

平成27年度 事務事業評価シート

※平成26年度に実施した事業を評価しています

事務事業名称	広聴事務						継続				
コード	26	-	20	-	01	-	00	予算事業名	広聴事務		
担当部署	市民部	広聴課			広聴担当		予算事業コード	会計 10	款 02	項 01	目 02

1. 事業の位置付けと関連計画、関連事業等

第三次川越市総合計画上の位置付け(太枠内)			位置付けなしの場合	法令による実施義務			義務ではない
基本目標(章)	共通	協働によるまちづくりと健全で効果的な行財政運営の推進		実施計画事業名	広聴事務		
方向性(節)	1節	協働によるまちづくり		個別計画等の名称	なし		
施策	1	市民参加と協働の推進		当事業に関連する事務事業	なし		
細施策	2	情報の共有化					
事業実施の根拠となる法令・条例等	なし						

2. 事業の目的と概要

事業の目的 (誰・何を対象に、何のために実施するのか)	市民と直接対話しながら、自由で開かれた風通しのよい市政の推進を図るとともに、市民の意識・意向の把握に努め、市政に反映することを目的に、広聴機能の充実をはかります。
事業の概要 (活動内容、実施手段・方法など)	市政懇談会やタウンミーティングの開催、市民意見箱などにより市民の要望や意見を把握し、市政への反映に努めるとともに、市民に対し、市政に関する理解と協力を求めるよう努めます。

3. 実施にかかるコストと実績

(単位:千円)

		23年度	24年度	25年度	26年度	27年度(見込額)	備考欄
事業費	A	654	2,836	250	254	2,667	平成27年度については、市民意識調査を実施するため増額となる。
人件費	B	16,763	17,895	19,451	18,602	13,651	
総コスト(C=A+B)		17,417	20,731	19,701	18,856	16,318	
正規職員(1年間の従事人数)		2.37人	2.53人	2.75人	2.63人	1.93人	
臨時職員(1年間の従事人数)		0.00人	0.00人	0.00人	0.00人	0.00人	
国県支出金	D	0	0	0	0	0	
その他特定財源	E	0	0	0	0	0	
市の財政負担(=C-D-E)		17,417	20,731	19,701	18,856	16,318	

※臨時職員の給与も人件費に含まれます。

4. 成果指標・活動指標による分析

評価指標	単位	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度目標値	将来目標値
成果	タウンミーティング・市政懇談会での意見件数	373.0	465.0	215.0	(目標) 215.0 (実績) 147.0	147.0	28年度 147.0
	指標の定義・説明	タウンミーティング・市政懇談会で寄せられた意見件数					
成果	市民意見箱投かん意見数	1,329.0	1,080.0	943.0	(目標) 943.0 (実績) 907.0	907.0	28年度 907.0
	指標の定義・説明	市民意見箱で寄せられた意見件数					
成果	陳情・要望の意見件数	161.0	196.0	167.0	(目標) 167.0 (実績) 182.0	182.0	28年度 182.0
	指標の定義・説明	陳情・要望として寄せられた意見件数					
活動	タウンミーティング・市政懇談会の開催回数	16.0	22.0	12.0	(目標) 12.0 (実績) 9.0	9.0	28年度 9.0
	指標の定義・説明	タウンミーティング・市政懇談会を開催した回数					
指標に基づく評価	年度により寄せられた意見件数に差があるものの、毎年多くの意見が寄せられている。今後も引き続き、市民の要望・意見を聴く機会を設けるとともに、市政に関する情報を提供しながら、公正・公平な市政運営に資するよう努める。						

5. 事業の実施を通じた分析

(1) 現在の課題と状況	効率性に課題					
特定の方からの意見が集まりやすく、幅広く市民の声を聴くことができていない。また、過去の提案、意見への対応、改善等の推移状況を把握していない。						
(2) 比較参考値(他市での類似事業の例など)						
他市においても市民の声を聴く制度を本市同様設けており、電子相談システムを導入し、業務効率化を実現している先進市も見受けられる。						
(3) これまでの見直しや改善等の経過						
平成24年度から過去に寄せられた意見・提案及び回答内容をホームページで公開している。						
今後3年間の方向性	27年度	継続	28年度	継続	29年度	継続
市民からの要望・意見等を市政に反映させるため、引き続きその把握に努める。						

平成26年度

広聴活動の実績

川越市市民部広聴課

平成27年8月

目 次

	ページ
第 1 章 組織・事務事業	1
第 2 章 市政懇談会	4
第 3 章 タウンミーティング	7
第 4 章 市民意見箱	9
第 5 章 陳情・要望	13
第 6 章 質問・問い合わせ	16
第 7 章 施設めぐり・庁舎見学	19
第 8 章 窓口・電話等による広聴	20

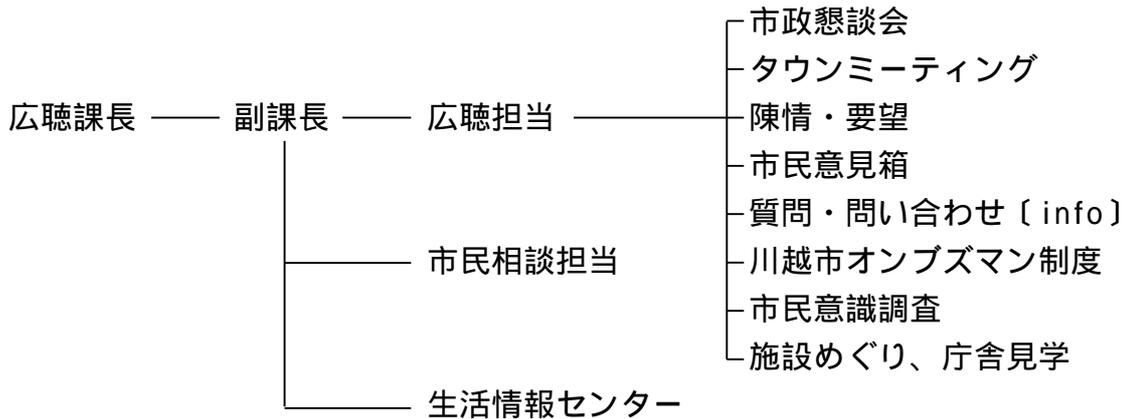
第1章 組織・事務事業

1 沿革

平成 6 年 4 月 1 日 組織改正により広聴課を設置
平成 15 年 4 月 1 日 組織改正により広聴広報課を設置
平成 19 年 4 月 1 日 組織改正により広聴課を設置

以下 平成 26 年度

2 機構・人員及び事務事業



3 主な事業概要

(1) 市政懇談会

市長と市民が直接対話を行い、市民の要望・意見を聴くとともに、市政に関する情報を提供しながら、市政に対する市民の理解と協力を求める。主に各種団体を対象に実施している。

