

# 令和元年度 施策評価シート

基本目標	V	区民と区が協働で「すみだ」をつくる
政策	540	多様な主体が参加する区政のしくみをつくる
施策	541	情報を戦略的に発信し、多様な主体と共有する
施策の目標	区民やすみだに関わる人に、まちへの愛着が生まれ、すみだでの暮らしや活動に誇りをもっています。さらに、すみだを愛する人がシティプロモーションの担い手となって情報発信し、「すみだの魅力」に共感が生まれています。	

## 1 基本計画における成果指標の状況

指標名	「自分にとって必要な区の情報が入手できている」区民の割合									
	基準年 (H28)	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7
目標	52.9%	—	—		60.0%					70.0%
実績	52.9%	—	—							
指標名	墨田区のホームページ訪問者数									
	基準年 (H28)	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7
目標	15,904,068人	—	—		20,000,000人					22,000,000人
実績	23,258,895人	—	—							

## 2 目標と現状(実績)についての分析及び総事業費推移

指標の推移・施策の課題や問題点について記述	総事業費推移（千円）	
すみだに愛着や誇りをもつ区民、すみだを魅力的だと思う人を増やすためには、区民・事業者との協働で区の資源や魅力を掘り起こし、さまざまな機会をとらえて情報発信をしていくシティプロモーションの展開が必要である。また、このためには、全庁一丸となってすみだをPRしていく必要があり、全職員の広報マインドの醸成や媒体特性に応じた戦略的な情報提供、メディア掲載機会を増やしていくこと等が求められる。	H28	167,134
	H29	166,398
	H30	165,273

## 3 施策の評価及び判断理由

評価	理由
A	区民の愛着、誇り、職員としてのプライドを醸成し、区民と職員が協働でシティプロモーションを展開するという成果が出てきている状況にある。

## 4 今後の施策の運営方針

評価結果	施策の戦略的方向性
○	(1) 優先的に資源投入を図る。
	(2) 現状維持とする。
	(3) 現状維持だが、より効率的な運営を図る。
	(4) 資源投入の縮小を図る。
【上記の判断理由】	
「すみだの夢」を実現するためには、各種施策、事業に磨きをかけ、区民と職員がその魅力を共有、共感し内外に発信する仕組みが重要である。	
【今後の具体的な方針】	
東京2020オリンピック・パラリンピックに向けてシティプロモーションをより戦略的に推進し、すみだの魅力、ブランド価値を高める。	

5 この施策に係る事務事業（重要度・貢献度順）

番号	事務事業名	歳出 決算額 (千円)	人コスト (千円)	歳出 総額 (千円)	施策への関連性	目的に対する指標	直近の評価内容
						年度目標値	評価結果
						年度実績値	評価対象年度
1	広報広聴戦略プランの推進	23,424	19,687	43,111		65	改善・見直し
						63.6	平成30年度
2	区のお知らせの発行(広報紙印刷・配布費等)	57,326	49,217	106,543		55	改善・見直し
						66.5	平成30年度
3	公式ホームページ運営費	8,761	5,906	14,667		33	現状維持
						27.7	平成30年度
4	報道機関等への情報提供事業(広報写真関係費)	243	4,000	4,243		65	現状維持
						66	平成30年度
5	都市型CATVの番組制作経費・区施設への導入経費	39,833	19,687	59,520		7	現状維持
						8.7	平成30年度
6	区長への手紙事業(広聴活動費)	0	9,843	9,843		100	改善・見直し
						95.5	平成30年度
7	住民意識調査事業(広聴活動費)	3,208	3,937	7,145		10	改善・見直し
						4	平成30年度
8	中学生区議会(広聴活動費)	77	9,843	9,920		75	改善・見直し
						82	平成30年度
9	区民相談室運営事業(相談室事業)	10,605	4,922	15,527		5,500	現状維持
						6,257	平成30年度
10	すみだわたしの便利帳等の発行(広報紙印刷等経費等)	4,071	2,953	7,024		20,000	改善・見直し
						7,220	平成30年度
11	職員報ひろばの発行	0	3,937	3,937		12	現状維持
						12	平成30年度
12	区勢概要の発行(広報紙印刷等経費・印刷物の配布費)	1,687	2,953	4,640		850	改善・見直し
						850	平成30年度
13	情報コーナー管理運営	4,769	4,922	9,691		50,000	改善・見直し
						49,271	平成30年度

