

平成30年度 業務棚卸評価シート

No.	17	担当部課名称	企画部企画経営課
事務事業名	市民意識調査等に関する事務		
見直しのタイトル	実施手法の見直し		
添付資料 有無	無		

1 現状における課題

- ・市民満足度調査については、総合計画の進行管理や市民意見を政策に反映させることなどを目的に、実施している。
- ・市民満足度調査は、総合計画の進行管理を目的としていることから、同様の項目によるアンケートとして、必要なタイミングで適宜実施している。
- ・初回の実施時は、アンケート項目の設定等に一定の知見や専門性を要するため、外部委託をする必要があるが、2回目以降は、初回のアンケートをベースとした定型業務となる。
- ・現在は、2回目以降の業務においても、事業者に委託し、送料等や集計作業について委託費として計上されている状況である。
- ・このような定型業務は、前例にとられず、費用対効果も含めた事務効率の観点から最適な実施手法を見直す必要があると考える。

2 業務改善の趣旨及び具体的内容

- 【改善内容】
- ・市民満足度調査における定型的な実施については、すべてを委託業務とすることにこだわらず、一連の各工程において最適な手法を検討する。
 - ・2回目以降のアンケートの送付、入力事務や、集計、報告書の作成作業については、当課の職員や臨時職員で実施することを検討する。
- 【見直しに係る問題点】
- ・委託業者は、作業の正確性とスピードを有していると思われる。
 - ・委託をしない場合は担当職員のパソコンスキル等による質とスピードの担保が課題となる。

3 改善により期待できる効果

- ・臨時職員などの人件費及び職員の業務負担は発生するものの、委託費の削減につながると考えている。

4 実施スケジュール（概要）

○30年度上半期まで 直営で実施した場合の費用算出・課題の洗い出し
○30年度下半期まで 委託と直営の比較・方向性の検討
※次回の満足度調査自体の実施は、平成33年度以降を想定している。

5 実施結果の振り返り

アンケートの印刷、封入、発送、集計、結果の分析等を直営で実施することについて検討を行った。

直営での実施の場合、アンケート結果の入力等に係る作業負担が課題となるが、課内における業務分担の見直しや現行総合計画期間における市民満足度調査のノウハウを活かすことで、正規職員と非常勤職員で分担して対応が可能と考える。直営で実施した場合、資料の印刷や郵送等の経費は必要であるものの、委託費に含まれる直接人件費の削減が可能となる。

今後さらに具体化させるためには、次期総合計画での、市民アンケートの初回実施時にどの程度の仕組みを構築するか、また、直営にした場合と委託の場合の作業精度の比較検討を行う必要がある。