

事務事業分析シート（平成22年度）

No1

事務事業名	ふれあいティーパーティー	部課名	総務企画部総務企画課	課長名	五味智子
		担当者名	小室・齊藤	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（22年度）	ふれあいティーパーティー（01-06-02）				
事務事業の種類	新規事業（22年度 21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	<p>第1回（日 時）平成18年5月20日（土）14:00～15:30 （対象者）荒川区女性団体の会平成17年度運営役員</p> <p>第2回（日 時）平成18年7月22日（土）14:00～15:30 （対象者）荒川区私立幼稚園等父母の会役員等及び園長</p> <p>第3回（日 時）平成19年1月27日（土）14:00～15:30 （対象者）区内大学等の若者層等</p> <p>第4回（日 時）平成19年12月1日（土）12:00～13:30 （対象者）児童安全ボランティア等</p> <p>第5回（日 時）平成20年2月9日（土）12:30～14:00 （対象者）荒川バラの会会員</p> <p>第6回（日 時）平成20年6月15日（日）14:00～15:30 （対象者）荒川区私立幼稚園等父母の会役員及び園長</p> <p>第7回（日 時）平成20年11月16日（日）14:00～15:30 （対象者）荒川マイスター</p> <p>第8回（日 時）平成21年7月29日（水）14:00～15:30 （対象者）荒川区赤十字奉仕団</p> <p>第9回（日 時）平成21年10月10日（土）14:00～15:30 （対象者）荒川区赤十字奉仕団</p>				
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。 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）				

予算・決算額等の推移	（単位：千円）							
	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	
予算額			950	1,267	1,503	1,854	1,533	
決算額（21年度は見込み）			862	517	433	684	1,533	
人件費			1,708	1,757	1,538	1,507		
【事務分担量】（%）			20	22	21	22		
合計（+）	0	0	2,570	2,274	1,971	2,191	1,533	
国（特定財源）								
都（特定財源）								
その他（特定財源）								
一般財源	0	0	2,570	2,274	1,971	2,191	1,533	
実績の推移	事項名	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
	開催回数			3	2	2	2	3

事務事業分析シート（平成22年度）

No2

予算・決算の内訳	節・細節	平成20年度（決算）		平成21年度（決算）		平成22年度（予算）	
		主な事項		主な事項		主な事項	
			金額（千円）		金額（千円）		金額（千円）
	委託料	会場設営等委託料	318	会場設営等委託料	539	会場設営等委託	975
	使用料	会場使用料	25	会場使用料	24	会場使用料	86
	報償費	謝礼	78	謝礼	88	謝礼	392
	一般需用費		12	消耗品費	34	消耗品費	80

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
		19年度	20年度	21年度	22年度	目標値 (25年度)	
	参加人数（年間）	68	56	77		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	98%	98%	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・課題分析）	<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、さらに意見を収集する方法を工夫する必要がある。 より活発な意見交換や交流ができるよう、雰囲気づくり等を工夫する必要がある。</p>
他区の実況	（ 実施 区 未実施 区 ）

問題点・課題の改善策検討	
平成23年度以降に取り組む具体的な改善内容	期待する効果
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する。	多方面の方々と意見交換や交流ができるようになるとともに、区民の具体的なニーズを施策に反映することが期待できる。
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。	より充実した会合になり、区民参加や協働の一層の効果が期待できる。

事務事業の分類		の説明・意見等
前年度設定	今年度設定	
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22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	小林 直彦
			担当者名	田中 亜弥	内線	2115
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（22年度）						
事務事業の種類	新規事業（ 22年度 21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	根拠法令等	荒川区パブリック・コメント手続要綱		
終期設定	有 無	年度				
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	・ 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広報紙、担当課窓口、ホームページ等を通じて公表する。 (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、可能な限り、政策立案過程への反映に努める。 (4) 概要及び当該意見に対する区の考え方をHP等で公表し、公表した案を修正する場合には、その修正内容も公表する。					

