

# 平成18年度 杉並区事務事業評価表

評価対象事務事業名		区民の参画と協働の推進				整理番号	1		枝番号	
担当部課名 政策経営部企画課		コード	000100		連絡先電話番号	1415		昨年度整理番号	1	
係名		上位施策名						No		
予算事業名 自治権拡充		コード	01100		区民と行政の協働				74	
事務事業の概要	事業開始年度 <input type="radio"/> 昭和 <input checked="" type="radio"/> 平成		15 年度		<input type="checkbox"/> 実施計画事業 <input type="checkbox"/> 行革計画事業 <input type="checkbox"/> 協働計画事業					
	事業の種類 <input type="checkbox"/> 新規 <input checked="" type="checkbox"/> 一部新規 <input type="checkbox"/> 臨時・単年度 <input type="checkbox"/> 内部管理		根拠法令等							
	対象 <input checked="" type="checkbox"/> 個人 <input checked="" type="checkbox"/> 世帯 <input checked="" type="checkbox"/> 団体 <input checked="" type="checkbox"/> その他		(1) 杉並区自治基本条例							
	区民・事業者・職員		(2)							
	活動内容 (事務事業の内容、やり方、手順)		(3)							
活動内容 (事務事業の内容、やり方、手順)		事業の目標 (対象をどのような状態にしたいのか)								
杉並らしい自治を推進するため、自治基本条例の普及啓発を行うとともに、都区制度改革への区民理解の促進を図るため、広報紙による分かりやすい周知を行った。また、杉並にふさわしい地域内分権のあり方について調査・研究を行い、報告書にまとめた。		自治基本条例等の趣旨を理解し、住民自治の実現に向けて区政に参画し協働する。								
活動指標名(式)		成果指標名(式) (代) = 適当な指標がない場合の代替指標								
(1) 区民意見の提出手続の実施回数		(1) 区民意見の提出手続への意見数								
(2)		(2)								
区分	単位	15年度実績	16年度実績	17年度		18年度計画	目標値 22年度	目標値に対する17年度の達成率%		
				計画	実績					
指標	活動指標(1)	回	8	13	10	5	10	15	33.3	
	活動指標(2)									
	成果指標(1)	件	85	402	200	149	200	300	49.7	
	成果指標(2)									
総事業費・コスト把握	事業費	千円	650	1,437	1,703	1,312	2,819	特記事項 (指標、事業費等の変化の理由など)		
	(内)投資的経費等	千円	0							
	(内)委託費	千円	0		770	770				
	職員数(常勤   非常勤)	人	0.33   0.00	0.35   0.00	0.30   0.00	0.32   0.00	0.40   0.00			
	人件費	常勤職員分(超勤分含む)	千円	2,968	3,185	2,718	2,899			3,624
		非常勤職員分	千円	0	0	0	0			0
	総事業費 + +	千円	3,618	4,622	4,421	4,211	6,443			
	単位あたりコスト( - )÷	円	452,250	355,538	442,100	842,200	644,300			
	財源	受益者負担分	千円							
		国・都等からの支出金	千円							
特定財源計 +		千円	0	0	0	0	0			
差引:一般財源 -		千円	3,618	4,622	4,421	4,211	6,443			
受益者負担比率 ÷	%	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0				
17年度の主な取組み	内 容				規模	単位	事業費(千円)			
	広報すぎなみ都区制度改革に関する特集記事掲載				1	回	1,232			
	地域内分権の推進に向けた研究会				4	回	80			
	その他 ( )						0			

# 平成18年度 杉並区事務事業評価表

17年度予算執行状況 (節減努力・未達理由等)		活動指標(1)の17年度達成率%	50.0	活動指標(2)の17年度達成率%		17年度予算執行率%	77.0
		区民意見の提出手続きは、区の重要施策や計画等を対象に実施しており、17年度は16年度に比べて対象となる施策等が少なかった。					
前年度の改革案の取り組み状況 (18年度予算を削減または増額している場合、関連する新規事業がある場合にはその概要も明記)		都区財政調整に係る主要5課題の解決に向け、広報紙による区民への分かりやすい説明を行い、都区制度改革への理解促進と気運の盛り上げを図った。					
事業環境の変化	事業開始当初から現在までの変化	平成15年5月の自治基本条例の施行に伴い、区民意見の提出手続等を実施し、区民の区政への参画機会の拡充を図った。また、16年11月には、約800名の区民参加のもとで「すぎなみ自治のつどい」を開催し、自治の推進に関する理解促進と機運の盛り上げを図った。					
	事業に対する住民の意見 (事業に対する期待・要望・苦情など)	区政に関する情報の分かりやすい提供や区民意見の施策への反映。					
	今後の予測	区民の区政への参画と協働を推進する諸施策により、参画機会が拡充し、協働分野が広がっていく。					
事業のあり方点検	(1) 施策への貢献度は大きいか 貢献度 中(理由 )	理由: 自治基本条例等の趣旨の普及・啓発や区民意見の提出手続制度等の積極的な活用は、参画・協働をより一層推進するために必要である。					
	(2) 現在の事業費で成果を向上させることができるか ある程度できる( ) 成果向上のための方策 その他(具体的内容 )	理由または具体的内容: 理由または具体的内容: 自治基本条例等の効果的な普及・啓発に継続的に取り組むとともに、住民自治の実現に向けた環境づくりを進める。					
	(3) 受益者負担の見直し余地は ない(理由 )	理由または具体的内容: 参画・協働に関する理解促進や自治意識の向上が目的であり、受益者負担に該当するものはいない。					
	(4) コストを下げる余地はあるか ない(理由 )	理由または具体的内容:					
協働等点検	(1) 協働等は実現しているか 実現していない(実現は困難)(具体的内容 )	協働等の今後のあり方:		<input type="radio"/> 実施継続 <input type="radio"/> 推進 <input checked="" type="radio"/> 行政直轄			
	(2) 協働等の相手	協働等による成果と課題					
	(3) 協働等の形態						

今後の事業のあり方 (中長期)	成果: <input type="radio"/> 増 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 減	コスト: <input type="radio"/> 増 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 減
	(1) 改革案の概要(いつまでに、どうかたちに) 事業のあり方点検欄を踏まえて記入 様々な機会を捉えて、引き続き自治基本条例等の趣旨の普及・啓発に取り組むとともに、具体的な参画手法である区民意見の提出手続等の一層の活用を図る。また、住民自治や団体自治の拡充に向けて、自治制度のあり方に関する調査・研究なども進めていく。	
	(2) 改革案を実施するにあたっての阻害要因と克服方法	
19年度方針	(1) 19年度予算見積の方向性	<input type="radio"/> 大幅増 <input type="radio"/> 増 <input checked="" type="radio"/> 増減なし <input type="radio"/> 減 <input type="radio"/> 大幅減 <input type="radio"/> 予算なし
	(2) 理由	自治制度のあり方や住民自治について、先進的な取り組みを行っている首長等が議論を行う「すぎなみ自治のつどい」を平成16年度に引き続いて開催し、区民の理解促進と気運の盛り上げを図る。また、杉並区にふさわしい自治制度のあり方に関する調査・研究を進める。

