

事務事業名		市民相談事業		<input type="checkbox"/> 実施計画登載事業		<input type="checkbox"/> 合併建設計画登載事業					
政策体系	政策名	0:8: 自立した行政経営の確立		事業期間		予算科目					
	施策名	3:4: 効果的で質の高い行政運営の推進				<input type="checkbox"/> 単年度のみ <input checked="" type="checkbox"/> 単年度繰返 (開始 昭和55 年度 ~) <input type="checkbox"/> 期間限定複数年度 (計画期間) 年度 ~ 年度 ↓ 全体計画欄の総投入量を記入	会計	款	項	目	事業
	基本事業名	0:1: 成果重視の行政運営の推進					01	02	01	02	01
根拠法令	市民相談処理要綱										
所属	部課名	生活福祉部市民生活環境課									
	係名	市民生活係	電話	0192-27-3111							
			内線	128							
事務事業の概要(具体的なやり方、手順、詳細。期間限定複数年度事業は全体像を記述)							全体計画(期間限定複数年度のみ)				
市民相談員として、非常勤職員1名を常時配置し、市民の相談に応じ問題解決のための適切な助言又は関係機関への斡旋をする。また、法律、登記、社会保険、税務、人権、行政などの専門的な知識を必要とする相談には、有資格者を特別相談員に依頼し、毎月特別相談日を設け、市民からの相談に対応する。 主な業務は次の通り。相談日の日程調整、相談員への連絡、広報等への周知、相談者の当日受付、報償費の支払い、相談メモの整理、相談に応じての担当からのアドバイス、他の相談窓口の紹介、月間の相談内容のとりまとめ。 事業費は、相談員への報酬費として支出される。							総投入量(千円)	事業内訳	国庫支出金		
									都道府県支出金		
									地方債		
									その他		
									一般財源		
									事業費計(A)	0	
正規職員従事人数											
延べ業務時間											
人件費計(B)	0										
トータルコスト(A)+(B)	0										

1 現状把握の部(DO)

(1) 事務事業の目的と指標		活動指標(事務事業の活動量を表す指標)	
手段(主な活動)		名称	
前年度実績(前年度に行った主な活動)		単位	
市民からの相談に随時対応。特別相談の場合は、毎月日程を設定し、広報や新聞で周知、当日の朝から予約を受け付け、先着順に案内。相談はカードに記入し、月毎に集計。		ア	相談受付数
今年度計画(今年度に計画している主な活動)		イ	特別相談委員人数
前年度と同様		ウ	
対象(誰、何を対象にしているのか)*人や自然資源等		対象指標(対象の大きさを表す指標)	
相談者		名称	
		単位	
		カ	相談者数
		キ	
		ク	
意図(この事業によって、対象をどう変えるのか)		成果指標(対象における意図の達成度を表す指標)	
問題解決の方向性を示す。		名称	
		単位	
		サ	相談に対して苦情がなかった割合
		シ	
		ス	
結果(基本事業の意図:上位の基本事業にどのように貢献するのか)			
計画的に質の高い行政運営がなされている。			

(2) 総事業費・指標等の推移		年度	17年度(実績)	18年度(実績)	19年度(実績)	20年度(実績)	21年度(目標)	22年度(目標)
投入量	事業内訳	単位						
		千円						
		国庫支出金						
		都道府県支出金						
		地方債						
	その他							
	一般財源	千円	2,322	2,422	2,393	2,385	2,435	2,435
	事業費計(A)	千円	2,322	2,422	2,393	2,385	2,435	2,435
	正規職員従事人数	人	1	1	1	1	1	1
	延べ業務時間	時間	384	384	384	384	384	384
人件費計(B)	千円	1,536	1,536	1,536	1,536	1,536	1,536	
トータルコスト(A)+(B)	千円	3,858	3,958	3,929	3,921	3,971	3,971	
活動指標	ア	件	389	433	382	370	382	382
	イ	人	28	28	28	29	29	29
	ウ							
対象指標	カ	人	389	433	382	370	382	382
	キ							
	ク							
成果指標	サ	%	100	100	100	100	100	100
	シ							
	ス							

