

事務 事業名	コード1	2300	市民相談事業	事業 種別	☐ 国土強靱化地域計画	課	市民生活課		
	コード2				☐ 新市建設計画	所属班	市民生活支援班		
施策 体系	施策	15	互いに認め合う社会の形成 男女共同参画の推進		☐ 総合戦略	電話番号	62-5396	内線	127
	施策の展開	29			☐ 復興計画 ☐ 定住自立圏構想 ☐ 行政改革アクションプラン ☐ 主要事業 ☐ 簡易評価	予算 科目	会計		款 項 目
						根拠 法令	行政相談委員法・東総行政相談委員連絡協議会会則 人権擁護委員法・匠瑗人権擁護委員協議会第二部会会則		

1 現状把握(Do)

(1)事業概要

① 事業期間	② 事業の内容 ※何をどのようにする事業なのか、市民が理解できるよう記述する、行政用語は使わない
☒ 単年度繰返 ☒ 平成 17 年度～ ☐ 開始年度不詳 ☐ 期間限定複数年度 平成 年度～ 平成 年度まで ※全体像を記述→	●法律問題や行政への苦情・相談、人権問題の相談の機会を無料で提供する。【法律相談】月2回、弁護士(3万2,400円/回)が実施、会場:本庁・海上支所【行政相談】月4回(平成27年度から月2回、行政相談・人権相談は同日程・同会場で実施)、会場:本庁・各支所、総務大臣から委嘱されている行政相談委員(3人[人口により決定]、2万4千円/年)、法務大臣から委嘱されている人権擁護委員(10人[人口により決定]、1万円商品券/年)が実施。 ●匠瑗人権擁護委員協議会第二部会事務局事務(総会、研修会、人権教室、人権擁護委員議会推薦事務、人権擁護委員との連絡等事務等) ●東総行政相談委員連絡協議会事務局(3市で2年交替、27～28年度旭市。総会、研修会、行政相談委員との連絡等事務) 【業務の流れ】 法律相談 弁護士派遣依頼→担当弁護士決定→相談日確定→会場予約→広報掲載依頼→相談予約受付→会場準備→相談 行政相談 相談日確定→会場予約→広報掲載依頼→会場準備→相談 人権相談 相談日確定→会場予約→広報掲載依頼→法務局と協議→会場準備→相談→法務局へ報告

(2)トータルコスト

① 費目の内訳(26年度の実績)			単位:千円	単位	(決算)	(決算)	(決算)	(計画)	
1.報償金	886	法律相談・行政相談謝金、人権相談謝礼	千円		892	885	886	950	
2.賞賜金	4	行政相談委員退任記念品	千円		6	8	4	15	
3.費用弁償	10	法律相談弁護士費用弁償	千円		10	10	10	11	
4.食糧費	3	人権相談・行政相談用お茶代	千円		2	2	3	4	
5.負担金	334	職員研修負担金、匠瑛人権二部会負担金等	千円		412	392	334	478	
② 特定財源の内訳(26年度の実績)			単位:千円	事業費計 (A)	千円	1,322	1,297	1,237	1,458
1.国庫支出金	0		千円						
2.都道府県支出金	0		千円						
3.地方債	0		千円						
4.その他	0		千円						
前年度比増減理由:匠瑛人権擁護委員協議会負担金の減				5. 一般財源	千円	1,322	1,297	1,237	1,458
③ 延べ業務時間の内訳(26年度の実績)			単位:時間	正規職員従事人数	人	0.35	0.35	0.35	0.40
法律相談	100時間・人権・行政相談	200時間		延べ業務時間	時間	700	700	700	800
匠瑛人権擁護委員協議会第二部会			300時間	人件費計 (B)	千円	2,660	2,660	2,660	3,040
東総行政相談委員連絡協議会			100時間	トータルコスト(A)+(B)	千円	3,982	3,957	3,897	4,498