# 平成18年度 杉並区事務事業評価表

評価対象事務事業名		区政モニター				整理番号	47		枝番号					
担当部課名		区長室 区政相談課		コード	030701	連絡先電話番号	3215		昨年度整理番号	48				
係名						上位施策名		No						
予算事業名		区政の広聴		コード	06700	区民と行政の協働		74						
事務事業の概要	事業開始年度		<input checked="" type="radio"/> 昭和 <input type="radio"/> 平成		45 年度		<input type="checkbox"/> 実施計画事業 <input type="checkbox"/> 行革計画事業 <input type="checkbox"/> 協働計画事業							
	事業の種類		<input type="checkbox"/> 新規 <input type="checkbox"/> 一部新規 <input type="checkbox"/> 臨時・単年度 <input type="checkbox"/> 内部管理		根拠法令等									
	対象		<input checked="" type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 世帯 <input type="checkbox"/> 団体 <input type="checkbox"/> その他		(1) 杉並区区政モニター設置要綱									
	区政モニター				(2)									
	区政モニター				(3)									
活動内容 (事務事業の内容、やり方、手順)		1 毎年、公募により区政モニター50名を委嘱。 2 モニター会議(年4回) 3 アンケート(年4回) 4 施設見学(年1回) 5 モニター通信による提案等(随時)				事業の目標 (対象をどのような状態にしたいのか) 区民の意見・要望等を把握するため、区政モニターから意見・要望等を収集し、区政運営に反映する。								
活動指標名(式)		(1) 会議、アンケート、施設見学実施回数 (2) 対象者数				成果指標名(式) (代) = 適当な指標がない場合の代替指標 (1) 会議・アンケート・施設見学の延べ参加者数 (2) 提案数(モニター通信)								
区分		単位	15年度実績		16年度実績		17年度		18年度		目標値	目標値に対する17年度の達成率%		
							計画		実績		22年度			
指標	活動指標(1)		回	9		9		9		9		9	100.0	
	活動指標(2)		人	50		50		50		43		50	86.0	
	成果指標(1)		件	343		487		600		467		450	103.8	
	成果指標(2)									13		50	26.0	
総事業費・コスト把握	事業費		千円	779		860		1,095		865		1,094	特記事項 (指標、事業費等の変化の理由など) 17年度計画までの成果指標は、成果指標(1)と(2)の合計。 17年度以前のアンケートは、当該年度のモニターと前年度モニターを対象に実施。	
	(内)投資的経費等		千円	0		0		0		0		0		
	(内)委託費		千円	0		0		0		0		0		
	職員数(常勤   非常勤)		人	0.86	0.00	0.86	0.00	0.80	0.00	0.84	0.00	0.80		0.00
	人件費	常勤職員分(超勤分含む)		千円	7,735		7,826		7,248		7,610			7,248
		非常勤職員分		千円	0		0		0		0			0
	総事業費 + +		千円	8,514		8,686		8,343		8,475		8,342		
	単位あたりコスト( - )÷		円	946,000		965,111		927,000		941,667		926,889		
	財源	受益者負担分		千円	0		0		0		0			0
		国・都等からの支出金		千円	0		0		0		0			0
特定財源計 +		千円	0		0		0		0		0			
差引:一般財源 -		千円	8,514		8,686		8,343		8,475		8,342			
受益者負担比率 ÷		%	0.0		0.0		0.0		0.0		0.0			
17年度の主な取組み		内 容				規模		単位	事業費(千円)					
		区政モニター 謝礼				43人		人	458					
		郵送料							252					
		施設見学 自動車借上料				1		台	80					
		消耗品							39					
		その他 ( 食料費、保険料 )							36					

# 平成18年度 杉並区事務事業評価表

17年度予算執行状況 (節減努力・未達理由等)		活動指標(1)の17年度達成率%	100.0	活動指標(2)の17年度達成率%	86.0	17年度予算執行率%	79.0
		20歳以上という年齢要件や、モニター経験者が応募できないなどの制約があったため、応募者数が定数に満たなかった。					
前年度の改革案の取り組み状況 (18年度予算を削減または増額している場合、関連する新規事業がある場合にはその概要も明記)		区政モニターの年齢要件を18歳以上とし、連続3期まで応募できるようにするなどの見直しを行い、資格要件を緩和した。(18年度から)					
事業環境の変化	事業開始当初から現在までの変化	昭和45年度 長期行財政計画の策定に伴い、計画の推進には区民の協力が不可欠との考えからモニター制度が発足 平成元年度 外国人登録人口の急増を受け、資格要件から国籍条項を削除 平成18年度 年齢要件を18歳以上に緩和					
	事業に対する住民の意見 (事業に対する期待・要望・苦情など)	区政モニターの任期が1年では短すぎるとの意見があった。					
	今後の予測	平成15年度に制度化された「区民意見の提出手続」が定着してきたことにより、区政モニターの位置付けや制度のあり方を見直していく必要が生じるとされる。					
事業のあり方点検	(1) 施策への貢献度は大きいか 貢献度 中(理由 )	理由: 区民の意見や要望等を把握できる。					
	(2) 現在の事業費で成果を向上させることができるか ある程度できる( ) 成果向上のための方策 手段・方法の変更(具体的内容 )	理由または具体的内容: 理由または具体的内容: 会議やアンケートのテーマを身近なものにすることで、参加率が向上し、より多くの意見や要望を把握することができる。					
	(3) 受益者負担の見直し余地は ない(理由 )	理由または具体的内容: 受益者にあたらない。					
	(4) コストを下げる余地はあるか ない(理由 )	理由または具体的内容: モニターへの謝礼や通信費が主な支出であるため。					
協働等点検	(1) 協働等は実現しているか 十分に実現している( ^ )	協働等の今後のあり方:		<input checked="" type="radio"/> 実施継続 <input type="radio"/> 推進 <input type="radio"/> 行政直轄			
	(2) 協働等の相手 NPO・ボランティア・市民活動団体( ^ )	協働等による成果と課題 区政モニターの意見・要望を収集し、区政運営に反映している。					
	(3) 協働等の形態 協働[その他](具体的内容 )						

今後の事業のあり方 (中長期)	成果: <input type="radio"/> 増 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 減	コスト: <input type="radio"/> 増 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 減
	(1) 改革案の概要(いつまでに、どうかたちに) 事業のあり方点検欄を踏まえて記入 「区民意見の提出手続」が制度化され定着してきたので、区政モニター制度のあり方を見直していく。	
19年度方針	(2) 改革案を実施するにあたっての阻害要因と克服方法 各課で独自のアンケート調査や説明会を実施している場合もあり、全庁的に区政モニター制度の必要性等を調査し、今後の方向性を決定する。	
	(1) 19年度予算見積りの方向性 <input type="radio"/> 大幅増 <input type="radio"/> 増 <input checked="" type="radio"/> 増減なし <input type="radio"/> 減 <input type="radio"/> 大幅減 <input type="radio"/> 予算なし	(2) 理由 19年度は、大幅な事業の見直しを予定していない。

