

事務事業評価シート

(平成 24 年度実施事業)

事務事業名	個別広聴事務事業			事業コード	0069
所属コード	120500	課等名	広聴広報課	係名	広聴係
課長名	大倉慎澄	担当者名	白石雄太	内線番号	2622
評価分類	☒ 一般 ☐ 公の施設 ☐ 大規模公共事業 ☐ 補助金 ☐ 内部管理				

1 事務事業の基本情報・・・・・・・・・・・・・・・・

(1) 概要

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	市民とともに作る行政の実現	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 2 目 広聴事務 (002-01)			
特記事項				
事業期間	☐ 単年度 ☒ 単年度繰返 ☐ 期間限定複数年度			開始年度 昭和 46 年度
根拠法令等				

(2) 事務事業の概要

市民からの相談等の受付，弁護士による無料法律相談「くらしの法律相談」の開催及び市政に対する意見，提案等を把握するための「市民の提案箱」を設置する。

(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）

市民からの相談等の受付は，広聴業務の充実を図るため，昭和 46 年度に開始した。

「くらしの法律相談」は，市民生活における民事問題の解決のための支援として昭和 47 年に開始し，毎月 2 回開催している。

「市民の提案箱」は，市民が市政に対する建設的な意見，提案等を気軽に寄せることができるよう，平成 8 年度から設置している。なお，平成 19 年 2 月からは市ホームページ内にも設置し，電子メールによる意見，提言を受け付けている。

(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。

市民からの相談については，多重債務，生活環境（近隣との利害関係に係るものなど），家族間の問題などの相談が多くなっており，市の機関，市以外の機関など，それぞれ適切な窓口への案内が必要となっている。

市民の提案箱については，インターネット環境の普及により，メールによる提言等が増加している。

2 事務事業の実施状況（Do）・・・・・・・・・・・・・・・・

（1）対象（誰が、何が対象か）

市民

（2）対象指標（対象の大きさを示す指標）

指標項目	単位	22 年度 実績	23 年度 実績	24 年度 計画	24 年度 実績	26 年度 見込み
A 市民数	人	298,148	298,853	298,853	299,290	299,290
B						
C						

（3）24 年度に実施した主な活動・手順

◎市民からの相談等

- ・面接，電話，文書，メール及び新聞掲載等で市民の相談を受け付けた。
- ・相談内容を確認し，回答を行ったり，適切なアドバイスや関係機関等を紹介するなど市民の要望に対応した。

◎くらしの法律相談

- ・法律による解決が求められる民事一般の問題について，弁護士による法律相談を実施した。（毎月 2 回）

◎市民の提案箱

- ・市内 20 か所の施設，盛岡市公式ホームページ内に提案箱を設置し，提案等を受け付けた。

（4）活動指標（事務事業の活動量を示す指標）

指標項目	単位	22 年度 実績	23 年度 実績	24 年度 計画	24 年度 実績	26 年度 目標値
A 行政相談・市民相談受付件数	件	564	429	429	562	562
B くらしの法律相談開催日数	日	24	24	24	24	24
C 市民の提案箱投函数	件	158	160	160	211	211

（5）意図（対象をどのように変えるのか）

◎市民からの相談

- ・市民からの相談，要望，苦情等を受け付け，その迅速な解決を図る。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，信頼される質の高い市政の構築を図る。

◎くらしの法律相談

- ・市民の生活上抱える民事問題の解決を支援する。

◎市民の提案箱

- ・提案事項等について迅速に回答等の対応を行うとともに，市政に反映させる。

（6）成果指標（意図の達成度を示す指標）

指標項目	性格	単位	22 年度 実績	23 年度 実績	24 年度 計画	24 年度 実績	26 年度 目標値
------	----	----	-------------	-------------	-------------	-------------	--------------

A 苦情受付件数	☐ 上げる ☒ 下げる ☐ 維持	件	242	200	200	319	200
B 暮らしの法律相談相談者数定員充足率	☐ 上げる ☐ 下げる ☒ 維持	%	91.7	88.8	88.8	80.4	80.0
C 市民の提案箱に寄せられた提言等のうち、回答までに要した日数が2週間を越えた件数	☐ 上げる ☒ 下げる ☐ 維持	%	37.3	26.7	26.7	11.4	10.0

(7) 事業費

項目	財源内訳	単位	22 年度実績	23 年度実績	24 年度計画	24 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	799	795	789	789
	⑤その他()	千円	0	0	0	0
	A 小計 ①～⑤	千円	795	795	789	789
人件費	⑥延べ業務時間数	時間	0	0	0	0
	B 職員人件費 ⑥×4,000 円	千円	0	0	0	0
計	トータルコスト A+B	千円	795	795	789	789
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

市民が抱える問題の解決や、市民からの提案、要望を聴き、市政に反映させることを目的とするものであり、施策に結びつくものである。

② 市の関与の妥当性

市民が抱える問題の解決や、市民からの提案、要望を聴き、市政に反映させることは、広く市民生活の向上に資するものであることから、市が行うべき事業である。

③ 対象の妥当性

広く市民を対象にして意見を聴くことは、様々な市民の問題解決の一助となるものであり、対象は妥当である。

④ 廃止・休止の影響

担当が多岐にわたる事例や、担当が明確でない相談のワンストップサービスが困難となり、たらいまわしの原因となるなど、市民サービスの低下につながる。

(2) 有効性評価（成果の向上余地）

提言者への回答に要する期間の短縮が，市民サービスの向上につながる。

(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）

広く市民を対象にしており，特定の受益者はいない。

(4) 効率性評価

事業費の大部分がくらしの法律相談の弁護士謝金であり，事業費の削減は法律相談の実施回数
の減に繋がり，市民サービスの低下となる。

職員全員の接遇改善により，苦情件数を減少させることは可能と思われる。

4 事務事業の改革案（Plan）・・・・・・・・・・・・・・・・

(1) 改革改善の方向性

- ・提言，相談への回答に要する時間（日数）の短縮。
- ・全職員への接遇等の意識啓発。

(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

- ・回答時間の短縮については，各課等へ照会した際の回答作成時間をどのように削減するか，
全庁的な意識統一が必要。
- ・接遇の意識啓発については，全職員の接遇や市民サービスへの意識をどのように醸成するか，
研修等による自己啓発が必要。

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

個別広聴業務は，相談者が何をいいたいのか，何を要望しているのかを的確に迅速に把握する
ことが重要であり，その上で適切な部署へつないでいく必要があることから，蓄積した事例の
整理により円滑な業務遂行が可能となる。