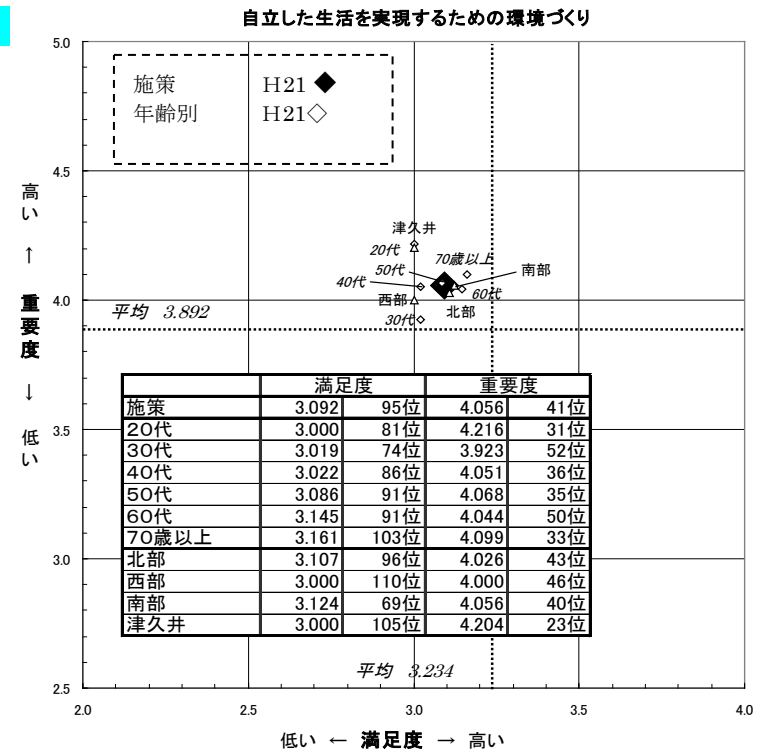


5 市民満足度調査結果(平成21年度実施分)

- この施策の満足度は3.092で全119施策の中で95番目。
- 重要度は4.056で41番目である。
- 改善要望度は0.216で25番目である。



6 1次評価(2つの視点から評価を行う)

| 視点の種類 | 評価基準・着眼点 | 評価点 | H20評価点 | 前回(H20)評価結果との比較分析 または優先順位の最も高い指標以外で評価した理由 |
|-------|--|-------|--------|---|
| 有効性 | 各事業が果たす施策に対する目標の達成度合いを把握し、効果の高い事業を実施している | ④ 2 1 | ④ 2 1 | |
| 効率性 | 最小の経費で最大限の効果を得られるよう、効率的に事業を実施している | ④ 2 1 | | |
| 市民満足度 | 市民満足度調査により市民ニーズを把握し、市民の立場に立って事業展開している | 4 ② 1 | 4 ② 1 | |
| 合計 | | 10 | | 評価結果に基づく区分(4項目の合計点数による) A(9点以上) B(8点・7点・6点・5点) C(4点以下) |
| | | | | 1次評価 A |

* Aは、良好、Bは、事務事業の見直しが必要、Cは、事務事業を統合・廃止の方向

7 課題と解決策(現状または、評価結果から)

| | |
|-----|--|
| 課題 | 市民満足度調査や計画策定時に行う基礎調査、各団体等との意見交換等を行うなどの確かな市民ニーズの把握に努め、事業展開をしているが、障害者自立支援法の施行により、利用者負担の増大、事業者収入の減少などがあり、制度への不安感を招いたといわれており、このことにより市民満足度が低下しているものと考えら |
| 解決策 | 障害者自立支援法の制度や障害福祉サービスの利用に伴う利用者負担の市独自軽減策などについて機会を捉えて周知を行い、障害や障害者に対する市民の理解促進を図るとともに、障害者が必要とするサービスを利用しやすくなるように相談機能を充実する。 |

8 2次評価及び意見(1次、2次で評価に相違がある場合など、必要に応じて意見を記入)

| | |
|---|-----------|
| 平成18年度改善計画書による改善が図られていない。早急に改善計画書に則った対応をすること。 課題に対する具体的解決策を示すこと。 ⇒平成19年度に行った障害者計画策定に当たってのアンケート、ヒアリングの実施の結果からも就労や地域生活に関する要望は多く、施策の目的である障害者の社会参加の状況を見る指標としては適正なものと判断した。 後段は上記のとおり対応した。 | 2次評価 A |
|---|-----------|

* Aは、良好、Bは、事務事業の見直しが必要、Cは、事務事業を統合・廃止の方向

9 3次評価及び意見(評価結果及び課題・解決策について、必要に応じて意見を記入)

| | |
|--|-----------|
| 他市との比較による目標設定を検討すること。 (ヒアリング実施時に施策所管課から「新総合計画との整合に配慮し、指標の優先順位を指標2を1位とする」旨の申出があったため、評価を変更した。これにより有効性1点、効率性4点、満足度2点、合計7点で評価がBとなった。) | 3次評価 B |
|--|-----------|

* Aは、良好、Bは、事務事業の見直しが必要、Cは、事務事業を統合・廃止の方向