事務事業ID	0058	事務事業名	市民相談事業
--------	------	-------	--------

(3) 事務事業の環境変化・住民意見等	
この事務事業を開始したきっかけは何か？いつ頃どんな経緯で開始されたのか？ 市民からの電話等による相談が増え、市民が抱える問題を無料で相談できる場所が必要となった。	
事務事業を取り巻く状況(対象者や根拠法令等)は、開始時期あるいは後期基本計画策定時と比べてどう変わったのか？ 相談内容は年々、複雑かつ多様化してきている。	
この事務事業に対して関係者(住民、議会、事業対象者、利害関係者等)からどんな意見や要望が寄せられているか？ 無料で相談を受けられるということで、市民の反応は上々である。	

2 評価の部(SEE) * 原則は事後評価、ただし複数年度事業は途中評価

目的 妥当性 評価	政策体系との整合性 この事務事業の目的は当市の政策体系に結びつくか？意図することが結果に結びついているか？	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある [理由] ↘ <input checked="" type="checkbox"/> 結びついている [理由] ↘ 市民が問題を抱え込むことなく相談できることによって、安心して生活できるまちづくりにつながり、質の高い行政運営の推進につながる。	3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映
	公共関与の妥当性 なぜこの事業を当市が行わなければならないのか？税金を投入して、達成する目的か？	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある [理由] ↘ <input checked="" type="checkbox"/> 妥当である [理由] ↘ 相談できる専門機関はあるものの、料金がかかる。どこに相談に行けばよいかわからないというケースや、個人的な悩みや心配事といった、どの専門機関にも属さないような相談も多く、相談を広く受け付ける場所が必要。	3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映
	対象・意図の妥当性 対象を限定・追加すべきか？意図を限定・拡充すべきか？	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある [理由] ↘ <input checked="" type="checkbox"/> 適切である [理由] ↘ 相談者に対して相談を受け付けており、対象・意図は適切である。	3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映
有効性 評価	成果の向上余地 成果を向上させる余地はあるか？成果の現状水準とあるべき水準との差異はないか？何が原因で成果向上が期待できないのか？	<input type="checkbox"/> 向上余地がある [理由] ↘ <input checked="" type="checkbox"/> 向上余地がない [理由] ↘ 相談者に対しては適切に対応しており、特に大きな苦情も寄せられていない。	3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映
	廃止・休止の成果への影響 事務事業を廃止・休止した場合の影響の有無とその内容は？	<input type="checkbox"/> 影響無 [理由] ↘ <input checked="" type="checkbox"/> 影響有 [その内容] ↘ 相談は多数寄せられており、廃止した場合、相談費用がない、誰にも相談できない等の理由で、不安を抱え込む市民が増える。	3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映
	類似事業との統廃合・連携の可能性 目的を達成するには、この事務事業以外他に方法はないか？類似事業との統廃合ができるか？類似事業との連携を図ることにより、成果の向上が期待できるか？	<input type="checkbox"/> 他に手段がある ↘ (具体的な手段, 事務事業) <input type="checkbox"/> 統廃合・連携ができる [理由] ↘ <input type="checkbox"/> 統廃合・連携ができない [理由] ↘ <input checked="" type="checkbox"/> 他に手段がない [理由] ↘ 庁内に類似事業はない。	3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映
効率性 評価	事業費の削減余地 成果を下げずに事業費を削減できないか？(仕様や工法の適正化、住民の協力など)	<input type="checkbox"/> 削減余地がある [理由] ↘ <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない [理由] ↘ 事業費のほとんどが相談員への報酬であり、相談員の確保が困難となる。	3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映
	人件費(延べ業務時間)の削減余地 やり方を工夫して延べ業務時間を削減できないか？成果を下げずに正職員以外の職員や委託でできないか？(アウトソーシングなど)	<input type="checkbox"/> 削減余地がある [理由] ↘ <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない [理由] ↘ 相談業務において時間の削減は難しい。また、市民相談員は非常勤職員であり、現況でも人件費の削減につながっている。	3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映
公平性 評価	受益機会・費用負担の適正化余地 事業の内容が一部の受益者に偏っていて不公平ではないか？受益者負担が公平・公正になっているか？	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある [理由] ↘ <input checked="" type="checkbox"/> 公平・公正である [理由] ↘ 相談時間は短時間で終わるものが多く、また、相談者の中には社会的弱者も多く見られることから、受益者負担は適正である。	3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映

