

事務事業分析シート（平成24年度）

No1

事務事業名	あらかわタウンミーティング	部課名	総務企画部総務企画課	課長名	五味
		担当者名	小室・高村	内線	2211
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（24年度）	あらかわタウンミーティング（01-06-02）				
事務事業の種類	新規事業（24年度 23年度）		建設事業	それ以外の継続事業	
開始年度	昭和 平成	18 年度	根拠		
終期設定	有 無	年度	法令等		
実施基準	法令基準内	都基準内	区独自基準	計画区分	計画 非計画
行政評価事業体系	分野	計画推進のために[]			
	政策	区民の主体的な区政参画と連携強化[13]			
	施策	広聴機能の充実[13-02]			
目的	カジュアルな雰囲気の中で団体等と意見交換を行い、交流を深めることにより、区政に関する意見・要望等をうかがい、区政への区民参加や協働の推進を図ることを目的とする。				
対象者等	区民等：区内の各種団体、ボランティア等 区 側：区長、副区長、教育長、関係部課長				
内容	気軽に意見を言える雰囲気のもと、各分野、各年齢層の団体等と区特別職や関係部課長との間で意見交換を行い、区政に反映する。				
経過	第1回（日時）平成18年 5月20日、（対象者）荒川区女性団体の会平成17年度運営役員 第2回（日時）平成18年 7月22日、（対象者）荒川区私立幼稚園等父母の会役員等及び園長 第3回（日時）平成19年 1月27日、（対象者）区内大学等の若者層等 第4回（日時）平成19年12月 1日、（対象者）児童安全ボランティア等 第5回（日時）平成20年 2月 9日、（対象者）荒川バラの会会員 第6回（日時）平成20年 6月15日、（対象者）荒川区私立幼稚園等父母の会役員及び園長 第7回（日時）平成20年11月16日、（対象者）荒川マイスター 第8回（日時）平成21年 7月29日、（対象者）荒川区赤十字奉仕団 第9回（日時）平成21年10月10日、（対象者）荒川区赤十字奉仕団 第10回（日時）平成22年 7月17日、（対象者）あらかわ遊園見守り隊 第11回（日時）平成23年 2月13日、（対象者）街なか花壇の世話人 第12回（日時）平成23年12月13日、（対象者）荒川西部町会連合会 第13回（日時）平成24年 1月18日、（対象者）南千住東部・西部町会連合会 第14回（日時）平成24年 2月 1日、（対象者）尾久東部町会連合会 第15回（日時）平成24年 2月17日、（対象者）町屋町会連合会 第16回（日時）平成24年 2月29日、（対象者）日暮里町会連合会 第17回（日時）平成24年 3月 7日、（対象者）尾久西部町会連合会 第18回（日時）平成24年 3月19日、（対象者）荒川東部町会連合会				
必要性	気軽に雰囲気の中で団体等と意見交換や交流を行うという新しい試みであり、団体等の率直な意見が期待できるなど、区民参加や協働を促進するチャンネルの一つとして必要である。 新たな事業の提案（「あらかわバラの市」の開催）や区事業への参加増（子育てモニターへの申込）等の効果もあり、今後も続けていく有効性は高い。				
実施方法	（2一部委託） （直営の場合 常勤 非常勤 臨時職員）				

		（単位：千円）						
予算・決算額等の推移		18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
	予算額	950	1,267	1,503	1,854	1,533	1,533	1,032
	決算額（24年度は見込み）	862	517	433	684	620	1,956	1,032
	人件費	1,708	1,757	1,538	1,507	2,023	1,972	
	減価償却費					872	809	
	【事務分担量】（%）	20	22	21	22	30	26	
	合計（+ +）	2,570	2,274	1,971	2,191	3,515	4,737	1,032
	国（特定財源）							
	都（特定財源）							
	その他（特定財源）							
一般財源	2,570	2,274	1,971	2,191	3,515	4,737	1,032	
実績の推移	事項名	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
	開催回数	3	2	2	2	2	7	

事務事業分析シート（平成24年度）

No2

予算・決算の内訳	節・細節	平成22年度（決算）		平成23年度（決算）		平成24年度（予算）	
		主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）
	委託料	会場設営等委託料	463	会場設営等委託料	1,349	会場設営等委託	735
	使用料	会場使用料	23	会場使用料	100	会場使用料	43
	報償費	謝礼	91	謝礼	403	謝礼	196
	一般需用費	消耗品費	44	消耗品費	104	消耗品費	58