予算・決算額等の推移	（単位：千円）							
		16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
予算額								
決算額（22年度は見込み）								
人件費			603	1,025	171	424	814	
【事務分担量】（%）			7	12	2	5	10	
合計（+）		0	603	1,025	171	424	814	0
国（特定財源）								
都（特定財源）								
その他（特定財源）								
一般財源		0	603	1,025	171	424	814	0
実績の推移	事項名	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
	パブコメを実施した件数	1	3	7	1	10	5	
	意見の件数	70	88	131	14	598	90	

事務事業分析シート（平成22年度）

No2

予算・決算の内訳	節・細節	平成20年度（決算）		平成21年度（決算）		平成22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
		19年度	20年度	21年度	22年度	目標値（25年度）	
	意見の件数	14/1	598/11	90/5	500/10	500/10	意見数/実施したパブコメ件数

（問題点・課題分析）	・多角的な視点から有用な意見を聴取できるようにする必要がある。
他区の実況	（実施 21 区 未実施 1 区） 要綱・規則・基準により制度化...17区 条例化...4区

問題点・課題の改善策検討	
平成23年度以降に取り組む具体的な改善内容	改善により期待する効果
区民向けに事業の意義や趣旨をPRするとともに、全庁統一基準により制度が円滑に実施できるよう、引き続き周知していく。	区民の意見を反映できる仕組みを担保することにより、区民の区政への参画意識を向上させることができる。
実施に当たっては、計画、制度、条例等を区民により分かりやすく説明し、意見を出しやすい環境を整える。	区民の区政への参画意識を向上させることができる。

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
前年度設定	今年度設定	
継続	継続	区民の区政参画の手段の一つとして、適切かつ迅速に実施していく。

況議（要旨） 会質問 状	
--------------------	--

事務事業分析シート（平成22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	米澤貴幸
		担当者名	三村聡司	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（22年度）	秘書課事務費（01-01-06）				
事務事業の種類	新規事業（22年度 21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		
終期設定	有 無		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 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モニター謝礼品支払基準を施行				
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）				

予算・決算額等の推移	（単位：千円）							
		16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
予算額		769	769	0	0	0	210	210
決算額（22年度は見込み）		527	0	0	0	0	46	0
人件費				3,416	3,416	3,388	3,257	
【事務分担量】（%）				40	40	40	40	
合計（+）		527	0	3,416	3,416	3,388	3,303	0
国（特定財源）								
都（特定財源）								
その他（特定財源）								
一般財源		527	0	3,416	3,416	3,388	3,303	0
実績の推移	事項名	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
	寄せられた意見・要望の数		104	172	73	80	149	
	アンケート調査回数		3	4	2	2	3	

事務事業分析シート（平成22年度）

No2

予算・決算の内訳	節・細節	平成20年度（決算）		平成21年度（決算）		平成22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		0	Eモニター記念品	46	Eモニター記念品	210

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
		19年度	20年度	21年度	22年度	目標値 (25年度)	
標	Eモニターへの応募者数	23	32	59	72	100	年度ごとのEモニターへの応募者数
	モニター掲示板への投稿数 (22年度は見込み件数)	73	80	149	200	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 (22年度は見込み回収率)	74	84	79	85	90	アンケート調査の回収率

（問題点・課題 指標分析）	<p>・ Eモニターへの応募者数は、徐々に増えてきているが、100名にとどかない状況である。幅広い層の区民から区政に対する意見、要望等を聴取するためにもより多くの区民に参加をしていただく必要がある。</p> <p>・ Eモニター専用掲示板への投稿回数が、Eモニターにより差があるので、特定のEモニターだけではなく、多くのEモニターから意見を寄せてもらう必要がある。</p>
他区の実況	<p style="text-align: center;">（実施 4 区 未実施 18 区）</p> <p>未実施区のうち10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。</p>

問題点・課題の改善策検討	
平成23年度以降に取り組む具体的な改善内容	改善により期待する効果
応募者数をさらに増やしていくため、募集の周知方法を検討する。	Eモニター数が増加することにより幅広い層の区民から区政に対する意見、要望等を聴取することができ、これを区政運営に反映していくことができる。
Eモニター専用掲示板への投稿が少ないEモニターにも意見を投稿してもらうため、掲示板に区としての回答だけではなく、意見を投稿してもらうきっかけにつながるような参考意見等も掲載していく。	多くのEモニターから意見の投稿をしてもらうことにより、活発な討議になり、より良い結果、施策を導き出すことができる。