# 平成18年度 杉並区事務事業評価表

評価対象事務事業名		区民意向調査				整理番号	48		枝番号		
担当部課名		区長室 区政相談課		コード	030701	連絡先電話番号	3215		昨年度整理番号	49	
係名					上位施策名				No		
予算事業名					区政の広聴		コード	06700		区民と行政の協働	74
事務事業の概要	事業開始年度 <input checked="" type="radio"/> 昭和 <input type="radio"/> 平成				45 年度		<input type="checkbox"/> 実施計画事業 <input type="checkbox"/> 行革計画事業 <input type="checkbox"/> 協働計画事業				
	事業の種類 <input type="checkbox"/> 新規 <input type="checkbox"/> 一部新規 <input type="checkbox"/> 臨時・単年度 <input type="checkbox"/> 内部管理				根拠法令等						
	対象 <input checked="" type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 世帯 <input type="checkbox"/> 団体 <input type="checkbox"/> その他				(1)						
	無作為に抽出した満18歳以上の区民1400人				(2)						
					(3)						
活動内容 (事務事業の内容、やり方、手順)					事業の目標 (対象をどのような状態にしたいのか)						
対象となった区民の意向調査を行う。					区政に関する区民の意向を把握し、行政施策の基礎資料とする。						
活動指標名(式)					成果指標名(式) (代) = 適当な指標がない場合の代替指標						
(1) アンケートの実施回数					(1) アンケートの回収率						
(2) アンケートの実施人数					(2) アンケートの回収人数						
区分		単位	15年度実績	16年度実績	17年度		18年度計画	目標値22年度	目標値に対する17年度の達成率%		
					計画	実績					
指標	活動指標(1)		回	1	1	1	1	1	100.0		
	活動指標(2)		人	1,400	1,400	1,400	1,400	1,400	100.0		
	成果指標(1)		%	81	83	100	79	100	79.0		
	成果指標(2)		人	1,124	1,156	1,400	1,103	1,400	78.8		
総事業費・コスト把握	事業費		千円	2,993	2,930	3,414	2,919	3,218	特記事項 (指標、事業費等の変化の理由など)		
	(内)投資的経費等		千円	0	0	0	0	0			
	(内)委託費		千円	2,993	2,930	3,414	2,919	3,218			
	職員数(常勤   非常勤)		人	0.21   0.00	0.21   0.00	0.20   0.00	0.20   0.00	0.20   0.00			
	人件費	常勤職員分(超勤分含む)		千円	1,889	1,911	1,812	1,812		1,812	
		非常勤職員分		千円	0	0	0	0		0	
	総事業費 + +		千円	4,882	4,841	5,226	4,731	5,030			
	単位あたりコスト( - )÷		円	4,882,000	4,841,000	5,226,000	4,731,000	5,030,000			
	財源	受益者負担分		千円	0	0	0	0		0	
		国・都等からの支出金		千円	0	0	0	0		0	
特定財源計 +		千円	0	0	0	0	0				
差引:一般財源 -		千円	4,882	4,841	5,226	4,731	5,030				
受益者負担比率 ÷		%	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0				
17年度の主な取組み		内 容				規模	単位	事業費(千円)			
		調査研究委託料				1	件	2,919			
		その他 ( )						0			

## 平成18年度 杉並区事務事業評価表

17年度予算執行状況 (節減努力・未達理由等)	活動指標(1)の17年度達成率%	100.0	活動指標(2)の17年度達成率%	100.0	17年度予算執行率%	85.5
	実績により					
前年度の改革案の取り組み状況 (18年度予算を削減または増額している場合、関連する新規事業がある場合にはその概要も明記)	回答者の負担を軽減するため、調査項目数の調整を行った。					
事業環境の変化	事業開始当初から現在までの変化	昭和45年 第1回調査を実施(対象者1,000人) 昭和46年 第2回調査を実施(対象者1,400人) 平成16年 第36回から対象年齢を満18歳以上に変更				
	事業に対する住民の意見 (事業に対する期待・要望・苦情など)	少数ではあるが、訪問回収の方法は変更すべきとの意見が寄せられている。				
	今後の予測	生活環境の変化や多様化する区民のニーズを把握するとともに、経年データを蓄積していくため、今後も意向調査を実施する必要性がある。				
事業のあり方点検	(1) 施策への貢献度は大きいか 貢献度 大(理由 )	理由: 区民の意向に沿った施策の計画化・実施には不可欠な調査である。				
	(2) 現在の事業費で成果を向上させることができるか ある程度できる( ) 成果向上のための方策 手段・方法の変更(具体的内容 )	理由または具体的内容: 回収方法や調査項目を見直すことにより、回収率の向上が図られると思われる。				
	(3) 受益者負担の見直し余地は ない(理由 )	理由または具体的内容: 受益者にあたらぬ				
	(4) コストを下げる余地はあるか ない(理由 )	理由または具体的内容: 民間の調査会社に委託しており、現状の規模で実施する場合は、コスト削減の余地は少ない。				
協働等点検	(1) 協働等は実現しているか 十分に実現している( ^ )	協働等の今後のあり方:		<input checked="" type="radio"/> 実施継続 <input type="radio"/> 推進 <input type="radio"/> 行政直轄		
	(2) 協働等の相手 企業・個人事業者( ^ )	協働等による成果と課題 委託により効率的で専門的な調査の実施・集計を行える。				
	(3) 協働等の形態 委託 [業務量の50%以上に相当] (具体的内容 )					
今後の事業のあり方 (中長期)	成果: <input type="radio"/> 増 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 減	コスト: <input type="radio"/> 増 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 減				
	(1) 改革案の概要(いつまでに、どうかたちに)    事業のあり方点検欄を踏まえて記入 経年調査項目の見直しや回収方法の見直しを行う。					
(2) 改革案を実施するにあたっての阻害要因と克服方法 訪問回収により約8割の回収実績となっているが、郵送方式では回収率が4割から5割になるとの調査会社のデータがある。したがって、訪問回収を基本としつつ、協力を得られやすい方法を検討する。						
19年度方針	(1) 19年度予算見積の方向性	<input type="radio"/> 大幅増 <input type="radio"/> 増 <input checked="" type="radio"/> 増減なし <input type="radio"/> 減 <input type="radio"/> 大幅減 <input type="radio"/> 予算なし				
	(2) 理由	19年度は大幅な見直しを予定していない。				