指標	事務事業の成果とする指標名	指標の推移					指標に関する説明
		21年度	22年度	23年度	24年度（見込み）	目標値（25年度）	
	参加人数（年間）	77	39	283		90	開催回数×各回の参加人数（3回×30名程度）
	参加者の満足度	100%	100%			100%	アンケートに対し、満足と回答した参加者の割合

（問題点・課題）	<p>集団広聴の一つとして、率直な意見交換ができる貴重な機会ととらえ、活発な意見交換や交流ができるよう工夫する必要がある。 より多くの団体等と意見交換ができるよう、参加方法等について検討する必要がある。</p>
他区の実況	（実施区 未実施区）

問題点・課題の改善策	
平成24年度に取り組む具体的な改善内容	平成25年度以降に取り組む具体的な改善内容
<p>日頃、区と直接話をする機会が少ない個人や団体等を候補として、多岐にわたる分野から対象を選定し、多方面の方々との意見交換や交流ができるよう取り組む。</p>	<p>引き続き、区と直接話をする機会が少ない個人や団体等を候補として、多岐にわたる分野から対象を選定し、多方面の方々との意見交換や交流ができるよう取り組む。</p>
<p>和やかな雰囲気中で、より多くの意見収集ができるよう努めるほか、アンケート等の実施により、収集できない意見・要望のフォローを行っていく。</p>	<p>引き続き、和やかな雰囲気中で、より多くの意見収集ができるよう努めるほか、アンケート等の実施により、収集できない意見・要望のフォローを行っていく。</p>

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
24年度設定	25年度設定	
推進	推進	これまでと異なる広聴機能であり、内容を充実した上で、継続実施していく。

議（要旨）	
-------	--

事務事業分析シート（平成24年度）

No1

事務事業名	パブリック・コメント制度の推進	部課名	総務企画部総務企画課	課長名	片岡
		担当者名	田中・中野	内線	2112
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（24年度）					
事務事業の種類	新規事業（24年度 23年度）	建設事業		それ以外の継続事業	
開始年度	昭和 平成 17 年度	根拠	荒川区パブリック・コメント手続要綱		
終期設定	有 無 年度	法令等			
実施基準	法令基準内 都基準内 区独自基準	計画区分	計画	非計画	
行政評価事業体系	分野	計画推進のために[]			
	政策	区民の主体的な区政参画と連携強化[13]			
	施策	広聴機能の充実[13-02]			
目的	区の政策立案過程の公正性と透明性の向上を図ることにより、区民に対する説明責任を果たす。 また、区民の意見及び要望を積極的に取り入れ、区政に反映させることで、区民の区政への参画を促進し、開かれた区政を実現する。				
対象者等	区民等（区内に在住、在勤、在学の方、区内に事務所、事業所を有する個人、団体、その他、対象となる計画等により影響を受ける個人、団体等）				
内容	1 実施機関 区長、教育委員会、選挙管理委員会、監査委員 2 対象 (1) 区の総合的な構想、計画等の策定及び改定 (2) 各行政分野の構想、計画、宣言等の策定及び改定 (3) 区政の推進にかかる基本的な制度等の制定及び改廃 (4) 区民に義務を課し、又は権利を制限する条例の制定及び改廃 (5) その他実施機関が特に必要と認めるもの				
経過	17年度：検討開始 18年度：試行実施（各所管で実施） 19年度：全庁統一基準を策定（要綱）、本格実施				
必要性	<ul style="list-style-type: none"> 荒川区基本構想（平成19年3月策定）において、基本理念の一つとして「区民の主体的なまちづくりへの参画」を掲げており、区政参画のツールの一つとして必要である。 行政手続法においても、地方公共団体に対して意見公募手続の実施の努力義務を課しており、区政の透明性の向上の観点からも必要不可欠である。 				
実施方法	（1直営）（直営の場合 常勤 非常勤 臨時職員） (1) 政策の策定の意思決定前にその案を区報、担当課窓口、ホームページ等を通じて公表する。 また、ハピネスサポートクラブ会員にパブリック・コメントへの協力を依頼する。 (2) 区民等が郵便、FAX、電子メール、担当課窓口への書類の持参により意見の提出を行う。 (3) 提出された意見については、十分に論議を経た上で、政策立案過程への反映に努める。 (4) パブリック・コメントの概要及び当該意見に対する区の考え方をHP等で公表し、原案を修正する場合には、その修正内容も公表する。				

