

事務事業名		自治体CRM事業				<input checked="" type="checkbox"/> 事後(中間)評価対象事業						
総合計画	政策名	0:5: 効率的な行財政運営によるまちづくり				所属課	企画調整課	担当	企画情報担当			
	施策名	0:1: 町民ニーズに即した情報・サービスの提供				課長名	伴瀬 悦朗	担当者名	君嶋 眞紀			
予算科目		会計	款	項	目	事業	事業コード名	関係法令・条例等				
		1	0	2	0	1	0	2	0	1	広報広聴費	
事業期間		<input type="checkbox"/> 単年度のみ		<input checked="" type="checkbox"/> 単年度繰返 (開始年度 H26 年度)		<input type="checkbox"/> 期間限定 ( 年度~ 年度)						
事務事業の概要 (事務事業の内容を記載)		<p>1 事務事業概要</p> <p>CRM(Customer Relationship Management)は、主に民間企業が行っている顧客管理システムのひとつです。今回、シンクタンク構想を推進するにあたり住民からの新たな意見や要望を集約したり、新たな情報を発信するためにこのシステムを導入したいと考えています。自治体がCRMを導入する考えは少しずつではありますが兆しが見えつつありますが、現時点では全国でも類を見ないものであり、町と住民をつなぐ、特に地域井戸端会議等に参加できなかった若い年代層とのコミュニケーションツールとしては有効であると考えます。内容的にはHPや広報紙のように、町から一方的に情報を流すだけでなく、町民が自分の意見をスマートフォンやパソコンを利用し24時間、好きな時間、好きな場所で、町に伝えることができるシステムです。また、町から問題提起し、それに回答するシステムもあり、アンケート方式で実施すれば、町民からの回答を自動集計もされる画期的なシステムです。</p> <p>今後、シンクタンク協議会や各部会を開催していく上で、この会議の内容を随時、このシステムにより公開していき、町民からの意見を広く吸い上げ、町民の代表者等だけが全てを決定する会議ではなく、町長が考えるシンクタンク「町民全体会議」の実現を図りたいと考えるものである。</p> <p>2 概算事業費(※ランニングコストが掛かる事業については、概算で算定し記入すること)</p> <p>委託契約 6,000,000円(年間)→実績 11,320,000円(年間)</p>										

(1) 事務事業の目的と指標																			
① 活動の計画(活動の量・大きさ・規模等)	シンクタンク協議会会議×3回 各部会(5部会)×6回 の公表及び意見徴収	⇒	④ 活動指標 (事務事業の活動量を表す指標)																
② 対象(事業は誰・何を対象にしているのかを記載)	町民	⇒	⑤ 対象指標 (対象の大きさを表す指標)																
③ 目標(この事業によって、対象をどうしたいのかを記載)	町民参加型システム構築による、まちづくりに対する町民意識の向上と、協働精神の向上を図る。	⇒	⑥ 成果指標 (対象における意図の達成度を表す指標)																
			<table border="1"> <tr> <th>名称</th> <th>単位</th> </tr> <tr> <td>ア 協議会開催</td> <td>回</td> </tr> <tr> <td>イ 部会開催</td> <td>回</td> </tr> <tr> <th>名称</th> <th>単位</th> </tr> <tr> <td>ア 町民</td> <td>人</td> </tr> <tr> <th>名称</th> <th>単位</th> </tr> <tr> <td>ア 住民満足度の向上率</td> <td>人</td> </tr> <tr> <td>イ 人口の減少率</td> <td></td> </tr> </table>	名称	単位	ア 協議会開催	回	イ 部会開催	回	名称	単位	ア 町民	人	名称	単位	ア 住民満足度の向上率	人	イ 人口の減少率	
名称	単位																		
ア 協議会開催	回																		
イ 部会開催	回																		
名称	単位																		
ア 町民	人																		
名称	単位																		
ア 住民満足度の向上率	人																		
イ 人口の減少率																			

(2) 指標・総事業費の推移		単位	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成32年度 総合計画 最終年度
活動指標	ア	目標値	0	3	3	3	3	3
		実績値	0	0				
対象指標	イ	目標値	0	6	6	6	6	6
		実績値	0	0				
成果指標	ア	目標値	0	12,880	12,820	12,750	12,680	12,500
		実績値	0	(H27.4.1住基) 12215				
成果指標	イ	目標値	0	50	60	70	80	90
		実績値	0	未実施 0				
成果指標	イ	目標値	0	2	2	1	1	1
		実績値	0	0				

