

平成18年度 施策評価シート

総合計画における位置付け等

平成18年11月1日記入

基本目標	躍動し 魅力あふれる交流拠点都市をめざして	施策コード	36110
政策名(章)	第6章 高度情報化への対応を図ります	評価担当部	企画部
基本施策名(節名)	第1節 豊かな市民生活を実現する情報化の推進	評価担当課	広報課
施策名	情報通信メディアを活用した行政サービスの推進	課長名	白井 誠一

1 施策の目的・概要(目的はわかりやすく記入)

各種情報通信メディアやネットワークの活用により、行政サービスの高度化と効率化を図り、もって市民サービスの迅速な提供と市民の利便性向上を図る。複数の事務手続きを1か所で可能にするワンストップサービスや情報を24時間提供するノンストップサービスを進める。
また、地域の特性を生かした魅力ある情報資源の発掘と、様々な情報通信メディアを活用した広報活動の充実を図る。

2 事業費・人員

年度	平成14年度(決算)	平成17年度(決算)	増減の主な理由
事業費		213,537	システムの整備・構築に係る事業が完了したため、全体の事業経費が減少したもの
人件費		208,874	
市民一人あたりの事業費	1,142	633	
合計	703,470	422,411	

*人件費は、一人あたり H14:839万円、H17:805万円として算定。人口は、61.6万人(H15.4.1現在) 66.7万人(H18.4.1現在)とした。

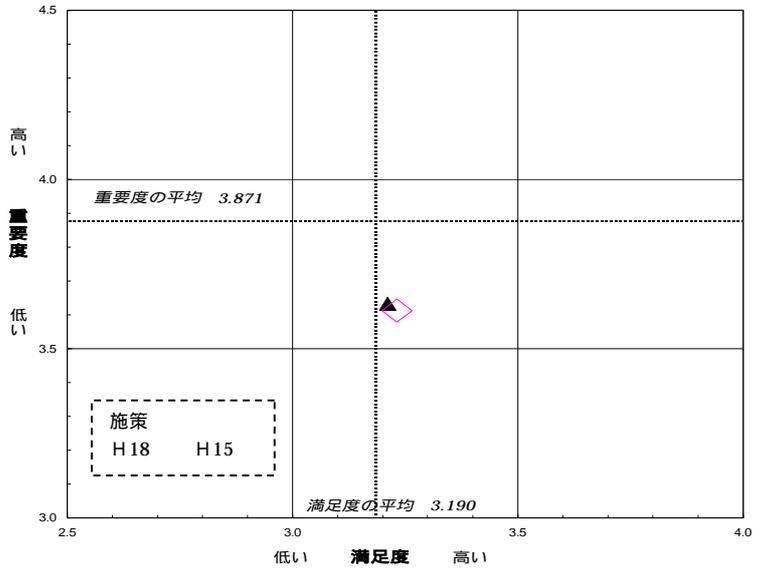
3 成果・活動指標

	指標名	指標の基準値の定義	基準値(単位)	基準年度
指標1	インターネット・ホームページ・アクセス件数(1日平均)	さがみはらネットワークシステム街頭端末を含む市ホームページ(トップページ)の年間における1日平均アクセス数	5,411件	H17
指標2	メールマガジン配信件数(1回あたり)	H18年5月から開始した市のメールマガジンの配信件数を基準値とする。(H18.11.1現在の配信件数)	6,304件	H18
指標3	コールセンター一次対応完了率(%)	転送せずに回答した件数/コールセンターへの問合せ件数×100	%	H18
指標4				
指標5				

	H17目標値/実績値		中間年度	中間年度の目標値	最終年度	最終年度の目標値	目標値の考え方(根拠)
指標1	5,400	5,411	H19	6,000	H21	6,600	H17年度を基準にして毎年度5%増を目標とする。(トップページのみ)のアクセスカウントであり、リンク先を直接閲覧するユーザーはカウントされないため、大幅な増加は見込まれない
達成率	100.2						
指標2	6,300	6,304	H19	7,000	H21	8,400	前年度実績の概ね10%増を目標とする。(H17目標値/実績値の数値は、実際にはH18の数値)
達成率	100.1						
指標3			H19	90%	H21	95%	18年度は80%以上の一次対応完了率を設定
達成率	#DIV/0!						
指標4							
達成率	#DIV/0!						
指標5							
達成率	#DIV/0!						