3 評価結果の総括と今後の方向性(次年度計画と予算への反映)(PLAN)

<p>(1) 1次評価者としての評価結果 (2枚目と整合を図ること)</p> <table border="1"> <tr> <td>目的妥当性</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 適切</td> <td><input type="checkbox"/> 見直し余地あり</td> </tr> <tr> <td>有効性</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 適切</td> <td><input type="checkbox"/> 見直し余地あり</td> </tr> <tr> <td>効率性</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 適切</td> <td><input type="checkbox"/> 見直し余地あり</td> </tr> <tr> <td>公平性</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 適切</td> <td><input type="checkbox"/> 見直し余地あり</td> </tr> </table>	目的妥当性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 見直し余地あり	有効性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 見直し余地あり	効率性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 見直し余地あり	公平性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 見直し余地あり	<p>(2) 全体総括(振り返り、反省点)</p> <p>相談件数は、特別相談は毎年ほぼ横ばいの状態、一般相談は平成15年度をピークに年々減少傾向にある。平成15年度に一般相談件数の約半数を占めていた消費生活トラブル・多重債務に関する相談は、平成20年度には相談件数が約3割に減少し、これは、広報等での情報提供、啓発が浸透してきているものと考えられる。全体として相談件数は減少しているが、隣人・家族間に関する問題等の相談は微増傾向にあり、内容は多様化している。相談者に対しては問題解決のための助言または関係機関への斡旋等、適切な対応ができたと思われる。</p>									
目的妥当性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 見直し余地あり																				
有効性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 見直し余地あり																				
効率性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 見直し余地あり																				
公平性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 見直し余地あり																				
<p>(3) 次年度の方向性(改革改善案)・・・複数選択可 (ただし、廃止・休止・現状維持は重複不可)</p> <p><input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 目的再設定 <input type="checkbox"/> 事業統合・連携 <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持</p> <p>事業のやり方改善 (<input type="checkbox"/> 有効性改善 <input type="checkbox"/> 効率性改善 <input type="checkbox"/> 公平性改善)</p> <p>(上記方向性に対する具体的な内容)</p> <p>・市民からの相談に対し、問題解決のための適切な助言または関係機関への斡旋を行っており、今後も継続して取り組んでいく。</p> <p>・一般相談(多重債務相談)に関しては、弁護士による無料相談会(県主催:振興局会場)への同席研修等で相談技術等の知識を深め、相談員の資質向上をはかりながら、市民からの相談に対応していく。また、国(金融庁)による自治体の多重債務窓口の体制強化がすすめられているが、今後の状況を見ながら対応していくこととする。</p>	<p>(4) 改革・改善による期待成果</p> <p>左記(3)の改革改善案を実施した場合に期待できる成果について該当欄に「」を記入する。(廃止・休止の場合は記入不要)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2"></th> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">成果</td> <td>向上</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>維持</td> <td></td> <td></td> <td>×</td> </tr> <tr> <td>低下</td> <td></td> <td>×</td> <td>×</td> </tr> </tbody> </table>			コスト			削減	維持	増加	成果	向上				維持			×	低下		×	×
				コスト																		
		削減	維持	増加																		
成果	向上																					
	維持			×																		
	低下		×	×																		
<p>(5) 改革改善を実現する上で解決すべき課題とその解決策又は特記事項等</p>																						

(職名) 原則として施策の主管課長 (氏名)

