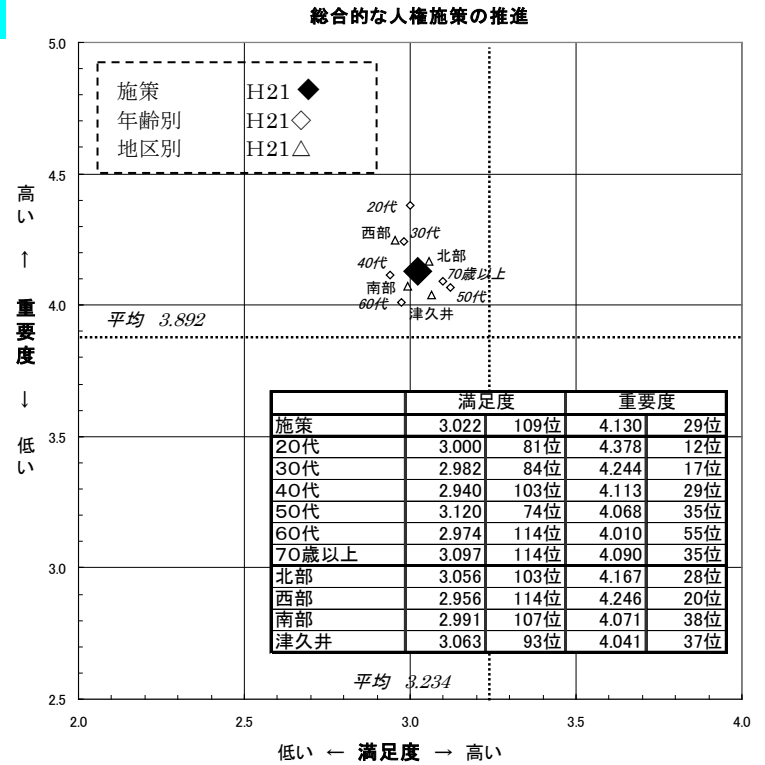




### 5 市民満足度調査結果(平成21年度実施分)

- この施策の満足度は3.022で全119施策の中で109番目。
- 重要度は4.13で29番目である。
- 改善要望度は0.318で12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		平成20年度に成果指標を見直し(指標1を廃止し、指標3と4を追加)したが、優先順位1番目の指標のアンケートは、平成19年度に実施しておらず評価ができないため、2番目の指標で評価した。
市民満足度	市民満足度調査により市民ニーズを把握し、市民の立場に立つ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	「総合的な人権施策の推進」の市民満足度調査の結果、平均値と比較し、重要度は高いものの満足度は低い結果となった。人権施策について満足度を高めるには、市民一人一人の人権感覚を高め、更に差別のないまちづくりを進めていく必要があるが、意識改革の事業でもあるため、目に見える形での成果が認識しにくく満足度が低くなってしまふ。
解決策	満足度を高めるため、更に人権啓発を充実させ、人権啓発講演会等においては、参加者へ家族、友人等への啓発を働きかけることにより、より有効な講演会とし、併せて、人権に関わる各種相談体制等を周知し市の取り組みの理解を図ることも有効である。こういったことを繰り返し行うことにより、市民に人権尊重の意識や関心が高まり、満足度も向上できると考えられる。

### 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)

指標3の目標設定の根拠を明らかにすること。 ⇒ 目標値60%については、過去の参考となる数値がないため、60%が意思表示すれば有効と考え、設定したものである。 また、次年度の65%の設定については、実績をもとに前年度を上回るよう改善工夫ができるため、目標値を上げて設定したものである。	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)

有効性が高い水準でありながら、重要度が高く満足度が低い施策である。新総合計画ではこれを踏まえた事業実施及び目標設定を行われたい。	3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