %
	指標２	－ %	+8.52 %	+39.21 %
活動単位コスト	指標１	3,378 千円	3,138 千円	5,765 千円
	指標２	4 千円	3 千円	6 千円
成果単位コスト	指標１	44 千円	40 千円	119 千円
	指標２	3 千円	2 千円	4 千円
コスト増減率		－ %	-11.78 %	+118.37 %

令和 3年度　事務事業評価シート　［令和 2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	所 属 長	伊賀　直樹
事務事業名	01363　統計調査推進事業			記 入 者	上田　善彦

＜1．基本事項＞

総合計画の位置付け	区分	コード	名　　称
	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	99	その他

根　拠 法令等	大津市統計調査員候補者の登録に関する要綱
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	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「おおつ統計なび」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30年度 決算額(千円)	平成31年度 決算額(千円)	令和 2年度 決算額(千円)	令和 3年度 予算額(千円)	令和 4年度 見込額(千円)	備　　考
直接経費 A		765	740	548	828	828	
人 件 費 B		5,920	5,395	7,338	6,150	6,150	
事業費合計 A＋B		6,685	6,135	7,886	6,978	6,978	
事業費の財源内訳	国	0	0	0	0	0	
	県	165	162	58	210	210	
	起　債	0	0	0	0	0	
	その他	18	17	18	23	21	
	一般財源	6,502	5,956	7,810	6,745	6,747	
職　員　数　(人)		0.75	0.65	1.02	0.75	0.75	
職員数の内訳	正　規	0.75	0.65	0.82	0.75	0.75	
	嘱　託	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
	臨　時	0.00	0.00	0.20	0.00	0.00	

＜4．指標＞　ＤＯ

		指　　標　　名	単　　位	目標・実績	平成30年度	平成31年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4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	33	15	0	－	－
		登録統計調査員の参加人数							
	2			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	85.5	82.7	81.2	－	－
		登録統計調査員数／適正登録統計調査員数（国の基準：２８２人）×１００							
	2			目標					
				実績					

＜5．評価＞　ＣＨＥＣＫ

事業を取りまく社会環境の状況	個人情報保護意識の高まりや生活環境の変化等により調査環境は年々厳しくなっており、調査困難なケースが増加しつつある。一方、調査手法として、インターネット回答の推進が図られている。
これまでの見直しや改善等の経過	調査員の不足する地域の調査員確保に努めるとともに、調査環境や調査方法の変化に対応できるよう、調査員の研修の機会を確保し、資質の向上を図っている。

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）	■ Ａ．妥当である □ Ｂ．ほぼ妥当である □ Ｃ．あまり妥当ではない □ Ｄ．妥当ではない	市が統計調査員を登録制で確保し資質の向上を図ることは、統計調査実施時の調査員の円滑な選任及び正確な調査のために必要である。また、統計年鑑やおおつデータブックの作成、市ホームページでの迅速なデータ提供を行うことは、統計調査への理解を深め、統計調査資料の有効利用に向けた環境を提供する上で必要である。
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）	□ Ａ．上がっている ■ Ｂ．やや上がっている □ Ｃ．あまり上がっていない □ Ｄ．上がっていない	登録調査員の高齢化など課題はあるが、統計調査実施時の調査員の選任において、有効に機能している。また、研修実施等による調査員の資質の向上により、効率よく適正な調査事務が実現できている。
効率性（事業手法は効率的であるか。）	□ Ａ．高い ■ Ｂ．やや高い □ Ｃ．やや低い □ Ｄ．低い	例年、調査環境や調査方法の変化の中で、時宜に応じた対応が可能となるよう、調査員の資質の向上を目指した研修を実施している。（昨年度は、コロナウィルス感染症拡大防止のため、実施せず。）また、当該研修は、県からの委託金を活用して実施している。
総合評価	■ １．計画どおり事業を進めることが適当　□ ２．事業の進め方に改善が必要 □ ３．事業規模や見直しが必要　□ ４．事業の抜本的見直しや廃止が必要	