4 市民満足度調査結果(平成18年度実施分)

この施策の満足度は3.232で51施策の中で19番目。
 重要度は3.613で39番目である。
 改善要望度は - 0.2121で41番目である。
 年齢別にみると、満足度、重要度ともに70歳以上でもっとも高く、40歳代でもっとも低くなっている。
 前回調査と比較すると、満足度、重要度ともに施策の順位に大きな違いはみられない。
 満足度の順位では、20歳代、70歳以上で前回調査より大幅に上がり、60歳代で大幅に下がっている。
 重要度の順位では、40歳代で大幅に上がり、70歳以上で下がっている。



5 1次評価(3つの視点から評価を行う)

視点の種類	評価基準・着眼点	評価点	それぞれの視点に対して評価の具体的根拠	
有効性	各事業が果たす施策に対する目標の達成度合いを把握し、効果の高い事業を実施している	4(2)1	今回、いずれも新たな指標を設定したため、H15年度との比較は出来ないが、各システムの整備は完了し、それにより市民の利便性向上に効果を得ているものと考え。情報化社会のさらなる進展により、今後、当該施策はより重要性を増すものと思われ、事業範囲の拡大とともに事業相互の連携・ネットワーク化が必要となる。	
効率性	最少経費で最大効果が得られる事業構成となっている	(4)2 1	H15年度との比較では、事業費が大幅に減少しているが、これは前述のとおりシステムの構築・整備事業が完了したためである。具体的指標はないが、各システムの稼働・活用により事務の効率化は図られているものと考え。広報に関する事業では、インターネットを利用するメディアは費用対効果が高いと思われる。また、メディア状況の変化によりテレビ・ビデオ広報等について、事業効果の観点から提供方法の見直しが必要と考える。	
市民満足度	市民満足度調査により市民ニーズを把握し、市民の立場に立って事業展開している	4(2)1	調査結果は、前回実績とさほど変化はない。平均値と比較して、満足度は平均をやや超えた中位に位置し、重要度は低いため。	
合計		8	評価結果に基づく区分(4項目の合計点数による) A(12から10点) B(9から5点) C(4点以下)	1次評価 B

* Aは、良好、Bは、事務事業の見直しが必要、Cは、事務事業を統合・廃止の方向

6 課題と解決策(現状または、評価結果から)

課題	広報に関しては、複数のメディアにより情報を提供しているが、テレビ・ラジオも多チャンネル時代に入り、既存の情報媒体では視聴者など対象が限られてしまうという現状がある。また、インターネットの急速な普及に伴い、情報は自宅または移動しながら自ら必要なものを選択して随時取得し、また発信するというのが一般的になりつつある。
解決策	メディア状況の変化を踏まえ、事務事業の見直しを行う。具体的には、地上波デジタル放送による双方向性の活用や携帯端末への情報発信を含めたインターネットメディアの一層の充実を図り、時代に則したサービス提供により市民の利便性向上を図る。

7 2次評価及び意見(1次、2次で評価に相違がある場合など、必要に応じて意見を記入)

施策目的に適合した構成事務事業の検討を行い、その上で、成果を表す指標の再設定を行う必要がある。	2次評価 B
-------------------------------------------------	-----------

* Aは、良好、Bは、事務事業の見直しが必要、Cは、事務事業を統合・廃止の方向

8 3次評価及び意見(評価結果及び課題・解決策について、必要に応じて意見を記入)

施策目的を達成するために事業を具体化し、その成果の達成状況を測定できる指標を設定すること。市民に身近な施策でもあるにも関わらず、重要度が低い原因分析を行い、その解決策を具体的に記入をすること。	3次評価 B
--------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------

* Aは、良好、Bは、事務事業の見直しが必要、Cは、事務事業を統合・廃止の方向