		（単位：千円）						
		18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
予算・決算額等の推移	予算額	0	0	0	0	0	0	0
	決算額（24年度は見込み）	0	0	0	0	0	0	0
	人件費等	1,025	171	424	814	872	1,270	
	減価償却費					291	467	
	【事務分担当】（%）	12	2	5	10	10	15	
	合計（+ +）	1,025	171	424	814	1,163	1,737	0
	国（特定財源）							
	都（特定財源）							
	その他（特定財源）							
	一般財源	1,025	171	424	814	1,163	1,737	0
実績の推移	事項名	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
	パプコメを実施した件	7	1	10	5	7	9	10
	意見の件数	131	14	598	92	110	206	500

事務事業分析シート（平成24年度）

No2

予算・決算の内訳	節・細節	平成22年度（決算）		平成23年度（決算）		平成24年度（予算）	
		主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）

指標	事務事業の成果とする指標名	指標の推移					指標に関する説明
		21年度	22年度	23年度	24年度 (見込み)	目標値 (25年度)	
	意見の件数	92/5	110/7	206/9	500/10	500/10	意見数/実施したパブコメ件数

(問題点・課題)	・より多くの意見を聴取するため、周知方法について検討する必要がある。
他区の実況	（実施 22 区 未実施 区） 要綱・規則により制度化...16区 条例化...5区 所管課で独自に実施しているが、区として特に制度化はしていない...1区

問題点・課題の改善策	
平成24年度に取り組む具体的な改善内容	平成25年度以降に取り組む具体的な改善内容
区報、区ホームページによる周知以外に、関係団体等を通じ、より多くの意見を聴取するよう庁内に周知する。	引き続き、周知方法について、継続的に見直しを行う。

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
24年度設定	25年度設定	
継続	継続	要綱に基づき、適切に実施する。

(議会議決要旨)	
----------	--

事務事業分析シート（平成24年度）

No1

事務事業名	あらかわ・Eモニター	部課名	総務企画部秘書課	課長名	米澤
		担当者名	瀬川	内線	2162
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（24年度）	秘書課事務費（01-01-03）				
事務事業の種類	新規事業（24年度 23年度）		建設事業	それ以外の継続事業	
開始年度	昭和 平成	17 年度	根拠	あらかわ・Eモニター設置要綱、あらかわ・Eモニター謝礼金の支払いに関する基準	
終期設定	有 無	年度	法令等		
実施基準	法令基準内 都基準内 区独自基準		計画区分	計画	非計画
行政評価事業体系	分野	計画推進のために[]			
	政策	区民の主体的な区政参画と連携強化[13]			
	施策	広聴機能の充実[13-02]			
目的	区民の立場に立った区政を推進していくため、幅広い層の区民から区政に対する意見、要望等を継続的に聴取し、これを積極的に区政運営に反映していく。				
対象者等	区内に住所を有すること 年齢が満20歳以上であること 区政に関心を持ち、かつ、Eモニター専用掲示板への書き込み、アンケート調査への回答等の協力意思を有すること 区職員、区議会議員等でないこと インターネット（Eメール、web閲覧等）が活用できること				
内容	インターネットを使用したモニター制度で、活動内容は以下のとおり Eモニター専用掲示板への書き込み（随時、区への意見、要望を寄せる） アンケート調査への回答 区からの問合せメールへの回答				
経過	昭和49年 4月 区政モニター制度を設置、実施 平成17年 3月 あらかわ・Eモニター制度導入のため、区政モニター制度を廃止 平成17年11月 あらかわ・Eモニター制度を実施 平成21年 4月 Eモニター謝礼金支払基準を施行				
必要性	モニター活動を通じて区民の意見・要望等を継続的に聴取することにより、区民ニーズの把握に努め、これを積極的に区政運営に反映させていくことは、区民本位の区政を推進していくために必要なことである。				
実施方法	（1直営） （直営の場合 常勤 非常勤 臨時職員）				

