

「今後の方向性」に基づく取組内容の記載について

本書の「平成 24 年度事務事業評価表（重点評価）」における「過年度の実績状況の評価と今後の方向性」欄は、平成 24 年 5 月 21 日～7 月 13 日に、『「今後の方向性」に基づく取組内容』欄は、予算編成等の結果を踏まえ、年度末に記載したものです。

平成24年度事務事業評価表（重点評価）

事務事業名	区長へのはがき（陳情・要望・苦情処理事務）	担当部	政策経営部
		担当課	広報課

過年度の実績状況の評価と今後の方向性

実績状況の評価	23年度は、福島第一原子力発電所事故に伴う放射能への不安から「区長へのはがき」の件数が激増することとなった。類似のご意見が相次ぎ、一所管への回答依頼が集中したため、文書回答に大幅に日数を要した。		
今後の方向性	改善	<p>年々「区長へのはがき」に占めるメールの割合が増加している（21年度40%、22年度46.5%、23年度74%）。はがきや封書で寄せられる意見より、物理的に手軽に投稿できることと併せて匿名での投稿が可能なおかげで、今後もメールは「区長へのはがき」の最たるツールとなると考えられる。</p> <p>メールは、投稿と同じく手軽に返信が行えるものという認識が強くあるため、回答に係る処理日数のさらなる短縮を図りつつ、いただいた区民の声とそれに対する回答をHPに掲載することで、「よくある質問（FAQ）」と同様に区民の利便性を高めることに取り組む。</p>	
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block;"> 予算編成等の結果を踏まえ、年度末に記載した箇所です。 </div>			

「今後の方向性」に基づく取組内容

1 今後の成果指標の目標値

成果指標	指標の根拠・計算式など	単位	区分	24年度	25年度	26年度
「区長へのはがき」回答に要した平均日数	実施要領	日	目標	10	10	10
—	—	—	目標	—	—	—

2 今後の活動目標及び活動指標の目標値

活動目標	視点	活動指標	単位	区分	24年度	25年度	26年度
区民の声と回答をHPに掲載し、FAQツールの一つとして活用を図ることで、区政に対し様々な意見や要望や寄せられる環境づくりを行う。	おもてなし	「区長へのはがき」受理数	件	目標	700	700	700
—	—	—	—	目標	—	—	—
—	—	—	—	目標	—	—	—
—	—	—	—	目標	—	—	—

※「葛飾区基本計画」における施策の目標値は、平成 27、30、34 年度で設定しています。したがって、「葛飾区基本計画」の施策に関連する指標及びその目標値を設定している事務事業は、平成 25、26 年度目標値を「—」としています。