# 平成31年度 事務事業評価シート

施 策	541	情報を戦略的に発信し、多様な主体と共有する	部内優先順位
事 業 名	広報広聴戦略プランの推進		1
目 的	区の魅力を日本全国のみならず海外に向けても効果的に訴求していくために、情報発信力を向上させるとともに、職員の広報に対する意識改革や部署間連携を重視した全庁的な組織体制の強化を図る。		主管課・係（担当）
			広報広聴担当 03-5608-6220
対 象 者	区民、区外の方、職員		
根拠法令 関連計画	墨田区広報広聴戦略プラン(平成28年度～令和2年度)		
実施基準	区独自基準	実施方法	直営 人員体制・委託先 3人
事業内容	「墨田区広報広聴戦略プラン」の基本戦略である、「すみだの魅力発信の充実によるシティプロモーションの展開」と「組織体制と広報広聴機能の強化」を推進していく。		
経 過	開始年度	平成28年度	終了予定 令和2年度
	墨田区広報広聴戦略プラン策定(平成28年度～令和2年度)		
議会質問 の 状 況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・シティプロモーションの成果と課題について【平成30第2回定例会】</li> <li>・シティプロモーション戦略の全体としての評価【平成30年第3回定例会】</li> </ul> →区の取組や地域の魅力を積極的にプロモーションし、シビックプライドの醸成を図ってきた。その結果、まちの魅力の認知度が高まるなど、一定の効果が表れてきていると感じている。一方、シティプロモーションの考え方が区全体に行き渡っているとまでは言えず、これを更に高めていくことが課題である。		
そ の 他 特記事項	(他区の状況・年間スケジュール・関連部署等) シティプロモーションを実施している他区 足立区、品川区、板橋区、練馬区、北区など		

予算・決算額推移（千円）		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
予算現額（事業費）				11,774	29,315	26,427	30,806
決算額（31年度は見込み）				10,553	27,209	23,424	30,806
財 源	国				9,132		
	都						
	その他				1,000	1,003	
一般財源		0	0	10,553	17,077	22,421	30,806
執行率（%）		#DIV/0!	#DIV/0!	89.6%	92.8%	88.6%	100.0%

予算・決算の内訳（単位：千円）								
平成29年度（決算）			平成30年度（決算）			令和元年度（予算）		
節	概要	金額	節	概要	金額	節	概要	金額
報酬	広報専門員	3,002	報酬	広報専門員	2,838	報酬	広報専門員	3,016
報償費	プロモーションサポートなど	1,056	報償費	プロモーションサポートなど	1,229	報償費	プロモーションサポートなど	2,216
委託料	シティプロモーション関係費	20,592	委託料	シティプロモーション関係費	17,354	委託料	シティプロモーション関係費	22,916
需用費など	シティプロモーション関係費	2,559	需用費など	シティプロモーション関係費	2,003	需用費など	シティプロモーション関係費	2,658

事業の 成 果	手 段 に 対 する 指 標 ( 活 動 指 標 )	指 標	プロモーションサポート申請数				単 位	件
		最終目標値	目標年度		基準年(H28)	H29	H30	R1
		10	R2	目 標	10	10	10	10
				実 績	18	11	9	
			R2	R3	R4	R5	R6	R7
	目 標	10						
	実 績							
	指標の選定理由及び目標値の理由							
	事業のプロモーションを意識する職員の増加を職員のスタッフプライドの醸成と捉え、プロモーションサポート事業への申請数を指標とする。事業開始は28年度であるが、29年度より事業推進の仕組みを改善したため、この年度を基準とし、毎年予算プレス発表資料に記載される新規事業数約20事業の半数である10事業を維持していく。							
			指 標	墨田区に愛着を感じる区民の割合				単 位
最終目標値			目標年度		基準年(H28)	H29	H30	R1
70			R2	目 標	60	62	65	67
				実 績	67.3	57.6	63.6	
			R2	R3	R4	R5	R6	R7
目 標	70							
実 績								
指標の選定理由及び目標値の理由								
墨田区広報広聴戦略プラン(平成28～令和2年度)に掲げる数値目標であり、シビックプライドの向上の推移を端的に表すものとして設定する。数値としては毎年2%の段階的な向上を目指す。								

評価結果	評価についての説明・今後の方向性等
改善・見直しのうえ継続	<ul style="list-style-type: none"> <li>・シティプロモーションの展開には、区民や地域を巻き込んでいく必要がある。</li> <li>・30年度の目標値に対してほぼ同数の実績のため、本事業の有効性・的確性は満たされている。</li> <li>・墨田区に共感する人や区に愛着を感じる区民を増やすとともに、職員が誇りを持つことで、区全体の活力を大いに引き上げていくための事業として継続していく必要がある。</li> </ul>

課題・問題点
<ul style="list-style-type: none"> <li>・シティプロモーションの考え方をまち全体に浸透させる。</li> <li>・全庁一丸となってシティプロモーションを展開する。</li> </ul>



事業の 成果	手段に 対する指標 (活動指標)	指標	戸別配付の利用者数				単位	人
		最終目標値	目標年度		基準年(H28)	H29	H30	H31
		2000	令和2年度	目標	200	200	1000	1200
				実績		728		
			R2	R3	R4	R5	R6	R7
	実績	1500	1800	2000	2000	2000	2000	
	指標の選定理由及び目標値の理由							
	新聞の購読、インターネットやスマートフォンの所持の有無に関わらず、幅広い区民の方に区報を届ける手段であるため。同様のサービスを提供している他区の状況等を参考に、発行部数の2%程度を目標としたが、H29の実績が目標を大きく上回ったため、最終目標を発行部数の2.5%に引き上げる。							
	目的に 対する指標 (成果指標)	指標	住民意識調査において、区政情報の入手方法として「区のお知らせ」を挙げる区民の割合(2年に一度)				単位	%
		最終目標値	目標年度		基準年(H28)	H29	H30	H31
60		令和2年度	目標	51.3		55		
			実績	51.3		66.5		
		R2	R3	R4	R5	R6	R7	
実績	60		63		65			
指標の選定理由及び目標値の理由								
区報の有効性の推移を測るのに適当な指標であるため。これまでは、50%以上の割合を基準とし、段階的に増加させていく目標値を設定していたが、平成30年の調査で最終目標であった60%を一気に達成した。しかし、この数値は当初の想定を大きく上回っており、一時的なものとも考えられることから、今後は当初の目標値を考慮した上で、さらに引き上げる。								