施策への貢献度	■ Ａ．貢献している □ Ｂ．やや貢献している □ Ｃ．あまり貢献していない □ Ｄ．貢献していない	調査の正確性の確保、調査の円滑な実施、調査上の安全確保、個人情報保護等を念頭に置き調査員を確保することによって、各統計調査が正確かつ円滑に行うことができる。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ことで、開かれた市政の推進に貢献している。

＜6．今後の方向性＞　ＡＣＴＩＯＮ

方向性	■ 1.現状のまま継続　□ 2.見直しの上で継続　（　□ 2-1.拡充・重点化　□ 2-2.手段等の改善　□ 2-3.効率化 □ 2-4.簡素化・縮小　□ 2-5.統合　□ 2-6.その他　） □ 3.終期の設定　□ 4.終了（　）　□ 5.休止　□ 6.廃止 調査員の不足する地域における調査員確保に重点的に取り組み、大規模な調査の実施に備えるとともに、効果的な研修を実施することにより、調査員の資質向上を図る。また、統計データの有効活用・利用拡大を図るため、オープンデータ化の推進、データ活用に係る利便性の向上に努める。
部局長コメント	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するとともに、その資質の向上に努める。また、市民が容易に統計データを利用できるよう統計情報ホームページ「おおつ統計なび」において常に最新の情報を提供し、統計情報の利活用の推進を図る。併せて市ホームページにおける統計情報の提供内容の充実を図る。

＜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30年度	平成31年度	令和 2年度
目標達成率	指標１	100.58 %	97.29 %	95.52 %
	指標２	－ %	－ %	－ %
成果増減率	指標１	－ %	-3.27 %	-1.81 %
	指標２	－ %	%	%
活動単位コスト	指標１	202 千円	409 千円	0 千円
	指標２	－ 千円	－ 千円	－ 千円
成果単位コスト	指標１	78 千円	74 千円	97 千円
	指標２	－ 千円	－ 千円	－ 千円
コスト増減率		－ %	-5.12 %	+30.91 %

令和 3年度　事務事業評価シート　［令和 2年度事後評価］

整理番号	10

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
	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	01	地域情報発信の充実

根　拠 法令等	
関連する 個別計画	大津市デジタルイノベーション戦略

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、必要な情報を提供することを促進し、地域の情報化を推進する。また、出前講座によるスマホ教室を開催するなど、デジタルデバイドの解消に努める。

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　（　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30年度 決算額(千円)	平成31年度 決算額(千円)	令和 2年度 決算額(千円)	令和 3年度 予算額(千円)	令和 4年度 見込額(千円)	備　考
直接経費 Ａ		22,798	19,366	19,342	19,371	19,222	
人 件 費 Ｂ		14,340	6,640	7,380	9,020	9,020	
事業費合計 Ａ＋Ｂ		37,138	26,006	26,722	28,391	28,242	
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	0	0	0	0	0	
	一般財源	37,138	26,006	26,722	28,391	28,242	
職　員　数　（人）		2.00	0.80	0.90	1.10	1.10	
職員数の内訳	正　規	1.60	0.80	0.90	1.10	1.10	
	嘱　託	0.40	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30年度	平成31年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
活動指標	1	メール配信提供情報件数	件	目標	28	28	30	30	30
				実績	32	32	32	－	－
		メール配信によって提供する情報（ジャンル）件数							
	2			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	80,000	90,000	90,000
				実績	86,313	87,101	98,686	－	－
		メール配信を希望する登録者数							
	2			目標					
				実績					