		（単位：千円）						
		18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
予算・決算額等の推移	予算額	0	0	0	210	210	105	105
	決算額（24年度は見込み）	0	0	0	46	52	53	105
	人件費等	3,416	3,416	3,388	3,257	3,052	2,964	
	減価償却費					1,017	1,089	
	【事務分担量】（%）	40	40	40	40	35	35	
	合計（+ +）	3,416	3,416	3,388	3,303	4,121	4,106	105
	国（特定財源）							
	都（特定財源）							
	その他（特定財源）							
	一般財源	3,416	3,416	3,388	3,303	4,121	4,106	105
実績の推移	事項名	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
	寄せられた意見・要望の数	172	73	85	149	140	167	
	アンケート調査回数	4	2	2	3	3	3	

事務事業分析シート（平成24年度）

No2

予算・決算の内訳	節・細節	平成22年度（決算）		平成23年度（決算）		平成24年度（予算）	
		主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）
		一般需用	Eモニター記念品	52	Eモニター記念品	53	Eモニター記念品

指標	事務事業の成果とする指標名	指標の推移					指標に関する説明
		21年度	22年度	23年度	24年度 (見込み)	目標値 (25年度)	
標	Eモニターの委嘱者数 (24年度も実数)	58	66	67	111	100	年度ごとのEモニターの委嘱者数
	モニター掲示板への投稿数	149	141	167	300	300	年度ごとのモニター掲示板への投稿数
	アンケート調査回収率	79	82	80	85	90	アンケート調査の回収率

(問題点・課題)	<ul style="list-style-type: none"> ・1つの投稿に対するモニター同士の意見交換が少ない為、活発な意見交換が出来るようにする必要がある。 ・年度半ばから、徐々に投稿数が減少するため、年間を通して投稿いただけるような取組が必要である。
他区の実況	(実施 7 区 未実施 15 区)
	未実施区のうち7区については、インターネットを使用しない形でのモニター制度を実施している。

問題点・課題の改善策	
平成24年度に取り組む具体的な改善内容	平成25年度以降に取り組む具体的な改善内容
見やすく、意見交換のしやすい画面構成に出来るよう、掲示板のハード面の改正を検討する。	掲示板の構成を変更する。また、システムの変更を検討する。
定期的に掲示板へ情報提供の投稿を行い、掲示板にアクセスいただく機会を増やすことで、投稿に繋げる。	パソコンだけでなく、モバイル端末からもアクセスできるように掲示板のシステム変更を検討する。

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
24年度設定	25年度設定	
継続	継続	「区民の声」や「区政世論調査」を補完する事業として、テーマを絞った広聴活動ができる。また、Web上の掲示板を利用しているためリアルタイムで意見の聴取ができるといった利点がある。即時性、費用対効果の点からも優れている。

(議会要旨)	
--------	--

事務事業分析シート（平成24年度）

No1

事務事業名	区政世論調査	部課名	総務企画部秘書課	課長名	米澤
		担当者名	鹿山	内線	2163
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（24年度）	区政世論調査（01-04-02）				
事務事業の種類	新規事業（24年度 23年度）		建設事業	それ以外の継続事業	
開始年度	昭和 平成	40 年度	根拠		
終期設定	有 無	年度	法令等		
実施基準	法令基準内 都基準内 区独自基準		計画区分	計画	非計画
行政評価事業体系	分野	計画推進のために[]			
	政策	区民の主体的な区政参画と連携強化[13]			
	施策	広聴機能の充実[13-02]			
目的	区民の区政に対する要望や意識を調査し、区政運営の基礎的データとして活用する。				
対象者等	荒川区在住の満20歳以上の男女個人。平成24年度から対象者を1,500人とした。（平成23年度までは1,300人を対象）抽出方法：層化二段無作為抽出法（住民基本台帳による）人口の構成比に応じ、各地区の対象者数を割り出し、無作為に対象を抽出する。				
内容	<p>世論調査は、毎年実施している継続調査項目3項目（「居住と生活環境」、「GAH（荒川区民総幸福度）」、「区政への関心と要望」と、年度ごとに各部から依頼のあった調査項目により実施している。</p> <p>（平成23年度の実施スケジュール）</p> <p>5月上旬：各部署へ世論調査設問作成について意向調査実施、設問項目を検討</p> <p>7月中旬：調査方法、設問について講義受講</p> <p>8月中旬：入札 契約</p> <p>9月上旬：調査委託会社による個別調査</p> <p>1月下旬：調査書編集・発行起案 デジタル印刷</p> <p>2月中旬：報告書関係機関へ配付</p>				
経過	<ul style="list-style-type: none"> ・昭和40年度から実施し、平成24年度の調査までに37回を数える ・平成12年度から調査報告書（集計結果）を庁内印刷（デジタル印刷）とする ・平成17年度はPTを立ち上げ、調査項目の活用・集計方法について検討した ・平成18年度から調査方法を留置法（郵送配布、訪問回収）に変更し、調査対象を1,000人とした ・平成19年度は世論調査実施の必要性について検討した ・平成21年度から調査票の回収方法を郵送回収も希望があれば可とし、調査対象を1,300人とした ・平成24年度から調査対象を1,500人とした 				
必要性	より良い区政運営のための基礎資料として必要である。				
実施方法	<p>（2一部委託） （直営の場合 常勤 非常勤 臨時職員）</p> <p>（平成23年度）</p> <p>【調査】民間の調査会社に委託（入札による決定）留置法を採用（調査票を郵送配付し、後日、調査員が訪問して回収する方式）</p> <p>【集計】単純集計 フェイスシートと設問とのクロス集計 設問間のクロス集計の3種類</p>				