4 事務事業の2次評価結果

2次評価者	市民生活環境課長	
-------	----------	--

<p>(1) 1次評価結果の客観性と出来具合</p> <p>記述水準(1次評価の記述内容を読んだ段階で選択)</p> <p><input type="checkbox"/> 記述不足でわかりにくい</p> <p><input type="checkbox"/> 一部記述不足のところがある</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 記述は十分なされている</p> <p>評価の客観性水準(2次評価を行った後に総合的に判断して選択)</p> <p><input type="checkbox"/> 客観性を欠いており評価が偏っている(事務事業の問題点、課題が認識されていない)</p> <p><input type="checkbox"/> 一部に客観性を欠いたところがある</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 客観的な評価となっている(事務事業の問題点、課題が認識されている)</p>																						
<p>(2) 2次評価者としての評価結果</p> <table border="1"> <tr> <td>目的妥当性</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 適切</td> <td><input type="checkbox"/> 見直し余地あり</td> </tr> <tr> <td>有効性</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 適切</td> <td><input type="checkbox"/> 見直し余地あり</td> </tr> <tr> <td>効率性</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 適切</td> <td><input type="checkbox"/> 見直し余地あり</td> </tr> <tr> <td>公平性</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 適切</td> <td><input type="checkbox"/> 見直し余地あり</td> </tr> </table>	目的妥当性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 見直し余地あり	有効性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 見直し余地あり	効率性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 見直し余地あり	公平性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 見直し余地あり	<p>(3) 評価結果の根拠と理由</p> <p>特別相談はほぼ横ばい、一般相談は年々減少傾向にある。一般相談件数の約半数を占めていた消費生活トラブル・多重債務に関する相談は、平成20年度には相談件数が約3割に減少した。これは、広報等での情報提供、啓発が浸透してきているものと考えられる。また、隣人・家族間に関する問題等の相談は微増傾向にあり、内容も多様化している。こうした状況の中で、相談者への助言または関係機関への斡旋等を行なったが、特に苦情等もなく、対応が適切であったものとする。</p>									
目的妥当性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 見直し余地あり																				
有効性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 見直し余地あり																				
効率性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 見直し余地あり																				
公平性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 見直し余地あり																				
<p>(4) 次年度の方向性(改革改善案)・・・複数選択可 (ただし、廃止・休止・現状維持は重複不可)</p> <p><input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 目的再設定 <input type="checkbox"/> 事業統合・連携 <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持</p> <p>事業のやり方改善 (<input type="checkbox"/> 有効性改善 <input type="checkbox"/> 効率性改善 <input type="checkbox"/> 公平性改善)</p> <p>(上記方向性に対する具体的な内容)</p> <p>・市民からの相談に対し、問題解決のための適切な助言または関係機関への斡旋など、円滑に事務が行なわれたものと判断されることから、今後も継続して取り組んでいくこととする。</p> <p>なお、一般相談(多重債務相談)に関しては、弁護士による無料相談会(県主催:振興局会場)への同席研修等で相談技術等の知識を深め、相談員の資質向上をはかりながら、市民からの相談に対応していく。</p> <p>また、国(金融庁)による自治体の多重債務窓口の体制強化がすすめられているが、今後の状況を見ながら対応していくこととする。</p>	<p>(5) 改革・改善による期待成果</p> <p>左記(4)により期待できる成果について該当欄に「」を記入する。また、1次評価と内容が異なる場合には、1次評価の結果も「」で記入する。(廃止・休止の場合は記入不要)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2"></th> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">成果</td> <td>向上</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>維持</td> <td></td> <td></td> <td>×</td> </tr> <tr> <td>低下</td> <td></td> <td>×</td> <td>×</td> </tr> </tbody> </table>			コスト			削減	維持	増加	成果	向上				維持			×	低下		×	×
				コスト																		
		削減	維持	増加																		
成果	向上																					
	維持			×																		
	低下		×	×																		

5 最終評価結果

<p>(1) 行政経営推進会議等での指摘事項</p>