＜5．評価＞　ＣＨＥＣＫ

事業を取りまく社会環境の状況	国の策定した自治体ＤＸ推進計画において、デジタル技術の更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	デジタルデバイド解消のために、出前講座においてスマートフォン等の基礎講座への取組を開始した。また、滋賀県及び県内市町共同で、びわ湖フリーＷｉＦｉポータルサイトを運営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）	■ Ａ．妥当である □ Ｂ．ほぼ妥当である □ Ｃ．あまり妥当ではない □ 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であり、また、県との連携も必要であることから妥当である。
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）	■ Ａ．上がっている □ Ｂ．やや上がっている □ Ｃ．あまり上がっていない □ 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。）	■ Ａ．高い □ Ｂ．やや高い □ Ｃ．やや低い □ 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、県とも連携しており、効率性は高い。
総合評価	■ １．計画どおり事業を進めることが適当　□ ２．事業の進め方に改善が必要 □ ３．事業規模や見直しが必要　□ ４．事業の抜本的見直しや廃止が必要	

施策への貢献度	■ Ａ．貢献している □ Ｂ．やや貢献している □ Ｃ．あまり貢献していない □ 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	■ 1.現状のまま継続　□ 2.見直しの上で継続　（ □ 2-1.拡充・重点化　□ 2-2.手段等の改善　□ 2-3.効率化 □ 2-4.簡素化・縮小　□ 2-5.統合　□ 2-6.その他　） □ 3.終期の設定　□ 4.終了（　）　□ 5.休止　□ 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、びわ湖フリーＷｉＦｉについても、引き続き設置促進の支援を行っていく。また、デジタルデバイド解消のための出前講座への取組を進めていく。
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30年度	平成31年度	令和 2年度
目標達成率	指標１	121.56 %	122.67 %	123.35 %
	指標２	－ %	－ %	－ %
成果増減率	指標１	－ %	+0.91 %	+13.30 %
	指標２	－ %	%	%
活動単位コスト	指標１	1,160 千円	812 千円	835 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		－ %	-30.60 %	-9.30 %

令和 3年度　事務事業評価シート　［令和 2年度事後評価］

整理番号	13

部　局　名	政策調整部	所 属 名	イノベーション戦略室	所 属 長	中川　隆志
事務事業名	03865 先進的情報化推進事業			記 入 者	土井　淳嗣

＜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	関連する個別計画	大津市デジタルイノベーション戦略
	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		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の促進に向けた取組を行っていく。
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）	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30年度 決算額(千円)	平成31年度 決算額(千円)	令和 2年度 決算額(千円)	令和 3年度 予算額(千円)	令和 4年度 見込額(千円)	備　　考
直接経費 A		0	1,336	2,376	0	0	
人 件 費 B		0	6,640	6,785	0	0	
事業費合計 A＋B		0	7,976	9,161	0	0	
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	0	0	0	0	0	
	一般財源	0	7,976	9,161	0	0	
職　員　数（人）		0.00	0.80	0.89	0.00	0.00	
職員数の内訳	正　規	0.00	0.80	0.79	0.00	0.00	
	嘱　託	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
	臨　時	0.00	0.00	0.10	0.00	0.00	

＜4．指標＞　ＤＯ

		指　標　名	単　位	目標・実績	平成30年度	平成31年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4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	420	444	468	492
				実績	0	431	458	－	－
		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	20,000	21,000	22,000	23,000
				実績	0	17,107	15,787	－	－
		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。令和２年度は、国の推奨データセットの所属を対象にした研修を開き、当室の職員が協同してデータの公開を行った。

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）	■ Ａ．妥当である □ Ｂ．ほぼ妥当である □ Ｃ．あまり妥当ではない □ 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）	■ Ａ．上がっている □ Ｂ．やや上がっている □ Ｃ．あまり上がっていない □ 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の減少は、新型コロナウイルス感染症の影響と思われ目標を下回っているものの、閲覧ユーザー数は昨年度の１６９２人から１９９２人と約２割増加したことから、市民サービス向上に一定寄与しているものと考える。
効率性（事業手法は効率的であるか。）	■ Ａ．高い □ Ｂ．やや高い □ Ｃ．やや低い □ 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、効率的な取組を行っている。
総合評価	■ １．計画どおり事業を進めることが適当　□ ２．事業の進め方に改善が必要 □ ３．事業規模や見直しが必要　□ ４．事業の抜本的見直しや廃止が必要	

