様式第２号（第４条関係）

豊明市行政評価制度　「事務事業」評価票

一般事務事業	経常事務事業	建設事務事業

平成20年度新規

● 第５次行政改革大綱第１次アクションプランとの関連	
有	
無	

１■事務事業の概要

１－１事務事業の名称	広聴市民相談事業							
１－２担当	部	市民部	課又は施設	市民協働課	係	広聴市民相談係	評価票作成者	広聴市民相談係長　堀越伸江

１－３総合計画における施策の体系	①節	交流と市民参加 市民と行政が尊重しあう協働のまちづくり	③基本施策	情報の共有	コード	5―1―1
			④単位施策(中)	情報収集	コード	5―1―1―2
	②項	参加と協働	⑤単位施策(小)	インターネット等を活用した広聴業務	コード	5―1―1―2―2

１－４事務事業の目的の精査	対象と対象の数	全市民	意図（対象を事務事業によってどのような状態にするのか）	広聴事業の拡充によって市民の行政施策への納得感を高め、市政参画意識の醸成を図る。また、市民相談事業によって市民の安心を守る。
１－５事務事業の内容	市民相談事業（法律相談・困りごと相談・多重債務相談）の運営。市民の抱えている問題に対して、適切な助言または、相談機関を紹介する。			

２■事務事業実施の状況

２－１事務事業の実施における基本認識

	事務事業実施にあたって心がけた改善の取組み	社会状況等の事務事業がおかれる環境把握	市民ニーズの認識
平成18年度			
平成19年度			
平成20年度	相談者との会話の中にでてくる「言葉」「動作」に注意を払い、精神不安・事態の切迫度などのサインをくみ取り関連部署につなげた。	認知症・精神不安を抱える相談者が増加し、その対応に苦慮している。	短時間でも自分の気持ちを聞いてくれる場所があるのは相談者の心負担の軽減になる。別の相談機関の案内もできる。
平成21年度	〃	景気の悪化による労働環境・収入の悪化による不安を抱えた人の相談の増加。	景気が回復しないと解消できない悩み事である。
平成22年度			
平成23年度			
平成24年度			
平成25年度			
平成26年度			
平成27年度			

２－２総合計画における単位施策成果指標

事務事業成果指標名	前期目標値(単位)	後期目標値(単位)	指標の説明
相談件数・相談機関案内件数	1,700(件)	1,850(件)	相談することによる心的負担軽減等の測り方は非常に難しいと考えるので、ここにあげた相談件数は「成果指標」ではなく「活動指標」として設定した。

２－３成果指標に係る活動実績とコストの推移（アウトプット分析）

	平成１８年度	平成１９年度	平成２０年度	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	平成２６年度	平成２７年度
活動実績ａ（単位）			1,795(件)	1,574(件)						
直接事業費ｂ（千円）			2,290	2,290						
人件費ｃ（千円）			4	5						
合計コストｄ(ｂ＋ｃ)（千円）			2,294	2,295						
単位コストｄ／ａ（千円）			当たり1.28	当たり　1.46	当たり	当たり	当たり	当たり	当たり	当たり

アウトプット実績（活動数値）の補足説明 →

「活動実績」は、年間相談件数（278件）＋相談機関案内件数（1296件）。「直接事業費」は、年間相談委託料（2290千円）。「人件費」は、共通の人件費コスト6,457千円を職員対応相談数（78件）＋相談機関案内件数（1296件）で割った。

２－４成果指標に対応する実績と達成度の推移	平成１８年度	平成１９年度	平成２０年度	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	平成２６年度	平成２７年度
指標対応実績（件）			1,795	1,574						
後期目標値に対する達成度（%）			97.0	85.1						

３■事務事業の自己評価結果

３－１　評価結果(アウトカム自己分析)	平成１８年度	平成１９年度	平成２０年度	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	平成２６年度	平成２７年度
単年度担当課評価			A	A						

● ４段階評価結果　Ａ ： 上位目的である施策に貢献しているので継続する
Ｂ ： 事務事業の実施手法や環境（予算的・人的）に改善が必要
Ｃ ： 縮小等、事務事業としての見直しが必要
Ｄ ： 事務事業の廃止が相当

● 判断の基準　①必要性（必要な事務事業であるか）
②公共性（公が実施する意味があるか）
③妥当性（ニーズに対して投入が適正か）
④効率性（結果に至る活動に無駄はないか）
⑤有効性（活動の結果が上位の目的に貢献しているか）
⑥市民満足度（事務事業が対象にしている市民を満足させているか）

３－２評価の内容	今後の環境変化を踏まえた課題認識	次年度に向けて改善する取組み	事務事業の担当課としての単年度の取り組みの自己評価
平成18年度			
平成19年度			
平成20年度	高齢者独居世帯の困りごと相談が増えると予想される。	高齢者福祉課・社会福祉課との連携。	市役所レベルでの困りごと相談の場合は、可能な限り丁寧に聞き取りをし、担当課へつなげ問題解決できるよう努めた。
平成21年度	「うつ病」「人格障害」が関係した困りごと相談が増えると予想される。	〃	〃
平成22年度			
平成23年度			
平成24年度			
平成25年度			
平成26年度			
平成27年度			

４■事務事業の総合評価結果

４－１総合評価の結果	結果	審査会による改善方向の指示
平成18年度		
平成19年度		
平成20年度	A	継続して事業を進めること
平成21年度	A	**継続して事業を進めること**
平成22年度		
平成23年度		
平成24年度		
平成25年度		
平成26年度		
平成27年度		