評価結果	評価についての説明・今後の方向性等
改善・見直しのうえ継続	住民意識調査の結果のとおり、区報を情報入手の最も有効な手段として考える区民は増えている一方、新聞の購読者数は減少している。新聞折り込みで区報を入手する機会がない区民のため、区内主要施設での設置や戸別配付を行っているが、特に戸別配付については予想を上回る早さで登録者数が増えている。この傾向は今後も継続が見込まれることから、引き続きこのニーズに応えていく必要がある。

課題・問題点
平成31年度からDTPを導入し、広報広聴担当職員自らが専用パソコンで編集作業を行っている。これにより、担当職員が思い描くイメージを紙面に表現できるようになり、また主管課への原稿確認の作業も電子データを介して行うことが可能となった。さらに、従前の編集スケジュールが1日短縮できるようになったため、紙面作成にかかる委託料のほか、職員の人件費についてもコストダウンが実現した。しかし、原稿確認にかかる事務手続きの変更については、未だ主管課に十分に浸透していないことから、今後も引き続き、主管課の負担軽減も視野に入れながら、オペレーションの改善とわかりやすい周知を徹底していく必要がある。また、特に1面については、広報広聴担当職員1名が輪番で務めていることもあり、職員個人のデザインセンスや技術、力量が問われることから、職員の紙面作成のスキルアップも課題である。 区報の配布については、戸別配付希望者への対応を引き続き拡充していく必要がある。また、ホームページやスマートフォン版、点訳・音訳版、アプリ等、紙面以外の情報媒体の特性も生かし、多様な区民ニーズを捉えながら、幅広く的確に情報提供できる手段を継続的に検討していくことが課題である。

施策	541	情報を戦略的に発信し、多様な主体と共有する				部内優先順位
事業名	公式ホームページ運営費				3	
目的	わかりやすく開かれた区政を実現するために、区公式ホームページを通じて区政全般に関する情報を発信することで、利用者がいつでも区に関する情報を入手できるようにする。また、ホームページに設置する電子メールのフォームにより区民等から区政に対する意見・要望を聴取する。				主管課・係(担当)	
					広報広聴担当	
					03-5608-6222	
対象者	区公式ホームページ閲覧者					
根拠法令 関連計画	墨田区行政情報化推進計画					
実施基準	区独自基準	実施方法	一部委託	人員体制・委託先	常勤1、委託先:(株)日立社会情報サービス	
事業内容	インターネットを通じて、区政全般に関する情報をわかりやすく提供する。 なお、コンテンツ(掲載情報)の作成に当たっては、コンテンツマネジメントシステム(CMS)を利用している。 主管課においてCMSで作成したコンテンツは、主管課長及び広報広聴担当課長の承認を受け、ホームページに公開される。					
経過	開始年度	平成12年度		終了予定		
	平成12年度 開設(7月) 平成17年度 リニューアル(6月) 平成22年度 トップページリニューアル、ハードウェア入替、CMS入替、自動翻訳サービス導入 平成23年度 動画配信、フラッシュ機能の追加 平成27年度 リニューアル(10月) 平成28年度 トップページリニューアル(平成29年3月) 平成30年度 FAQシステムをホームページへ統合(12月)					
議会質問 の状況	[平成27年 2定] リニューアルについて ・リニューアルにあたっては、アンケート調査を実施した。広報専門員を任用できればリニューアル実施までに助言をもらいたい。 [平成27年 3定] リニューアルについて ・リニューアルにあたっては、あらゆる年代層を意識して作成した。 [平成27年 4定] 楽しませるホームページづくりについて ・他の自治体の良い点については参考にしていきたい。 [平成28年 予特] リニューアルについて、ホームページの検索性について ・リニューアル時に掲載事項の整理は行ったが、再度確認し、見直したい。区民にとって生きる機能となるよう常に改善に努めていく。 [平成30年 決特] リニューアル後のアンケートを受けて対応したことについて ・アンケート結果を受け、検索窓の配置、サイズ変更や目的別メニューの設置、メニューの表示方法などのマイナーチェンジを行った。					
その他 特記事項	(他区の状況・年間スケジュール・関連部署等) 平成21年度には、全国すべての都道府県・市区町村で公式ホームページが開設されている。					

予算・決算額推移(千円)		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
予算現額(事業費)		10,769	4,987	11,831	9,234	8,763	8,309
決算額(31年度は見込み)		10,666	4,986	10,906	9,218	8,761	8,309
財源	国						
	都						
	その他						
一般財源		10,666	4,986	10,906	9,218	8,761	8,309
執行率(%)		99.0%	100.0%	92.2%	99.8%	100.0%	100.0%