予算・決算額等の推移	（単位：千円）							
	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	
予算額	2,484	2,310	2,494	2,479	2,083	2,238	2,138	
決算額（24年度は見込み）	1,942	2,232	2,197	2,031	1,693	1,481	2,138	
人件費等	4,270	3,416	4,235	4,072	3,488	3,388		
減価償却費					1,162	1,244		
【事務分担量】（%）	50	40	50	50	40	40		
合計（+ +）	6,212	5,648	6,432	6,103	6,343	6,113	2,138	
国（特定財源）								
都（特定財源）								
その他（特定財源）								
一般財源	6,212	5,648	6,432	6,103	6,343	6,113	2,138	
実績の推移	事項名							
	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	
調査票有効回収率（%）	74.4	88.3	73.6	79.4	70.4	63.5		
報告書印刷部数	350	370	330	390	370	370		
調査委託会社	サーベイリサーチセンター	サーベイリサーチセンター	新情報センター	(株)アイアールエス	(株)総合環境計画	(株)オルビットプラ		

事務事業分析シート（平成24年度）

No2

予算・決算の内訳	節・細節	平成22年度（決算）		平成23年度（決算）		平成24年度（予算）	
		主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）
	委託料	調査委託	1,680	調査委託	1,481	調査委託	2,000
	報償費	講師謝礼	13	講師謝礼	0	講師謝礼	138

指標	事務事業の成果とする指標名	指標の推移					指標に関する説明
		21年度	22年度	23年度	24年度 (見込み)	目標値 (25年度)	
	回収率	79.4%	70.4%	63.5%	65.0%	70.0%	区政運営に活かせるよう信頼できるデータを作成する

(問題点・課題 指標分析)	<p>・調査票の有効回収率を向上させるためにも、対象者の協力を得られるよう設問内容・設問数などは、全体のバランスを考慮しながら設定する必要がある。調査を企画する段階で調査項目について、調査によって何を明らかにしたいのか、今後の施策にどのように活かしていくのか、調査目的を明確化することが求められる。</p> <p>・今後、調査への非協力・調査不能等の増加による回収率の減少により、回答者の年齢層・居住地区に偏りが生じる場合、得られた結果の信頼性が低くなる。</p>
他区の実況	<p style="text-align: center;">（実施 21 区 未実施 1 区）</p> <p>実施21区（内 毎年実施11区 隔年実施9区 3年に1回2区） 未実施1区（豊島）</p>

問題点・課題の改善策	
平成24年度に取り組む具体的な改善内容	平成25年度以降に取り組む具体的な改善内容
有効回答数を増やすため、調査対象数を1,300人から1,500人とする。	有効回答数を確保するため、他自治体の状況を参考にしながら世論調査の実施方法について検討する。

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
24年度設定	25年度設定	
推進	推進	区の重点事業や今後取り組むべき課題を把握するために、区民全体を対象とした広聴活動として効果的な事業である。

