

事務事業名		市民相談事業		☐ 実施計画登載事業		☐ 合併建設計画登載事業			
政策体系	政策名	08 自立した行政経営の確立		事業期間		予算科目			
	施策名	35 効果的で質の高い行政運営の推進		☐ 単年度のみ		会計	款		
	基本事業名	01 成果重視の行政運営の推進		☒ 単年度繰返 (開始 昭和55 年度～)		項	目		
根拠法令		市民相談処理要綱		☐ 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		01	02		
所属	部課名	生活福祉部市民環境課				01	02		
	課長名	安田 由紀男							
	係名	市民生活係	電話	0192-27-3111					
	担当者	互野 久美子	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紹介をする。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。①相談員の依頼及び法律相談については契約②相談員との日程調整連絡③広報等による相談事業の周知④相談者の受付⑤相談員への報酬の支払⑥相談内容の整理⑦他の相談窓口の紹介、⑧月間の相談内容のとりまとめ。 事業費は、相談員への報酬として支出される。						総投入量 (千円)	事業費	国庫支出金	
							事業内訳	都道府県支出金	
								地方債	
								その他	
								一般財源	
								事業費計(A)	0
人件費	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	
① 手段(主な活動)	⑤ 活動指標(事務事業の活動量を表す指標)
前年度実績(前年度に行った主な活動)	名称 単位
市民からの相談に随時対応。特別相談は、毎月日程を設定し、広報・市ホームページで周知し、相談を受付けた。相談はカードを作成し、月ごとに集計を実施した。この他、震災関連相談として、法律・私的整理ガイドラインなどについて、関係機関による相談が実施された。	ア 相談受付数 件
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 人
前年度と同様	ウ
② 対象(誰、何を対象にしているのか) * 人や自然資源等	⑥ 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 人
	キ
	ク
③ 意図(この事業によって、対象をどう変えるのか)	⑦ 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
④ 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	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(実績)	28年度(目標)
			単位						
投入量	事業費	財源内訳	国庫支出金	千 円					
		都道府県支出金	千 円		1,672	70	62	112	111
		地方債	千 円						
		その他	千 円						
		一般財源	千 円	2,905	1,699	3,645	3,600	3,388	3,745
	事業費計 (A)		千 円	2,905	3,371	3,715	3,662	3,500	3,856
	人件費	正規職員従事人数	人	2	2	2	2	2	2
		延べ業務時間	時 間	600	600	600	600	600	600
		人件費計 (B)	千 円	2,400	2,400	2,400	2,400	2,400	2,400
		トータルコスト(A)+(B)		千 円	5,305	5,771	6,115	6,062	5,900
⑤活動指標		ア	件	190	192	153	124	102	150
		イ	人	23	24	23	23	24	24
		ウ							
⑥対象指標		カ	人	190	192	153	124	123	150
		キ							
		ク							
⑦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

① 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ことから、昭和55年に開始した。

② 事務事業を取り巻く状況(対象者や根拠法令等)は、開始時期あるいは前期基本計画策定時と比べてどう変わったのか？
核家族・単身世帯の増加や非正規雇用の増加、近隣居住者との関係希薄など、社会構造の変化に伴う市民の生活環境の変化に合わせ、市民から寄せられる相談内容も年々、複雑かつ多様化してきている。