事業の 成果	手段に 対する指標 (活動指標)	指標	ホームページアクセス件数(全ページ)				単位	件
		最終目標値	目標年度		基準年(H28)	H29	H30	R1
		22000000	R7	目標	15904068	17000000	18000000	19000000
				実績	23258895	26041276	27359192	
			R2	R3	R4	R5	R6	R7
	目標	20000000	20400000	20800000	21200000	21600000	22000000	
	実績							
	指標の選定理由及び目標値の理由							
	公式ホームページがどれくらい閲覧されているかが確認できる。 ホームページ内のコンテンツが増加していることもあり、アクセス件数は増加傾向にある。							
	目的に 対する指標 (成果指標)	指標	区政情報の入手方法における公式ホームページの割合				単位	%
最終目標値		目標年度		基準年(H28)	H29	H30	R1	
40		R7	目標	29.6	—	33	—	
			実績	29.6	—	27.7		
		R2	R3	R4	R5	R6	R7	
目標	35	—	38	—	40	40		
実績								
指標の選定理由及び目標値の理由								
住民意識調査の「区政情報の入手方法」の割合を見ることで、区民に情報ツールとしてのホームページがどの程度浸透しているか測ることができる。(基準年から10%の増加を目標値とする)								

評価結果	評価についての説明・今後の方向性等
現状維持	区公式ホームページは区政情報を効果的かつ効率的に提供する方法であり、現状を絶えず検証した上で、継続実施する。

課題・問題点	
令和2年度に機器入れ替えに伴うリニューアルを予定しているため、リニューアルの内容を検討する必要がある。	



事業の 成 果	手 段 に 対 する 指 標 ( 活 動 指 標 )	指 標	プレスリリースの件数(記者会見、事前告知を含む)				単 位	件
		最終目標値	目標年度		基準年(H28)	H29	H30	R1
		132	R7	目 標	120	120	120	120
				実 績	124	121	121	
			R2	R3	R4	R5	R6	R7
	目 標	132	132	132	132	132	132	
	実 績							
	指標の選定理由及び目標値の理由							
	<p>パブリシティ活動の動態を示す明確な指標であることから、プレスリリースの件数を設定する。年間の休日日数約120日を除く240日のうち2日に1回、合計年120回リリースを行うことを目標とする。さらに、2020東京オリンピック・パラリンピック競技大会に向けて件数を増やし、その後は件数を維持していくことが望ましい。(月1回、年間12回の増)</p>							
	目 的 に 対 する 指 標 ( 成 果 指 標 )	指 標	プレスリリースの掲載数(主要6紙等)				単 位	件
最終目標値		目標年度		基準年(H28)	H29	H30	R1	
75		R7	目 標	60	65	65	65	
			実 績	63	66	66		
		R2	R3	R4	R5	R6	R7	
目 標	68	70	73	75	75	75		
実 績								
指標の選定理由及び目標値の理由								
<p>プレスリリースの掲載数は区政情報の発信力を表す明確な指標である。過去3年間の掲載数をみると、掲載数は約60件程度(リリース数の約2分の1)であるため、この数値を基準として、リリース数の6割(10%アップ75件)を目指していく。</p>								

評価結果	評価についての説明・今後の方向性等
現状維持	<p>区政情報の提供については、区以外の他機関で報道機関等にリリースすることは不可能である。</p> <p>区の情報が新聞に掲載されることによる社会的かつ経済的効果は非常に高く、今後も継続して実施すべきである。</p> <p>予算の伴わない事業であるが、新聞等に掲載された場合の広告換算値からみると効率性・経済性の高い事業である。</p>

課題・問題点
<p>・東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向けて、パブリシティをどのように強化していくか考える必要がある。</p>



事業の 成果	手段に 対する指標 (活動指標)	指標	公式YouTubeの動画再生回数				単位	回
		最終目標値	目標年度		基準年(H28)	H29	H30	H31
		315,000	R7	目標	-	20,000	100,000	180,000
				実績	-	-	165,000	
			R2	R3	R4	R5	R6	R7
	目標	315,000						
	実績							
	指標の選定理由及び目標値の理由							
	情報番組の放映によって、どれだけ多くの人に情報が伝達できたかを測るには、一般的には視聴率を把握することが望ましい。しかし、CATVの視聴率の測定はシステム上、不可能である旨、委託先から回答を得ている。そこで、代替の指標として、墨田区公式YouTubeの再生回数を設定する。H28に開始して2年半で165000回という実績に基づき約2年半後の戦略プラン最終年度の目標を倍の315000回とする。また最終目標年度はプラン終了年度とする。							
	目的に 対する指標 (成果指標)	指標	住民意識調査「区政に対する情報をどのような手段で取得しているか」の質問にケーブルテレビと回答した割合				単位	%
最終目標値		目標年度		基準年(H28)	H29	H30	H31	
10		R6	目標	6.5	-	7	-	
			実績	6.7	-	8.7	-	
		R2	R3	R4	R5	R6	R7	
目標	9	-	9.5	-	10	-		
実績		-		-		-		
指標の選定理由及び目標値の理由								
区民が区政に関する情報をどのような手段で取得しているかを端的に示すものであるため、成果指標とする。この値の直近の推移は6～9%となっている。区政情報に特化した映像による唯一のメディアであるCATVの価値を高めながら、ピーク時の9%を超える10%を最終目標とする。								