(2) タウンミーティング

市長と市民が直接対話を行い、市民の要望・意見を聴くとともに、市政に関する情報を提供することにより、市民の立場に立った公正・公平な市政運営に資する。平成 21 年 3 月から実施。

(3) 陳情・要望

各種団体等の陳情・要望を受け付けている。

(4) 市民意見箱

市内 26ヶ所に市民意見箱を設置し、市政に対する意見を直接市長に寄せてもらう。なお、インターネット「市政への提案」及び、広聴課内のファクシミリで受信した意見についても、市民意見箱に投かんされた文書として取り扱う。

(5) 質問・問い合わせ〔info〕

川越市ホームページは平成8年10月1日に開設したが、平成10年5月に
広聴活動拡充のため、新設コーナーとして「市政への提案」窓口を設ける。ま
た、平成14年2月から「ご質問・問い合わせ〔info〕」コーナーを新設し迅速
な対応を実施する。

「市政への提案」で受信したメールについては、市民意見箱に投かんされた
文書として取り扱い、「ご質問・問い合わせ〔info〕」で受信したメールについ
ては、所管課の判断に委ねている。

(6) 川越市オンブズマン制度

3人のオンブズマンで組織する川越市オンブズマン会議が、市政に対する苦
情を、公正・中立の立場から処理することで、市民の権利利益を擁護し、信頼
される市政の推進を図っている。

(7) 川越市市民意識調査

市民の行政に対する意向・要望・生活環境・重点施策・定住意識等の実情を
的確に把握し、今後のまちづくりをすすめていくための基礎資料とするなど、
市政に活用するため、概ね3年ごとに実施する。

(8) 市民アンケート

平成13年度から施策項目ごとに、市民の意識や意向、要望及び評価の実態
を把握するため、往復はがき等の簡易な方法で調査を行なう。平成23年度を
もって廃止。

平成13年度2回実施

平成19年度1回実施

平成14年度3回実施

平成20年度1回実施

平成15年度未実施

平成21年度未実施

平成16年度1回実施

平成22年度1回実施

平成17年度1回実施

平成23年度1回実施

平成18年度未実施

(9) 施設めぐり、庁舎見学

市民に市の施設や事業を見学してもらい、市政への理解や認識を深めても
らう。原則として、団体申込により実施している。

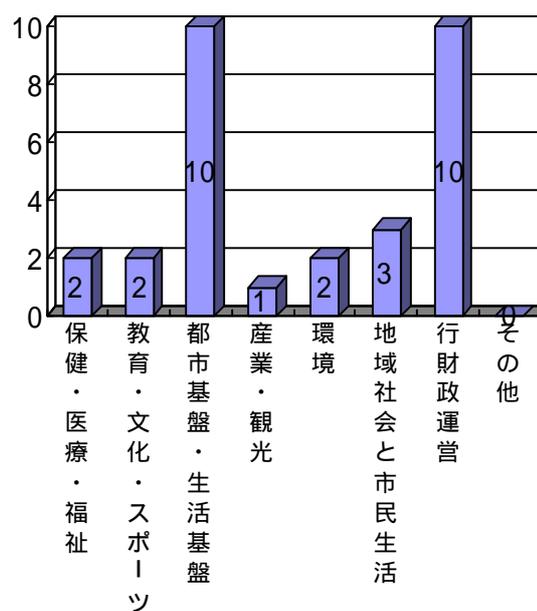
第2章 市政懇談会

1 市政懇談会開催状況

回数	対象団体等	開催日	開催時間	会場	参加者数	性別		意見件数
						男	女	
1	川越市建設業協会	平成 26 年 10 月 24 日	10 時 00 分～ 11 時 10 分	迎賓室	11	11	0	8
2	川越市建設産業団体連合 会	平成 26 年 11 月 19 日	11 時 00 分～ 12 時 00 分	迎賓室	13	13	0	13
3	川越狭山工業会	平成 27 年 2 月 13 日	10 時 00 分～ 11 時 00 分	迎賓室	10	8	2	9
合 計					34	32	2	30

2 市政懇談会 分野別意見件数集計表

分 類	件数
保健・医療・福祉	2
教育・文化・スポーツ	2
都市基盤・生活基盤	10
産業・観光	1
環境	2
地域社会と市民生活	3
行財政運営	10
その他	0
合計	30



一つの意見が複数の分野にまたがることがあるため、他の集計とは一致しません。

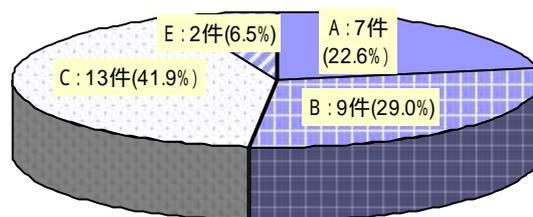
3 市政懇談会 検討結果区分別集計表

回数	対象団体等	意見 件数	検討結果区分								件数
			A	B	C	D	E	F	G	H	
1	川越市建設業協会	8	2	4	3						9
2	川越市建設産業団体連 合会	13	3	4	5		1				13
3	川越狭山工業会	9	2	1	5		1				9
合	計	30	7	9	13		2				31
割	合 (%)		22.6	29.0	41.9		6.5				100