# 平成18年度 杉並区事務事業評価表

評価対象事務事業名		対話集会				整理番号	49		枝番号					
担当部課名		区長室区政相談課		コード	030701		連絡先電話番号	3212		昨年度整理番号	50			
係名				上位施策名				No						
予算事業名				区政の広聴		コード	06700		区民と行政の協働		74			
事務事業の概要	事業開始年度 <input checked="" type="radio"/> 昭和 <input type="radio"/> 平成				26 年度		<input type="checkbox"/> 実施計画事業 <input type="checkbox"/> 行革計画事業 <input type="checkbox"/> 協働計画事業							
	事業の種類 <input type="checkbox"/> 新規 <input type="checkbox"/> 一部新規 <input type="checkbox"/> 臨時・単年度 <input type="checkbox"/> 内部管理				根拠法令等									
	対象 <input checked="" type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 世帯 <input type="checkbox"/> 団体 <input type="checkbox"/> その他				(1) 杉並区区政を話し合う会運営要綱									
	全区民、全団体				(2)									
					(3)									
活動内容 (事務事業の内容、やり方、手順)				事業の目標 (対象をどのような状態にしたいのか)										
区長と区民が直接区政について話し合い、ともに考える。				区政に関する区民の意見・要望などを把握し、行政施策の基礎資料とする。また、区民とともに考え、区民との協働による施策を展開する。										
活動指標名(式)				成果指標名(式) (代) = 適当な指標がない場合の代替指標										
(1) 開催回数				(1) 参加者数										
(2) 小・中学生区議会参加学校数				(2) (代)小・中学校生議員の参加満足者割合										
区分		単位	15年度実績		16年度実績		17年度計画		17年度実績		18年度計画	目標値 22年度	目標値に対する17年度の達成率%	
指標	活動指標(1)		回	15		11		11		10		8		
	活動指標(2)		校	24		47		32		26		47		
	成果指標(1)		人	492		383		360		262		248		
	成果指標(2)		%	72		100		100		100		100		
総事業費・コスト把握	事業費		千円	1,022		1,085		1,358		1,478		1,545	特記事項 (指標、事業費等の変化の理由など) 活動指標の(2)は中学校と小学校を隔年で行っているため指標に変動がある。	
	(内)投資的経費等		千円	0		0		0		0		0		
	(内)委託費		千円	0		0		0		0		0		
	職員数(常勤   非常勤)		人	0.64	0.00	0.71	0.00	0.60	0.00	0.60	0.00	0.60		0.00
	人件費	常勤職員分(超勤分含む)		千円	5,756		6,461		5,436		5,436			5,436
		非常勤職員分		千円	0		0		0		0			0
	総事業費 + +		千円	6,778		7,546		6,794		6,914		6,981		
	単位あたりコスト( - )÷		円	451,867		686,000		617,636		691,400		872,625		
	財源	受益者負担分		千円										
		国・都等からの支出金		千円										
特定財源計 +		千円	0		0		0		0		0			
差引:一般財源 -		千円	6,778		7,546		6,794		6,914		6,981			
受益者負担比率 ÷		%	0.0		0.0		0.0		0.0		0.0			
17年度の主な取組み		内 容				規模		単位	事業費(千円)					
		報償費(区政を話し合う会 要約速記者 謝礼金)				7		回	160					
		需用費(子ども区議会 報告書等)				1		回	524					
		役務費(区政を話し合う会 子ども区議会 筆耕翻訳料)				8		回	479					
		委託料(子ども区議会 ビデオ作成料)				7		回	315					
		その他 ( )							0					

## 平成18年度 杉並区事務事業評価表

17年度予算執行状況 (節減努力・未達理由等)	活動指標(1)の17年度達成率%	90.9	活動指標(2)の17年度達成率%	81.3	17年度予算執行率%	108.8
子ども区議会のビデオ作成料が有料となったため予算を超えた。						
前年度の改革案の取り組み状況 (18年度予算を削減または増額している場合、関連する新規事業がある場合にはその概要も明記)	(1)子ども区議会のビデオ作成料が有料となったため予算に計上した。					
事業環境の変化	事業開始当初から現在までの変化	(1)区政を話し合う会 昭和31年度に出張所単位に「区民の声を聞く会」が開催された。昭和45年度施設見学会と同時に開催し、昭和51年施設見学会とは別に区政が抱えている課題をテーマに「区長と話す会」を開催。平成4年 名称を「区政を話し合う会」に変更。現在は地域区民センターごとに実施している。平成15年度は一般区民のほか団体との会も開催した。 (2)子ども区議会 平成5年度に初回開催。小学生と中学生を隔年で実施。平成15年度に私立校を加えた。				
	事業に対する住民の意見 (事業に対する期待・要望・苦情など)					
	今後の予測	(1)区政を話し合う会 団体との話し合いは関係課が取り組むことが望ましく、原則として当課では取り組まない。一般区民の会については、地域住民の主体性をどのようにいかに、課題である。 (2)子ども区議会 今後も私立校を含めて実施していく。				
事業のあり方点検	(1)施策への貢献度は大きいか 貢献度 中(理由 )	理由: 区政を話し合う会での要望・意見に対して、サービス改善 新たな施策 実施計画に盛り込む 現行制度で対応 ~ で 89%の成果をあげている。				
	(2)現在の事業費で成果を向上させることができるか ある程度できる( ) 成果向上のための方策 手段・方法の変更(具体的内容 )	理由または具体的内容:  理由または具体的内容:区政を話し合う会については、区民が参加しやすい日時を設定する。子ども区議会については、学校の年間行事に把握し、参加しやすい日程とする。				
	(3)受益者負担の見直し余地は	理由または具体的内容:				
	(4)コストを下げる余地はあるか ない(理由 )	理由または具体的内容:既に要約筆記を止め、約16万を削減し、これ以上の経費の削減はできない。				
協働等点検	(1)協働等は実現しているか 実現していない(実現は困難)(具体的内容 )	協働等の今後のあり方:	<input type="radio"/> 実施継続 <input type="radio"/> 推進 <input checked="" type="radio"/> 行政直轄			
	(2)協働等の相手	協働等による成果と課題				
	(3)協働等の形態					

今後の事業のあり方 (中長期)	成果: <input type="radio"/> 増 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 減	コスト: <input type="radio"/> 増 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 減
	(1)改革案の概要(いつまでに、どうかたちに) 事業のあり方点検欄を踏まえて記入 「区政を話し合う会」について:参加人数が減少傾向にあるため、PRに努める。実施方法について地域のテーマを設けるなど、参加しやすい会とする。区民が参加しやすい開催日時を設定する。	
	(2)改革案を実施するにあたっての阻害要因と克服方法	
19年度方針	(1)19年度予算見積の方向性 <input type="radio"/> 大幅増 <input type="radio"/> 増 <input checked="" type="radio"/> 増減なし <input type="radio"/> 減 <input type="radio"/> 大幅減 <input type="radio"/> 予算なし	(2)理由 区政を話し合う会の参加者数や子ども区議会の参加校が増減しても、必要経費にほとんど影響がないため。