(3)事務事業の手段・目的・上位目的及び対応する指標

手段	① 主な活動	⑤ 活動指標名	単位	24年度 (決算)	25年度 (決算)	26年度 (決算)	27年度 (計画)
	26年度実績(26年度に行った主な活動) 事業の内容と同じ	ア 相談実施日数 (法律相談)	日	71	71	69	48
目的	③ 意図(対象がどのような状態になるのか) 市民の抱えている問題の解消や不安が軽減されること。	イ (行政・人権相談)	日	24	24	24	24
		会議日数(研修・視察等含む)	日	47	47	45	24
上位目的	④ さらに、どんな上位目的に結び付けられるのか 市民の悩みやトラブルの解消による住みやすさの向上	イ (匠瑗人権擁護委員協議会第二部会) (東総行政相談委員連絡協議会)	日	15	14	15	15
		ウ 人権教室(小学校4年生、中学校2年生対象)	日	11	10	9	9
目的	③ 意図(対象がどのような状態になるのか) 市民の抱えている問題の解消や不安が軽減されること。	イ 感じた人の割合	日	4	4	6	6
		ウ 人権教室(小学校4年生、中学校2年生対象)	回	4	3	9	10
目的	③ 意図(対象がどのような状態になるのか) 市民の抱えている問題の解消や不安が軽減されること。	⑥ 対象指標名	単位	24年度 (決算)	25年度 (決算)	26年度 (決算)	27年度 (計画)
		ア 人口(4月1日現在)	人	69,223	68,725	68,241	67,819
上位目的	④ さらに、どんな上位目的に結び付けられるのか 市民の悩みやトラブルの解消による住みやすさの向上	⑦ 成果指標名(考え方)	単位	24年度 (決算)	25年度 (決算)	26年度 (決算)	27年度 (計画)
		ア 法律相談件数	件	131	125	122	122
目的	③ 意図(対象がどのような状態になるのか) 市民の抱えている問題の解消や不安が軽減されること。	イ 行政相談件数	件	12	7	11	11
		人権相談件数	件	4	1	9	9
上位目的	④ さらに、どんな上位目的に結び付けられるのか 市民の悩みやトラブルの解消による住みやすさの向上	相談によって問題の解消や不安が軽減されたと感じた人の割合	%	未把握	未把握	未把握	未把握
		⑧ 上位成果指標名(考え方)	単位	24年度 (決算)	25年度 (決算)	26年度 (決算)	27年度 (計画)
目的	③ 意図(対象がどのような状態になるのか) 市民の抱えている問題の解消や不安が軽減されること。	ア 住みやすさの向上 (住み良いと感じる市民の割合)	%	80.2	未把握	未把握	未把握

(4)事務事業の環境変化、住民意見等

① 開始したきっかけは何か?どんな経緯で始まったか?	② 事務事業を取り巻く状況(対象者や根拠法令等)はどう変化しているか?開始時期あるいは5年前と比べてどう変わったか?	③ この事務事業に対して関係者(住民、議会、事業対象者、利害関係者等)からどんな意見や要望が寄せられているか?
法律問題や行政への苦情・相談、人権問題の相談の機会を無料で提供するため開始された。	人権相談は人権擁護委員法に、行政相談は行政相談委員法により相談業務にあたっている。新旭市での合併時より実施しており5年前と比べ変わっていない。	現在は、市民のみの相談であるが、市外の人(市に土地がある人)や、会社がある人も相談できるようにして欲しいとの要望が電話等である。