③ 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？
無料で専門的知識を持つ相談員の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	① 政策体系との整合性	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】 ☒ 結びついている ⇒【理由】	⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映
	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？	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、市民生活の安定につながり、質の高い行政運営の推進につながる。	
	② 公共関与の妥当性	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】 ☒ 妥当である ⇒【理由】	⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映
	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？	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。	
有効性 評価	③ 対象・意図の妥当性	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】 ☒ 適切である ⇒【理由】	⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映
	対象を限定・追加すべきか？意図を限定・拡充すべきか？	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。	
	④ 成果の向上余地	☐ 向上余地がある ⇒【理由】 ☒ 向上余地がない ⇒【理由】	⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映
	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？	相談者に対しては、適切な対応をしており、特に苦情等は寄せられていない。	
有効性 評価	⑤ 廃止・休止の成果への影響	☐ 影響無 ⇒【理由】 ☒ 影響有 ⇒【その内容】	⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映
	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？	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。	
	⑥ 類似事業との統廃合・連携の可能性	☐ 他に手段がある (具体的な手段, 事務事業) ☐ 統廃合・連携ができる ⇒【理由】 ☐ 統廃合・連携ができない ⇒【理由】	⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映
	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？	庁内に類似事業はない。	
効率性 評価	⑦ 事業費の削減余地	☐ 削減余地がある ⇒【理由】 ☒ 削減余地がない ⇒【理由】	⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映
	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)	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。	
	⑧ 人件費(延べ業務時間)の削減余地	☐ 削減余地がある ⇒【理由】 ☒ 削減余地がない ⇒【理由】	⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映
	やり方を工夫して延べ業務時間を削減できないか？成果を下げずにより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)	市民からの相談に応じる業務であることから、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。	
公平性 評価	⑨ 受益機会・費用負担の適正化余地	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】 ☒ 公平・公正である ⇒【理由】	⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映
	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？	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 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)

(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)		(2) 全体総括(振り返り、反省点)																															
<table><tr><td>① 目的妥当性</td><td>☒ 適切</td><td>☐ 見直し余地あり</td></tr><tr><td>② 有効性</td><td>☒ 適切</td><td>☐ 見直し余地あり</td></tr><tr><td>③ 効率性</td><td>☒ 適切</td><td>☐ 見直し余地あり</td></tr><tr><td>④ 公平性</td><td>☒ 適切</td><td>☐ 見直し余地あり</td></tr></table>	① 目的妥当性	☒ 適切	☐ 見直し余地あり	② 有効性	☒ 適切	☐ 見直し余地あり	③ 効率性	☒ 適切	☐ 見直し余地あり	④ 公平性	☒ 適切	☐ 見直し余地あり	震災発生以降、震災に起因した債務・相続など専門家を要する相談が多く寄せられており、これに対応するため、平成24年度から、法律相談を月に1回から2回に増やし相談を実施したが、相談件数が落ち着いてきていることから平成27年度からは月1回に戻している。引き続き、県の被災者相談支援センター及び法テラスなど、関係機関との連絡を密にし、市民の相談ニーズに応えた専門的な相談機会の提供が必要である。一般相談については、相談件数が減少しているが、これは、震災に起因して、各種相談窓口が増加しており、分散がなされたためと推察される。																				
① 目的妥当性	☒ 適切	☐ 見直し余地あり																															
② 有効性	☒ 適切	☐ 見直し余地あり																															
③ 効率性	☒ 適切	☐ 見直し余地あり																															
④ 公平性	☒ 適切	☐ 見直し余地あり																															
(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)		(4) 改革・改善による期待成果																															
<table><tr><td>☐ 廃止</td><td>☐ 休止</td><td>☐ 目的再設定</td><td>☐ 事業統合・連携</td><td>☒ 現状維持</td></tr><tr><td colspan="5">事業のやり方改善 (☐ 有効性改善 ☐ 効率性改善 ☐ 公平性改善)</td></tr></table> (上記方向性に対する具体的な内容) 市民からの相談に対し、問題解決のため適切な助言又は関係機関への斡旋を行っており、今後とも継続して取り組んでいく。		☐ 廃止	☐ 休止	☐ 目的再設定	☐ 事業統合・連携	☒ 現状維持	事業のやり方改善 (☐ 有効性改善 ☐ 効率性改善 ☐ 公平性改善)					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) <table><tr><td colspan="2" rowspan="2"></td><th colspan="3">コスト</th></tr><tr><th>削減</th><th>維持</th><th>増加</th></tr><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></table>			コスト			削減	維持	増加	成果	向上				維持		●	×	低下		×	×
☐ 廃止	☐ 休止	☐ 目的再設定	☐ 事業統合・連携	☒ 現状維持																													
事業のやり方改善 (☐ 有効性改善 ☐ 効率性改善 ☐ 公平性改善)																																	
		コスト																															
		削減	維持	増加																													
成果	向上																																
	維持		●	×																													
	低下		×	×																													
(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																																	