施策への貢献度	■ Ａ．貢献している □ Ｂ．やや貢献している □ Ｃ．あまり貢献していない □ 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	■ 1.現状のまま継続　□ 2.見直しの上で継続　（　□ 2-1.拡充・重点化　□ 2-2.手段等の改善　□ 2-3.効率化 □ 2-4.簡素化・縮小　□ 2-5.統合　□ 2-6.その他　） □ 3.終期の設定　□ 4.終了（　）　□ 5.休止　□ 6.廃止 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や分析結果の有効利用を進めてきた。今後、当該事業はデータ活用推進事業及び情報政策推進事業に分割統合したため、令和２年度で廃止とするが、取組は各事業に引き継ぐ。
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、今後は、分割統合後の各事業によりオープンデータの拡充や利用促進を図っていく。

＜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30年度	平成31年度	令和 2年度
目標達成率	指標１	0.00 %	85.53 %	75.17 %
	指標２	－ %	－ %	－ %
成果増減率	指標１	－ %	±0.00 %	-7.71 %
	指標２	－ %	%	%
活動単位コスト	指標１	0 千円	18 千円	20 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 %	+24.46 %

令和 3年度　事務事業評価シート　［令和 2年度事後評価］

整理番号	47

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		
	施策	03	開かれた市政の推進	関連する個別計画	
	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行う。
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）	市民サービスの向上を図るため、また、行政事務の効率化を図るため。
対　象（何又は誰を）	大津市民他
手　段（どのようなやり方で）	代表電話として、入電やメールに対し回答可能なものはＦＡＱ等行政情報によりコールセンターで回答完了し、回答不可能なものは業務所管課へ的確に転送する。
成　果（どのような状態にするのか）	問合せ窓口のワンストップ化や、高い電話応対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、市の業務所管課の対応に係る負担が軽減する。

＜3．経費＞　ＤＯ

		平成30年度 決算額(千円)	平成31年度 決算額(千円)	令和 2年度 決算額(千円)	令和 3年度 予算額(千円)	令和 4年度 見込額(千円)	備　考
直接経費 Ａ		47,271	47,342	54,596	56,175	56,175	
人 件 費 Ｂ		7,475	9,835	12,604	5,523	7,573	
事業費合計 Ａ＋Ｂ		54,746	57,177	67,200	61,698	63,748	
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	6,570	6,390	4,279	3,482	3,482	
	一般財源	48,176	50,787	62,921	58,216	60,266	
職　員　数　（人）		1.10	1.50	1.95	0.88	1.13	
職員数の内訳	正　規	0.80	1.00	1.29	0.55	0.80	
	嘱　託	0.30	0.50	0.00	0.00	0.00	
	臨　時	0.00	0.00	0.66	0.33	0.33	

＜4．指標＞　ＤＯ

		指　標　名	単　位	目標・実績	平成30年度	平成31年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
活動指標	1	応答率	%	目標	95	95	90	95	95
				実績	95.7	96.7	87.2	－	－
		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	25	20	20
				実績	38.3	37.9	13	－	－
		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	4	4	4
				実績	31.9	34	4.9	－	－
		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	回答完了応対時間	時間	目標	7,000	7,000	5,000	5,000	5,000
				実績	4,799	4,957	4,291	－	－
		オペレーターで回答完了した電話の年間応対時間（スキル向上及びＦＡＱ充実により時間が短縮）							

＜5．評価＞　ＣＨＥＣＫ

事業を取りまく社会環境の状況	ライフスタイルや市民生活における情報ニーズが多様化する中、市の事業等に関する問い合わせも多種多様である。よって市民に対して迅速で質の高いサービスを提供することが求められている。
これまでの見直しや改善等の経過	委託期間満了に伴い、令和２年度１０月より、公募型プロポーザルにより選定した新たな受託者によって運営している。業務引継ぎも問題なく、運営状況も良好である。引き続き応対力向上に努める。

