

一般

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		個別広聴事務事業		事業コード	0069
担当課等	所属名	市長公室 広聴広報課		担当係名	
	課長名	市長公室 広聴広報課	担当者名	市長公室 広聴広報課 白石雄太	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	関連予算 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	<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 46年度～)					
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。					
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(昭和48年8月26日付け助役依命通達)、広聴の事務取扱要領(平成19年1月15日市長決裁)					
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)						
<p>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月からはウェブもりおか内にも設置し、電子メールによる意見、提言を受け付けている。</p>						
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						
無料の法律相談については、実施回数及び受付定員の増を希望する声がある。						
事務事業を取り巻く状況(対象者や根拠法令)はどうか。今後の見通しはどうか						
<p>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。</p>						

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. 市民数	単位	人
				B.	単位	
				C.	単位	
③手段 (事務事業の内容、やり方、手順)	<p>22年度実績(22年度に行った主な活動)</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎市民からの相談等 <ul style="list-style-type: none"> ・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、適正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 <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ◎市民の提案箱 <ul style="list-style-type: none"> ・市内20か所の施設、Webもりおかに提案箱を設置し、提案等を受け付けた。 <p>23年度計画(23年度に計画している主な活動)</p> <p>22年度に同じ。</p>	⇒	④活動指標 (事務事業の活動量を示す指標)	A. 行政相談・市民相談受付件数	単位	件
				B. くらしの法律相談開催日数	単位	日
				C. 市民の提案箱投函数	単位	件
⑤意図 (この事業により対象をどのように変えるのか)	<ul style="list-style-type: none"> ◎市民からの相談 <ul style="list-style-type: none"> ・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 <ul style="list-style-type: none"> ・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 <ul style="list-style-type: none"> ・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)	A. 苦情受付件数 【指標の性格: <input type="radio"/> 上げる <input checked="" type="radio"/> 下げる <input type="radio"/> 維持する】	単位	件
				B. くらしの法律相談者数定員充足率 【指標の性格: <input checked="" type="radio"/> 上げる <input type="radio"/> 下げる <input type="radio"/> 維持する】	単位	%
				C. 市民の提案箱の提案のうち、回答までに要した日数が2週間を越えた件数の割合 【指標の性格: <input type="radio"/> 上げる <input checked="" type="radio"/> 下げる <input type="radio"/> 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:%)		

2. 事務事業の実施状況(続き)

⑨事務事業の各種指標の実績及び目標値

区分	指標名	単位	20 年度実績	21 年度実績	22 年度計画	22 年度実績	23 年度計画	24 年度計画	目標年度 目標値
対象 指標A	市民数	人	297,592	297,267	297,267	298,148	298,148	298,148	26年度
対象 指標B									年度
対象 指標C									年度
活動 指標A	行政相談・市民相談受付件数	件	491	598	598	564	564	564	26年度
活動 指標B	くらしの法律相談開催日数	日	24	24	24	24	24	24	26年度
活動 指標C	市民の提案箱投函数	件	181	200	200	158	158	158	26年度
成果 指標A	苦情受付件数	件	270	285	200	242	200	200	26年度
成果 指標B	くらしの法律相談者数定員充足率	%	95.4	93.3	100	91.7	100	100	26年度
成果 指標C	市民の提案箱の提案のうち、回答までに要した日数が2週間を 越えた件数の割合	%	32.6	25.0	25.0	37.3	25.0	25.0	26年度

⑩事務事業に係る事業費

区分	指標名	単位	20 年度実績	21 年度実績	22 年度計画	22 年度実績	23 年度計画	24 年度計画	*****
事業費	A	千円	799	799	795	795	795	795	*****
財源 内訳	④国	千円							*****
	⑤県	千円							*****
	⑥地方債	千円							*****
	⑦一般財源	千円	799	799	795	795	795	795	*****
	⑧その他	千円							*****
	合計(④~⑧)(=A)	千円	799	799	795	795	795	795	*****
	延べ業務時間数	時間							*****
	職員人件費(B)(臨時職員賃金は、事務費に含む)	千円	0	0	0	0	0	0	*****
	トータルコスト(A)+(B)	千円	799	799	795	795	795	795	*****