事務事業名	市民相談事業	課名	市民生活課	班名	市民生活支援班
-------	--------	----	-------	----	---------

2 評価(Check1)担当者による事後評価

目的 妥当性 評価	① 施策体系との整合性	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】 ☒ 結びついている ⇒【理由】 この事務事業の目的は市の施策体系に結びつくか？意図することが上位目的に結びついているか？ 市民のための無料相談を行うことは、市民の抱えている問題解消等に寄与し、市民がお互いを尊重し、認めあうことに繋がる。
	② 対象・意図の妥当性	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】 ☒ 適切である ⇒【理由】 対象を限定・追加すべきか？意図を限定・拡充すべきか？ 市外の方が相談できるようにして欲しいとの要望があるが、近隣各市で同様の事業を行っている。法律相談は予約枠がほぼ一杯である。また、同一相談を複数回受けることに繋がる恐れもあることから、対象を市民としていることは適切である。
	③ 行政関与の妥当性	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】 ☒ 妥当である ⇒【理由】 なぜこの事業を市が行わなければならないのか？税金を投入して実施すべきか？ 市民へのサービス業務であり、市で行うべき事業である。
有効性 評価	④ 成果の現状水準	☒ 見直し余地がある ⇒【理由】 ☐ 妥当である ⇒【理由】 あるべき水準や目標に達しているか？近隣市や類似団体と比較してどうか？ 法律相談はほぼ予約枠が一杯である。人権相談・行政相談に関する相談件数が少ないが、近隣市と同程度であり妥当である。
	⑤ 成果の向上余地	☐ 活動量を増やせば成果は向上する ⇒【理由】 ☒ 活動量を増やさなくても、やり方を工夫することで成果は向上する ⇒【理由】 ☐ 活動量を増やしたり、活動を工夫したりしても、今以上成果は向上しない ⇒【理由】 次年度以降の成果向上が期待できるか？事務事業を取り巻く環境変化等を考慮するかどうか？成果の向上余地はどの程度あるか？ 相談業務を知らない市民がいるため、従来の周知方法の見直し、広く市民に知ってもらうよう周知方法を見直し、より多くの市民に相談業務を知ってもらうことで成果が向上する可能性がある。
	⑥ 類似事業との統廃合・連携の可能性	☒ 他に手段がある (1) 事務事業名：(定例人権相談(法務局実施)) (2) ☐ 統廃合ができる ⇒【理由】 ☐ 連携ができる ⇒【理由】 ☒ 既に統廃合・連携している ⇒【理由】 ☐ 統廃合・連携ができない ⇒【理由】 目的を達成するには、この事務事業の他(民間・国県を含む)に方法があるか？ ↓ 他に手段がある場合 (1)具体的にはどのような事務事業か？ (2)類似事業との統廃合ができるか？類似事業との連携を図ることにより、成果の向上が期待できるか？ 定例人権相談とは日程調整等既に連携をしている。
効率性 評価	⑦ 事業費の削減余地(表面トータルコストの事業費部分)	☒ 削減余地がある ⇒【理由】 ☐ 削減余地がない ⇒【理由】 事業費を削減できないか？(経費の精査、過剰仕様の適正化、回数削減、住民の協力、アウトソーシングなど) 相談員の報償費や協議会負担金を減額することで削減余地がある。
	⑧ 人件費の削減余地(表面トータルコストの人件費部分)	☒ 削減余地がある ⇒【理由】 ☐ 削減余地がない ⇒【理由】 やり方の工夫(業務プロセスの改善など)や臨時職員の活用・委託により、正規職員の延べ業務時間を削減できないか？ 人権・行政相談の事務を直接、推進員に移行できれば業務時間を削減することができるが、移行後も一定程度の業務が発生するため慎重な検討が必要である。また、相談実施場所を本庁に一本化することで削減が見込める。
公平性 評価	⑨ 受益機会・費用負担の適正化余地	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】 ☒ 公平・公正である ⇒【理由】 事業の内容が一部の受益者に偏っていて不公平ではないか？受益者負担が公平・公正になっているか？ 全市民を対象として無料で実施しているため公平・公正である。

3 評価(Check2)担当課長による評価結果と総括

(1)1次評価者としての評価結果		(2)全体総括(振り返り、反省点)
① 目的妥当性	☒ 適切 ☐ 見直し余地あり	法律相談は、市民の利用率が高いため現状の状態で継続する。 人権・行政相談については、市民の利用が少ないため周知方法の見直しをする必要がある。合わせて事業費や業務時間の削減、相談場所の一本化を検討する。
② 有効性	☐ 適切 ☒ 見直し余地あり	
③ 効率性	☐ 適切 ☒ 見直し余地あり	
④ 公平性	☒ 適切 ☐ 見直し余地あり	

4 今後の方向性(事務事業担当課案)(Plan)

(1)今後の事業の方向性(複数選択可) ※2～3年後を目処にした方向性		(3)改革・改善による期待成果 (廃止・休止の場合は記入不要) <table border="1"> <tr> <th colspan="2" rowspan="2"></th> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> <tr> <td rowspan="3">成果</td> <td>向上</td> <td>○</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>維持</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>低下</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			コスト			削減	維持	増加	成果	向上	○			維持				低下			
					コスト																		
			削減	維持	増加																		
成果	向上		○																				
	維持																						
	低下																						
☐ 目的再設定 ☐ 行政関与の見直し ☒ 事業のやり方改善による成果向上 ☐ 事業統廃合・連携(関連事業： ☒ 事業のやり方改善による延べ業務時間削減 ☐ 受益機会の適正化 ☐ 費用負担の適正化 ☐ 廃止・休止																							
(2)改革改善案について ※いつまでに、なにを、どうするのか？																							
いつまでに	なにを、どうするのか？																						
平成27年度中に	チラシの作成及び市内各施設への配付、HPへの掲載 事業費や業務時間削減策の検討 相談場所の一本化の検討																						
(4)改革、改善を実現する上で解決すべき課題(壁)とその解決策																							
効果的な周知方法の検討 報償費の金額の検討、事務移行時の問題点の検討 相談場所を一本化した際の問題点の検討																							