

平成23年度 事務事業評価シート（平成22年度実績分）

事務事業名	FAQシステム構築事業費		部課コード	0502	予算事業科目	010201010599	事	単	区分	終了	
所管部署	担当部局	総務部	部長名(2次評価者)	横田 寿生		個別事務	全部	010201010599	-		
	担当部署	総務課	所属長名(1次評価者)	貞廣 岳士					-		
	電話番号	088-823-9411	E-mail	kc-050200@city.kochi.lg.jp					-		

1 事業の位置付け

予算科目(平成23年度)	高知市総合計画・実施計画施策体系での位置付け										
会計	01 一般会計	大綱	00	その他の行政経費及び一般行政経費							政策基本方針 (その他の行政経費及び一般行政経費)
款	02 総務費	政策	00	その他の行政経費及び一般行政経費							
項	01 総務管理費	施策	00	その他の行政経費及び一般行政経費							
目	01 一般管理費	区分	00	その他の行政経費及び一般行政経費							

2 事業の根拠・性格

法律・政令・省令		法定受託事務	政策基本方針 (その他の行政経費及び一般行政経費)
県条例・規則・要綱等			
市条例・規則・要綱等			
その他(計画、覚書等)			

3 事業の目的・内容等

対象	誰(何)を対象に	パソコンを利用する環境にある全ての市民・職員	
意図	どのような状態にしていくのか	誰でも自分で知りたい情報を得ることができることによって、市民サービスの向上を図るとともに、職員も電話対応等の際にFAQを閲覧することで均一の回答をすることが可能になる。	
手段	事業実施体制等	本市ホームページ上にFAQサイトを新設し、市民自らが様々な検索方法で知りたい情報を検索する	事業開始年度 平成22年度
			事業終了年度 -
活動内容	どのような事業活動を行うのか	<ul style="list-style-type: none"> 平成23年3月7日から常時、本市ホームページ上でFAQサイトを一般公開する。 平成23年8月現在で約1,000件のFAQを公開。(随時新規追加・更新等をして掲載) 本市広報誌「あかるいまち」に常時FAQサイトのアドレスを掲載し周知する。 	
成果指標	事業目的の成果を測る指標		指標設定の考え方
	A	FAQアクセス数(月平均)	FAQサイトへのアクセス状況を知ることで、どれくらい閲覧されているかを把握する
	B		
	C		

4 事業の実績等

			20年度(実績)	21年度(実績)	22年度(実績)	23年度(計画)	備考欄	
成果指標	A	FAQアクセス数(月平均)			-	20,000件		
		実績			-			
	B	目標						
		実績						
	C	目標						
		実績						
投入コスト	① 事業費	決算額(千円)			2,683	0		
		財源内訳	国費(千円)					
			県費(千円)					
			市債(千円)					
			その他(千円)					
			一般財源(千円)	0	0	2,683		0
	翌年度への繰越額(千円)							
	② 概算人件費等	人件費等(千円)	0	0	1,728	720		
		正規職員(千円)	0	0	1,728	720		
		その他(千円)						
		人役数(人)			0.24	0.10		
		正規職員(人)			0.24	0.10		
		その他(人)						
	総コスト=①+②(千円)		0	0	4,411	720		
市民1人当たりコスト(円)		0	0	13				
年度末住民基本台帳人数(人)		340,695	339,714	339,130				
					総コスト/年度末人口			

5 成果指標で表せない事業成果・市民満足度・その他課題点等

- 市民がFAQを閲覧することにより、問い合わせをしなくても知りたいときに情報を得ることが可能となることから、職員の電話等での対応件数の削減が図れると思われる。
- 情報（質・量）の鮮度の維持・向上が重要であるため、職員に対して定期的にFAQ確認依頼行う。
- FAQの市民の方へのより一層の周知が課題である。

6 1次評価（所属長評価）

評価日（平成 23 年 9 月 2 日）

評価項目		評価基準		1次	平均 点数	評価内容の説明
事業実施の必要性	① [施策体系等での位置付け] 事業の実施が市の総合計画・実施計画・市長マニフェスト等の目標達成に結びつくか、又は、事業の根拠等に結びつくか	A (5) 結びつく	B (3) 一部結びつく	A	4.0	総合計画「政策(持続可能で自立した行財政の基盤づくり)」の中で、「すべての市民が情報化のメリットを享受できるように、社会のさまざまな側面における情報化を推進します。」となっている。市民ニーズについては、インターネットの普及により、徐々に増えているものと思われる。
	② [市民ニーズの傾向] 事業の実施に対する市民のニーズ（需要量）の傾向はどうか	C (1) あまり結びつかない	D (0) 結びつかない			
A (5) 非常に多い、急増している		B (3) 横ばいである	C (1) 少ない、減少している	D (0) ほとんどない	B	
	事業内容の有効性					
C (1) あまり順調ではない		D (0) 十分な成果を望めない				
④ [事業の手法・活動内容] 事業成果の向上のための手法・活動内容の妥当性	A (5) 妥当である	B (3) 概ね妥当である	A			
	C (1) 検討の余地がある	D (0) 見直しが必要である				
事業実施の効率性	⑤ [アウトソーシングの可能性] 事業の実施にかかる民間活力利用の可能性	A (5) 実施済・できない	B (3) 行政主体が望ましい	A	5.0	FAQシステムの構築については、民間委託で実施したが、FAQ自体の作成、変更は、行政で実施しなければならない。システム構築した後は、コストは人件費のみとなっている。
		C (1) 検討の余地はある	D (0) 十分可能である			
⑥ [事業統合・連携・コスト削減] 類似事業との統合・連携やコスト削減の可能性	A (5) 現状が望ましい・できない	B (3) 概ね効率的にできている	A			
	C (1) 検討の余地がある	D (0) 十分可能である				
事業実施の公平性	⑦ [受益者の偏り] 事業の受益者が特定の個人(団体)等に偏りがなく公平性が保たれているか	A (5) 極めて公平性が高い	B (3) 概ね保たれている	A	5.0	インターネット検索できるすべての市民の方が、利用できる事業であるので、公平性が高い。
		C (1) 偏っている	D (0) 公平性を欠いている			
⑧ [受益者負担の適正化] 事業実施の財源として、受益者負担割合（一般財源負担割合）は妥当か。補助金等交付事業の場合、対象経費は妥当か。	A (5) 適正な負担割合である	B (3) 概ね適正な負担割合である	A			
	C (1) 検討の余地がある	D (0) 検討すべきである				
総合 点	総合 評価	○ A 事業継続 (総合点が16点以上で、各項目の平均点数がいずれも2点を超える場合)				
		B 経費削減に努め事業継続 (総合点が12点以上16点未満で、各項目の平均点数がいずれも2点を超える場合)				
		C 事業縮小・再構築の検討 (総合点が4点以上12点未満 又は 各項目の平均点数のいずれかで2点以下がある場合)				
		D 事業廃止・凍結の検討 (総合点が4点未満 又は 各項目の平均点数のいずれかで1点以下がある場合)				

7 2次評価（部局長評価）

評価日（平成 23 年 9 月 16 日）

総合評価	評価理由・今後の方向性等
○ A 事業継続	市民の皆様等に必要な情報を時間帯に関係なく提供できるシステムは必要であり、今後も、より充実させ継続していくことが大切である。 また、よりの確でニーズの高い情報の提供を行っていくための、項目ごとのアクセス件数などの実態把握や情報更新、さらにFAQ自体の周知を図る取組をさらに進めていきたい。
B 経費削減に努め事業継続	
C 事業縮小・再構築の検討	
D 事業廃止・凍結の検討	

8 特記事項

--