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）	■ Ａ．妥当である □ Ｂ．ほぼ妥当である □ Ｃ．あまり妥当ではない □ Ｄ．妥当ではない	コールセンター業務の実績を有する民間事業者への委託により、専門的で経験豊富なオペレータが迅速で丁寧な応対が行われていることから、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）	■ Ａ．上がっている □ Ｂ．やや上がっている □ Ｃ．あまり上がっていない □ Ｄ．上がっていない	成果指標でみられるとおり、市民満足度も高く、オペレーターのスキル向上やＦＡＱの充実による市民への回答完了時間も短縮している。また、令和２年５月の新型コロナウイルス感染症対策に伴う庁舎立入禁止時は、支所とともに市民サービス継続の一翼を担うことができたことから、有効性は上がっている。
効率性（事業手法は効率的であるか。）	■ Ａ．高い □ Ｂ．やや高い □ Ｃ．やや低い □ Ｄ．低い	コールセンターへの業務委託により、ＦＡＱの充実による市民の自己完結向上、電話問合せに対する迅速、丁寧な回答完了及び担当課への転送、応対履歴に基づく担当課への業務改善提案がサイクル的に実施されることから、事業手法として効率性は高い。
総合評価	■ １．計画どおり事業を進めることが適当　□ ２．事業の進め方に改善が必要 □ ３．事業規模や見直しが必要　□ ４．事業の抜本的見直しや廃止が必要	

施策への貢献度	■ Ａ．貢献している □ Ｂ．やや貢献している □ Ｃ．あまり貢献していない □ Ｄ．貢献していない	コールセンターは市民サービスの入口であり、市民と行政の新たな接点となるものであることから、所管課での電話応対等、業務量を抑えることで、市民サービスの向上はもとより、職員の負担軽減や事務改善につながるものである。

＜6．今後の方向性＞　ＡＣＴＩＯＮ

方向性	■ 1.現状のまま継続　□ 2.見直しの上で継続　（　□ 2-1.拡充・重点化　□ 2-2.手段等の改善　□ 2-3.効率化 □ 2-4.簡素化・縮小　□ 2-5.統合　□ 2-6.その他　） □ 3.終期の設定　□ 4.終了（　　）　□ 5.休止　□ 6.廃止
	「ワンストップで問合せに対応し、わかりやすく親しみのあるコールセンター」として、オペレーターの応対品質向上、ＦＡＱの充実に取り組むとともに、災害、事故発生時等緊急時にも迅速、適切に対応できるよう備え、市民サービス向上に努め運営していることから、コールセンター運営事業は継続する。
部局長コメント	応対スキルの向上及びＦＡＱ充実の取り組みを進め、更なる市民サービス向上と事務の効率化を図ること。併せて、次期コールセンター更新に関して、これまでの実績を踏まえ運営を継続する妥当性、有効性、効率性について検証すること。

＜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30年度	平成31年度	令和 2年度
目標達成率	指標１	63.80 %	68.00 %	122.50 %
	指標２	145.86 %	141.21 %	116.52 %
成果増減率	指標１	－ %	+6.58 %	-85.58 %
	指標２	－ %	-3.29 %	+13.43 %
活動単位コスト	指標１	572 千円	591 千円	770 千円
	指標２	1,429 千円	1,508 千円	5,169 千円
成果単位コスト	指標１	1,716 千円	1,681 千円	13,714 千円
	指標２	11 千円	11 千円	15 千円
コスト増減率		－ %	-1.56 %	+339.87 %

令和 3年度　事務事業評価シート　［令和 2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	01217　広聴及び市民相談事業			記 入 者	竹下　ゆか里

