

# 令和 2年度 事務事業マネジメントシート

## 事業の基本情報

事務事業名	016 市長へのたより・メール等広聴事業					
予算科目	01-020104-11			担当部課	市長公室広聴室	
市長公約				係名		
戦略プラン				新規・継続	継続	
				事業分類	自治事務（任意）	
				事業体制	職員のみ	
個別計画	特になし			事業期間	毎年度	
根拠法令等	特になし			SDGs	16平和と公正をすべての人に	

## 事業の概要

対象	市民等、市職員
目的	市民等から広く市政に対する意見・要望等を聴き、より良い市政運営にいかす。庁内各部署が行政としての説明責任を果たし、市民の理解・納得を得られるよう、市民とのコミュニケーションをサポートする。
概要 (取組内容)	市庁舎や地域交流センター等に「市長へのたより」の専用はがきを設置 市ホームページに「市長へのメール」送信フォームを設置 Eメール、はがき、封書、要望書、電話、面会による相談等に対応 聴き取った意見、提案等を「市民の声支援システム」に登録し、特別職、関係部署、政策員等と情報共有の上、必要に応じて市から相談者に対する回答の調整等を行う。

## コストの推移

項目			平成30年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	
事業費	予算額	(千円)	0	0	113	113	113	
	決算額	(千円)	95	151	105	0	0	
	内訳	一般財源	(千円)	95	151	105	0	0
		国庫、県支出金、地方債	(千円)	0	0	0	0	0
		その他	(千円)	0	0	0	0	0
人件費	人件費計	(千円)	10,687	9,598	13,348	9,889	9,889	
	内訳	正職員従事割合	(人)	1.50	1.40	1.90	1.40	1.40
		正職員時間外勤務	(時間)	40.50	41.00	174.00	150.00	150.00
		会計年度任用職員有無	(一)	無	無	無	無	無

## 市民参加の取組状況

共有、理解	特になし
企画・立案、計画	特になし
実行	特になし
評価、検証	特になし

## 指標の推移

1	指標名	( )					
		R01年度	R02年度	R03年度	R04年度	R05年度	R06年度
	目標値	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	実績	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	指標の概要						

2	指標名	( )					
		R01年度	R02年度	R03年度	R04年度	R05年度	R06年度
	目標値	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	実績	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	指標の概要						
3	指標名	( )					
		R01年度	R02年度	R03年度	R04年度	R05年度	R06年度
	目標値	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	実績	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	指標の概要						
4	指標名	( )					
		R01年度	R02年度	R03年度	R04年度	R05年度	R06年度
	目標値	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	実績	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	指標の概要						
5	指標名	( )					
		R01年度	R02年度	R03年度	R04年度	R05年度	R06年度
	目標値	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	実績	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	指標の概要						

### 事業の成果と課題

前年度の課題への対応	意見・要望等の收受後は、関係部署と速やかに連絡調整を行い、各部署による回答案作成の進捗管理をこまめに行うとともに、担当部署が回答作成や対応に苦慮している場合は、必要に応じて助言等を行った。
成果	市民の声を関係部署に迅速に共有し、スピーディーな対応・回答に繋げることを期した。苦情等は相手方の主張を丁寧に聴取し、関係部署と市民の仲立ちとしてコミュニケーションの円滑化に寄与した。相手方に寄り添う分かりやすい回答作成を工夫し、できる限り市民の理解・納得を得るよう図った。要望等の対応数1,562件(うち文書等による回答を要するものは713件、40日以内の回答率89.6%)
課題	<p>業務 複数部署にまたがる案件や、複雑な調整を要する案件、担当部署による回答案作成や特別職の決裁に日数を要する案件は、目安である40日以内の回答が困難なケースもある。各部署の既存の所掌業務の範疇では対応できない要望等が増えており、的を射た回答の調整が困難な場合がある。</p> <p>組織、予算等 新しく担当者となる職員に対して、対応力等の育成に努め早期からの安定化を図る必要がある。</p>
改善目標	引き続き、意見・要望等の收受・聴取後は、関係部署と速やかな連絡調整を行い、各部署による回答案作成の進捗管理をこまめに行う。新しく担当となる職員に対しは特に関係部署と綿密なコミュニケーションを行うことで、できる限り市民の理解・納得を得られるような回答の調整に努める。

### 評価

市民ニーズ	5	十分に高く、今後も増加が見込まれる。
進捗状況	4	年度当初の計画通りに事業を実施することができた。
市の関与	5	市が直接担うべき事業である。
優先度	3	市民ニーズや市民生活への影響等を鑑みて、継続して実施する必要がある。

### 方向性

方向性	継続
理由	—

# 令和 2年度 事務事業マネジメントシート

## 事業の基本情報

事務事業名	015 市長と住民の意見交換会事業					
予算科目	01-020104-11			担当部課	市長公室広聴室	
市長公約				係名		
戦略プラン	I-1	3	1	市政情報等の発信	新規・継続	継続
					事業分類	自治事務（任意）
					事業体制	職員のみ
個別計画	特になし				事業期間	毎年度
根拠法令等	特になし				SDGs	16平和と公正をすべての人に

