

事務事業分析シート（平成28年度）

No1

主要事業	事務事業コード	01-01-10	戦略プラン	○協働	○業務	○財務	○人事
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	梅原	担当者名	高村
							2211
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（28年度）	01-06-02	あらかわタウンミーティング					
事務事業の種類	○新規事業（○28年度 ○27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	Ⅶ 計画推進のために					
	政策	13 区民の主体的な区政参画と連携強化					
	施策	02 広聴機能の充実					
目的	気軽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・要望等を伺い、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	気軽な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。						
実施方法	（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		22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
	予算額		1,533	1,533	0	370	459	445
①決算額（28年度は見込み）		620	1,956	0	0	0	0	445
②人件費等		2,023	1,972	0	0	0		
③減価償却費		872	809	0	0	0		
【事務分担量】（%）		30	26	0	0	0		
合計（①+②+③）		3,515	4,737	0	0	0	0	445
特定財源の推移	国							
	都							
	その他							
	一般財源		3,515	4,737	0	0	0	0
実績の推移	事項名	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
	開催回数	2	7	0	0	0	0	

予算・決算の内訳								
平成26年度（決算）			平成27年度（決算）			平成28年度（予算）		
節	主な事項	金額（千円）	節	主な事項	金額（千円）	節	主な事項	金額（千円）
報償費	謝礼	0	報償費	謝礼	0	報償費	謝礼	98
需用費	消耗品費	0	需用費	消耗品費	0	需用費	消耗品費	27
委託料	会場設営等	0	委託料	会場設営等	0	委託料	会場設営等	300
使用料等	会場使用料	0	使用料等	会場使用料	0	使用料等	会場使用料	20

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
		25年度	26年度	27年度	28年度見込み	目標値(28年度)	
標	① 参加人数（年間）	0	0	0	30	30	
	②						
	③						

（問題点・課題 指標分析）	<ul style="list-style-type: none"> ・より多くの団体など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。 ・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捉え、活発な意見交換や交流が行えるよう工夫する必要がある。
	他区の実況 （実施 0 区 未実施 0 区 不明 22 区）

問題点・課題の改善策			
	平成27年度に取り組む具体的な改善内容	平成27年度に実施した改善内容および評価	平成28年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	日頃、区と直接話をする機会が少ない個人や団体などを候補として、多方面の方々と意見交換や交流が行えるよう取り組んでいく。	実績なし	日頃、区と直接話をする機会が少ない個人や団体などを候補として、多方面の方々と意見交換や交流が行えるよう取り組んでいく。
②	アンケートなどの実施により意見・要望のフォローを行う。	実績なし	アンケートなどの実施により意見・要望のフォローを行う。
③			

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
28年度	29年度	
継続	継続	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。

況議 （要旨） 会 質 問 状	
--------------------------------	--

事務事業分析シート（平成28年度）

No1

主要事業	事務事業コード	01-01-16	戦略プラン	●協働	○業務	○財務	○人事
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	上田	担当者名	加瀬
							内線
							2119
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（28年度）							
事務事業の種類	○新規事業（○28年度 ○27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	行政手続法第39条			
終期設定	○有 ●無 年度		法令等	荒川区パブリック・コメント手続要綱			
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	VII 計画推進のために					
	政策	13 区民の主体的な区政参画と連携強化					
	施策	02 広聴機能の充実					
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（①区内に在住、在勤、在学の方、②区内に事務所、事業所を有する個人、団体、③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、荒川区議会事務局 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	荒川区基本構想の基本理念の一つである「区民の主体的なまちづくりへの参画」を実現するツールの一つとして必要である。また、行政手続法上、意見公募手続の実施の努力義務が規定されており、区政の透明性向上の観点から必要である。						
実施方法	（1直営）（直営の場合 ●常勤 ○非常勤 ○臨時職員） 区報、担当課窓口、ホームページ、情報提供コーナー等で意見募集を行う。						

（単位：千円）

予算・決算額等の推移	(単位：千円)							
	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	
予算額	0	0	0	0	0	0	0	
①決算額（28年度は見込み）	0	0	0	0	0	0	0	
②人件費等	872	1,270	826	416	773	924		
③減価償却費		467	323	169	325	410		
【事務分担当量】（%）	10	15	10	5	10	12		
合計（①+②+③）	872	1,737	1,149	585	1,098	1,334	0	
特定財源								
国								
都								
その他								
一般財源	872	1,737	1,149	585	1,098	1,334	0	
実績の推移	事項名	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
	パブリックコメントの実施件数	7	9	8	2	7	12	10
	パブリックコメント意見の件数	110	206	79	31	104	195	170