評価結果	評価についての説明・今後の方向性等
現状維持	YouTubeの視聴回数が累計約165,000回の閲覧があることから、一定のニーズはあると考えられる。区政情報を映像で伝える唯一のメディアとして今後も継続していく。区政情報を発信するメディアを、対象者によって使い分けており、特にインターネットやSNSに馴染みのない高齢者にとって、TVは身近な情報媒体となっていることから継続実施する。

課題・問題点
CATVの視聴率の測定はシステム上、不可能であるため、指標の設定が困難であり、正確な効果検証がしづらい状況にある。



--	--	--	--	--	--	--	--	--

事業の 成 果	手 段 に 対する指標 (活動指標)	指 標	寄せられた意見の件数				単 位	件
		最終目標値	目標年度		基準年(H28)	H29	H30	R1
		800	7	目 標	900	900	950	1000
				実 績	906	985	826	
			R2	R3	R4	R5	R6	R7
	目 標	1000	950	900	850	850	800	
	実 績							
	指標の選定理由及び目標値の理由							
	利用件数を指標とする。目標値については、本来、区民の考えが反映された行政運営が行われることで寄せられる意見・要望が年々減少していくことが望ましい。しかし、オリンピックパラリンピックに関連した意見・要望を見込み件数を増加させた。							
	目 的 に 対する指標 (成果指標)	指 標	上記のうち、解決した（対応した・理解を得た）割合				単 位	%
最終目標値		目標年度		基準年(H28)	H29	H30	R1	
100		7	目 標	100	100	100	100	
			実 績	99.4	99.1	95.5		
		R2	R3	R4	R5	R6	R7	
目 標	100	100	100	100	100	100		
実 績								
指標の選定理由及び目標値の理由								
本事業の目的は、区民の要望・意見を区政に反映させ、区民に信頼される行政運営を推進していくことである。したがって、対応可能な意見・要望については迅速に対応し、現状では実現困難な要望・意見には誠実にその旨を説明し、理解を得る努力が必要である。このため、寄せられた意見のうち、解決した（対応した・理解を得た）割合を指標とする。								

評価結果	評価についての説明・今後の方向性等
改善・見直しのうえ継続	区へ寄せられる意見等の件数はおおむね横ばいである。寄せられた意見等を迅速に区長へ報告し、主管課へ情報提供する手順が確立されているため、継続実施する。しかし、28年度、29年度と比較すると、30年度は成果指標に対する実績が下がってしまっているため、改善の余地がある。

課題・問題点
<p>成果指標に対する30年度の実績数値が低下した要因として、解決に至らずに、解決に向けて継続して取り組んでいる案件がある点が挙げられる。今後、定期的に担当各課に対して進捗状況の確認を行っていく。</p> <p>また、現在、区民の声をデータベース化し、ホームページ上で公開しているが、今後、検索性などを向上させ、より区民等との情報共有を図っていく必要がある。</p>



事業の 成果	手段に 対する指標 (活動指標)	指標	有効回答者数				単位	人
		最終目標値	目標年度		基準年(H28)	H29	H30	R1
		1500	R6	目標	1200	-	1500	-
				実績	824	-	1473	
			R2	R3	R4	R5	R6	R7
	目標	1500	-	1500	-	1500	-	
	実績							
	指標の選定理由及び目標値の理由							
	統計的有意性を向上させることが重要であるため。							
	目的に 対する指標 (成果指標)	指標	住民意識調査結果の施策指標活用件数				単位	件
最終目標値		目標年度		基準年(H28)	H29	H30	R1	
20		R6	目標	5	-	10	-	
			実績	3	-	4		
		R2	R3	R4	R5	R6	R7	
目標	10	-	15	-	20	-		
実績								
指標の選定理由及び目標値の理由								
住民意識調査は区政運営のための資料であり、この結果を基に施策の方向性を定めていく。このため、各種計画策定等において資料として活用された件数を指標とする。								

評価結果	評価についての説明・今後の方向性等
改善・見直しのうえ継続	有効回答数を増やし、統計的有意性を高めるための改善が必要であるが、区民意識の変化や傾向を把握するうえで、今後も継続的な調査が必要である。

課題・問題点
平成30年度実施分では有効回答数は3,000件中1,473件(49.1%)であった。さらに有効回答数を増やすため、インターネットでも回答できるようにするなど、改善を検討していく。