一つの意見が複数の区分にまたがることのあるため、他の集計とは一致しません。

〔記号説明〕

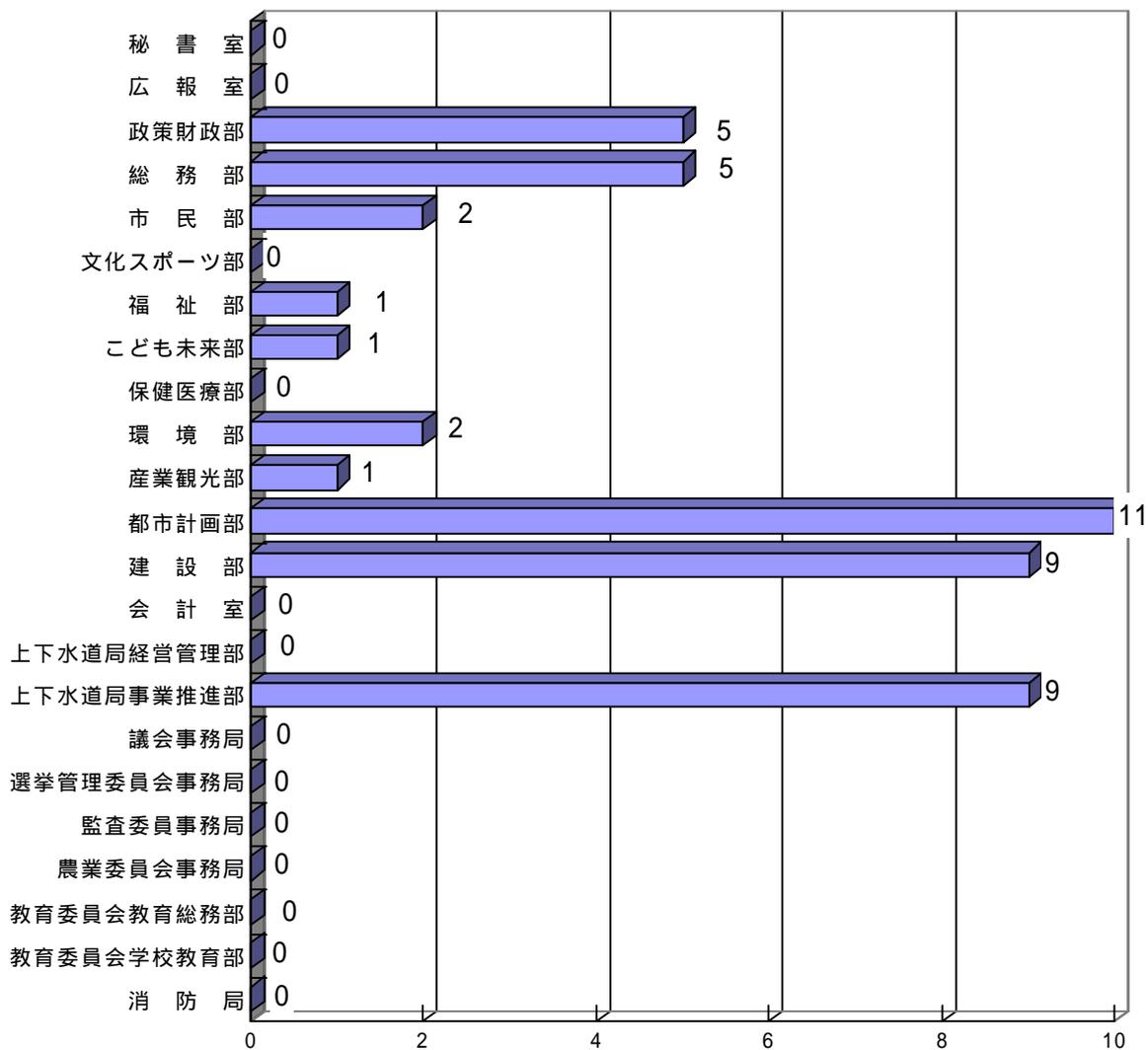
記号	検討結果の内容
A	既に実施・解決・改善（変更）している。
B	今後実施・解決・改善（変更）する予定である。
C	実施・解決・改善（変更）に向け調査・検討・努力する、又は、している。
D	他の課・機関と協議、他の課・機関に要望・連絡する、又は、している。
E	実施・解決・改善（変更）は不可能・困難・不要なため、現状どおりとする。
F	内容が不確定なため回答できない、又は、述べられたような事実はない。
G	市の管轄外のため対応できない。
H	その他



4 市政懇談会 所管別意見件数集計表

所 管	意見件数	所 管	意見件数
秘書室	0	建設部	9
広報室	0	会計室	0
政策財政部	5	上下水道局経営管理部	0
総務部	5	上下水道局事業推進部	9
市民部	2	議会事務局	0
文化スポーツ部	0	選挙管理委員会事務局	0
福祉部	1	監査委員事務局	0
こども未来部	1	農業委員会事務局	0
保健医療部	0	教育委員会教育総務部	0
環境部	2	教育委員会学校教育部	0
産業観光部	1	消防局	0
都市計画部	11	合 計	46