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
前年度設定	今年度設定	
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。

議会議況（要旨）	
----------	--

事務事業分析シート（平成22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	米澤貴幸
		担当者名	鈴木由佳	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（22年度）	区政世論調査（01-04-02）				
事務事業の種類	新規事業（22年度 21年度）	建設事業	それ以外の継続事業		
開始年度	昭和 平成	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	荒川区に居住する満20歳以上の区民。平成21年度から対象者を1,300人とした。（平成20年度までは1,000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、年度ごとに各部より依頼のあった調査項目により実施している。</p> <p>（平成21年度の実施スケジュール） 5月：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 7月上旬：調査方法、設問について講義受講 8月上旬：入札 契約 10月上旬：調査委託会社による個別調査 1月下旬：調査書編集・発行起案 デジタル印刷 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21年度の調査までに34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
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21年度） 【設問内容】「居住と生活環境」「GAH（荒川区民総幸福度）」「子どもの幸福度」「地上デジタル放送」「区政への関心と要望」の5項目 【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） 【集計方法】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	（単位：千円）							
	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	
予算額	2,573	2,432	2,484	2,310	2,494	2,479		
決算額（22年度は見込み）	2,247	2,258	1,942	2,232	2,197	2,031		
人件費		6,083	4,270	3,416	4,235	4,072		
【事務分担量】（%）		70	50	40	50	50		
合計（+）	2,247	8,341	6,212	5,648	6,432	6,103	0	
国（特定財源）								
都（特定財源）								
その他（特定財源）								
一般財源	2,247	8,341	6,212	5,648	6,432	6,103	0	
実 績	事項名	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
の 推 移	調査票有効回収率（%）	80.6	82.4	74.4	88.3	74	79.4	
	報告書印刷部数	350	400	350	370	330	390	
	調査委託会社	(株)総合企画	地域計画建築研究所	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	

事務事業分析シート（平成22年度）

No2

予算・決算の内訳	節・細節	平成20年度（決算）		平成21年度（決算）		平成22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）
	調査委託	調査委託	2,079	調査委託	1,985	調査委託	2,310
報償費	講師謝礼	118	講師謝礼	46	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
		19年度	20年度	21年度	22年度	目標値 (25年度)	
標	回収率	88.3%	73.6%	79.4%	80.0%	80.0%	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・課題分析）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 区民が何を考え、何に不満を持ち、施策に何を期待しているのかなどの区民の意識や意見を行政組織的、統計的方法で把握するために、効果的な調査を実施する必要がある。 ・ 継続調査項目について、毎年調査を実施する必要性、効果等を検証し質問を設定する必要がある。 ・ 企画項目について、企画内容、項目数など全体のバランスを考慮しながら調査していく必要がある。 ・ インターネットを介した世論調査の実施等について調査、研究していく必要がある。
他区の実況	（ 実施 21 区 未実施 1 区 ） 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）

問題点・課題の改善策検討	
平成23年度以降に取り組む具体的な改善内容	改善により期待する効果
企画項目について、過去の実施状況を把握し、設定する必要がある。	区民の意識や意見について、定期的に調査することにより、意識・要望の変化が施策に反映できるようになる。

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
前年度設定	今年度設定	
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。

況議（要旨）	<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>
--------	--

事務事業分析シート（平成22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	米澤貴幸
		担当者名	鹿山慎夫	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（22年度）	区民の声（01-04-01）				
事務事業の種類	新規事業（22年度 21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。</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）使用開始</p> <p>平成20年度：「区長へのメール」に「担当課へのメール（お問い合わせ・ご質問）」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）				

予算・決算額等の推移	（単位：千円）							
	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	
予算額	262	47	252	47	47	46	46	
決算額（22年度は見込み）	197	35	37	10	24	29	46	
人件費		8,619	5,978	8,540	10,164	10,994		
【事務分担当】（%）		100	70	100	120	135		
合計（+）	197	8,654	6,015	8,550	10,188	11,023	46	
国（特定財源）								
都（特定財源）								
その他（特定財源）								
一般財源	197	8,654	6,015	8,550	10,188	11,023	46	
実績の推移	事項名	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
	電子メール	1,177	1,194	1,086	1,058	1,335	1,103	
	文書、電話、来所、FAX	1,632	154	260	268	342	514	
	受付件数合計	3,152	1,467	1,491	1,410	1,746	1,617	

