

事務事業事後評価表

《基本情報》

| | | | | | | | | | | | |
|-------------------------|---|------------------|----------|-------|----|-----|---|---|--|----|----|
| 事務事業の名称 【1】 | 市民相談事業 | | 担当課 【2】 | 生活安全課 | | | | | | | |
| | | | 評価者(担当者) | 中原礼子 | | | | | | | |
| 総合計画での位置付け 【3】 | 基本目標(章) | ⑥みんなで進める協働のまちづくり | | | | | | | 重点 施策【4】 <input type="checkbox"/> 該当 | | |
| | 主要施策(節) | (5)行財政運営の効率化 | | | | | | | | | |
| | 施策区分 | | | | | | | | | | |
| 実施の根拠 (複数回答可) 【5】 | <input type="checkbox"/> 市長公約 <input type="checkbox"/> 新市建設計画【 <input type="checkbox"/> 法令、県・市条例等【 <input type="checkbox"/> その他の計画【 | | 年度予定 | : | 金額 | 千円】 | | | | | |
| 事業区分 【6】 | <input checked="" type="checkbox"/> ソフト事業 <input type="checkbox"/> 義務的事業 <input type="checkbox"/> 建設・整備事業 <input type="checkbox"/> 施設の維持管理事業 <input type="checkbox"/> 内部管理事務 <input type="checkbox"/> 計画等の策定事務 | | | | | | | | | | |
| 会計区分 【7】 | <input checked="" type="checkbox"/> 一般会計 <input type="checkbox"/> 特別・企業会計【 | | 】 | 款 | 7 | 項 | 1 | 目 | 2 | 細目 | 10 |

《事務事業の目的》

| | |
|---|--|
| 事務事業の実施背景 (どのような問題又はニーズがあるのか) 【8】 | 日常生活での困りごとなど、どこに相談してよいのか分からない問題を抱えている市民に、気軽に相談できる窓口を提供する必要がある。 |
| 対象(誰、何に対して) 【9】 | 日常生活での様々な困りごとを抱える市民 |
| 意図(どのような状態にしたいのか) 【10】 | 相談を受けて、関係課に繋いだり、解決に向けてのアドバイスを行う。 |

《事務事業の概要》

| | |
|--------------------|--|
| 事業期間 【11】 | <input type="checkbox"/> 単年度のみ <input checked="" type="checkbox"/> 単年度繰返し <input type="checkbox"/> 期間限定複数年度 【 年度】 【 H17 年度から】 【 年度～ 年度まで】 |
| 事業主体 【12】 | <input type="checkbox"/> 国 <input type="checkbox"/> 県 <input checked="" type="checkbox"/> 市 <input type="checkbox"/> 民間 <input type="checkbox"/> その他【 |
| 実施方法 【13】 | <input checked="" type="checkbox"/> 直営 <input type="checkbox"/> 全部委託 <input type="checkbox"/> 一部委託 <input type="checkbox"/> 補助金等交付 <input type="checkbox"/> その他【 |
| 事務事業の具体的内容 【14】 | ・相続問題、家庭問題、相隣関係問題等の様々な市民の相談を受けて関係課に繋いだり、解決に向けてのアドバイスを行う。 |
| | 事務事業を構成する細事業 【15】 ⇒ ① 市民相談事業 ② ③ ④ ⑤ |

《事務事業実施に係るコスト》

| | | H23年度決算 | H24年度決算 | H25年度決算 | H26年度予算 | 全体計画 | |
|-------|------------------------|---------------------|---------|---------|---------|-------|---|
| 投入コスト | 事業費(千円) | 国庫支出金 | % | | | | |
| | | 県支出金 | % | | | | |
| | | 起債 | % | | | | |
| | | 受益者負担 | | | | | |
| | | その他 | | | | | |
| | | 一般財源 | | | | | |
| | | 【16】 小 計 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | [再掲]臨時・非常勤職員人件費(千円) | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | 職人 員 件 の 費 | 職員人工数 | 0.70 | 0.67 | 0.65 | 0.65 | |
| | | 職員の年間平均給与額(千円) | 5,685 | 5,610 | 5,610 | 5,610 | |
| | 【17】 小 計 | 3,980 | 3,759 | 3,647 | 3,647 | | |
| | 合 計 | 3,980 | 3,759 | 3,647 | 3,647 | | |

