

# 事務事業評価シート

(平成 23 年度実施事業)

|       |  |      |        |       |         |
|-------|--|------|--------|-------|---------|
| 事務事業名 | 市民相談事業   |      |        | 事業コード | 1603    |
| 所属コード | 044000   | 課等名  | 都南総合支所 | 係名    | 地域支援係   |
| 課長名   | 女鹿 俊勝  | 担当者名 | 内洞 功二  | 内線番号  | 7 1 8 1 |
| 評価分類  | <input checked="" type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 公の施設 <input type="checkbox"/> 大規模公共事業 <input type="checkbox"/> 補助金 <input type="checkbox"/> 内部管理 |      |        |       |         |

## 1 事務事業の基本情報

### (1) 概要

|            |  |                |         |   |
|------------|--|----------------|---------|---|
| 総合計画<br>体系 | 施策の柱   | 信頼せれる質の高い行政    | コード     | 8 |
|            | 施策   | 市民とともにつくる行政の実現 | コード     | 3 |
|            | 基本事業   | 広聴機能の充実        | コード     | 2 |
| 予算費目名      | 一般会計 2 款 1 項 1 目総務事務 (001-01)  |                |         |   |
| 特記事項       |  |                |         |   |
| 事業期間       | <input type="checkbox"/> 単年度 <input checked="" type="checkbox"/> 単年度繰返 <input type="checkbox"/> 期間限定複数年度 | 開始年度           | 平成 4 年度 |   |
| 根拠法令等      | 広聴の事務取扱要領  |                |         |   |

### (2) 事務事業の概要

市政に対する「相談、要望、苦情、意見等」を受け、その迅速な解決を図るとともに市民の声を行政運営に反映させる。

### (3) この事務事業を開始したきっかけ（いつ頃どんな経緯で開始されたのか）

平成 6 年 4 月に事務事業の見直しにより広聴相談係に改変され、市民相談・陳情等の広聴業務の充実を図り、市民の満足度を高めるために開始された。

### (4) 事務事業を取り巻く現在の状況はどうか。(3)からどう変化したか。

社会状況の変化や、自己意識の高まりに伴い、生活環境に関する相談・要望が増えてきている。また、時代の移り変わりとともに近隣住民との付き合いが希薄になってきており、行政として介入できないような民対民の相談も増えてきている。

## 2 事務事業の実施状況 (Do) . . . . .

### (1) 対象 (誰が, 何が対象か)

- ・ 市民 (相談者)

### (2) 対象指標 (対象の大きさを示す指標)

| 指標項目      | 単位 | 21年度<br>実績 | 22年度<br>実績 | 23年度<br>計画 | 23年度<br>実績 | 26年度<br>見込み |
|-----------|----|------------|------------|------------|------------|-------------|
| A 盛岡市の人口  | 人  | 297,267    | 298,148    | 298,148    | 298,853    | 298,853     |
| B 都南地区の人口 | 人  | 48,873     | 49,165     | 49,165     | 49,362     | 49,362      |
| C         |    |            |            |            |            |             |

### (3) 23年度に実施した主な活動・手順

- ・ 面接, 電話及び文書等での市民の相談内容の受付け。
- ・ 相談内容を確認し, 適切なアドバイスや関係機関等の照会。
- ・ 市民の提案箱による意見等の内容処理及び関係課への照会。

### (4) 活動指標 (事務事業の活動量を示す指標)

| 指標項目     | 単位 | 21年度<br>実績 | 22年度<br>実績 | 23年度<br>計画 | 23年度<br>実績 | 26年度<br>目標値 |
|----------|----|------------|------------|------------|------------|-------------|
| A 相談件数   | 件  | 101        | 73         | 73         | 55         | 55          |
| B うち照会件数 | 件  | 9          | 13         | 13         | 8          | 8           |
| C        |    |            |            |            |            |             |