(職 名) ※原則として施策の主管課長		(氏 名)
2次評価者	市民環境課長	安田由紀男

4 事務事業の2次評価結果

(1) 1次評価結果の客観性と出来具合																																	
①記述水準(1次評価の記述内容を読んだ段階で選択) ☐ 記述不足でわかりにくい ☐ 一部記述不足のところがある ☒ 記述は十分なされている ②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) ☐ 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) ☐ 一部に客観性を欠いたところがある ☒ 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)																																	
(2) 2次評価者としての評価結果		(3) 評価結果の根拠と理由																															
<table><tr><td>① 目的妥当性</td><td>☒ 適切</td><td>☐ 見直し余地あり</td></tr><tr><td>② 有効性</td><td>☒ 適切</td><td>☐ 見直し余地あり</td></tr><tr><td>③ 効率性</td><td>☒ 適切</td><td>☐ 見直し余地あり</td></tr><tr><td>④ 公平性</td><td>☒ 適切</td><td>☐ 見直し余地あり</td></tr></table>	① 目的妥当性	☒ 適切	☐ 見直し余地あり	② 有効性	☒ 適切	☐ 見直し余地あり	③ 効率性	☒ 適切	☐ 見直し余地あり	④ 公平性	☒ 適切	☐ 見直し余地あり	東日本大震災以降、時間の経過とともに相談内容が震災に起因する債務問題・相続問題など専門知識を要するものに移行してきている。このため、平成24年度からは法律相談の開催回数を増やすなどしており、需要に応じた相談機会が確保されている。一般相談の件数は減少傾向にあるが、市民の不安解消のために不可欠な事業であり、相談内容は多岐にわたっているが、問題解決への助言や関係機関への斡旋等、適切な対応がなされている。																				
① 目的妥当性	☒ 適切	☐ 見直し余地あり																															
② 有効性	☒ 適切	☐ 見直し余地あり																															
③ 効率性	☒ 適切	☐ 見直し余地あり																															
④ 公平性	☒ 適切	☐ 見直し余地あり																															
(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)		(5) 改革・改善による期待成果																															
<table><tr><td>☐ 廃止</td><td>☐ 休止</td><td>☐ 目的再設定</td><td>☐ 事業統合・連携</td><td>☒ 現状維持</td></tr><tr><td colspan="5">事業のやり方改善 (☐ 有効性改善 ☐ 効率性改善 ☐ 公平性改善)</td></tr></table> (上記方向性に対する具体的な内容) 今後も相談需要の内容に注視し、県の被災者相談支援センターや法テラスなど、関係機関と連携・協調しながら、適切な相談機会の提供に努めていく必要がある。		☐ 廃止	☐ 休止	☐ 目的再設定	☐ 事業統合・連携	☒ 現状維持	事業のやり方改善 (☐ 有効性改善 ☐ 効率性改善 ☐ 公平性改善)					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) <table><tr><td colspan="2" rowspan="2"></td><th colspan="3">コスト</th></tr><tr><th>削減</th><th>維持</th><th>増加</th></tr><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></table>			コスト			削減	維持	増加	成果	向上				維持		●	×	低下		×	×
☐ 廃止	☐ 休止	☐ 目的再設定	☐ 事業統合・連携	☒ 現状維持																													
事業のやり方改善 (☐ 有効性改善 ☐ 効率性改善 ☐ 公平性改善)																																	
		コスト																															
		削減	維持	増加																													
成果	向上																																
	維持		●	×																													
	低下		×	×																													

5 最終評価結果

(1) 行政経営推進会議等での指摘事項