予算・決算の内訳								
平成26年度（決算）			平成27年度（決算）			平成28年度（予算）		
節	主な事項	金額（千円）	節	主な事項	金額（千円）	節	主な事項	金額（千円）

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
		25年度	26年度	27年度	28年度見込み	目標値(28年度)	
①	パブリックコメント1件当たり意見数	15.5	14.8	15.0	17.0	17.0	全意見数／パブリックコメント実施件数
②	反映した意見の割合	52	60	61	65	65	計画等に反映した意見数＋計画等に既に盛込済みの件数／全意見数
③							

（問題点・課題 指標分析）	・より多くの意見を聴取するため、周知方法等について検討する必要がある。
	（実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区） 要綱・規則等により実施…17区 条例化…5区

問題点・課題の改善策			
	平成27年度に取り組む具体的な改善内容	平成27年度に実施した改善内容および評価	平成28年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	引き続き、より多くの意見を聴取することができるよう、周知方法について検討、実施する。	関係団体へ意見聴取を行ったことにより、より多くの意見を聴取することができた。	適正なパブリックコメントの運用のため、全庁に再周知を行う。
②			
③			

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
28年度	29年度	
継続	継続	要綱に基づき、適切に実施する。

況議 （要 旨） 問 状	
--------------------------	--

事務事業分析シート（平成28年度）

No1

主要事業	事務事業コード	01-02-07	戦略プラン	●協働	○業務	○財務	○人事
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	茶谷	担当者名	二見
				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（28年度）	01-01-03	秘書課事務費					
事務事業の種類	○新規事業（○28年度 ○27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	VII 計画推進のために					
	政策	13 区民の主体的な区政参画と連携強化					
	施策	02 広聴機能の充実					
目的	「区民の声」「区政世論調査」を補完する広聴事業である本制度は、インターネットを使用する利便性を大いに活かし、幅広い層の区民から意見・要望を、継続的に聴取し、積極的に区政運営に反映する。						
対象者等	①区内に住所を有すること ②年齢が満20歳以上であること						
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 ①E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） ②アンケート調査への回答 ③パブリックコメントへの参加						
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	他の広聴機能を補完する事業として、リアルタイムで意見の聴取ができるなど、即時性、費用対効果の点からも優れており必要である。						
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）

予算・決算額等の推移	(単位：千円)							
	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	
予算額	210	105	105	105	108	100	100	
①決算額（28年度は見込み）	52	53	101	74	50	54	100	
②人件費等	3,052	2,964	2,891	2,495	2,318	2,309		
③減価償却費	1,017	1,089	1,129	1,014	975	1,024		
【事務分担量】（%）	35	35	35	30	30	30		
合計（①+②+③）	4,121	4,106	4,121	3,583	3,343	3,387	100	
特定財源	国							
	都							
その他								
一般財源	4,121	4,106	4,121	3,583	3,343	3,387	100	
実績の推移	事項名	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
	寄せられた意見・要望の数	140	167	732	397	420	515	
	アンケート調査回数	3	3	3	3	2	3	

予算・決算の内訳								
平成26年度（決算）			平成27年度（決算）			平成28年度（予算）		
節	主な事項	金額（千円）	節	主な事項	金額（千円）	節	主な事項	金額（千円）
需用費	Eモニター記念品 （区内共通お買い物券）	50	需用費	Eモニター記念品 （区内共通お買い物券）	54	需用費	Eモニター記念品 （区内共通お買い物券）	100

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
		25年度	26年度	27年度	28年度 見込み	目標値 (28年度)	
標	① Eモニターの委嘱者数（人） （27年度も実数）	84	67	64	69	100	
	② モニター掲示板への投稿数（件）	397	420	515	500	500	
	③ アンケート回収率（％）	84.1	78.4	79.7	80.0	90	平均回答率

（問題点・課題 指標分析）	高い回収率が見込まれるアンケートを活用してもらえよう、各所管に調査希望の意向確認を行うが希望が少ない。
	（実施 8 区 未実施 14 区 不明 0 区）
他区の実況	

