

施策分析シート（令和2年度）

No1

施策名	広聴機能の充実	施策No	13-02	部課名	区政広報部秘書課
				課長名	米澤 内線 2160

関連部課名	総務企画部総務企画課
-------	------------

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

目的	区民の立場に立った区民本位の区政の実現を図るため、区民のニーズや要望等を日常的に聴取する「区民の声」と、区政に対する区民の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ための「区政世論調査」を中心に広聴機能の充実に努める。
----	--

指	幸福実感指標名	指標の推移			指標に関する質問文			
		29年度	30年度	元年度				
	①							
	②							
	③							
標	施策の成果とする指標名	指標の推移					指標に関する説明	
		29年度	30年度	元年度	2年度見込み	目標値(8年度)		
	①	「区民の声」収受件数（件）	1219	1515	1600	3000	-	「区民の声」に寄せられた件数（匿名も含む）
	②	「区政世論調査」有効回答率（%）	49.6	50.5	50.0	50.0	50.0	回答率50%（1500/3000）を目標とする
	③	Eモニターの委嘱者数（人）	99	103	65	100	100	
	④							
	⑤							

（単位：千円）

行政コスト計算書	勘定科目		30年度	元年度	差額	勘定科目		30年度	元年度	差額
	行政費用	給与関係費	21,693	23,203	1,510	行政収入	地方税	0	0	0
		物件費	1,839	2,026	187		国庫支出金	0	0	0
		維持補修費	0	0	0		都支支出金	0	0	0
		扶助費	0	0	0		分担金及び負担金	0	0	0
		補助費等	52	52	0		使用料及び手数料	0	0	0
		減価償却費	0	0	0		その他	0	0	0
		不納欠損・貸倒引当金繰入額	0	0	0		行政収入合計(a)	0	0	0
		賞与・退職給与引当金繰入額	3,522	5,137	1,615		行政収支差額(a)-(b)=(c)	▲ 27,106	▲ 30,418	▲ 3,312
		その他行政費用	0	0	0		金融収支差額(d)	0	0	0
行政費用合計(b)		27,106	30,418	3,312	通常収支差額(c)+(d)=(e)		▲ 27,106	▲ 30,418	▲ 3,312	
特別費用(g)		0	0	0	特別収入(f)		0	0	0	
特別収支差額(f)-(g)=(h)		0	0	0	当期収支差額(e)+(h)		▲ 27,106	▲ 30,418	▲ 3,312	
貸借対照表	勘定科目		30年度	元年度	差額	勘定科目		30年度	元年度	差額
	流動資産	収入未済	0	0	0	流動負債		1,367	765	▲ 602
		不納欠損引当金	0	0	0		還付未済金	0	0	0
		その他の流動資産	0	0	0		特別区債	0	0	0
	固定資産	有形固定資産	0	0	0	固定負債	賞与引当金	1,367	765	▲ 602
		土地	0	0	0		その他の流動負債	0	0	0
		建物	0	0	0		退職給与引当金	13,102	5,415	▲ 7,687
		建物減価償却累計額	0	0	0		特別区債	0	0	0
		工作物等	0	0	0		退職給与引当金	13,102	5,415	▲ 7,687
		工作物等減価償却累計額	0	0	0		その他の固定負債	0	0	0
		無形固定資産	0	0	0		負債の部合計	14,469	6,180	▲ 8,289
		建設仮勘定	0	0	0		正味財産	▲ 14,469	▲ 6,180	8,289
		その他の固定資産	0	0	0		正味財産の部合計	▲ 14,469	▲ 6,180	8,289
	資産の部合計		0	0	0	負債及び正味財産の部合計		0	0	0

財務諸表に関する特徴的事項等

○行政費用では、事務・手続等に関する作業が多いため、給与関係費の割合が多い。
○物件費の多くは、区政世論調査の調査委託料となっている。物件費増加の主な理由は、区政世論調査の調査対象数（2,500人→3,000人）を増やしたことによる調査委託料の増加である。

施策の現状・課題・今後の方向性

現状	<p>○「区民の声」、「区政世論調査」はいずれも重要な広聴手段であり、これらの事業を中心に効果的・効率的な手法を採り入れながら広聴活動を推進している。また、これらを補完する事業として、「Eモニター制度」を実施している。</p> <p>○なお、「区政世論調査」は有効回答率が5割前後で推移し、有効な調査結果を維持している。</p>
課題	<p>○「区民の声」については、区の管轄外を含む幅広い分野に渡り、所管や関係機関と連携し、丁寧な対応が必要である。また、「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が必要である。</p> <p>○「区政世論調査」については、適切な調査項目の設定や、分かりやすい設問を作成することで調査対象者の負担を軽減し、有効回答率の向上に努める必要がある。</p> <p>○「Eモニター制度」は、「区民の声」や「区政世論調査」を補完する事業として、即時性、回答率、費用対効果の点からも優れているが、所管からのアンケート調査の利用希望が少ないため、長所の周知について更なる工夫が必要である。</p> <p>○「区民の声」については、今般の新型コロナウイルス感染拡大の際のように、大量の問い合わせ等の集中によって、対応する職員のキャパシティを超える状況が発生している。</p>
今後の方向性	<p>○「区民の声」については、広聴機能の中核をなす重要な手法であり、区政の改善につながるよう、引き続き所管課と連携を密にし、迅速で適切な対応・回答に努める。また、全庁に共通する事例や感謝の声を随時、職員に周知することで、対応改善のきっかけ作りと職員のモチベーション維持を図る。さらに、「よくある質問」と関連情報の連携の充実を図り、区民サービスの更なる向上と問合せ等に対する効率化を図る。</p> <p>○「区政世論調査」については、設問や選択肢を精査し、調査対象者の負担とならないよう所管課と調整するとともに、電子申請での回答をPRし回収率の向上に努める。</p> <p>○Eモニター制度は、過去に実施したアンケートの経年変化を調査し政策立案に活用するなどの提案を所管課に行い、アンケート調査の理解を深める。</p> <p>○区政運営のための精度の高い基礎データを得るために、全庁ネットワークに掲載している「区政世論調査」や他の調査結果を集積し多角的な分析が可能な共有データの全庁への周知を図り、その活用を推進する。</p> <p>○「区民の声」で大量の問い合わせ等が発生する事案については、必要に応じて早期に課内及び庁内での応援体制を図る。</p>

施策の分類		分類についての説明・意見等	
2年度	3年度		
推進	推進	区民の声や区政世論調査は区民の意見や要望を広く収集し、区政の改善に結びつけるものであり、優先度が高い。	

施策を構成する事務事業の分類								
事務事業名	事務事業 No	行政費用（千円）		決算額（千円）		施策推進のた めの分類		分類についての説明・意見等
		30年度	元年度	30年度	元年度	2年度	3年度	
パブリック・コメント制度 の推進	01-01-15	1,810	2,325	—	—	継続	継続	要綱に基づき、適切に実施 する。
あらかわ・モニター	02-01-07	3,555	4,696	76	56	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。
区政世論調査	02-01-08	8,074	9,754	1,812	2,020	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。
区民の声	02-01-09	13,667	13,643	3	2	推進	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。
合 計		27,106	30,418	1,891	2,078			