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、市政に反映することを目的とするものであるため。
	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	理由: 市民問題の解決や市民からの提言、要望を聴き市政に反映することは、広く市民生活の向上に資するものであり、市が行うべき事業である。 ↳「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
	③ 対象の妥当性 対象の設定は現状のままでいいですか？ 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	理由: 広く市民を対象としているため。 ↳「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
	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	理由: 多様化する時代を反映して、相談内容もさまざまであることから、それらの問題に広く対応することが充実したサービスの提供である。 ↳「妥当」とする理由: <input type="radio"/> 法定事務である <input checked="" type="radio"/> その他
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 checked="" type="radio"/> 向上余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input type="radio"/> 向上余地がない	その内容: 相談者、提言者への回答に要する期間の短縮。
	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: 担当課等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繋がる。
	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: 各課等が担当する事業に関する相談や要望に対応している。岩手弁護士会が毎週水曜日に無料法律相談を行っている。 ※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 checked="" type="radio"/> できる ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input type="radio"/> できない その内容: ぐらしの法律相談と無料法律相談の統合により、業務の効率的な運営の可能性はある。
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: 事業費の大部分がぐらしの法律相談の謝金であり、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。
	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 checked="" type="radio"/> 削減余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input type="radio"/> 削減できない	その内容: 職員全員の待遇改善による苦情件数の減。
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: 広く市民を対象としているため。
	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: 受益者負担を求めるべき事業ではない。

4. 事務事業の改革案(Plan)

改革／改善方向	<p>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 代替案その1:提言, 相談への回答に要する時間(日数)の短縮。 代替案その2:全職員への接遇等の意識啓発。</p> <p>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) 代替案その1について: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。 代替案その2について: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。</p>
---------	--

5. 課長意見

一次評価	<p>(1)一次評価者としての評価結果</p> <table border="0"> <tr> <td>① 必要性</td> <td>● 妥当</td> <td>○ 見直し余地あり</td> </tr> <tr> <td>② 有効性</td> <td>● 妥当</td> <td>○ 見直し余地あり</td> </tr> <tr> <td>③ 効率性</td> <td>● 妥当</td> <td>○ 見直し余地あり</td> </tr> <tr> <td>④ 公平性</td> <td>● 妥当</td> <td>○ 見直し余地あり</td> </tr> </table>	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	<p>(2)全体総括(振り返り, 反省点)</p> <p>前年度と比較すると市民からの要望, 苦情, 意見等の件数はやや減少, ぐらしの法律相談の件数は横ばい, 市民の提案箱による意見, 提案件数はやや減少という状況。</p>
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												
今後の方向性と改革改善案	<p>(3)今後の事務の方向性(改革改善案)</p> <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> 終了</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 継続</td> <td rowspan="3"> <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない) <input type="checkbox"/> 改革改善を行う <input type="checkbox"/> 事業統廃合・連携 </td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 廃止</td> <td><input type="checkbox"/> 休止</td> </tr> </table>		<input type="checkbox"/> 終了	<input checked="" type="checkbox"/> 継続	<input checked="" type="checkbox"/> 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない) <input type="checkbox"/> 改革改善を行う <input type="checkbox"/> 事業統廃合・連携	<input type="checkbox"/> 廃止	<input type="checkbox"/> 休止							
<input type="checkbox"/> 終了	<input checked="" type="checkbox"/> 継続	<input checked="" type="checkbox"/> 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない) <input type="checkbox"/> 改革改善を行う <input type="checkbox"/> 事業統廃合・連携												
<input type="checkbox"/> 廃止	<input type="checkbox"/> 休止													
<p>方向付けの理由と改革改善の内容</p> <p>要望, 意見等の件数が増加しているわけではないが, 件数だけでなく内容がどうか重要なので, 迅速で的確な対応ができる体制で処理する。</p>														