一つの意見が二つ以上の所管にまたがることもあるため、他の集計とは一致しません。



第3章 タウンミーティング

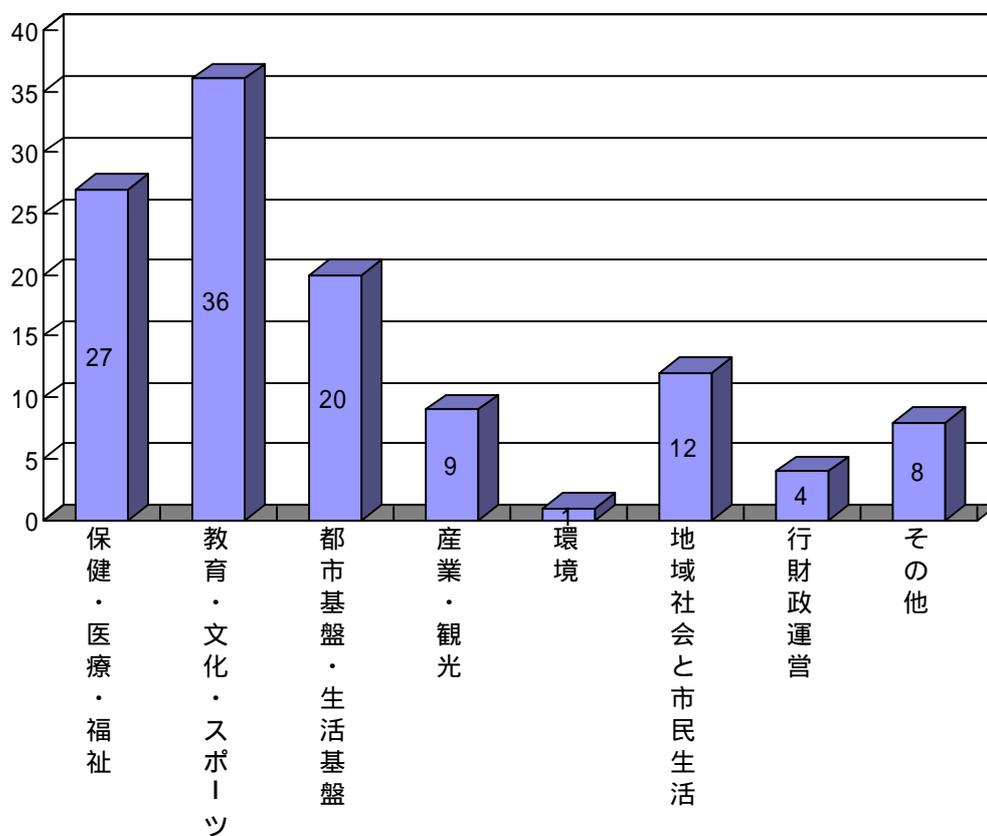
1 タウンミーティング 開催状況

	対 象	開 催 日	開催時間	会 場	参加者数	発言件数
1	川越市障害者団体連絡協議会	平成 26 年 5 月 19 日	18時00分 ~20時00分	本庁舎 7 階 7 A B 会議室	43	16
2	川越市 P T A 連合会	平成 26 年 7 月 22 日	14時00分 ~15時30分	やまぶき会館 B C 会議室	22	20
3	川越市老人クラブ連合会	平成 26 年 8 月 26 日	14時00分 ~15時30分	やまぶき会館 B C 会議室	21	18
4	市内在住(在勤・在学)の外国籍等市民	平成 26 年 8 月 28 日	18時00分 ~19時30分	本庁舎 7 階 7 A B 会議室	23	21
5	川越市ボランティア連絡会 川越市ボランティアセンター・ ボランティアアドバイザー	平成 26 年 11 月 13 日	18時30分 ~20時00分	本庁舎 7 階 第 5 委員会室	20	21
6	20歳前後の若者	平成 26 年 11 月 20 日	18時00分 ~19時30分	アトレ 6 階 コミュニティルーム A	16	21
合 計					145	117

2 タウンミーティング意見数

・分野別意見件数集計表

分 類	意見件数
保健・医療・福祉	27
教育・文化・スポーツ	36
都市基盤・生活基盤	20
産 業 ・ 観 光	9
環 境	1
地域社会と市民生活	12
行 財 政 運 営	4
そ の 他	8
合 計	117



第4章 市民意見箱

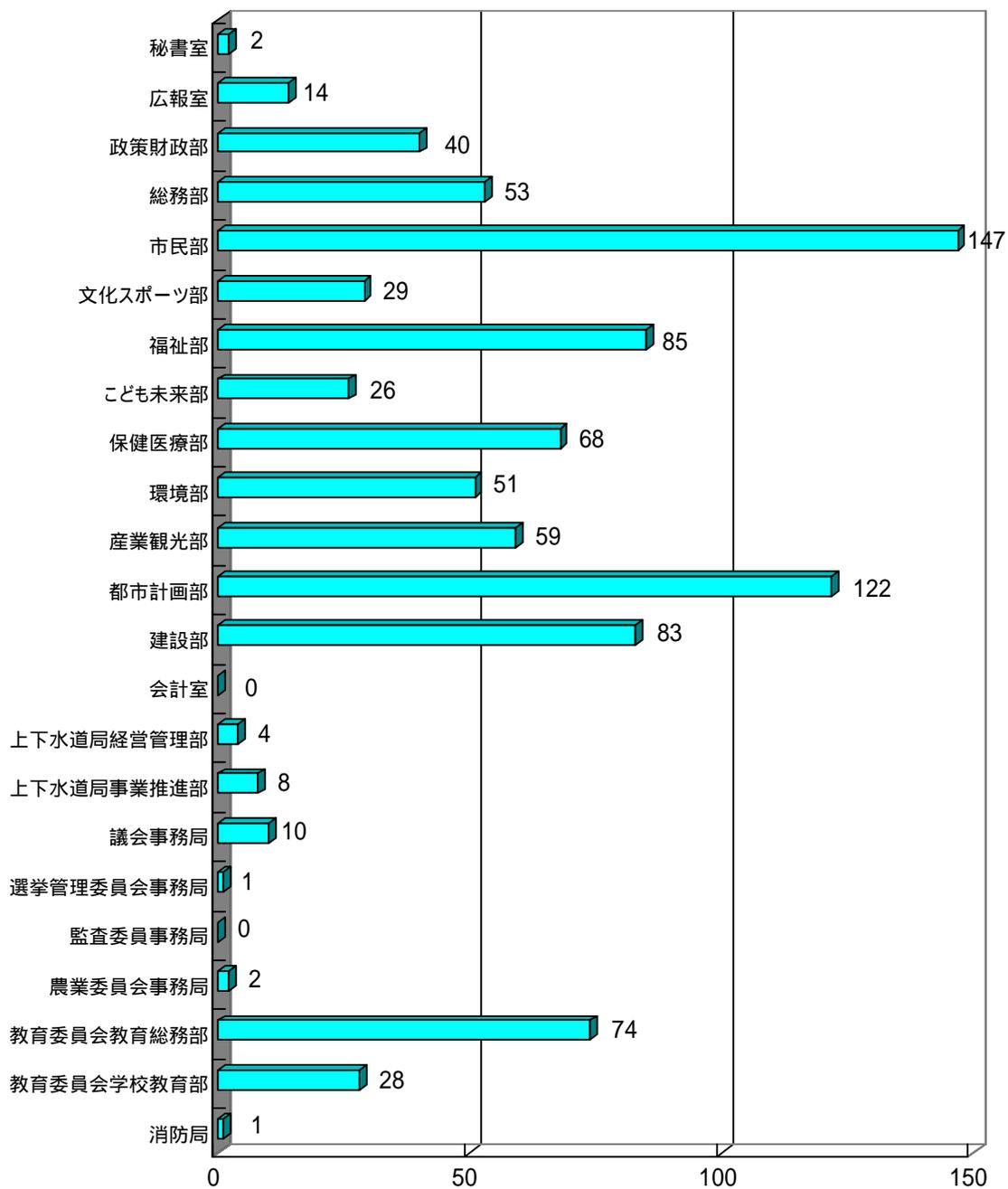
1 市民意見箱 施設別投かん件数

施設	件数
市役所	559
芳野市民センター	0
古谷市民センター	0
南古谷市民センター	2
高階市民センター	10
福原市民センター	1
山田市民センター	1
名細市民センター	7
霞ヶ関市民センター	0
川鶴市民センター	0
霞ヶ関北市民センター	0
大東市民センター	10
南連絡所	22
中央公民館	1
南公民館	0
北公民館	0
高階南公民館	0
霞ヶ関北公民館	8
大東南公民館	1
中央図書館	11
西図書館	8
川越駅東口図書館	2
西文化会館	2
南文化会館	3
総合福祉センター	1
総合保健センター	2
合計	651

2 市民意見箱 所管別意見件数

所管	件数
秘書室	2
広報室	14
政策財政部	40
総務部	53
市民部	147
文化スポーツ部	29
福祉部	85
こども未来部	26
保健医療部	68
環境部	51
産業観光部	59
都市計画部	122
建設部	83
会計室	0
上下水道局経営管理部	4
上下水道局事業推進部	8
議会事務局	10
選挙管理委員会事務局	1
監査委員事務局	0
農業委員会事務局	2
教育委員会教育総務部	74
教育委員会学校教育部	28
消防局	1
合計	907

