

5 事務事業評価シート

事務事業評価シート(事後評価)

事業コード 1-3-1	事務事業名 市民相談事業	所管部課 企画部 秘書広報課					
事務事業の概要	事務事業の目的	根拠法令等					
	市民が抱える日常生活の中の悩みごと・困りごとに対し、適切な相談機関の案内や、解決のための方向性を示すために、市民からの相談に応じる。	<input type="checkbox"/> 法律 <input type="checkbox"/> 条例・規則 <input type="checkbox"/> 政令・省令 <input checked="" type="checkbox"/> 要綱・要領					
	事業内容・実施方法等／補助の概要：補助団体の概要(団体名・団体の活動内容・補助金の活用内容等)、補助金の概要(国・都基準の有無・対象者拡大の有無・上乗せ補助額・市単独補助額)等 ※該当する予算事業名・節目を明記する 【事業内容・実施方法等】 両庁舎にある市民相談室において、各種専門家による専門相談のほか、簡易な一般市民相談を実施している。なお、各相談は無料となっている。 ○専門相談(※カッコ内は1か月当たりの開催回数)：すべて予約制となっていて、内容は、法律相談(14)、人権・身の上相談(2)、税務相談(4)、登記相談(2)、表示登記相談(2)、不動産相談(3)、交通事故相談(2)、年金・労災・雇用保険・人事一般相談(1)、行政相談(2)、相続・遺言・成年後見等手続き相談(1)、相談時間は、1日3時間以内かつ1相談あたり30分以内(ただし、人権・身の上相談は1相談当たり1時間以内、交通事故相談は1日当たり2時間半以内)。※人権・身の上相談、交通事故相談、行政相談は、国あるいは公益財団法人による事業であり相談場所のみの提供となっているため、市としての予算措置はない。 ○一般市民相談：月～金の午前8時30分～午後5時 (予算事業名：02.01.03.02 市民相談事業費)						
事業開始時期	合併前	実施形態 <input checked="" type="checkbox"/> 直営 <input checked="" type="checkbox"/> 委託 <input type="checkbox"/> 補助 <input type="checkbox"/> その他 ()					
事業費データ	項目	単位	25年度	26年度	27年度	28年度	
	事業費(A)		5,509	5,632	5,645	5,648	
	財源内訳	千円					
	国庫支出金・都支出金						
	地方債						
	その他 ()						
	一般財源		5,509	5,632	5,645	5,648	
	所要人員(B)	人	0.20	0.20	0.20	0.20	
	人件費(C)=平均給与×(B)	千円	1,587	1,642	1,587	1,660	
臨時職員賃金等(C')	千円	11,944	12,598	12,618	12,838		
総コスト(D)=(A)+(C)+(C')	千円	19,040	19,872	19,850	20,146		
単位当たりコスト							
(E)=(D)/ (各種専門相談開催回数)	千円	48	50	50	51		
評価指標の設定	活動等指標	単位	25年度	26年度	27年度	28年度	
	① 一般市民相談開催日数	実績値 日	230	230	230	230	
	② 専門相談開催回数	実績値 回	396	396	396	396	
	《指標の説明・数値変化の理由 など》						
	②専門相談開催回数は、各種専門相談の種類別開催日数の合計						
	成果指標	単位	25年度	26年度	27年度	28年度	
	一次 一般市民相談件数	目標値 実績値 件		5,865 6,171		6,882	
	一次 専門相談の稼働率	目標値 実績値 %		69.8% 68.9%		65.5%	
	《指標の説明・数値変化の理由 など》						
	一般市民相談件数は、年々増加の傾向となっている。 専門相談の稼働率は、専門相談の種類別稼働率の加重平均であるが、相談の種類によって差が生じている。						
事業環境等	市民・関連団体等の意見 (アンケート結果など)	相談者からは、市役所業務及び担当窓口が分からない中での来庁に不安を感じている旨の声を多くいただいております。一般市民相談員の丁寧な対応、適切な部署や専門相談への案内に対し、相談目的の解決又は解決の糸口となったことへの御礼等もあるなど、評価につながるご意見がある。					
	都内26市のサービス水準との比較 (平均値、本市の順位など)	<input checked="" type="checkbox"/> 上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下	法律相談を見ると、同程度の人口規模である小平市の1.5倍実施している(コマ数)。また、開催コマ数当たりの人口比で本市を上回るのは武蔵野、調布、狛江、昭島、府中、稲城、三鷹の7市。相談の種類は各市ほぼ同様。				
	代替・類似サービスの有無	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	弁護士会や法テラスでは法律相談を実施。その他各士会でも相談窓口を設けている。交通事故は、東京都の相談窓口あり。また、日弁連でも交通事故相談センターを設置している。(※市の相談窓口も日弁連の特設窓口)				