(議案要旨) 状況	<p>平成 8年度：調査会社は区内業者か</p> <p>平成16年度：契約実績について</p> <p>平成22年度：対象者の抽出方法について</p>
--------------	--

事務事業分析シート（平成24年度）

No1

事務事業名	区民の声	部課名	総務企画部秘書課	課長名	米澤
		担当者名	鈴木	内線	2162
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（24年度）	区民の声（01-04-01）				
事務事業の種類	新規事業（24年度 23年度）		建設事業	それ以外の継続事業	
開始年度	昭和 平成	49 年度	根拠		
終期設定	有 無	年度	法令等		
実施基準	法令基準内 都基準内 区独自基準		計画区分	計画	非計画
行政評価事業体系	分野	計画推進のために[]			
	政策	区民の主体的な区政参画と連携強化[13]			
	施策	広聴機能の充実[13-02]			
目的	電子メール、区長への手紙・はがき、文書、電話等により、区民から寄せられたさまざまな意見・要望などを区政運営の参考とする。				
対象者等	区民全般				
内容	<p>電子メール、区長への手紙・はがき、文書、電話、来所、FAXにより、区民からの意見・要望・質問・苦情などを受け付け、所管課へ回答・対応依頼等を行う。報告を受け、秘書課から回答を送付する。簡易な問い合わせについては、所管課から回答を送付後、秘書課へ報告する。</p> <p><区民の声フロー></p> <p>区民 秘書課 関係部課（3日以内）秘書課 区民 結果集計 区民意識・施策等の評価分析 施策事業の改善・施策の企画・立案</p>				
経過	<p>昭和49年度 : 「区民の声」事業開始(文書・電話・来所による受付)</p> <p>昭和50年度 : 「区長へのはがき」の使用開始</p> <p>平成 8年度 : 広聴FAX設置(8年6月)</p> <p>平成 9年度 : 荒川区ホームページ「区長への手紙」(電子メール)開設</p> <p>平成12年度 : メールによる「区長への手紙」は原則としてメールにより返信</p> <p>平成17年度 : 「広聴のまとめ」作成 部課長に配付(以後、毎年作成)</p> <p>平成19年度 : 「区長への手紙(封書)」の使用開始</p> <p>平成20年度 : 荒川区ホームページ「区長へのメール」に「担当課へのメール」(問合せ・質問)を新設</p>				
必要性	区民の立場に立った区政を推進するために必要である。				
実施方法	(1直営) (直営の場合 常勤 非常勤 臨時職員)				

		(単位：千円)						
		18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
予算・決算額等の推移	予算額	252	47	47	46	46	32	32
	決算額(24年度は見込み)	37	10	24	29	8	15	32
	人件費等	5,978	8,540	10,164	10,994	11,894	11,555	
	減価償却費					4,358	4,665	
	【事務分担当】(%)	70	100	120	135	150	150	
	合計(+ +)	6,015	8,550	10,188	11,023	16,260	16,235	32
	国(特定財源)							
	都(特定財源)							
	その他(特定財源)							
	一般財源	6,015	8,550	10,188	11,023	16,260	16,235	32
実績の推移	事項名	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
	電子メール(件)	1,086	1,058	1,335	1,103	1,131	1,381	
	文書、電話、来所、FAX(件)	260	268	342	514	502	540	
	受付合計件数	1,491	1,410	1,746	1,617	1,633	1,921	

事務事業分析シート（平成24年度）

No2

予算・決算の内訳	節・細節	平成22年度（決算）		平成23年度（決算）		平成24年度（予算）	
		主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）
	消耗品等	FAXインクカートリッジ	8	FAXインクカートリッジ	7	FAXインクカートリッジ	14
				クラフト封筒・再生上質紙	7	クラフト封筒・再生上質紙	18
				（区長への手紙用封筒・ 区長へのはがき用紙）		（区長への手紙用封筒・ 区長へのはがき用紙）	
				宛名シール	1		

指	事務事業の成果とする指標名	指標の推移					指標に関する説明
		21年度	22年度	23年度	24年度 (見込み)	目標値 (25年度)	
標	「区民の声」収受件数	1,617	1,633	1,921	-		「区民の声」に寄せられた件数 (匿名も含む)
	全体に占める感謝の声が寄せられた割合(%)	6%	7%	5%	-		区の事業や職員の対応に対して 感謝の声が寄せられたもの
	全体に占める苦情の声が寄せられた割合(%)	5%	3%	2%	-		区の事業や職員の対応に対して 苦情の声が寄せられたもの