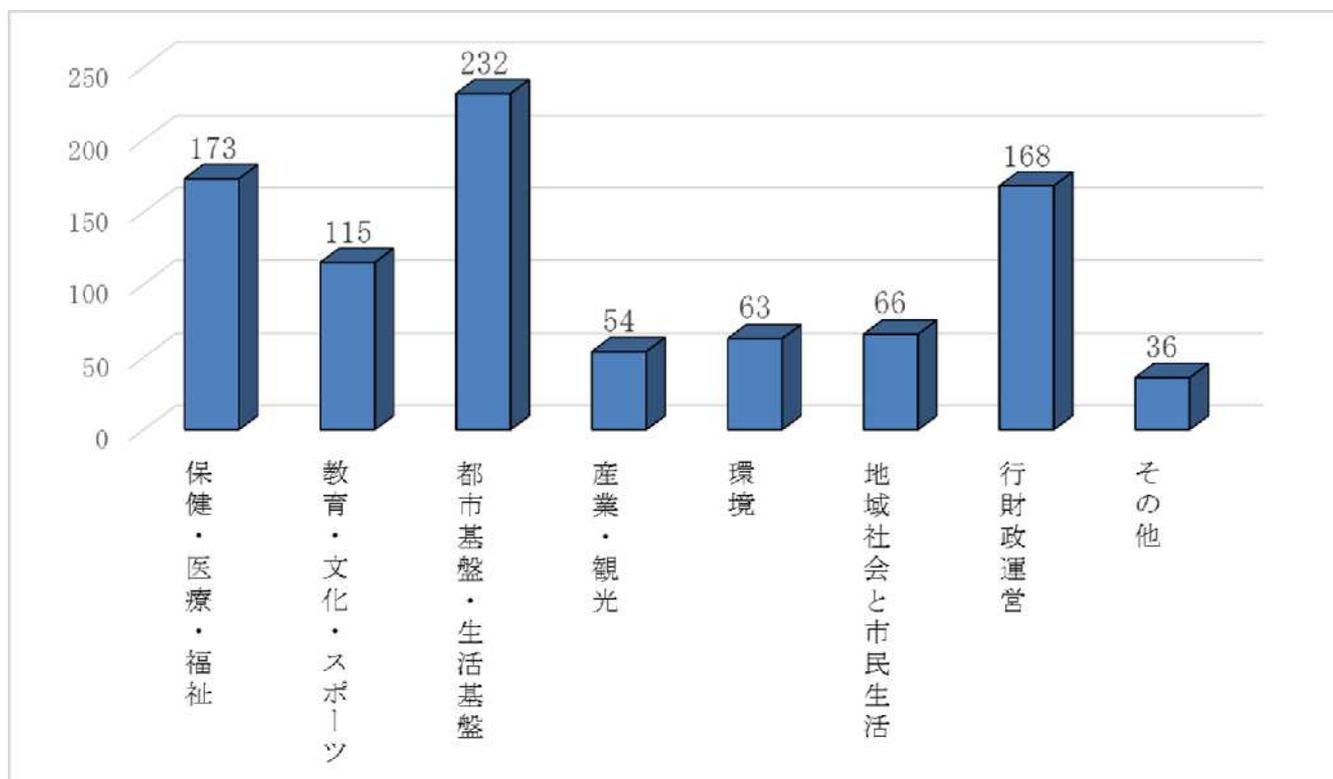
提案が二つ以上の所管にまたがること
があるため、投かん件数とは一致して
いません。



3 市民意見箱 分野別意見件数集計表

分 類	意見件数
保健・医療・福祉	173
教育・文化・スポーツ	115
都市基盤・生活基盤	232
産 業 ・ 観 光	54
環 境	63
地域社会と市民生活	66
行 財 政 運 営	168
そ の 他	36
合 計	907

一件でいくつかの提案をしていることがあるので、投かん件数とは一致していません。



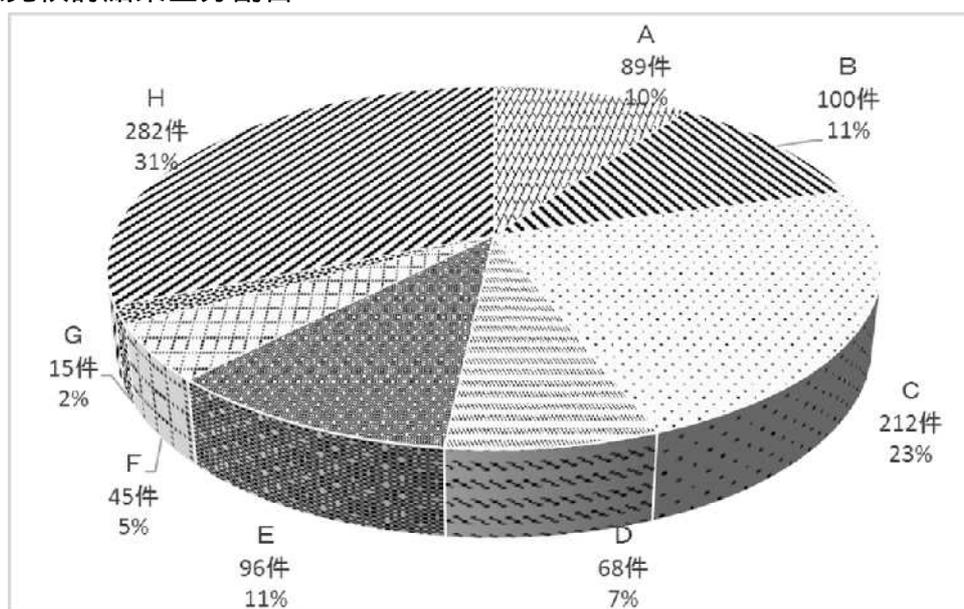
・市民意見箱 検討結果区分別集計表

設置場所	投かん件数	意見件数	検討結果区分							
			A	B	C	D	E	F	G	H
26カ所	651	907	89	100	212	68	96	45	15	282

(1) 記号説明

記号	検討結果の内容
A	既に実施・解決・改善（変更）している。
B	今後実施・解決・改善（変更）する予定である。
C	実施・解決・改善（変更）に向け調査・検討・努力する、又は、している。
D	他の課・機関と協議、他の課・機関に要望・連絡する、又は、している。
E	実施・解決・改善（変更）は不可能・困難・不要なため、現状どおりとする。
F	内容が不確定なため回答できない、又は、述べられたような事実はない。
G	市の管轄外のため対応できない。
H	その他