＜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	関連する個別計画	
	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、「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、市民の要望や意見など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等を迅速に担当部局に伝達するとともに、それらを資料化し広報広聴推進本部会議で共有している。
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30年度 決算額(千円)	平成31年度 決算額(千円)	令和 2年度 決算額(千円)	令和 3年度 予算額(千円)	令和 4年度 見込額(千円)	備　　考
直接経費 A		7,297	7,109	5,874	11,382	8,624	
人 件 費 B		19,125	17,885	14,447	29,400	26,940	
事業費合計 A＋B		26,422	24,994	20,321	40,782	35,564	
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	0	0	0	0	0	
	一般財源	26,422	24,994	20,321	40,782	35,564	
職　員　数　（人）		3.40	3.10	2.45	4.48	4.18	
職員数の内訳	正　規	1.70	1.60	1.35	3.05	2.75	
	嘱　託	1.70	1.50	0.00	0.00	0.00	
	臨　時	0.00	0.00	1.10	1.43	1.43	

＜4．指標＞　ＤＯ

		指　　標　　名	単　　位	目標・実績	平成30年度	平成31年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
活動指標	1	市民相談対応件数	件	目標	3,950	4,500	3,700	4,200	4,200
				実績	4,556	4,107	3,151	－	－
		一般相談＋特別相談							
	2			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	91.4	90.1	87.5	－	－
		年間利用件数／年間開設件数							
	2			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、複雑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年度は、特別相談では、終活や相続の多様な相談の需要に応えるべく、司法書士による「相続手続相談」を開設した。学区要望については修繕依頼の締切を年４回に変更し、対応の迅速化を図った。

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）	■ Ａ．妥当である □ Ｂ．ほぼ妥当である □ Ｃ．あまり妥当ではない □ 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）	■ Ａ．上がっている □ Ｂ．やや上がっている □ Ｃ．あまり上がっていない □ Ｄ．上がっていない	成果指標に示す法律相談、税務相談をあわせた利用率については、新型コロナウイルス感染症拡大の影響によりやや低調ではあったが、同感染症拡大の影響により生じた困りごとの相談もあり、市民の安心な生活に寄与していることから有効性は上がっている。
効率性（事業手法は効率的であるか。）	■ Ａ．高い □ Ｂ．やや高い □ Ｃ．やや低い □ Ｄ．低い	特別相談においては、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う影響の中にあっても、相談会の利用率は高かった。また、市民の声を市政に反映する事業の検討も進めており、効率性は高い。
総合評価	■ １．計画どおり事業を進めることが適当　□ ２．事業の進め方に改善が必要 □ ３．事業規模や見直しが必要　□ ４．事業の抜本的見直しや廃止が必要	

施策への貢献度	■ Ａ．貢献している □ Ｂ．やや貢献している □ Ｃ．あまり貢献していない □ 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げることから、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	■ 1.現状のまま継続　□ 2.見直しの上で継続　（　□ 2-1.拡充・重点化　□ 2-2.手段等の改善　□ 2-3.効率化 □ 2-4.簡素化・縮小　□ 2-5.統合　□ 2-6.その他　） □ 3.終期の設定　□ 4.終了（　）　□ 5.休止　□ 6.廃止 市民から収集した意見、苦情、要望等を市政に反映するための分析手法と新たな仕組みづくりについて検討する。また、市民が抱える問題の早期解決が図れるよう、市民のニーズにあった特別相談の構成にしていく。
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仕組みを検討すること。 予約や利用状況等を検証し、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30年度	平成31年度	令和 2年度
目標達成率	指標１	101.55 %	100.11 %	97.22 %
	指標２	－ %	－ %	－ %
成果増減率	指標１	－ %	-1.42 %	-2.88 %
	指標２	－ %	%	%
活動単位コスト	指標１	5 千円	6 千円	6 千円
	指標２	－ 千円	－ 千円	－ 千円
成果単位コスト	指標１	289 千円	277 千円	232 千円
	指標２	－ 千円	－ 千円	－ 千円
コスト増減率		－ %	-4.03 %	-16.28 %