事業の 成果	手段に 対する指標 (活動指標)	指標	中学生議員				単位	人
		最終目標値	目標年度		基準年(H28)	H29	H30	R1
		40	R7	目標	40	40	40	40
				実績	40	40	40	40
			R2	R3	R4	R5	R6	R7
	目標	40	40	40	40	40	40	
	実績							
	指標の選定理由及び目標値の理由							
	実際に墨田区の区議会制度を実体験した中学生の人数を指標とし、各校4人を推薦人数としているため、中学校数10校、最大参加40名を目標値とする。							
	目的に 対する指標 (成果指標)	指標	「自分の思うように発言ができた」と回答した生徒の割合				単位	%
最終目標値		目標年度		基準年(H28)	H29	H30	R1	
100		R7	目標	-	100	100	100	
			実績	-	75.5	82		
		R2	R3	R4	R5	R6	R7	
目標	100	100	100	100	100	100		
実績								
指標の選定理由及び目標値の理由								
自治体制度を学んだ中学生が区政に対する考えを主体的に発言できたかを示す「自分の思うように発言できたかどうか」というアンケートの結果を成果指標とする。								

評価結果	評価についての説明・今後の方向性等
改善・見直しのうえ継続	<ul style="list-style-type: none"> <li>・中学生に区政や議会制度へ関心を持ってもらうための効果的な事業である。</li> <li>・これからの墨田区を担う若い世代の意見を聴く貴重な事業である。</li> <li>・広報広聴担当、指導室、区議会事務局、中学校長代表との間で綿密に連携を取り、ある程度効率的に運営を行えているが、テーマ研修の効率化等改善の余地はある。</li> </ul>

課題・問題点
<ul style="list-style-type: none"> <li>・テーマ研修の効率化や生徒が積極的に意見を言えるワークショップ形式の導入などについて検討する必要がある。</li> </ul>

施策	541	情報を戦略的に発信し、多様な主体と共有する			部内優先順位
事業名	区民相談室運営事業(相談室事業)				9
目的	弁護士、税理士、司法書士、行政書士、社会保険労務士等の専門相談員を配置し、個別の相談業務を行うことにより、相談内容を的確に把握し、適宜・適切な助言を行う。				主管課・係(担当)
					広報広聴担当
					03-5608-6221
対象者	区内在住・在勤の方				
根拠法令 関連計画	区民相談室設置要綱				
実施基準	区独自基準	実施方法	直営	人員体制・委託先	再任用3非常勤2臨時3
事業内容	庁舎1階にすみだ区民相談室を設置し、区内在住・在勤の方を対象に、相談員が面談等により問題解決のためのアドバイスを無料で行っている。				
経過	開始年度	昭和37年		終了予定	
	1962年：法律・人権相談、区民相談開始 1971年：行政相談開始 1972年：交通事故相談開始 1990年：外国人相談(中国語、英語)、更生保護相談、行政手続相談、不動産一般相談開始 1999年：法律(登記)相談開始 2008年：税務相談開始 2010年：年金・労務相談開始				
議会質問 の状況					
その他 特記事項	(他区の状況・年間スケジュール・関連部署等)				

予算・決算額推移(千円)		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
予算現額(事業費)		10,476	10,381	11,485	10,337	8,369	8,034
決算額(令和元年度は見込み)		10,388	10,332	10,354	10,293	8,330	8,034
財源	国						
	都						
	その他						
一般財源		10,388	10,332	10,354	10,293	8,330	8,034
執行率(%)		99.2%	99.5%	90.2%	99.6%	99.5%	100.0%

予算・決算の内訳(単位：千円)								
平成29年度(決算)			平成30年度(決算)			令和元年度(予算)		
節	概要	金額	節	概要	金額	節	概要	金額
報酬	法律相談員、非常勤報酬	9,552	報酬	法律相談員、非常勤報酬	7,344	報酬	法律相談員、非常勤報酬	7,242
報償費	中国語通訳者への謝礼金	384	報償費	中国語通訳者への謝礼金	408	報償費	中国語通訳者への謝礼金	408
需用費	消耗品等	62	需用費	消耗品等	60	需用費	消耗品等	85
委託料	税務相談業務委託料	286	委託料	税務相談業務委託料	286	委託料	税務相談業務委託料	288
使用料及び賃借料	複写機借上料	11	使用料及び賃借料	複写機借上料	11	使用料及び賃借料	複写機借上料	11

事業の 成 果	手 段 に 対 する 指 標 ( 活 動 指 標 )	指 標	相 談 の 種 類				単 位	種 類
		最終目標値	目標年度		基準年(H28)	H29	H30	R 1
		11	R7	目標	11	11	11	11
				実績	11	11	11	
			R2	R3	R4	R5	R6	R7
		目標	11	11	11	11	11	11
実績								
指標の選定理由及び目標値の理由								
相談の種類は、区民相談、法律・人権相談、中国語による外国人相談、英語による外国人相談、行政相談、行政手続相談、税務相談、交通事故相談、不動産一般相談、法律（登記等）相談、年金・労務相談の11種類である。								
目 的 に 対 する 指 標 ( 成 果 指 標 )	指 標	相 談 の 件 数				単 位	件	
	最終目標値	目標年度		基準年(H28)	H29	H30	R 1	
	6,000	R7	目標	5,500	5,500	5,500	5,500	
			実績	5,380	5,589	6,257		
		R2	R3	R4	R5	R6	R7	
	目標	5,800	5,800	5,800	5,800	5,800	6,000	
実績								
指標の選定理由及び目標値の理由								
法律相談については相続や結婚・離婚に関する相談が多い。他の専門相談は、その年により相談件数に変動がある。								