計画		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成32年度	
事業費 投入量	国庫支出金	千円						
	県支出金	千円						
	地方債	千円						
	その他	千円						
	一般財源	千円		6,000	5,500	1,000	1,000	1,000
	事業費計(A)	千円	0	6,000	5,500	1,000	1,000	1,000
人件費	正規職員従事人数	人		1	1	1	1	1
	延べ業務時間	時間		700	700	700	700	700
	人件費計(B)	千円	0	2,800	2,800	2,800	2,800	2,800
トータルコスト(A)+(B)		千円	0	8,800	8,300	3,800	3,800	3,800

実績		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成32年度
事業費 投入量	国庫支出金	千円					
	県支出金	千円					
	地方債	千円					
	その他	千円		5,000			
	一般財源	千円		6,320			
	事業費計(A)	千円	0	11,320	0	0	0
人件費	正規職員従事人数	人		1			
	延べ業務時間	時間		700			
	人件費計(B)	千円	0	2,800	0	0	0
トータルコスト(A)+(B)		千円	0	14,120	0	0	0

評価項目	説明	事前評価結果	実施後の状況	事後評価結果
目的妥当性評価 ① 公共関与の妥当性 なぜこの事業を町が行わなければならないのですか？税金を投入して、達成するものですか？	町関与が妥当な事業である。	<input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し 余地あり	町民の意見をできるだけ多く、町政に取り入れるもので、関与は妥当である。	<input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し 余地あり
有効性評価 ② 着手・実施の必要性 この事務事業をなぜ着手・実施しなければならないのか？先延ばしにできない理由は何か？	シンクタンク構想実現に向け、シンクタンク協議会と同時進行で実施したいため。	<input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し 余地あり	町民の意見を町政に活かすものであり、特に従来のアンケートで回答の少なかった若い世代の意思収集にもつながるものであり、必要である。	<input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し 余地あり
効率性評価 ③ 総事業費の算定根拠 算定にあたってコスト削減策を考えたか？将来のコスト増要因に対して対策が考えられているか？	CRM自体、全国初の試みであり、事業量相当の額と考えられる	<input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し 余地あり	全国市町村振興協会の補助金を活用することで、当初システム開発のみの予定を設問システムの体制整備まで行っており、事業量相当と考えられる。	<input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し 余地あり
公平性評価 ④ 受益と負担との関係 事業の内容は受益と負担との公平性が考慮されているか？	町全体としており公平である。	<input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し 余地あり	町民の意見を町政に活かすものであり、公平である。	<input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し 余地あり

### 3 事前評価結果

事前評価日： 平成 26 年 1 月 31 日

(1) 事前評価者として判断した今後の事業の方向性 <input type="checkbox"/> 1次案のまま採択 <input checked="" type="checkbox"/> 下記条件で採択 <input type="checkbox"/> 不採択 <input type="checkbox"/> 差し戻し	
(2) 採択条件 ・導入までのスケジュール、利用計画、運用方法等を具体的に提示すること	(3) 指示事項(事務事業に関する指示、事後(中間)評価日程等) ・県単補助事業の対象になる可能性があり、調整中

### 4 成果検証

事後(中間)評価日： 平成 27 年 7 月 31 日

事務事業実施後の概要 (実施しての効果、受益者等の反応、問題点、課題等を記載)	当初、人口減少問題についてシステムの開発を進めていたが、7月30日に指定廃棄物処分場問題が発生してしまい、急遽設問をそちらの問題への切り替えを行った。 システム構築はできたが、設問の設計に時間を要しCRMの開設までには至らなかった。H27年度にはシステム構築・問題設計を早急に実施し、いち早く運用を開始したい。 多くの町民からの意見があつてこそこの本事業なので、広報誌をはじめ、町ホームページ、説明会、チラシなどを活用して、広く周知し、参加者を増やしていきたい。
--	---

(1) 評価結果(今後の方向性) <input type="checkbox"/> 優(成果大) <input type="checkbox"/> 良(良好) <input checked="" type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 不可(成果なし・中止・計画変更必要)	
(2) 総評 突発的な問題が発生したことによる影響がみられたため、不可ではなく可と評価した。 一年後に再評価を実施し、今後の展開を確認する。	(3) 指示事項 スケジュールを再確認し、計画的な運用を図ること。  <input checked="" type="checkbox"/> 再評価対象事業