# 平成18年度 杉並区事務事業評価表

評価対象事務事業名		意見・要望				整理番号	51		枝番号
担当部課名 区長室区政相談課		コード	030701		連絡先電話番号	3214		昨年度整理番号	52
係名		上位施策名						No	
予算事業名 区政の広聴		コード	06700		区民と行政の協働				74
事務事業の概要	事業開始年度 <input checked="" type="radio"/> 昭和 <input type="radio"/> 平成		44 年度		<input type="checkbox"/> 実施計画事業 <input type="checkbox"/> 行革計画事業 <input type="checkbox"/> 協働計画事業				
	事業の種類 <input type="checkbox"/> 新規 <input type="checkbox"/> 一部新規 <input type="checkbox"/> 臨時・単年度 <input type="checkbox"/> 内部管理		根拠法令等						
	対象 <input checked="" type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 世帯 <input checked="" type="checkbox"/> 団体 <input type="checkbox"/> その他		(1) 杉並区区民等の要望の取り扱いに関する要綱						
	区政に対して意見・要望を寄せる個人、団体		(2)						
	区政に対して意見・要望を寄せる個人、団体		(3)						
活動内容 (事務事業の内容、やり方、手順)		事業の目標 (対象をどのような状態にしたいのか)							
区政に対する区民の意見・要望・提案等をホームページ、広聴はがき、文書、電話、口頭等により受け付け、調整のうえ担当課へ対応を依頼する。		意見・要望等に対して誠実かつ迅速に対応する。							
活動指標名(式)		成果指標名(式) (代) = 適当な指標がない場合の代替指標							
(1) 要望件数		(1) 対応日数(回答までに要した平均日数)							
(2) (1)の要望件数中、回答を要した件数		(2)							
区分	単位	15年度実績	16年度実績	17年度		18年度計画	目標値22年度	目標値に対する17年度の達成率%	
				計画	実績				
指標	活動指標(1)	件	3,559	3,317	3,400	3,615	3,500	3,500	103.3
	活動指標(2)	件	1,447	1,154		1,180	1,200	1,200	98.3
	成果指標(1)	日				5	4	4	125.0
	成果指標(2)								
総事業費・コスト把握	事業費	千円	97	96	253	197	253	<b>特記事項</b> <small>(指標、事業費等の変化の理由など)</small> 成果指標(1)は、要望を受け付け後、回答までに要した平均日数である。 (備考) 平成17年度より成果指標を変更したが、成果指標(1)の過去(15年度、16年度)の数値については、膨大な事務量となるため、算定不能。  意見・要望のうち、担当課で何かの対応が必要と判断したものについて、要望を受けた翌日から3日(3営業日)以内に行う。ただし、具体的な回答までに時間がかかるものについては、回答が遅れる理由や回答予定日を3日以内に連絡したうえで、できるだけ早く回答する。これが「3日ルール」で平成15年1月より適用されました。成果指標(1)の対応日数が、3日に近づくことにより、「3日ルール」が徹底されたこととなります。	
	(内)投資的経費等	千円							
	(内)委託費	千円	0	0	0	0	0		
	職員数(常勤   非常勤)	人	4.29   0.00	4.43   0.00	4.00   0.00	4.69   0.00	4.00   0.00		
	人件費	千円	38,584	40,313	36,240	42,491	36,240		
	非常勤職員分	千円	0	0	0	0	0		
	総事業費 + +	千円	38,681	40,409	36,493	42,688	36,493		
	単位あたりコスト( - )÷	円	10,869	12,182	10,733	11,809	10,427		
	財源	千円							
	受益者負担分	千円							
国・都等からの支出金	千円								
特定財源計 +	千円	0	0	0	0	0			
差引:一般財源 -	千円	38,681	40,409	36,493	42,688	36,493			
受益者負担比率 ÷	%	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0			
17年度の主な取組み	内 容				規模	単位	事業費(千円)		
	区長へのはがき印刷						37		
	消耗品費						110		
	郵送料						50		
	その他 ( )						0		

# 平成18年度 杉並区事務事業評価表

17年度予算執行状況 (節減努力・未達理由等)	活動指標(1)の17年度達成率%	106.3	活動指標(2)の17年度達成率%		17年度予算執行率%	77.9
前年度の改革案の取り組み状況 (18年度予算を削減または増額している場合、関連する新規事業がある場合にはその概要も明記)	対応状況調査については、効率的な調査方法を検討し、平成17年11月に上半期分(4月から9月)の調査を実施した。					
事業環境の変化	事業開始当初から現在までの変化	要望件数：平成11年度 1441件 平成17年度 3615件。 ホームページからの要望件数：平成11年度 207件 平成17年度 1883件 平成15年自治基本条例が施行、IT機器の普及もあり、ホームページからの要望件数は一層増加傾向にある。				
	事業に対する住民の意見 (事業に対する期待・要望・苦情など)	平成15年自治基本条例が施行、区民の行政への参加意識が高まり、より一層意見・要望等に対して、誠実かつ迅速に対応することが求められている。				
	今後の予測	近所付き合いの希薄化や核家族化などにより、身近な問題に関して当事者間での解決が困難になり、区政への意見・要望の内容は、多様化・複雑化・個人化すると推測される。また、要望方法の半数を超えるホームページからの要望については、メールでの回答を希望していることから、今まで以上に迅速な回答が求められる。				
事業のあり方点検	(1) 施策への貢献度は大きいか 貢献度 大(理由 ) ▼	理由： 区民の意見・要望等を把握することができ、これを区政に反映する、あるいは、迅速に対応することにより、施策の改善や信頼される区政の実現に貢献している。				
	(2) 現在の事業費で成果を向上させることができるか できる( へ ) ▼ 成果向上のための方策 対象の拡大(具体的内容 ) ▼	理由または具体的内容： 意見・要望が施策にどのように反映・執行されたかを把握していく。 理由または具体的内容： 全庁的に意見・要望対応状況調査を定期的に実施していく。				
	(3) 受益者負担の見直し余地は ない(理由 ) ▼	理由または具体的内容： 区政に関する意見・要望であり、要望者を一概にに受益者とは判断できないため。				
	(4) コストを下げる余地はあるか ある[その他](具体的内容 ) ▼	理由または具体的内容： 平成19年度より、新要望システムを稼働、現行の文書管理システムと切り離すことにより、事務処理時間が短縮されること及び統計や対応状況調査の簡素化が望める。				
協働等点検	(1) 協働等は実現しているか 実現していない(実現は困難)(具体的内容 ) ▼	協働等の今後のあり方： <input type="radio"/> 実施継続 <input type="radio"/> 推進 <input checked="" type="radio"/> 行政直轄				
	(2) 協働等の相手	協働等による成果と課題 「意見・要望」事業は、担当者が区民・所管課職員とコミュニケーションをとりながら処理をするため、委託や協働には馴染みにくい。				
	(3) 協働等の形態					

今後の事業のあり方 (中長期)	成果： <input checked="" type="radio"/> 増 <input type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 減	コスト： <input type="radio"/> 増 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 減
	(1) 改革案の概要(いつまでに、どうかたちに) 事業のあり方点検欄を踏まえて記入 3日ルールを徹底する。平成19年度から稼働する新要望システムの構築に向けて、現行システムの改善点等を可能な限り反映させたものとしていく。また、区民からの意見・要望の中には制度や手続きに関する問合せが含まれているが、これらについては、まずコールセンターのFAQなどの充実を図る方向で解決を図っていく。また、FAQをできる限り早い時期に公開することにより自己解決できるようにし、そこで解決できない部分について、各担当課のアドレスを公開することにより、問合せができたり、担当課から直接メール回答ができるようにしていく。 (2) 改革案を実施するにあたっての阻害要因と克服方法 現在、メール回答については、区政相談課から回答(メール送信)しているため、回答に時間を要している。要望方法として半数以上を占めるに至ったホームページからの要望の回答方法として、また、単なる、問合せについて、担当課から直接メール回答ができるようになることが迅速な対応には欠かせない。担当課のアドレス公開に向け、関係各課と調整し、早期実現していく。	
19年度方針	(1) 19年度予算見積りの方向性	<input type="radio"/> 大幅増 <input type="radio"/> 増 <input checked="" type="radio"/> 増減なし <input type="radio"/> 減 <input type="radio"/> 大幅減 <input type="radio"/> 予算なし
	(2) 理由	平成19年度より、新たな要望システムが稼働する。あわせて各課からのメール回答の実施など、事務処理の改善を行い、現在の事務処理が、より迅速かつ効率的に実施されるようにする。意見・要望の対応状況調査を定期的に実施して、寄せられた意見・要望が担当課・関連課の施策へも反映できるように、また、事務改善への提案や、職員の対応力向上の機会としても活かされるよう、対応状況調査の情報公開を視野に入れた事務改善に取り組む。