事務事業分析シート（平成22年度）

No2

予算・決算の内訳	節・細節	平成20年度（決算）		平成21年度（決算）		平成22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インクフィルム等	24	FAXインクフィルム等	29	FAXインクフィルム等	46

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
		19年度	20年度	21年度	22年度	目標値 (25年度)	
標	「区民の声」収受件数	1,410	1,746	1,617	-		「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(%)	10%	6%	6%	-		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(%)	8%	4%	5%	-		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)	<p>・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、寄せられた苦情の声についても、どの様に改善されたか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。</p>
他区の実況	(実施 22 区 未実施 0 区)

問題点・課題の改善策検討	
平成23年度以降に取り組む具体的な改善内容	改善により期待する効果
各課内で、寄せられた意見等に対するミーティングを行い、情報を共有化する。	信頼度の高い職務の遂行が可能となる。

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
前年度設定	今年度設定	
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。

(状況)	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22年度）

No1

事務事業名	施設見学会（庁舎を含む）	部課名 担当者名	総務企画部秘書課 鹿山慎夫	課長名 内線	米澤貴幸 2162
事務事業を構成する小事業名 及び予算事業コード（21年度）	施設見学会（01-04-03）				
事務事業の種類	新規事業（22年度 21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	施設見学会は、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、参加者からの希望に応じ実施する。 また、区内の小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ほか、展望室から荒川区のまちなみを一望してもらう。				
経過	<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 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 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 <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 <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				
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	（ 直営 一部委託 全部委託 ） （ 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）							
	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	
予算額	205	0	205	27	27	174	174	
決算額（22年度は見込み）	195	0	186	2	6	139	174	
人件費				1,708	1,938	2,329		
【事務分担量】（%）				20	30	37		
合計（+）	195	0	186	1,710	1,944	2,468	174	
国（特定財源）								
都（特定財源）								
その他（特定財源）								
一般財源	195	0	186	1,710	1,944	2,468	174	
実績の推移	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	
施設見学者数	20	0	18	9	48	9		
庁舎見学者数	402	825	514	460	567	610		
体験学習者数		7	9	13	14	17		

事務事業分析シート（平成22年度）

No2

予算・決算の内訳	節・細節	平成20年度（決算）		平成21年度（決算）		平成22年度（予算）	
		主な事項		主な事項		主な事項	
		金額（千円）	金額（千円）	金額（千円）	金額（千円）		
一般需用費	事務用品	11	事務用品・ミニガイド	137	事務用品・ミニガイド	166	
食料費	見学会賄い	16	見学会賄い	2	見学会賄い	8	

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
		19年度	20年度	21年度	22年度	目標値 (25年度)	
標	施設見学会の実施回数	1	1	1	-	2	
	庁舎見学会の受入小学校数	9	11	11	-	12	
	体験学習の受入中学校数	5	7	9	-	8	

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、区内新規施設をオープン前に見学するなどの工夫が必要である。 庁舎見学会は、小学校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。 体験学習は、中学生は総合案内カウンター内で受付業務を行っているが、どのような業務体験を希望しているのか把握することも必要である。
	他区の実況 （実施 10 区 未実施 12 区）施設見学会 （実施 22 区 未実施 0 区）庁舎見学会

問題点・課題の改善策検討		
	平成23年度以降に取り組む具体的な改善内容	改善により期待する効果
	施設見学会の見学先として、新たに建設された施設を取り組むため、関係部署との連携を図る。	参加希望者の増加が見込める。
	庁舎見学の対象である小学校3年生向けに、興味を引くよう分かりやすく説明する。	自分達が住んでいる荒川区に対する関心を持つ機会となる。
	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。	区役所の仕事について、更なる理解が期待できる。

事務事業の分類		分類についての説明・意見等
前年度設定	今年度設定	
継続	継続	庁舎見学会は、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。

議会議況(要旨)	
----------	--