【一次評価】

検証項目	ランク	一次評価	○検証項目、評価の判断理由 ○事業実施上の課題や今後改善すべき点等
A	事業の優先度(緊急性)	2	<p>専門相談は、市民が抱える日常生活の悩みごと・困りごとに対し、各種専門家が解決の方向性を示すために行っている。そのため、本相談は解決を図るものではなく、解決の糸口を探るものである。</p> <p>法律相談、税務相談、相続・遺言・成年後見等手続き相談は件数も多く予約受付が集中する傾向だが、稼働率の低い専門相談については、両庁舎での実施回数を隔月にするなど、運用の工夫により対応している。</p> <p>一般市民相談は、気軽に相談できる無料の窓口として市民の方から様々な相談が寄せられている。適切な相談機関への案内や、解決に向けた方向性を示すには経験の蓄積によるところが大きいことから、管理職を経験しかつ市の業務内容に精通した再雇用嘱託職員を配置している。</p> <p>相談場所について、市民相談業務件数の大半が庁内業務の案内、誘導等や簡易相談となっている現状を考えると、より、市民に分かりやすい案内等も必要と考えている。</p>
	事業の必要性	2	
	事業主体の妥当性	2	
B	直接のサービスの相手方	3	
	事業内容等の適切さ	2	
	受益者負担の適切さ	3	
C	市民ニーズの把握	2	

検証項目の見方 A:事業実施の意義を検証する項目 B:事業の内容・実施方法を検証する項目 C:市民ニーズの反映度を検証する項目

【二次評価】

検証項目	ランク	二次評価	○検証項目、評価の判断理由 ○事業実施上の課題や今後改善すべき点等
A	事業の優先度(緊急性)	2	<p>一般市民相談は、市の再雇用嘱託員が配置されることで、市の業務に精通した相談窓口となっている。相談内容が庁内業務案内・簡易な相談が多いことから、窓口における相談に捕らわれることなく、現状で行っている嘱託員のフロアマネージャー業務を活用した市民への積極的な働きかけによる相談方法なども検討すべきと考える。</p> <p>専門相談は、需要が多い法律相談、税務相談、相続・遺言・成年後見等手続き相談について、市民の日常生活の中の悩みごと・困りごとの解決の糸口を探るため、無料で利用できる身近な窓口となっている。</p> <p>また、稼働率の低い相談については、相談事項、市民の生活との関係性、費用等総合的な視点から見定めた上で、実施の方法、場所、回数等を検証し、市民の利便性の向上を図られたい。</p>
	事業の必要性	2	
	事業主体の妥当性	2	
B	直接のサービスの相手方	3	
	事業内容等の適切さ	2	
	受益者負担の適切さ	3	
C	市民ニーズの把握	2	

検証項目の見方 A:事業実施の意義を検証する項目 B:事業の内容・実施方法を検証する項目 C:市民ニーズの反映度を検証する項目

【外部評価】

外部評価	評価の判断理由及び事業実施上の課題や今後改善すべき点等
<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 継続実施 <input type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止	(対象外)

【行革本部評価】

行革本部評価	評価の判断理由及び事業実施上の課題や今後改善すべき点等
<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 継続実施 <input checked="" type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止	<p>一般相談及び各種専門相談は、様々な案件に対応した市民の身近な相談窓口として、効果的に機能していると認識している。</p> <p>しかしながら、専門相談においては、類似サービスで示されている他の機関が実施する相談事業との重複、また、稼働率の低い相談事業が生じているといった問題も指摘されていることから、利用状況などを踏まえ、利用者のニーズに合った運用について検討されたい。</p>

【改善の方向性・スケジュールと改善実施にあたっての課題】

改善の方向性・スケジュール	<p>◇平成29年度 市民のニーズを調査し、稼働率が低い専門相談の適切な実施回数を検討する。</p> <p>◇平成30年度 検討結果を踏まえた対応を行う。</p>
---------------	---