### (5) 意図 (対象をどのように変えるのか)

市民からの相談, 要望, 苦情等を受け付け, 迅速な解決を図る。  
また, 相談, 要望, 苦情等の処理を通じて, 市民の市政への理解を深める。

### (6) 成果指標 (意図の達成度を示す指標)

| 指標項目                              | 性格   | 単位 | 21年度<br>実績 | 22年度<br>実績 | 23年度<br>計画 | 23年度<br>実績 | 26年度<br>目標値 |
|-----------------------------------|--|----|------------|------------|------------|------------|-------------|
| A 相談, 要望の迅速 (処理に要する時間が2週間以内) 処理件数 | <input checked="" type="checkbox"/> 上げる<br><input type="checkbox"/> 下げる<br><input type="checkbox"/> 維持 | 件  | 101        | 73         | 73         | 55         | 55          |
| B 相談, 要望等の解決件数 (要望等にそって対応できたもの)   | <input checked="" type="checkbox"/> 上げる<br><input type="checkbox"/> 下げる<br><input type="checkbox"/> 維持 | 件  | 16         | 17         | 73         | 9          | 13          |
| C                                 | <input type="checkbox"/> 上げる<br><input type="checkbox"/> 下げる<br><input type="checkbox"/> 維持            |    |            |            |            |            |             |

## (7) 事業費

| 項目  | 財源内訳             | 単位 | 21年度実績 | 22年度実績 | 23年度計画 | 23年度実績 |
|-----|------------------|----|--------|--------|--------|--------|
| 事業費 | ①国               | 千円 | 0      | 0      | 0      | 0      |
|     | ②県               | 千円 | 0      | 0      | 0      | 0      |
|     | ③地方債             | 千円 | 0      | 0      | 0      | 0      |
|     | ④一般財源            | 千円 | 0      | 0      | 0      | 0      |
|     | ⑤その他( )          | 千円 | 0      | 0      | 0      | 0      |
|     | A 小計 ①～⑤         | 千円 | 0      | 0      | 0      | 0      |
| 人件費 | ⑥延べ業務時間数         | 時間 | 1,500  | 1,500  | 1,500  | 1,100  |
|     | B 職員人件費 ⑥×4,000円 | 千円 | 6,000  | 6,000  | 6,000  | 4,400  |
| 計   | トータルコスト A+B      | 千円 | 60,00  | 6,000  | 6,000  | 4,400  |
| 備考  |                  |    |        |        |        |        |

## 3 事務事業の評価 (See) . . . . .

### (1) 必要性評価 (評価区分が「内部管理」の事務事業は記入不要)

#### ① 施策体系との整合性

- ・市民の要望を把握し、その実現を図るものであり、結果に結びつく。

#### ② 市の関与の妥当性

- ・市政運営に対する要望であり、市以外に行うところがない。

#### ③ 対象の妥当性

- ・全市民を対象としており、これ以上の拡大はできない。

#### ④ 廃止・休止の影響

- ・市民要望の把握が手薄になり、施策への反映（実現）が困難になる。

### (2) 有効性評価 (成果の向上余地)

- ・市民要望を迅速に実現することであり、これ以上向上の余地は無い。

### (3) 公平性評価 (評価区分が「内部管理」の事務事業は記入不要)

- ・市民全員を対象とした相談窓口であり、公平・公正である。

### (4) 効率性評価

- ・人件費のみであり、市政に関する要望、市民相談の窓口として貴重な業務であるため、また相談は年々多様化している。

## 4 事務事業の改革案 (Plan) . . . . .

### (1) 改革改善の方向性

- ・現状を継続

### (2) 改革改善に向けて想定される問題点及びその克服方法

要望・意見等において、予算を伴う要望。意見に対し早急な対応が出来ない場合が生じる。緊急性等鑑みながら予算の確保に努める。

## 5 課長意見 . . . . .

### (1) 今後の方向性

- 現状維持（従来どおりで特に改革改善をしない）
- 改革改善を行う（事業の統廃合・連携を含む）
- 終了・廃止・休止

### (2) 全体総括・今後の改革改善の内容

- ・都南地区住民を含め、市政全般にわたる相談、要望、意見、苦情等に対して迅速な処理を行うとともに、市政に対する理解と信頼の確保に努めた。
- ・市民の声を行政運営に反映させるため、事案等はデータベース化し、情報の共有と蓄積を図った。
- ・平成 23 年度は東日本大震災関係についての都南地域住民や被災者家族等からの照会や相談が多く寄せられた。年度後半には相談も落ち着いたが、今後も市担当窓口との連絡・連携、支援情報や被災地市町村の状況等について確認しながら、対応していく必要がある。