# 平成18年度 杉並区事務事業評価表

評価対象事務事業名		広聴事務費				整理番号	52		枝番号			
担当部課名		区長室区政相談課		コード	030701		連絡先電話番号	3212		昨年度整理番号	53	
係名				上位施策名				No				
予算事業名				区政の広聴		コード	06700		区民と行政の協働		74	
事務事業の概要	事業開始年度 <input checked="" type="radio"/> 昭和 <input type="radio"/> 平成				26 年度		<input type="checkbox"/> 実施計画事業 <input type="checkbox"/> 行革計画事業 <input type="checkbox"/> 協働計画事業					
	事業の種類 <input type="checkbox"/> 新規 <input type="checkbox"/> 一部新規 <input type="checkbox"/> 臨時・単年度 <input type="checkbox"/> 内部管理				根拠法令等							
	対象 <input checked="" type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 世帯 <input checked="" type="checkbox"/> 団体 <input type="checkbox"/> その他				(1) 杉並区手話通訳実施要綱							
	職員、手話通訳を利用する区民、人権擁護委員協議会				(2)							
	職員、手話通訳を利用する区民、人権擁護委員協議会				(3)							
活動内容 (事務事業の内容、やり方、手順)				事業の目標 (対象をどのような状態にしたいのか)								
課内業務全般の管理運営、手話通訳の実施、人権擁護委員協議会への分担金の拠出				課内業務を円滑に実施する 聴覚障害のある区民が、手話通訳を受けられる 人権擁護委員の活動が円滑に行われる								
活動指標名(式)				成果指標名(式) (代) = 適当な指標がない場合の代替指標								
(1) 一般職員数				(1) (代) 予算執行率								
(2)				(2)								
区分	単位	15年度実績	16年度実績	17年度		18年度計画	目標値 22年度	目標値に対する17年度の達成率%				
				計画	実績							
指標	活動指標(1)	人	9	9	11	11	10					
	活動指標(2)											
	成果指標(1)	%	95	94	100	90	100					
	成果指標(2)											
総事業費・コスト把握	事業費	千円	1,313	1,760	1,886	1,691	1,903	特記事項 (指標、事業費等の変化の理由など)				
	(内) 投資的経費等	千円										
	(内) 委託費	千円										
	職員数(常勤   非常勤)	人	0.54   0.00	0.71   0.00	0.60   0.00	0.64   0.00	0.60   0.00					
	人件費	千円	4,857	6,461	5,436	5,798	5,436					
	常勤職員分(超勤分含む)	千円										
	非常勤職員分	千円	0	0	0	0	0					
	総事業費 + +	千円	6,170	8,221	7,322	7,489	7,339					
	単位あたりコスト( - ) ÷	円	685,556	913,444	665,636	680,818	733,900					
	財源	千円										
受益者負担分	千円											
国・都等からの支出金	千円											
特定財源計 +	千円	0	0	0	0	0						
差引: 一般財源 -	千円	6,170	8,221	7,322	7,489	7,339						
受益者負担比率 ÷	%	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0						
17年度の主な取組み	内 容				規模	単位	事業費(千円)					
	手話通訳謝礼						638					
	消耗品						591					
	人権擁護委員協議会分担金						300					
	役務費(郵券・人権カード)						162					
	その他 ( )						0					

## 平成18年度 杉並区事務事業評価表

17年度予算執行状況 (節減努力・未達理由等)	活動指標(1)の17年度達成率%	100.0	活動指標(2)の17年度達成率%		17年度予算執行率%	89.7
裏紙使用の徹底や回覧をメールで行うなど、紙資源の節約を図るとともに、その他消耗品の購入も必要最小限にとどめ、一般需用費の削減に努めた。						
前年度の改革案の取り組み状況 (18年度予算を削減または増額している場合、関連する新規事業がある場合にはその概要も明記)						
職員の節減意識を高め、用紙・用品類の使用を必要最小限にできた。						
事業環境の変化	事業開始当初から現在までの変化					
	事業に対する住民の意見 (事業に対する期待・要望・苦情など)					
	今後の予測	省資源・省力化などの意識が職員にあり、管理運営にかかる経費は横ばいになると思われる。				
事業のあり方点検	(1) 施策への貢献度は大きいか 貢献度 大(理由 )	理由: 区政相談・意見要望の受付など、区民相談課の事業の全ての基礎になる。				
	(2) 現在の事業費で成果を向上させることができるか ある程度できる( ) 成果向上のための方策 その他(具体的内容 )	理由または具体的内容:  理由または具体的内容: 手話通訳の実績が増えているが、現在の事業費で需要に応じていける。				
	(3) 受益者負担の見直し余地は ない(理由 )	理由または具体的内容: 事業の性格上、受益者負担になじまない。				
	(4) コストを下げる余地はあるか ない(理由 )	理由または具体的内容: 管理運営にかかる経費は必要最小限にしているため、現状維持が続くと思われる。				
協働等点検	(1) 協働等は実現しているか 一部実現している( ^ )	協働等の今後のあり方:		<input checked="" type="radio"/> 実施継続 <input type="radio"/> 推進 <input type="radio"/> 行政直轄		
	(2) 協働等の相手 NPO・ボランティア・市民活動団体( ^ )	協働等による成果と課題 手話通訳をボランティアで実施することにより、聴覚障害者に対して円滑に行政サービスを提供できる。				
	(3) 協働等の形態 協働[事業協力](具体的内容 )					
今後の事業のあり方(中長期)	<b>成果:</b> <input type="radio"/> 増 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 減 <b>コスト:</b> <input type="radio"/> 増 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 減					
	(1) 改革案の概要(いつまでに、どうかたちに)    事業のあり方点検欄を踏まえて記入 削減努力を継続していく。					
	(2) 改革案を実施するにあたっての阻害要因と克服方法					
19年度方針	(1) 19年度予算見積の方向性	<input type="radio"/> 大幅増 <input type="radio"/> 増 <input checked="" type="radio"/> 増減なし <input type="radio"/> 減 <input type="radio"/> 大幅減 <input type="radio"/> 予算なし				
	(2) 理由 18年度と同額程度の事業費が見込まれるため。					