(2) 意見検討結果区分割合



第5章 陳情・要望

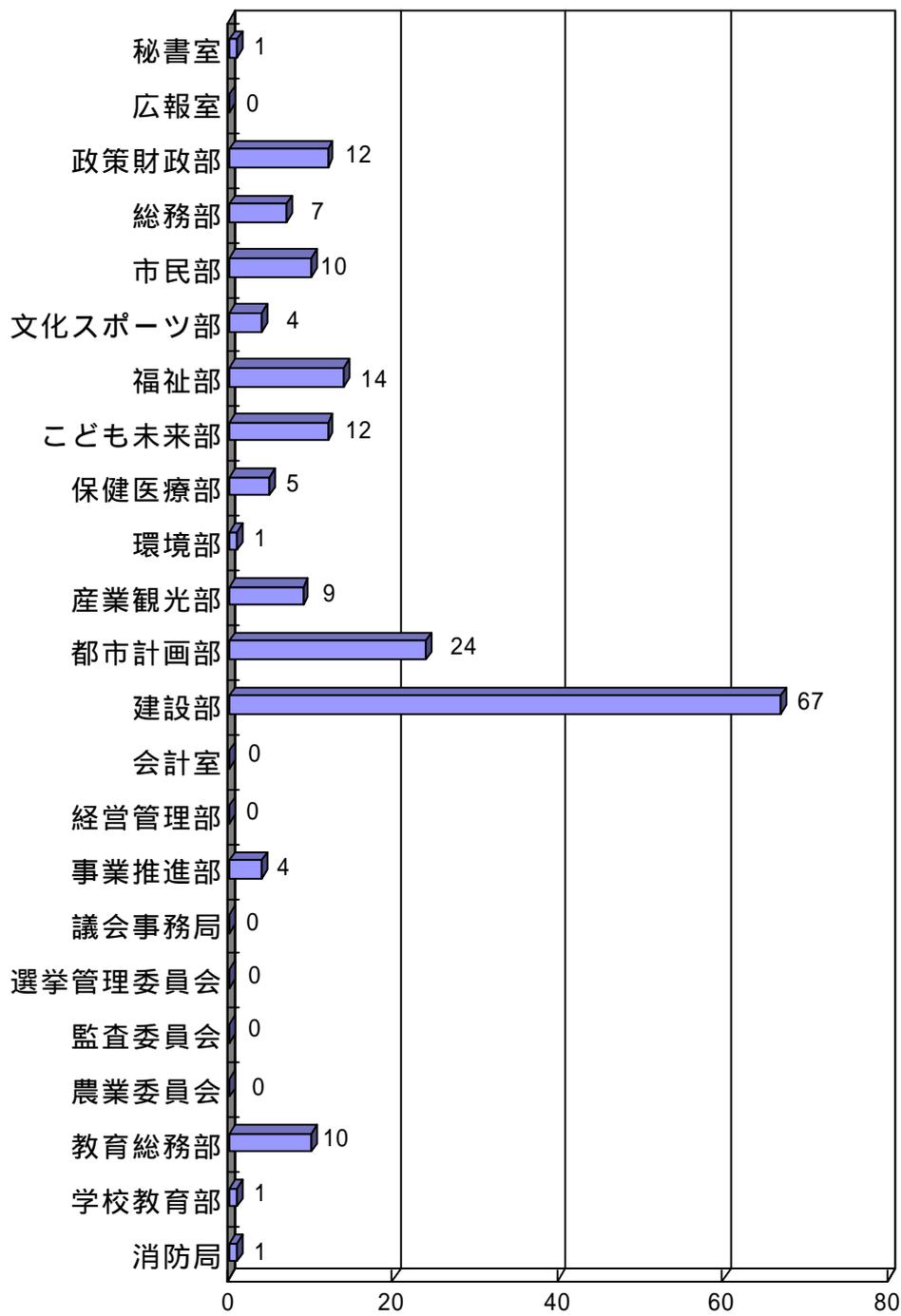
1 陳情・要望 地区別集計表

地 区	件 数
全 域	49
本 庁	38
芳 野	5
古 谷	14
南 古 谷	13
高 階	10
福 原	2
大 東	15
霞 ケ 関	11
霞 ケ 関 北	3
名 細	10
山 田	2
そ の 他	10
合 計	182

複数の所管に係るものは、代表と思われる所管に算入。

2 陳情・要望 所管別集計表

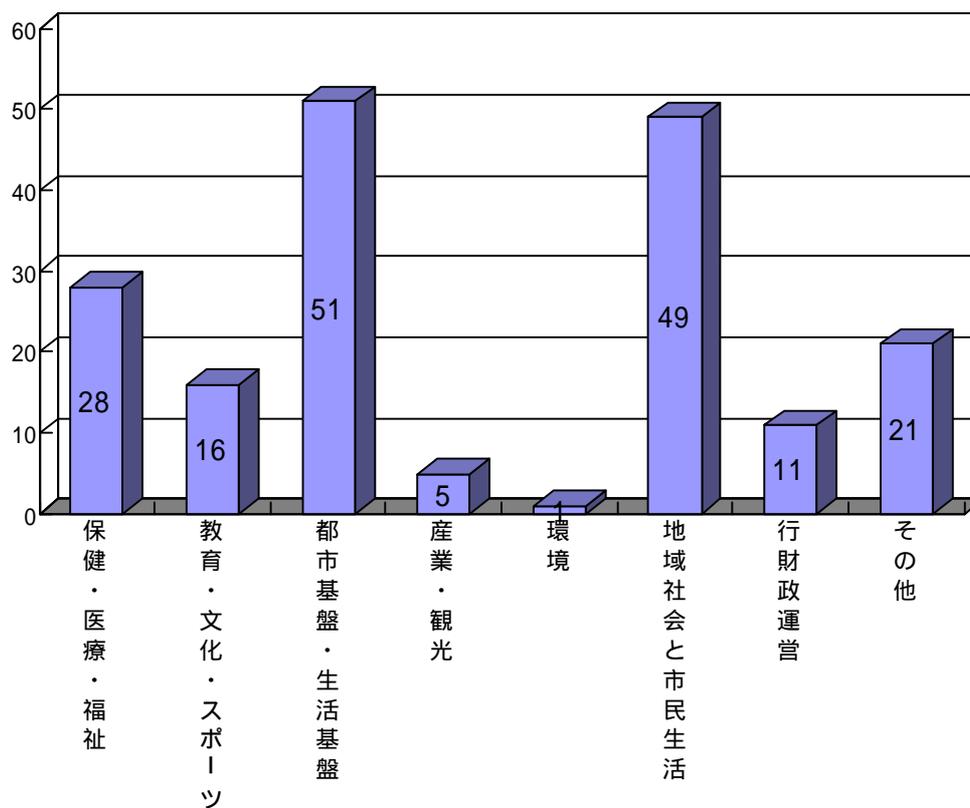
所 管	件 数
秘 書 室	1
広 報 室	0
政 策 財 政 部	12
総 務 部	7
市 民 部	10
文 化 ス ポ ー ツ 部	4
福 祉 部	14
こ ど も 未 来 部	12
保 健 医 療 部	5
環 境 部	1
産 業 観 光 部	9
都 市 計 画 部	24
建 設 部	67
会 計 室	0
上下水道局経営管理部	0
上下水道局事業推進部	4
議 会 事 務 局	0
選挙管理委員会事務局	0
監 査 委 員 事 務 局	0
農 業 委 員 会 事 務 局	0
教育委員会教育総務部	10
教育委員会学校教育部	1
消 防 局	1
合 計	182