《事務事業の手段と活動指標》【18】

| 事務事業を構成する細事業 | 手段(細事業の具体的内容) | 活動指標 | 単位 | H23実績 | H24実績 | H25実績 | H26計画 |
|--------------|-----------------------|----------|----|-------|-------|-------|-------|
| ① 市民相談事業 | 市民からの相談を受けて、アドバイスをする。 | 相談窓口開設日数 | 日 | 244 | 245 | 244 | 244 |
| ② | | | | | | | |
| ③ | | | | | | | |
| ④ | | | | | | | |
| ⑤ | | | | | | | |

《事務事業の成果》【19】

| 成果指標(意図の数値化) | 計算方法又は説明 | 単位 | H23目標 | H24目標 | H25目標 | H26目標 |
|--------------|------------|----|-------|-------|-------|-------|
| | | | H23実績 | H24実績 | H25実績 | |
| 1 市民相談件数 | 市民相談を受けた件数 | 件 | 150 | 150 | 100 | 100 |
| | | | 219 | 140 | 143 | |
| 2 | | | | | | |

《事務事業の評価》

| 評価項目 | 評価の視点 | 評価 | 評価の説明 |
|---------------|--|--|---|
| 妥当性 (判定) A | 実施主体の妥当性【20】 | 市が実施すべき事業か。また、民間やNPO等他の団体では実施できない事業か。 <input type="checkbox"/> 問題あり <input checked="" type="checkbox"/> 問題なし | 困りごとを抱えた市民が相談できなくなることで、解決の糸口が無くなる。 |
| | 目的の妥当性【21】 | 税金を使って達成する目的か。また、役割が薄れていないか。 <input type="checkbox"/> 問題あり <input checked="" type="checkbox"/> 問題なし | |
| | 廃止・休止の影響【22】 | 事業を止めた場合、受益者に不利益が生じる等の影響があるか。 <input checked="" type="checkbox"/> 影響あり <input type="checkbox"/> 影響なし | |
| 有効性 (判定) B | 目標の達成度【23】 | 成果指標の目標値は達成できたか。 <input checked="" type="checkbox"/> 達成 <input type="checkbox"/> 未達成 | 相談対応強化のために、関連する部署が支援に向けて連携することができる相談体制の整備を図る。 |
| | 成果向上の余地【24】 | 成果がもっと上がる余地はないか。 <input checked="" type="checkbox"/> 余地あり <input type="checkbox"/> 余地なし | |
| | 上位施策への貢献度【25】 | 上位施策の目的達成に貢献しているか。 <input checked="" type="checkbox"/> 十分 <input type="checkbox"/> 不十分 | |
| 効率性 (判定) A | コスト低減の余地【26】 | コストの低減について、これ以上検討の余地はないか。 <input type="checkbox"/> 余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 余地なし | |
| | 民間の活用の余地【27】 | 民間委託など民間活力の活用について、これ以上検討の余地はないか。 <input type="checkbox"/> 余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 余地なし | |
| | 執行方法改善の余地【28】 | 事務事業の執行上、簡素化又は改善できるプロセスはないか。 <input type="checkbox"/> 余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 余地なし | |
| | 事業統合の余地【29】 | 類似する他の事務事業との統合について、これ以上検討の余地はないか。 <input type="checkbox"/> 余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 余地なし | |
| 公平性 | 受益者負担について、これ以上検討の余地はないか。また、対象、負担額等は適切か。 <input type="checkbox"/> 余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 余地なし | | |

《今後の方向性と改善》

| | |
|--------------------|---|
| 今後の方向性【31】 | <input type="checkbox"/> 拡充して継続 <input type="checkbox"/> 現状のまま継続 <input type="checkbox"/> 縮小を検討 <input type="checkbox"/> 休止・廃止を検討 <input checked="" type="checkbox"/> 細事業の効率化【 <input checked="" type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 民間活用 <input type="checkbox"/> 他事業と統合 <input type="checkbox"/> 廃止 】 |
| 判断理由及び見直し・改善の具体的内容 | 消費生活センターに寄せられる複雑な内容の市民相談が増加しており、相談内容に関係する各部署が連携して支援を行う必要性が高まってきている。そのためにも市職員が消費生活センターにおいて相談の席に同席することで相談対応の強化を図れる。 |
| 昨年からの見直し・改善状況【32】 | 複雑な内容の相談が増え件数も増加していることから、相談対応強化のために、市職員、相談員、法律家との研修会を開催したり、包括的な支援を行うことができる体制として、平成25年に庁内ネットワークを構築し、支援効果を高めている。 |

■評価責任者記入欄■

| | | |
|------------------|---|----------------|
| 評価責任者(課長)の所見【33】 | 様々な相談に対し、内容により当課でアドバイスを行ったり庁内ネットワークにより関係課に繋いだりと迅速な対応を行っていく。 | 評価責任者 西島 照道 |
|------------------|---|----------------|