問題点・課題の改善策			
	平成27年度に取り組む 具体的な改善内容	平成27年度に実施した 改善内容および評価	平成28年度以降に取り組む 具体的な改善内容
①	アンケート調査の回収率を上げられるよう、実施時期や実施方法を検討する。	荒川区HPのフォーム作成支援ツールを活用し、アンケートを作成。より回答しやすいフォームに改善。	各所管あてアンケート調査実施の意向調査について、時期・方法を改善する。
②			
③			

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
28年度	29年度	
継続	継続	他の広聴機能を補完する事業として、リアルタイムで意見の聴取ができ、また即時性、費用対効果の点からも優れている。

況議 （要 会 質 問 状	
------------------------------	--

事務事業分析シート（平成28年度）

No1

主要事業	事務事業コード	01-02-08	戦略プラン	●協働	○業務	○財務	○人事
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	茶谷	担当者名	加藤
				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（28年度）	01-04-02	区政世論調査					
事務事業の種類	○新規事業（○28年度 ○27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	Ⅶ 計画推進のために					
	政策	13 区民の主体的な区政参画と連携強化					
	施策	02 広聴機能の充実					
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18歳以上の男女個人2,500人（平成24年度までは1,500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	世論調査は、毎年実施している継続調査項目2項目（「居住と生活環境」、「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。 （平成27年度の実施スケジュール） 4月下旬：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 6月中旬：調査方法、設問について講義受講 8月上旬：入札→契約 9月：調査実施 1月下旬：報告書発行起案 デジタル印刷 2月中旬：報告書関係機関へ配付						
経過	<ul style="list-style-type: none"> ・ 昭和40年度から実施し、平成27年度の調査までに40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 ・ 平成25年度から調査票の回収方法を郵送または電子申請による回収とし、調査対象を2,500人とした ・ 平成27年度から調査対象を満18歳以上とした 						
必要性	区民の意識や意向、意見、要望などを把握し、今後の区政運営に反映させるための基礎資料とするものである						
実施方法	（2一部委託）（直営の場合 ○常勤 ○非常勤 ○臨時職員） （平成27年度）【調査】①民間の調査会社に委託（入札）②郵送法（調査票の郵送配布、郵送回収/） 【集計】①単純集計②フェイスシートと設問とのクロス集計③設問間のクロス集計の3種類						

（単位：千円）

予算・決算額等の推移	(単位：千円)							
		22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
予算額		2,083	2,238	2,138	2,402	1,886	1,841	1,989
①決算額（28年度は見込み）		1,693	1,481	1,987	1,993	1,880	1,838	1,989
②人件費等		3,488	3,388	3,304	2,911	2,704	3,078	
③減価償却費		1,162	1,244	1,291	1,183	1,138	1,365	
【事務分担当量】（%）		40	40	40	35	35	40	
合計（①+②+③）		6,343	6,113	6,582	6,087	5,722	6,281	1,989
特定財源	国	0	0	0	0	0	0	0
	都	0	0	0	0	0	0	0
	その他	0	0	0	0	0	0	0
	一般財源	6,343	6,113	6,582	6,087	5,722	6,281	1,989
実績の推移	事項名	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
	調査票有効回収率（%）	70	64	68	55	54	56	
	報告書印刷部数	370	370	340	340	350	350	
	概要版印刷部数	0	0	0	191	200	180	
	調査委託会社	㈱総合環境計画	㈱オルビットプラン	㈱アイアールエス	㈱流通研究所	㈱グローバルプランニング	㈱アストジェイ	

予算・決算の内訳								
平成26年度（決算）			平成27年度（決算）			平成28年度（予算）		
節	主な事項	金額（千円）	節	主な事項	金額（千円）	節	主な事項	金額（千円）
委託料	調査委託	1,843	報償費	講師謝礼	52	報償費	講師謝礼	52
報償費	講師謝礼	26	需用費	宛名ラベル	9	需用費	宛名ラベル	14
			委託料	調査委託	1,777	委託料	調査委託	1,923

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
		25年度	26年度	27年度	28年度見込み	目標値(28年度)	
①	有効回答率（%）	54.6	53.5	55.6	55.0	55.0	回答率55% (1375/2500) を目標とする
②							
③							

（問題点・課題分析）	各課からの調査希望設問数が増加している。施策に密接で詳細な調査であることと、調査対象者の回答負担の軽減を両立できるように、設問を精査し、調査票の構成を工夫する必要がある。
	（実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区） 毎年実施7区／隔年実施9区／3年毎実施4区／2,3年毎実施1区／不定期1区