## 事業の概要

対象	市民
目的	市民に市政を身近なものとして感じてもらい、市の取組に対する認知・理解を促すとともに、市民の意見を今後の市政にかさす。
概要 (取組内容)	市長と市民との直接的なコミュニケーションの場としてタウンミーティングを開催 市長が市内6地区に出向く地区別タウンミーティングのほか、市内全域を対象としたもの等も開催 大学生に市政への理解・関心を深めてもらい、学生ならではの意見を聴くため、学生懇談会を開催（筑波大学との協働事業） ※上記取組のうち、タウンミーティングは行政改革アクションプラン「79 広聴機能の強化」に該当

## コストの推移

項目			平成30年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	
事業費	予算額	(千円)	0	0	423	198	198	
	決算額	(千円)	338	287	7	0	0	
	内訳	一般財源	(千円)	338	287	7	0	0
		国庫、県支出金、地方債	(千円)	0	0	0	0	0
		その他	(千円)	0	0	0	0	0
人件費	人件費計	(千円)	4,319	4,633	776	4,744	4,744	
	内訳	正職員従事割合	(人)	0.50	0.60	0.10	0.60	0.60
		正職員時間外勤務	(時間)	318.30	228.50	39.00	270.00	270.00
		会計年度任用職員有無	(-)	無	無	無	無	無

## 市民参加の取組状況

共有、理解	特になし
企画・立案、計画	特になし
実行	参加者アンケートによる当事業に関する意識調査
評価、検証	特になし

## 指標の推移

1	指標名	タウンミーティング参加人数 ( 人 )					活動結果指標
		R01年度	R02年度	R03年度	R04年度	R05年度	R06年度
	目標値	340.0	340.0	340.0	340.0	340.0	340.0
	実績	302.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
指標の概要	タウンミーティングに参加した市民等の合計人数						

2	指標名	学生懇談会参加人数 ( 人 )					活動結果指標
		R01年度	R02年度	R03年度	R04年度	R05年度	R06年度
	目標値	40.0	40.0	40.0	40.0	40.0	40.0
	実績	33.0	27.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	指標の概要	「市長と筑波大学学生による懇談会」に参加した学生の人数					
3	指標名	タウンミーティング参加後に市政に親近感が感じられた割合 ( % )					成果指標
		R01年度	R02年度	R03年度	R04年度	R05年度	R06年度
	目標値	64.0	66.0	70.0	70.0	70.0	70.0
	実績	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	指標の概要	参加者アンケートで「タウンミーティングに参加して、参加前と比べて、市政が身近なもの・親しみやすいものと感じられましたか」の間に、「感じられた」又は「どちらかといえば感じられた」と答えた人の割合					
4	指標名	学生懇談会参加後に市政に親近感が感じられた割合 ( % )					成果指標
		R01年度	R02年度	R03年度	R04年度	R05年度	R06年度
	目標値	80.0	80.0	80.0	80.0	80.0	80.0
	実績	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	指標の概要	参加者アンケートで「学生懇談会に参加して、参加前と比べて、市政が身近なもの・親しみやすいものと感じられましたか」の間に、「感じられた」又は「どちらかといえば感じられた」と答えた人の割合					
5	指標名	タウンミーティングに初めて参加した人の割合 ( % )					成果指標
		R01年度	R02年度	R03年度	R04年度	R05年度	R06年度
	目標値	50.0	50.0	50.0	50.0	50.0	50.0
	実績	60.9	77.8	0.0	0.0	0.0	0.0
	指標の概要	タウンミーティングの参加者アンケートで事業への参加を「初めて」と回答した人の割合（※令和2年度については学生懇談会への初参加の割合を記入）（個別施策 I - 1 -③市政への市民参加の推進 指標 2）					

### 事業の成果と課題

前年度の課題への対応	幅広い年齢層の市民が参加できるような周知方法や懇談会の進め方について内部で検討を行った。	
成果	新型コロナのリスクを考慮してタウンミーティングは開催を見合わせ、市長が市民に顔が見えるメッセージを伝えるための代替措置として、新型コロナについて市民の間合せが多かった質問等に市長が回答する動画を作成し、幅広い層に向けてYouTube配信した（7月）。また、2月19日に学生懇談会を試行的にオンラインで開催し、次年度以降に向けてオンラインで意見交換会を開催する際の課題点等の検出を図った。	
課題	業務	今後、新型コロナの動向次第では、意見交換会全般についてオンラインでの開催等の検討がさらに必要がある。
	組織、予算等	関係部署等との調整に多くの時間を要する事業であり、担当者のスケジュール過密化につながっている。
改善目標	感染症対策の観点も踏まえ、オンラインを含め、従来と異なる形式の意見交換会の開催について検討するとともに、その際に想定される課題点への対応策等も検討する。また、準備計画等を早期から着手する必要がある。	

### 評価

市民ニーズ	3	今後も一定の市民ニーズが見込まれる。
進捗状況	4	年度当初の計画通りに事業を実施することができた。
市の関与	5	市が直接担うべき事業である。
優先度	3	市民ニーズや市民生活への影響等を鑑みて、継続して実施する必要がある。

### 方向性

方向性	継続
理由	—