3 陳情・要望 分野別意見件数集計表

分 類	意見件数
保健・医療・福祉	28
教育・文化・スポーツ	16
都市基盤・生活基盤	51
産 業 ・ 観 光	5
環 境	1
地域社会と市民生活	49
行 財 政 運 営	11
そ の 他	21
合 計	182

複数の分野に関するものは、代表と思われる分野に算入しています。

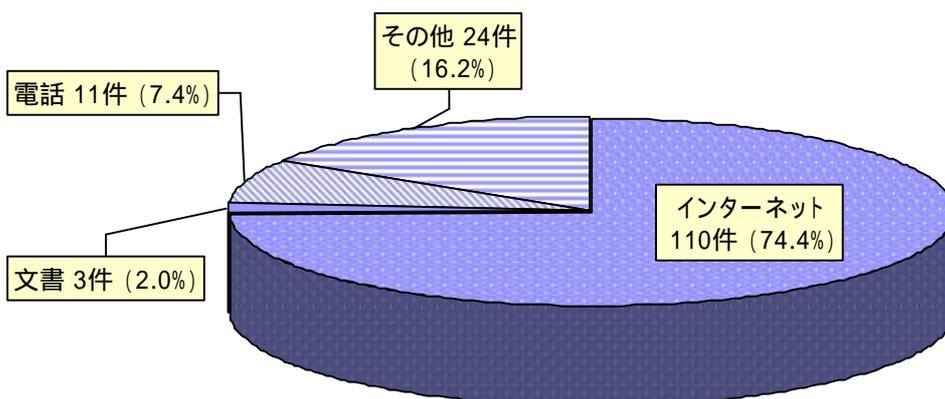


第6章 質問・問い合わせ

1 質問・問い合わせ受信状況

受信状況	意見件数	回 答 方 法			
		インターネット	文 書	電 話	そ の 他
148	161	110	3	11	24

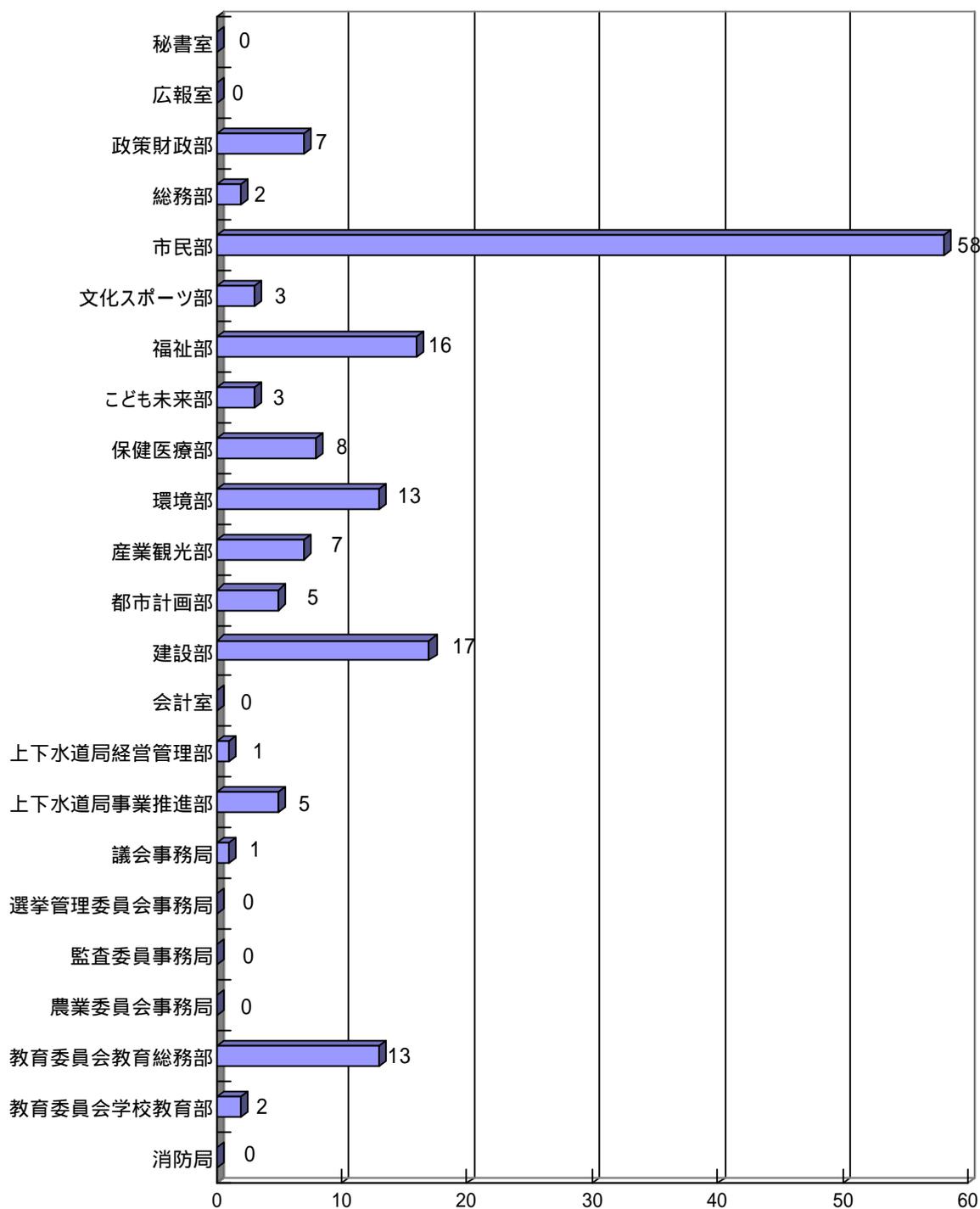
一件で複数意見の場合があるため、受信件数と意見件数とは一致していません。
「その他」とは、拝読等、回答を要しないものです。