(問題点・課題 指標分析)	<ul style="list-style-type: none"> ・区の事業や職員の対応について、寄せられた様々な意見・要望を区政運営の参考とする中で、どの様に改善されたか区民等に周知する必要がある。また、日々の職員の接遇改善などに活かし、再度同様の声が寄せられることのないように職員に注意を促す必要がある。 ・区民の利便性を高めるため、頻繁に寄せられる簡易な問い合わせについては、区民等がホームページ等で容易に調べられるようにする。
他区の実況	(実施 22 区 未実施 区)

問題点・課題の改善策	
平成24年度に取り組む具体的な改善内容	平成25年度以降に取り組む具体的な改善内容
区民の声に寄せられた意見と対応について、区ホームページや区役所本庁舎の電子掲示板に掲載しているが、これ以外にも区報の活用など周知する方法を検討する。	区ホームページや電子掲示板に掲載している区民の声に寄せられた意見と対応について、随時、掲載内容を更新するための検討を行う。
頻繁に寄せられる簡易な問い合わせは、区ホームページのよくある質問に随時掲載したり、所管課に新規ページの作成を依頼したりする。	区ホームページにおいて、各課で作成しているQ&Aと秘書課で作成しているよくある質問の連携を図る。

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
24年度設定	25年度設定	
重点的に推進	重点的に推進	「区民の声」は広聴の中核をなす最も効果的かつ重要な手法である。区民の意見や要望を通して区政の改善が図れるよう、各所管部署との連携・調整をより一層強化していく。

(議会 要質 問 状)	平成20年度：区民の声のホームページ掲載について
----------------------	--------------------------

事務事業分析シート（平成24年度）

No1

事務事業名	施設見学会（庁舎を含む）	部課名	総務企画部秘書課	課長名	米澤
		担当者名	瀬川	内線	2162
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（24年度）	施設見学会(01-04-03)				
事務事業の種類	新規事業（24年度 23年度）		建設事業	それ以外の継続事業	
開始年度	昭和	平成	13年度	根拠	
終期設定	有	無	年度	法令等	
実施基準	法令基準内 都基準内 区独自基準		計画区分	計画	非計画
行政評価事業体系	分野	計画推進のために[]			
	政策	区民の主体的な区政参画と連携強化[13]			
	施策	広聴機能の充実[13-02]			
目的	区の施設や区民生活に関連の深い施設等を見学し、施設に対する意見や施策等のあり方について意見を聴き、区政への関心を深めてもらうことを目的とする。				
対象者等	希望する方				
内容	<p><施設見学会> 区の施設や区民生活に関連の深い施設等を見学し、施策等のあり方について意見を聴き、区政への関心を深めてもらうことを目的として実施しており、区民等からの希望に応じ実施する。</p> <p><庁舎見学会> 区内の小中学生の社会科見学の一環として、区役所庁舎見学の案内と「荒川区ミニガイド」により人口、予算等について説明を行なっている。区役所の仕事に関心を深めてもらうことを目的に、庁舎内各フロア及び区議会議場を見学する。</p>				
経過	<p><施設見学会> 平成13年 4月23日 白鬚西地区市街地再開発事業見学 参加者 25名 平成16年 9月17日 区役所本庁舎見学 参加者 手話サークル朝の会 20名 平成18年 7月25日 南千住地域（荒川ふるさと文化館ほか）見学 参加者 日暮里母の会 12名 平成18年10月19日 南千住地域（荒川ふるさと文化館ほか）見学 参加者 6名 平成19年 8月21日 南千住地域（荒川ふるさと文化館ほか）見学 参加者 9名 平成20年 7月10日 南千住地域（区立瑞光橋公園ほか）見学 参加者 尾久生活学校 48名 平成21年11月19日 区内新規3施設（あらかわエコセンターほか）見学 参加者 9名 平成22年10月26日 南千住地域（荒川ふるさと文化館ほか）見学 参加者 荒川青色申告会女性部 12名 平成23年11月10日、11日 新規施設（都電下町ミニ資料館ほか）見学 参加者 尾久生活学校 38名</p> <p><庁舎見学会> 平成15年度 10校 414名 平成16年度 11校 402名 平成17年度 13校 825名 平成18年度 11校 500名（中国天津の小中学生20名含む）平成19年度 9校 460名 平成20年度 11校 567名 平成21年度 11校 610名 平成22年度 10校 574名 平成23年度 15校 931名</p> <p><体験学習（勤労留学）> 平成17年度 平成18年2月1日 諏訪台中学校「地域社会体験教室」 7名 平成18年度 2校 9名 平成19年度 5校 13名 平成20年度 7校 14名 平成21年度 9校 17名 平成22年度 8校 16名 平成23年度 10校 18名</p>				
必要性	区政への関心を深めてもらうために必要である。				
実施方法	（1直営） （直営の場合 常勤 非常勤 臨時職員） <庁舎見学会> 職員の案内で庁内・議場を見学する <施設見学会> 区が所有するマイクロバスを使用し、職員の案内により実施する <体験学習> 職員の指導の下、案内業務などを体験する				

