

新規・継続	継続	事業コード	7 - 1 - 1 - ①	事業名	よくある質問の充実	
所管課	経営企画部		市民相談課	関連課	広報課	
事業目標	市の制度や手続き、イベント情報、施設案内等さまざまな情報提供を行うため、FAQ データを活用し情報発信を行うとともに、利用者の満足度を把握し、情報の充実に努めます。					
特記事項	※ FAQとは、よくある質問・回答のこと					
事業工程	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	事業費推計(千円)
	データベースシステムの充実及び運用	データベースの運用	データベースの運用	データベースの運用	データベースの運用	政策 22,727
						経常 0
予算額(千円)	6,977	240	240			合計 22,727
事業実績	FAQシステムの運用	FAQシステムの運用	FAQシステムの運用 職員によるシステム活用の啓発			
決算額(千円)	3,112	240	240			3,592
具体的(数値)目標	平成25年度までに、FAQデータベース件数の充実を図ります(目標:1,450件)。					
達成率	70%	70%	70%			
協働の相手方	<input type="checkbox"/> 市民 <input type="checkbox"/> 事業者 <input type="checkbox"/> NPO <input type="checkbox"/> 自治・町内会 <input type="checkbox"/> その他()					
事業履歴備考						
事業実績(詳細)						
平成21年度	FAQシステムの見直しを行い、評価機能を付加しました。これまで使用してきたFAQシステムの継続にこだわらず一般競争入札を実施した結果、月当たりの費用負担が94.7%減少しました。平成22年3月31日現在の公開データ数は996件です。(補正減 3,864千円)					
平成22年度	よくある質問のデータベース(FAQシステム)の円滑な稼働に向けて取り組み、定期メンテナンスによる停止を除き、年度内のシステムダウンはありませんでした。					
平成23年度	評価機能を活用して、より分かりやすいデータ作成に努めるとともに、リンク切れ等のチェックを行い、安定運用に努めました。 また、新採用職員に対して、FAQシステムを活用した窓口対応の研修を実施しました。 定期メンテナンスを除き、システムの停止はありませんでした。					
平成24年度						
平成25年度						