2 質問・問い合わせ 所管別意見件数集計表

所 管	件 数	所 管	件 数
秘 書 室	0	会 計 室	0
広 報 室	0	上下水道局経営管理部	1
政 策 財 政 部	7	上下水道局事業推進部	5
総 務 部	2	議 会 事 務 局	1
市 民 部	58	選挙管理委員会事務局	0
文 化 ス ポ ー ツ 部	3	監 査 委 員 事 務 局	0
福 祉 部	16	農 業 委 員 会 事 務 局	0
こ ども 未 来 部	3	教育委員会教育総務部	13
保 健 医 療 部	8	教育委員会学校教育部	2
環 境 部	13	消 防 局	0
産 業 観 光 部	7		
都 市 計 画 部	5	合 計	161
建 設 部	17		

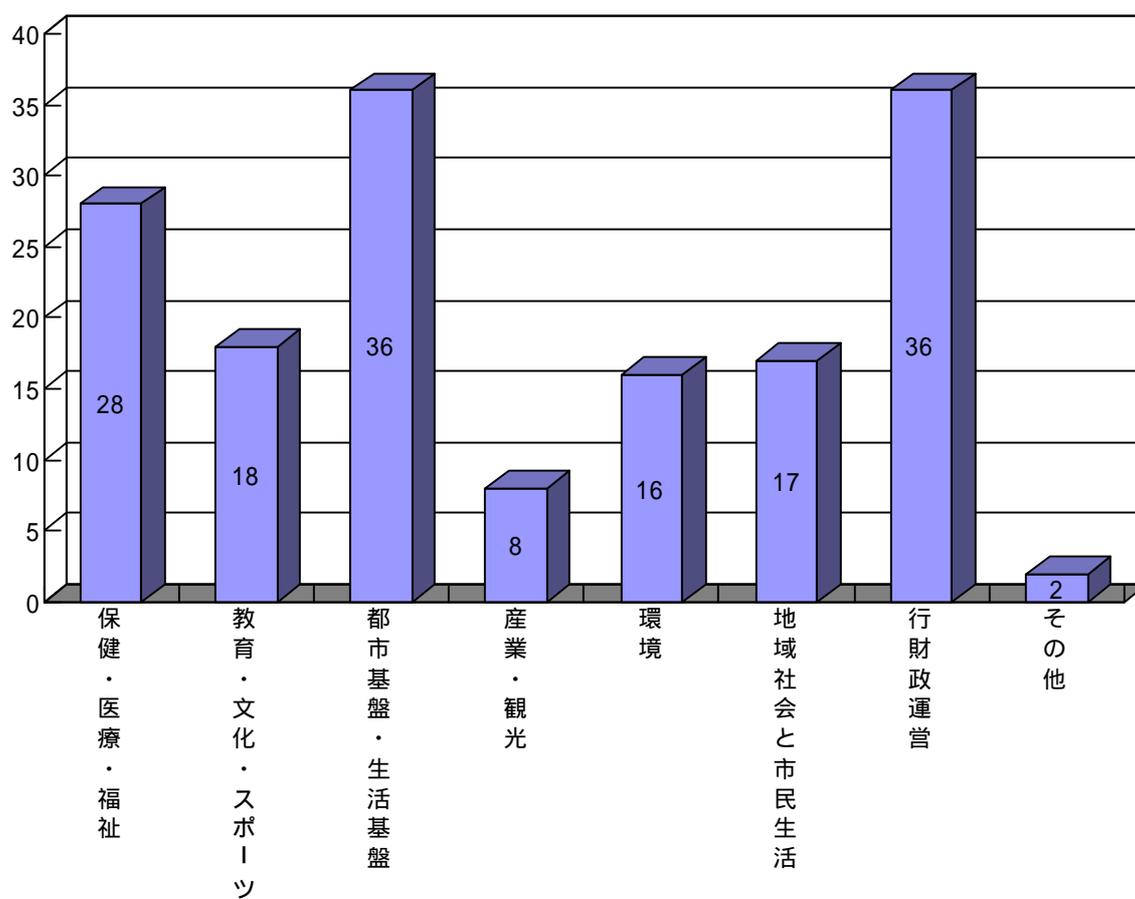
一件が二つ以上の所管にまたがることがあるため、受信件数とは一致していません。



3 質問・問い合わせ 分野別意見件数集計表

分類	意見件数
保健・医療・福祉	28
教育・文化・スポーツ	18
都市基盤・生活基盤	36
産業・観光	8
環境	16
地域社会と市民生活	17
行財政運営	36
その他	2
合計	161

一件で複数意見の場合があるため、受信件数と意見件数とは一致していません。



第7章 施設めぐり・庁舎見学

1 施設めぐり・庁舎見学開催状況

	回数	参加人数
施設めぐり	3	47
庁舎見学	4	187

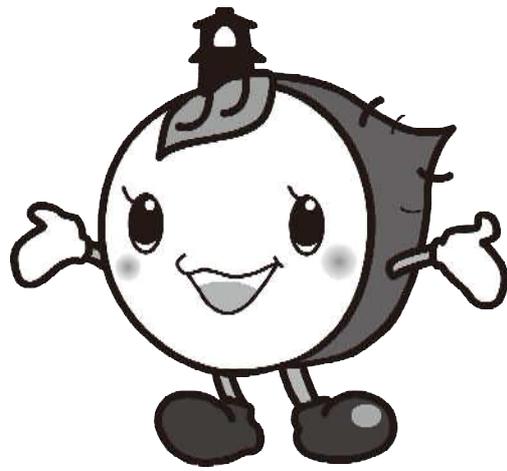
2 施設めぐり 施設別訪問回数

施設名	回数
大東市民センター(8月28日)	1
つばさ館(環境プラザ)(11月28日)	1
なぐわし公園ぴこあ(11月28日)	1
博物館(3月19日)	1
本丸御殿(3月19日)	1
美術館(3月19日)	1
合計	6

第 8 章 窓口・電話等による広聴

1 窓口・電話対応 分野別月別集計表

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計 (件数)
動物・鳥による被害(フン・鳴き声)	1	1	2	3	1	2	1	1	0	0	2	0	14
昆虫(ハチ等)の駆除	0	0	1	2	3	2	0	2	0	1	0	1	12
植物による被害(植木・草)	0	1	3	0	0	0	1	1	0	0	0	0	6
空き家相談	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0
ごみ・不法投棄被害	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
隣人関係	2	4	3	6	1	0	1	0	1	0	0	4	22
市役所・職員	6	6	14	2	5	4	10	8	9	13	10	13	100
その他	9	8	6	10	2	12	9	4	4	8	7	11	90
合計 (件数)	18	20	29	23	12	20	22	17	14	22	19	29	245



川越市マスコットキャラクター
ときも