

豊明市行政評価制度 「事務事業」評価票

平成20年度新規

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	市民生活部	課又は施設	市民課	係	広聴市民相談係	評価票作成者	広聴市民相談係長 濱島 司	
1－3 総合計画における施策の体系	①節	交流と市民参加				③基本施策	情報の共有	コード	5－1－1
		市民と行政が尊重しあう協働のまちづくり				④単位施策(中)	情報収集の充実	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	核家族化・家族の絆がきれてしまい不安を抱えた人の相談が増えてきている。不景気がいっそうその傾向を悪化させているように思う。現状では、話を聞き整理するにとどめている。									
	平成23年度	生活設計ができないまま子どもを抱え離婚する人、老夫婦の一方が先立ち独居となる人などが増加している。日常生活で悩みや困ったことの解決策の入り口としての役割が増していると考えている。									
	平成24年度	相談の傾向として、離婚後の生活設計への不安や遺産相続に関する相談が全体の半分を占めている。また、相談事業のあり方について担当内で協議をし、その一環として相談者を対象に満足度アンケートを実施した結果、概ね良好の評価を頂いたが、その結果に満足せず不満の声に対する分析を行った。									
	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		300(件)	350(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)			287	276	297	307	199			
	直接事業費b(千円)			2,290	2,290	2,290	2,290	2,290			
	人件費c(千円)			1,325	1,291	1,253	1,227	1,196			
	合計コストd(b+c)(千円)			3,615	3,581	3,543	3,517	3,486			
	単位コストd/a(千円)			12.6	13.0	11.9	11.5	17.5			

アウトプット実績（活動数値）の補足説明

→ 「活動実績」は年間市民相談件数＋職員対応相談件数。「直接事業費」は、年間相談委託料。「人件費」は年間人件費コスト1人分(5,978千円)を、毎週1日の事務量（相談日当日及び事前受付等の事務を行う）となるので1／5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）			287	276	297	307	199			
	後期目標値 に対する達 成度（％）			82%	79%	85%	88%	57%			

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	A	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予想される。		〃	〃
平成22年度	うつ病等に代表される精神不安についての訴えは、医療機関でも対応しきれないのか市民相談にまで流れ込むことがあるが、既に医療機関にかかっている方については対応に苦慮している。			
平成23年度	家庭生活や社会生活は多種多様化しており、今後も複雑化することが予測され、それに伴う市民の生活上のトラブルや困りごとなども増加する可能性が高くなる。今以上の利用しやすい相談窓口となるよう体制を整えたい。			
平成24年度	法律相談は電話予約で事前内容をお聞きしているが、税率のこと等他の機関にて相談した方が良い相談もありました。どこに相談したら良いかが分からないケースが増加していると分析している。誰もが気軽に相談できる窓口として、今後も整備を図っていきたい。			
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	A	継続して事業を進めること
平成23年度	A	継続して事業を進めること
平成24年度	B	件数増加のため、PR方法等を検討すること。
平成25年度		
平成26年度		
平成27年度		