# 平成18年度 杉並区事務事業評価表

評価対象事務事業名		インターネット区政モニター・区民意向調査				整理番号	53		枝番号	
担当部課名		区長室 区政相談課		コード	030701	連絡先電話番号	3215		昨年度整理番号	54
係名						上位施策名		No		
予算事業名		区政の広聴		コード	06700	区民と行政の協働		74		
事務事業の概要	事業開始年度		○昭和 ●平成		13年度		<input checked="" type="checkbox"/> 実施計画事業 <input type="checkbox"/> 行革計画事業 <input type="checkbox"/> 協働計画事業			
	事業の種類		<input type="checkbox"/> 新規 <input type="checkbox"/> 一部新規 <input type="checkbox"/> 臨時・単年度 <input type="checkbox"/> 内部管理		根拠法令等					
	対象		<input checked="" type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 世帯 <input type="checkbox"/> 団体 <input type="checkbox"/> その他		(1) 杉並区区政モニター設置要綱 (2) 杉並区インターネット電子掲示板管理要綱 (3) 杉並区区民等の意見提出手続に関する規則					
	活動内容 (事務事業の内容、やり方、手順)		インターネット区政モニター インターネット区民アンケート・電子掲示板に参加を希望する区民等		事業の目標 (対象をどのような状態にしたいのか) 区民にとって区政に対する意見反映の機会が広く確保されている。					
	活動指標名(式)		(1) インターネットを利用したアンケート(モニター・区民)、電子会議室、電子掲示板の実施回数 (2) 回答者数 + 発言者数		成果指標名(式) (代) = 適当な指標がない場合の代替指標 (1) ITを活用した区民の区政参加率(15歳以上の区民の人数に対して) (2)					
指標	区分	単位	15年度実績	16年度実績	17年度		18年度計画	目標値22年度	目標値に対する17年度の達成率%	
	活動指標(1)	回	23	23	計画	実績	16	18	88.9	
	活動指標(2)	人数	668	623	4,800	419	5,100	9,200	4.6	
	成果指標(1)	%	0.15	0.14	1.00	0.09	1.07	1.91	4.7	
総事業費・コスト把握	事業費	千円	600	102	2,521	119	2,521	特記事項 (指標、事業費等の変化の理由など) (事業費について) アンケートシステム等の修正を行わなかった。		
	(内)投資的経費等	千円	0	0	0	0	0			
	(内)委託費	千円	525	0	2,205	0	2,205			
	職員数(常勤   非常勤)	人	0.54   0.00	0.54   0.00	0.56   0.00	0.60   0.00	0.80   0.00			
	人件費	千円	4,857	4,914	5,074	5,436	7,248			
	非常勤職員分	千円	0	0	0	0	0			
	総事業費 + +	千円	5,457	5,016	7,595	5,555	9,769			
	単位あたりコスト( - )÷	円	237,261	218,087	474,688	347,188	610,563			
	財源	千円	0	0	0	0	0			
	国・都等からの支出金	千円	0	0	0	0	0			
特定財源計 +	千円	0	0	0	0	0				
差引:一般財源 -	千円	5,457	5,016	7,595	5,555	9,769				
受益者負担比率 ÷	%	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0				
17年度の主な取組み	内 容		規模	単位	事業費(千円)					
	インターネット区政モニター 謝礼		48	人	110					
	インターネット区政モニター 郵送料				9					
	その他 ( )				0					

## 平成18年度 杉並区事務事業評価表

17年度予算執行状況 (節減努力・未達理由等)	活動指標(1)の17年度達成率%	100.0	活動指標(2)の17年度達成率%	8.7	17年度予算執行率%	4.7
アンケートシステム等の修正を行わなかったため、委託料が全額執行残となった。						
前年度の改革案の取り組み状況 (18年度予算を削減または増額している場合、関連する新規事業がある場合にはその概要も明記)	18年度のインターネット区政モニターを募集するにあたり、年齢要件を18歳以上に変更するなどの見直しを行った。 インターネット区政モニターによる電子会議室を2回実施した。					
事業環境の変化	事業開始当初から現在までの変化	平成13年度 インターネット区政モニター及びインターネット区民アンケートを開始 平成14年度 電子掲示板を開始 平成16年度 電子会議室を開始				
	事業に対する住民の意見 (事業に対する期待・要望・苦情など)					
	今後の予測	区民へのインターネットの普及に伴い、電子掲示板やインターネット区民アンケートへの参加も増加するものと期待できるが、参加は区民個々の意思に基づくものであり、急増は見込めない。				
事業のあり方点検	(1) 施策への貢献度は大きいか 貢献度 中(理由 )	理由： 区民の意見や要望等を把握することができ、「区民と行政の協働」の推進に貢献しているが、区民の参加率が低い。				
	(2) 現在の事業費で成果を向上させることができるか ある程度できる( )	理由または具体的内容：				
	成果向上のための方策 手段・方法の変更(具体的内容 )	理由または具体的内容： アンケート等への参加は、区民個々の意思に基づくものであるが、意見・要望の施策への反映状況を公表するなどにより参加率は向上すると思われる。				
	(3) 受益者負担の見直し余地は ない(理由 )	理由または具体的内容： 受益者にあたらない。				
	(4) コストを下げる余地はあるか ない(理由 )	理由または具体的内容： インターネット区政モニターへの謝礼が主な支出であるため。				
協働等点検	(1) 協働等は実現しているか 十分に実現している( ^ )	協働等の今後のあり方：	<input checked="" type="radio"/> 実施継続 <input type="radio"/> 推進 <input type="radio"/> 行政直轄			
	(2) 協働等の相手 NPO・ボランティア・市民活動団体( ^ )	協働等による成果と課題 インターネット区政モニターを公募し、区政に対する意見・要望を収集している。				
	(3) 協働等の形態 協働[その他](具体的内容 )					
今後の事業のあり方 (中長期)	成果： <input checked="" type="radio"/> 増 <input type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 減		コスト： <input type="radio"/> 増 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 減			
	(1) 改革案の概要(いつまでに、どうかたちに)   事業のあり方点検欄を踏まえて記入 1 電子会議室の本格実施に向け、課題の整理等を行う。 2 インターネット区民アンケートと区政モニターへのアンケートなどの類似した事業の整理統合を検討し、あわせて意見・要望等の施策への反映状況の公表方法を検討する。					
19年度方針	(1) 19年度予算見積の方向性		<input type="radio"/> 大幅増 <input type="radio"/> 増 <input checked="" type="radio"/> 増減なし <input type="radio"/> 減 <input type="radio"/> 大幅減 <input type="radio"/> 予算なし			
	(2) 理由 19年度は、大幅な事業の見直しを予定していない。					