問題点・課題の改善策			
	平成27年度に取り組む具体的な改善内容	平成27年度に実施した改善内容および評価	平成28年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	若年層の回答数を確保するため、電子申請を利用いただきやすいよう、作業手順を簡略化させ、利便性を高める。	電子申請について問合せが多かった事項を、あらかじめ調査票に注意書きとして記載した。	若年層の回答率を向上できるように、電子申請の案内を目立たせる。
②			
③			

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
28年度	29年度	
重点的に推進	重点的に推進	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。

況議 （要 旨） 会 質 問 状	
------------------------------------	--

事務事業分析シート（平成28年度）

No1

主要事業	事務事業コード	01-02-09	戦略プラン	●協働	○業務	○財務	○人事
事務事業名	区民の声	部課名	総務企画部秘書課	課長名	茶谷	担当者名	鹿山
							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（28年度）	01-04-01	区民の声					
事務事業の種類	○新規事業（○28年度 ○27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	Ⅶ 計画推進のために					
	政策	13 区民の主体的な区政参画と連携強化					
	施策	02 広聴機能の充実					
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	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、所管課への回答・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。 <区民の声フロー> 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						
経過	昭和49年度：「区民の声」事業開始(文書・電話・来所による受付) 昭和50年度：「区長へのはがき」の使用開始 平成8年度：広聴設置FAX(8年6月) 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 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 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) 平成19年度：「区長への手紙(封書)」の使用開始 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						
必要性	効率的かつ効果的に区民の意見を聞き、施策改善につなげることができる広聴の中核をなす事業である						
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)

予算・決算額等の推移	事項名	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
		予算額	46	32	32	18	19	11
①決算額(28年度は見込み)	8	15	11	8	7	8	19	
②人件費等	11,894	11,555	12,392	12,060	11,201	10,229		
③減価償却費	4,358	4,665	4,841	4,901	4,714	4,949		
【事務分担当量】(%)	150	150	150	145	145	145		
合計(①+②+③)	16,260	16,235	17,244	16,969	15,922	15,186	19	
特定財源								
国								
都								
その他								
一般財源	16,260	16,235	17,244	16,969	15,922	15,186	19	
実績の推移	事項名	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
	電子メール(件)	1131	1381	846	905	909	829	
	文書、電話、来所、FAX(件)	502	540	393	448	340	327	
	受付合計件数	1633	1921	1239	1353	1249	1156	

予算・決算の内訳								
平成26年度（決算）			平成27年度（決算）			平成28年度（予算）		
節	主な事項	金額（千円）	節	主な事項	金額（千円）	節	主な事項	金額（千円）
需用費	はがき用再生紙、封筒	7	需用費	はがき用再生紙、封筒	8	需用費	はがき用再生紙、封筒	19

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
		25年度	26年度	27年度	28年度見込み	目標値(28年度)	
標	① 「区民の声」 収受件数（件）	1353	1249	1156			「区民の声」に寄せられた件数（匿名も含む）
	② 対応した件数(件)	788	707	686			申立事項について対応、検討した件数
	③						

（問題点・課題分析）	<ul style="list-style-type: none"> ・簡易な問い合わせについては、ホームページ内で容易に調べられるようにする必要がある。 ・回答を希望する声について、申立人への回答までの日数を現状よりも短縮できるよう意識して取り組む。 ・庁舎爆破を予告する旨のメールなど、従来は受信することのなかった特殊なメールの取扱い。
	他区の実況 （実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区）

問題点・課題の改善策			
	平成27年度に取り組む具体的な改善内容	平成27年度に実施した改善内容および評価	平成28年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	複雑化した区民の声に適切な対応ができるように所管との連携を強め、必要に応じて対応策についての協力をしていく。	対応が困難な意見や問い合わせについて、過去数年分の事例を参照し、参考になるものを所管に情報提供するなどして、協力して対応した。	対応や回答までの日数の短縮に向け、所管と緊密に連携し、状況把握に努める。
②	区ホームページにおいて、秘書課が作成している「よくある質問」と各所管が作成しているそれぞれのページとの連携を図っていく。	「よくある質問」の内容を随時確認し、制度の改正や、手続方法の変更等について、適宜修正を行った。	秘書課が作成している「よくある質問」と各所管が作成しているそれぞれのページとのより一層の連携を図る。
③			

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
28年度	29年度	
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。

況議 （要 旨） 会 質 問 状	
------------------------------------	--