

平成23年度 事務事業評価表(平成22年度分に係る報告)

評価対象事務事業名	市民相談事業			事業コード	1603
担当課等	所属名	市民部 都南総合支所	担当係名		
	課長名	市民部 都南総合支所	担当者名	佐々木智恵子	電話番号

1. 事務事業の基本情報

総合計画体系	施策の柱	信頼される質の高い行政	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	関連予算 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="radio"/> 単年度 <input checked="" type="radio"/> 単年度繰返 <input type="radio"/> 期間限定複数年度 ⇒ (開始年度 4年度～)					
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。					
根拠法令等	市民相談、陳情等の広聴に関する事務取扱について					
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。						
この事務事業に対して関係者(市民、議会、事業対象者、利害関係等)からどのような意見・要望が寄せられているか						
駐車場の利便性も良く、本庁舎まで足を運ばなくても地域住民が身近に相談、要望、苦情、意見等のために来庁できるという意見がある。						
事務事業を取り巻く状況(対象者や根拠法令)はどう変化したか。今後の見通しはどうか						
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 (誰を、何を対象としているのか)	市民(相談者)	⇒	②対象指標 (対象の大きさを示す指標)	A. 盛岡市人口	単位	人
				B. 都南地区人口	単位	人
				C.	単位	
③手段 (事務事業の内容、やり方、手順)	22年度実績(22年度に行った主な活動) ・面接、電話及び文書等での市民の相談内容の受け付け。 ・相談内容を確認し、適切なアドバイスや関係機関等の紹介。 23年度計画(23年度に計画している主な活動) 22年度に同じ	⇒	④活動指標 (事務事業の活動量を示す指標)	A. 相談件数	単位	件
				B. うち紹介件数	単位	件
				C.	単位	
⑤意図 (この事業により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)	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 【指標の性格:●上げる ○下げる ○維持する】	単位	件
				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) 【指標の性格:●上げる ○下げる ○維持する】	単位	件
				C. 【指標の性格:○上げる ○下げる ○維持する】	単位	
⑦結果 (上位基本事業の意図:上位の基本事業にどのように貢献するか)	市民意見が市政に反映される	⇒	⑧上位成果指標 (上位基本事業の成果指標)	市民アンケート調査「市民意見が市政に反映されている」と答えた市民の割合(単位:%)		


3. 事務事業の評価(See)

必要性評価	① 施策体系との整合性 この事務事業の意図は、結果(政策体系)に結びついていますか？	<input type="radio"/> 見直す余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 結びついている	理由: 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 公共関与の妥当性 市がやるべき事業ですか？ 税金を使って達成する目的ですか？	<input type="radio"/> 見直す余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 妥当である	↳ 「妥当」とする理由: <input type="radio"/> 法定事務である <input type="radio"/> 内部管理事務である <input checked="" type="radio"/> その他 理由: 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 対象の設定は現状のままでもいいですか？ 広げられませんか？ また絞らなくてよいですか？	<input type="radio"/> 拡大または絞る余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 現状で妥当である	↳ 「妥当」とする理由: <input type="radio"/> 法定事務である <input type="radio"/> 内部管理事務である <input checked="" type="radio"/> その他 理由: 全市民を対象としており、これ以上の拡大はできない。
	④ 意図の妥当性 意図(何を狙っているのか)を絞ったり拡大したりして、成果向上できませんか？	<input type="radio"/> 拡大または絞ることができる ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 現状で妥当である	↳ 「妥当」とする理由: <input type="radio"/> 法定事務である <input checked="" type="radio"/> その他 理由: 市民要望を実現することであり、これ以上向上の余地は無い。
有効性評価	⑤ 成果の向上余地 成果がもっと向上する余地はありますか？	<input type="radio"/> 向上余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 向上余地がない	理由: 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。
	⑥ 廃止・休止の影響 事業を廃止・休止した場合、施策の成果に及ぼす影響はありますか？	<input type="radio"/> 影響がない ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 影響がある	その内容: 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。
	⑦ 類似事務事業との関係 類似の事務事業(国、県、市の内部、民間)はありますか？	<input checked="" type="radio"/> 類似事業がある <input type="radio"/> 類似事業がない	事業名: 他課で行っている、所管事項の相談業務 ※類似事業がある場合、その事務事業と統廃合又は連携を図ることにより成果向上はできませんか？ 統廃合・連携検討 <input type="radio"/> できる ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> できない 理由: 都南地区としての、総合相談窓口が必要とされている。
効率性評価	⑧ 事業費の削減余地 成果を下げずに事業費を削減できる余地はありますか？	<input type="radio"/> 削減余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 削減できない	理由: 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削減できない。
	⑨ 人件費の削減余地 成果を下げずに人件費(延べ業務時間数)を削減する余地はありますか？	<input type="radio"/> 削減余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 削減できない	理由: 相談は年々多様化しており、削減することはできない。
公平性評価	⑩ 受益機会の適正化余地 受益機会の適正化余地はありますか？	<input type="radio"/> 適正化余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 公平・公正である <input type="radio"/> 特定の受益者はいない	理由: 全市民を対象とした相談窓口であり、公平・公正である。
	⑪ 費用負担の適正化余地 受益者の費用負担の適正化余地はありますか？	<input type="radio"/> 適正化余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 公平・公正である <input type="radio"/> 特定の受益者はいない	理由: 全市民を対象とした相談窓口であり、公平・公正である。

4. 事務事業の改革案(Plan)

改革／改善方向	①改善の方向性(この事務事業をどう変えていくか、廃止や拡充、事業方式改善など) ※複数ある場合は、代替案その1、代替案その2とすること 現状を継続 ②改革、改善を実現していく際に想定される問題点は何ですか？ それをどう克服していきますか？ (関連部門や全庁的な調整の必要性、トップへの要望も含む) 現状を継続
---------	---

5. 課長意見

一次評価	(1)一次評価者としての評価結果 ① 必要性 ● 妥当 ○ 見直し余地あり ② 有効性 ○ 妥当 ● 見直し余地あり ③ 効率性 ● 妥当 ○ 見直し余地あり ④ 公平性 ● 妥当 ○ 見直し余地あり	(2)全体総括(振り返り, 反省点) ・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。 ・東日本大震災の発生後から都南地域住民や被災者家族等からの照会や相談に対応している。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も確認しながら長期的に対応していく必要がある。
今後の方向性と改革改善案	(3)今後の事務の方向性(改革改善案) <input type="checkbox"/> 終了 <input checked="" type="checkbox"/> 継続 <input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない) <input checked="" type="checkbox"/> 改革改善を行う <input type="checkbox"/> 事業統廃合・連携	
		
方向付けの理由と改革改善の内容 被災者支援に係る現在情報の把握に努めるとともに、関係する資料は、常に更新・印字して所定の場所に配置する。さらに問合せの多い事案、情報については適時、課員へ周知徹底を図る。		