評価結果	評価についての説明・今後の方向性等
現状維持	専門家に相談できる重要な事業であり、区民ニーズも高い。また、専門の相談員の協力を得て実施しており、一定の相談実績がある。さらに、問題解決のアドバイスを無料で行うことで、気軽に相談することができる。今後も、各種相談があることを広く区民等へ周知するなど、利用しやすい環境整備を進めていく。

課題・問題点
今後、複雑化した社会の中では、異業種専門家のチーム対応が必要な事例が発生しており、相談体制の強化や総合的な相談会の開催などによる相談機会の創出等が必要である。

施策	541	情報を戦略的に発信し、多様な主体と共有する	部内優先順位			
事業名	すみだわたしの便利帳等の発行(広報紙印刷等経費等)				10	
目的	生活に密着した各種サービス等を掲載した便利帳やガイドマップを利用することで、区民等が必要な情報を入手することができるようにする。				主管課・係(担当)	
					広報広聴担当	
					03-5608-6221	
対象者	転入者、区の情報を必要とする区民					
根拠法令 関連計画						
実施基準	区独自基準	実施方法	一部委託	人員体制・委託先	【便利帳】常勤1、【ガイドマップ】常勤1	
事業内容	<p>【すみだわたしの便利帳】 区の各種手続きや事業案内、区政情報をまとめた冊子を作成し、配布している。 平成30年度は、転入手続きをした方に対して配布。また、希望者にも配布をしている。</p> <p>【すみだガイドマップ】 区内の地図を作成し、配布している。 平成30年度は、転入手続きをした方に対して配布。また、希望者にも配布をしている。</p>					
経過	開始年度	便利帳:昭和45年 ガイドマップ:平成元年	終了予定			
	<p>【すみだわたしの便利帳】 発行開始以降は3年に1度発行していたが、平成25年度以降はNTTタウンページとの協働事業により、タウンページに合冊するかたちで発行。以降はタウンページの発行と合わせて、年度ごとに内容を更新。 その後、平成29年度をもって、タウンページとの合冊が終了。平成30年度は、合冊されたものの抜粋版を作成した。</p> <p>【すみだガイドマップ】 3年に1度発行しており、2017年10月版が最新。次回の更新は2020年10月を予定している。</p>					
議会質問 の状況	<p>【便利帳】 [平成31年 予特] 今後行政で作成する便利帳の発行・配布方法について → 30年度からNTTの事業でタウンページとの合冊は行わないこととなった。 今後は、暮らしに必要な情報に絞って作成し、全戸配布は行わず、転入者やインターネットを使用しない方等に向けて配りたいと考えている。</p>					
その他 特記事項	(他区の状況・年間スケジュール・関連部署等) 【便利帳】他区でも同様の冊子を発行している。					

予算・決算額推移(千円)		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
予算現額(事業費)		3,638	971	1,976	2,091	4,440	7,925
決算額(31年度は見込み)		3,083	904	1,521	2,074	4,071	7,925
財源	国						
	都						
	その他						
一般財源		3,083	904	1,521	2,074	4,071	7,925
執行率(%)		84.7%	93.1%	77.0%	99.2%	91.7%	100.0%

予算・決算の内訳(単位:千円)								
平成29年度(決算)			平成30年度(決算)			令和元年度(予算)		
節	概要	金額	節	概要	金額	節	概要	金額
役務費	便利帳(点字版、録音版)の作成	956	需用費	便利帳の増刷	2,537	需用費	ガイドマップの印刷	807
需用費	ガイドマップの増刷	1,118	需用費	外国語版便利帳の増刷	548	需用費	外国語版便利帳の印刷	599
			需用費	ガイドマップの増刷	986	役務費	便利帳(点字版、録音版)の作成	768
						委託料	便利帳作成委託費	5,751

--	--	--	--	--	--	--	--	--

事業の 成果	手段に 対する指標 (活動指標)	指標	作成部数(便利帳)				単位	部
		最終目標値	目標年度		基準年(H28)	H29	H30	R1
		70000	R7	目標	-	-	20000	70000
				実績	207350	203880	20000	
			R2	R3	R4	R5	R6	R7
	目標	-	-	70000	-	-	70000	
	実績							
	指標の選定理由及び目標値の理由							
	平成29年度をもってタウンページとの合冊は終了したため、令和元年度以降は、発行形態や内容を刷新して作成する。							
	目的に 対する指標 (成果指標)	指標	配布部数(便利帳)				単位	部
最終目標値		目標年度		基準年(H28)	H29	H30	R1	
24000		R7	目標	-	-	20000	24000	
			実績	207350	203880	7220	24000	
		R2	R3	R4	R5	R6	R7	
目標	23000	23000	24000	23000	23000	24000		
実績								
指標の選定理由及び目標値の理由								
区民の生活に関わる身近な情報源の一つとして活用してもらえるように、転入者や必要とする区民へ随時配布する。 ※ 3年に一度の改訂を予定しているため、作成部数の約3分の1を目標値とする。								