# 平成18年度 杉並区事務事業評価表

評価対象事務事業名		コールセンター				整理番号	54		枝番号		
担当部課名		区長室区政相談課		コード	030701	連絡先電話番号	3218		昨年度整理番号		
係名		コールセンター担当			上位施策名			No			
予算事業名		区政の広聴		コード	06700	区民と行政の協働			74		
事務事業の概要	事業開始年度 <input type="radio"/> 昭和 <input checked="" type="radio"/> 平成 17年度				<input checked="" type="checkbox"/> 実施計画事業 <input type="checkbox"/> 行革計画事業 <input type="checkbox"/> 協働計画事業						
	事業の種類 <input checked="" type="checkbox"/> 新規 <input type="checkbox"/> 一部新規 <input type="checkbox"/> 臨時・単年度 <input type="checkbox"/> 内部管理				根拠法令等						
	対象 <input checked="" type="checkbox"/> 個人 <input checked="" type="checkbox"/> 世帯 <input checked="" type="checkbox"/> 団体 <input checked="" type="checkbox"/> その他 コールセンター利用者: 区に対して問い合わせのある個人、事業者等				(1) 杉並区コールセンター運営要綱 (2) (3)						
	活動内容 (事務事業の内容、やり方、手順) コールセンターの設置、運営: 平成17年度のコールセンター開設に向けた、システムの構築と運営業務の準備をする。				事業の目標 (対象をどのような状態にしたいのか) 区役所閉庁時間を含めて、区に対してお問合せのある方に対し、ワンストップで情報提供をする窓口を設置する。						
	活動指標名(式) (1) 利用数(件) (2) 一次回答率(%)				成果指標名(式) (代) = 適当な指標がない場合の代替指標 (1) 一日あたり利用数(利用数/日数) (2) 一次回答率(一次回答数/利用数)						
区分		単位	15年度実績	16年度実績	17年度		18年度計画	目標値22年度	目標値に対する17年度の達成率%		
指標	活動指標(1)		件			4,000	3,313	54,750	109,500	3.0	
	活動指標(2)		件			3,200	2,723	43,800	93,075	2.9	
	成果指標(1)		件			100	83	150	300	27.6	
	成果指標(2)		%			80	82	80	85	96.7	
総事業費・コスト把握	事業費		千円			50,000	43,710	85,131	特記事項 (指標、事業費等の変化の理由など) 平成18年2月20日事業開始		
	(内)投資的経費等		千円			19,299	6,673	21,201			
	(内)委託費		千円			30,701	37,037	63,930			
	職員数(常勤   非常勤)		人			2.00   0.00	2.29   0.00	1.00   0.00			
	人件費	常勤職員分(超勤分含む)		千円	0	0	18,120	20,747	9,060		
		非常勤職員分		千円	0	0	0	0	0		
	総事業費 + +		千円	0	0	68,120	64,457	94,191			
	単位あたりコスト( - )÷		円			12,205	17,442	1,333			
	財源	受益者負担分		千円			0	0	0		
		国・都等からの支出金		千円			0	0	0		
特定財源計 +		千円	0	0	0	0	0				
差引: 一般財源 -		千円	0	0	68,120	64,457	94,191				
受益者負担比率 ÷		%			0.0	0.0	0.0				
17年度の主な取組み			内 容				規模	単位	事業費(千円)		
			コールセンターシステム構築及び運営委託(委託等)				1	式	30,209		
			広告PR業務委託(委託等)				1	式	4,803		
			ダイヤル交換機工事				1	式	3,702		
			すぎ丸バスラッピング				2	台	1,812		
			その他 ( )					3,184			

# 平成18年度 杉並区事務事業評価表

17年度予算執行状況 (節減努力・未達理由等)		活動指標(1)の17年度達成率%	82.8	活動指標(2)の17年度達成率%	85.1	17年度予算執行率%	87.4
		コールセンターの開設時期が当初の1月から2月に変更されたことによる委託費の減。NTTの交換機設備数が減ったことによる工事費の減等による。					
前年度の改革案の取り組み状況 (18年度予算を削減または増額している場合、関連する新規事業がある場合にはその概要も明記)		平成18年度は、コールセンターの業務拡充を目指し、受付業務等への展開を図る。					
事業環境の変化	事業開始当初から現在までの変化	平成17年度の利用実績は、83件/日であった。					
	事業に対する住民の意見 (事業に対する期待・要望・苦情など)	平成18年4月24日～5月4日に実施した「利用者満足度調査」の結果によると、満足度については、5点満点の4.8点という高い評価を得ている。「区役所が閉まっても利用できて便利である。」「対応が丁寧である。」との声が多かった。					
	今後の予測	他の自治体でも、今後コールセンターの設置が検討、実施されていく状況の中、杉並区のコールセンターに寄せられる区民の期待や役割は高まっていくものと想定される。					
事業のあり方点検	(1) 施策への貢献度は大きいか 貢献度 大(理由 )	理由: 実施計画「24時間365日の区役所サービス」の実現に向けた取り組みとして寄与した。					
	(2) 現在の事業費で成果を向上させることができるか ある程度できる( ) 成果向上のための方策 その他(具体的内容 )	理由または具体的内容: オペレータのスキル向上や利用率の向上で、より効率的な運営が図られる。 理由または具体的内容: コールセンターに対する業務所管課からの更なる情報提供					
	(3) 受益者負担の見直し余地は ない(理由 )	理由または具体的内容: 本来の区役所サービスの一翼を担うものとの位置づけから。なお、通話料は利用者負担である。					
	(4) コストを下げる余地はあるか ある [事業の統廃合] (具体的内容 )	理由または具体的内容: 粗大ごみ受付センターとの統合による、コールセンターの運営業務の効率化により。					
協働等点検	(1) 協働等は実現しているか 十分に実現している( ^ )	協働等の今後のあり方:		<input checked="" type="radio"/> 実施継続 <input type="radio"/> 推進 <input type="radio"/> 行政直轄			
	(2) 協働等の相手 企業・個人事業者( ^ )	協働等による成果と課題: 民間事業者が実施することにより、従事する人員の柔軟な配置運用が可能である。また、よりセキュリティの確保された施設、環境において業務が遂行できる。					
	(3) 協働等の形態 協働[委託] (具体的内容 )						
今後の事業のあり方 (中長期)	成果: <input checked="" type="radio"/> 増 <input type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 減      コスト: <input checked="" type="radio"/> 増 <input type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 減						
	(1) 改革案の概要(いつまでに、どうかたちに)      事業のあり方点検欄を踏まえて記入 18年度下半期からは、粗大ごみ受付センターを杉並区コールセンターに統合する。 19年度以降、運用の実績、内容等を踏まえ、コールセンターを含めた区民にとっての利便性の高い、区の行政窓口のあり方について総合的な検討する。その結果を踏まえ、コールセンター事業を展開していく。						
19年度方針	(2) 改革案を実施するにあたっての阻害要因と克服方法 他の自治体コールセンターに先駆けて、18年度から総合的な案内をするコールセンターと専門的に特定の業務に特化した受付センターを統合することになった。それにより、同一コールセンター内で、別個のシステムの運用をするとともに、オペレーションの多機能化による運営管理上の困難性という解決すべき課題が生じる。円滑な業務実施に向けて、区からの更なる情報提供とサポート体制の強化が望まれる。						
	(1) 19年度予算見積の方向性	<input type="radio"/> 大幅増 <input type="radio"/> 増 <input checked="" type="radio"/> 増減なし <input type="radio"/> 減 <input type="radio"/> 大幅減 <input type="radio"/> 予算なし					
	(2) 理由						