予算・決算額等の推移	（単位：千円）							
	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	
予算額	205	27	27	174	174	154	154	
決算額（24年度は見込み）	186	2	6	139	123	125	154	
人件費等		1,708	1,938	2,329	2,079	1,966		
減価償却費					930	933		
【事務分担当】（%）		20	30	37	32	30		
合計（+ +）	186	1,710	1,944	2,468	3,132	3,024	154	
国（特定財源）								
都（特定財源）								
その他（特定財源）								
一般財源	186	1,710	1,944	2,468	3,132	3,024	154	
実績の推移	事項名							
	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	
施設見学者数	18	9	48	9	12	38		
庁舎見学者数	514	460	567	610	547	931		
体験学習者数	9	13	14	17	16	18		

事務事業分析シート（平成24年度）

No2

予算・決算の内訳	節・細節	平成22年度（決算）		平成23年度（決算）		平成24年度（予算）	
		主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）	主な事項	金額（千円）
		一般需用費	ミニガイド	120	事務用品・ミニガイド	120	事務用品・ミニガイド
食糧費	見学会賄い	2	見学会賄い	5	見学会賄い	8	

指標	事務事業の成果とする指標名	指標の推移					指標に関する説明
		21年度	22年度	23年度	24年度 (見込み)	目標値 (25年度)	
	施設見学会の実施回数	1	1	2	1	2	
	庁舎見学会の受入小学校数	11	10	15	15	15	
	体験学習の受入中学校数	9	8	10	10	10	

（問題点・課題 指標分析）	<ul style="list-style-type: none"> ・施設見学会の参加者を増やすためには、区内新規施設を見学するなどの工夫が必要である。 ・庁舎見学会は、小学3年生を対象としているため、興味を引くわかりやすい説明をする必要がある。 ・体験学習の受入れにあたっては、中学生が区役所の仕事内容と、区民にサービスする組織としての区政の考え方を理解できるようにする必要がある。ただ、現状、個人情報に触れず、安全に、体験できる業務が無く庁内各課に協力を要請している状況であるため、今後の運営について検討が必要である。
他区の実施状況	<p>（実施 10 区 未実施 12 区）施設見学会</p> <p>（実施 22 区 未実施 0 区）庁舎見学会</p>

問題点・課題の改善策	
平成24年度に取り組む具体的な改善内容	平成25年度以降に取り組む具体的な改善内容
施設見学会の見学先として、関係部署と連携し、新たに建設された施設を対象にする。	施設見学会の見学先として、関係部署と連携し、新たに建設された施設を対象にする。
庁舎見学の対象である小学3年生向けに、興味を引くよう分かりやすく説明する。	庁舎見学の対象である小学3年生向けに、興味を引くよう分かりやすく説明する。
体験学習受入の際は、庁内各課に協力を要請し、できるだけ多くの課の仕事が体験できるようにする。危険が無いよう十分に配慮する。	体験学習受入の際は、庁内各課に協力を要請し、できるだけ多くの課の仕事が体験できるようにする。危険が無いよう十分に配慮する。

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
24年度設定	25年度設定	
継続	継続	庁舎見学会や体験学習は、小中学生への教育の一環としても、今後とも維持して実施すべき事業である。施設見学会については、区民の参加状況を見て、施設だけではなく、地域の特性を見学するなど実施のあり方を検討する。

（議会 要旨 状況）	
------------------	--