評価結果	評価についての説明・今後の方向性等
改善・見直しのうえ継続	<b>【便利帳】</b> 平成29年度をもってタウンページとの合冊は終了したが、少なからず、紙媒体で情報を取得している区民は一定程度いるため、発行形態や内容を刷新して発行していく。 <b>【ガイドマップ】</b> 令和2年度に改訂を予定しているため、正確な情報を引き続き提供していく。

課題・問題点
<b>【便利帳】</b> ページ数が多く、内容も多岐にわたる事業をそれぞれ丁寧に説明しようとしているため、逆に読まれづらくなっている。また、各事業が単独で作成しているガイドブックと内容が重複している部分が多くある。 <b>【ガイドマップ】</b> 改訂が約3年に1度のため、閉館になった施設が記載されている等、最新の情報が提供できていない。



事業の 成果	手段に 対する指標 (活動指標)	指標	年間発行回数				単位	回
		最終目標値	目標年度		基準年(H28)	H29	H30	R1
		12	R7	目標	12	12	12	12
				実績	12	12	12	
			R2	R3	R4	R5	R6	R7
	目標	12	12	12	12	12	12	
	実績							
	指標の選定理由及び目標値の理由							
	毎月1回、年間12回の発行を目標値とする。							
	目的に 対する指標 (成果指標)	指標	区政情報の掲載回数				単位	回
最終目標値		目標年度		基準年(H28)	H29	H30	R1	
12		R7	目標	12	12	12	12	
			実績	12	12	12		
		R2	R3	R4	R5	R6	R7	
目標	12	12	12	12	12	12		
実績								
指標の選定理由及び目標値の理由								
区政情報の掲載という点で、毎月の掲載(年間12回)目標値とする。								

評価結果	評価についての説明・今後の方向性等
現状維持	スタッフプライドの醸成を図るためには、職員に区政情報を提供することが必要である。今後も、職員にとって必要かつ知りたい情報を提供し、掲載内容について職員からの要望があればできる限り応えていく。

課題・問題点
職員参加型の職員報の製作、見やすさを意識したデザイン構成などの工夫を図っていく必要がある。



事業の 成果	手段に 対する指標 (活動指標)	指標	制作数				単位	部
		最終目標値	目標年度		基準年(H28)	H29	H30	R1
		850	R7	目標	850	850	850	850
				実績	850	850	850	850
			R2	R3	R4	R5	R6	R7
	目標	850	850	850	850	850	850	
	実績							
	指標の選定理由及び目標値の理由							
	配布対象先及び予備のために必要な部数を確実に作成する必要がある。							
	目的に 対する指標 (成果指標)	指標	配布数				単位	部
最終目標値		目標年度		基準年(H28)	H29	H30	R1	
825		R7	目標	825	825	825	825	
			実績	825	825	825	825	
		R2	R3	R4	R5	R6	R7	
目標	825	825	825	825	825	825		
実績								
指標の選定理由及び目標値の理由								
作成した850部の区勢概要を、予備部数25部を除き、配布対象先に確実に配布する必要がある。								

評価結果	評価についての説明・今後の方向性等
現状維持	区勢全般を理解し、分野毎の事業、施設の概要を把握する資料として意義がある。

課題・問題点	
区勢概要は継続して作成することに意義があるが、今後、電子文書の普及状況をふまえ、電子閲覧も視野に入れていく必要がある。	



事業の 成果	手段に 対する指標 (活動指標)	指標	情報コーナー窓口対応件数				単位	件
		最終目標値	目標年度		基準年(H28)	H29	H30	R1
		—	R7	目標	—	—	—	—
				実績	10,630	10,743	10,410	
			R2	R3	R4	R5	R6	R7
		目標	—	—	—	—	—	
		実績						
	指標の選定理由及び目標値の理由							
	区民や区外からの来庁者のニーズが多様化しているため、窓口対応件数は増えることが予想される。しかしながら、目標値を設ける指標ではないため、経年の実績を把握していく必要がある。							
	目的に 対する指標 (成果指標)	指標	総合案内受付件数				単位	件
最終目標値		目標年度		基準年(H28)	H29	H30	R1	
—		R7	目標	—	—	—	—	
			実績	54,471	52,679	49,271		
		R2	R3	R4	R5	R6	R7	
	目標	—	—	—	—	—		
	実績							
指標の選定理由及び目標値の理由								
区民や来庁者が求める情報が多岐に渡るため、総合案内への問い合わせ件数も増える可能性がある。しかしながら、目標値を設ける指標ではないため、経年の実績を把握していく必要がある。								

評価結果	評価についての説明・今後の方向性等
現状維持	情報コーナー、総合案内とも区民からの問い合わせが増えつつあり、そのニーズに応じている。今後、相談内容のデータベース化や外国人の方や聴覚障害者などへの対応を検討していく必要がある。

課題・問題点
再任用・非常勤職員・臨時職員の配置により、効率化が図られているが、今後ICTの活用など、改善の余地がある。