

令和元年度 事務事業総点検シート(1)
[平成30年度事務事業]

一般会計		事務事業分類		詳細点検	
事務事業名		区役所広報・広聴・相談業務		A 一般事務事業	
担当部署名		市民人権 局 市民生活 部 市民人権総務 課		シート番号	
				07-01	
				評価責任者(課長名)	
				高屋敷	

Ⅰ. 基本情報

基本情報	1	堺市マスタープランの政策体系に基づく事業の位置付け	政策	7	地域主権を確立し、真の自治都市を実現します	後期実施計画の位置付け
			施策	2	市民の満足につながる行政サービスの向上	無
	2	事業開始年度	昭和 38 年度		終了(予定)年度	— 年度
	3	根拠法令等(法令、条例、規則、要綱等)				
	4	関連計画				
5	事業実施の経緯	現代社会において、市民が日常生活を営むうえで抱える諸問題は複雑化し、多様化している。安定した市民生活を送るため、市民が気軽に相談できる場として、各区役所に無料相談窓口を設けたものである。				

Ⅱ. 事業概要

事業概要	6	事業の実施主体(誰が実施しているのか。)	<input type="checkbox"/> 本庁 <input checked="" type="checkbox"/> 各区 <input type="checkbox"/> 出先機関 () <input type="checkbox"/> 市外郭団体 <input type="checkbox"/> 地域団体・市民 <input type="checkbox"/> 民間企業・NPO <input type="checkbox"/> その他 ()			
	7	事業の対象(誰を、何を対象としているのか)	全市民			
	8	事業の目的(どのような状況にしたいのか)	市民が抱える問題解決の糸口を見いだすきっかけづくりであり、ひいては、市民生活の安定をめざすものである。			
	9	事業内容(スケジュール、実施方法・手段、事業ボリュームなど)	・市民相談…日常生活の中で起こるいろいろな問題に対する相談に応じ、問題解決の助言を行う。各区で実施。月～金 9時～17時。 ・法律相談…市民の権利擁護と人権の保障に関して、弁護士が相談に応じ、問題解決の助言を行う。堺区は週3回、美原区は週1回、他5区は週2回実施。13時～16時。 ・行政書士による相談…遺言、相続、契約などの書類作成に関する相談に応じ、問題解決の助言を行う。各区で隔月1回実施。10時～12時。 ・交通事故相談…交通事故に関する損害賠償、示談、調定申立てに関する相談に応じ、問題解決の助言を行う。堺区で実施。月～金 10時～17時。 ・登記・測量相談…土地建物の登記手続きや測量・境界問題に関する諸問題について、司法書士と土地家屋調査士が相談に応じ、問題解決の助言を行う。堺区で月1回実施。13時～16時。			
10	直接実施以外の主な支出先	<input checked="" type="checkbox"/> 直接実施 <input type="checkbox"/> 指定管理 <input checked="" type="checkbox"/> 委託 <input type="checkbox"/> 補助金 <input type="checkbox"/> 負担金 <input type="checkbox"/> その他 ()				
		大阪弁護士会				

Ⅲ. 投入量

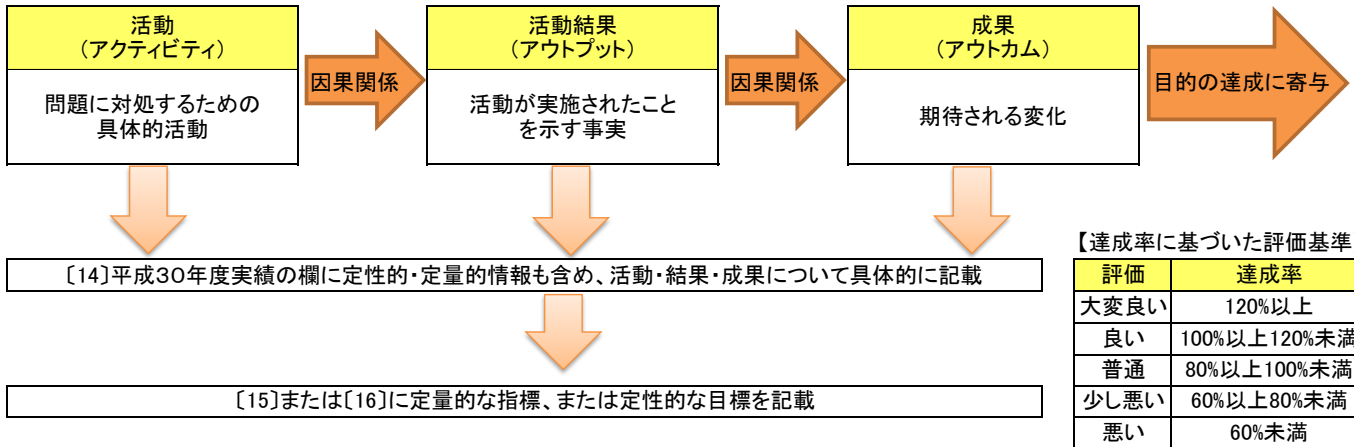
項目		単位	H28年度決算	H29年度決算	H30年度決算	R1年度予算	
事業コスト	11	事業費 (a)	千円	32,207	29,168	27,927	34,177
	主な事業費内訳	各種相談員報酬	千円	9,322	6,047	4,843	10,245
		各種相談員費用弁償	千円	785	696	916	1,308
		相談業務委託料	千円	22,002	22,061	21,843	22,142
	財源内訳	国・府支出金	千円				
		受益者負担金(使用料、手数料等)	千円				
		市債	千円				
		その他 ()	千円				
		一般財源	千円	32,207	29,168	27,927	34,177
	12	人件費 (b)	千円	104,420	111,970	94,400	78,860
	13	総コスト(c)=(a)+(b)	千円	136,627	141,138	122,327	113,037

令和元年度 事務事業総点検シート(2)

事務事業名	区役所広報・広聴・相談業務	シート番号	07-01
-------	---------------	-------	-------

Ⅳ. 評価(測定・分析)》

ロジックモデルの考え方



事業の活動内容や成果

平成30年度実績								
活動実績と成果	14	市民が日常生活において抱える問題解決の糸口を見いだすきっかけづくりとして、必要な相談を実施しており、実施にあたっては、広報さかいや市ホームページ等での周知を行っている。平成30年度における相談実績としては、法律相談は目標値4086人に対し相談者数3247人であり達成率は79%、市民相談は目標値5280人に対し相談者数3752人であり達成率71%となっている。また、相談者に対しアンケート調査を約2か月間実施した結果、中核的な法律相談・市民相談について、満足度が90%を超えており、事業内容に妥当性があるとともに、事業目的も果たしているものと考え。						
	15	法律相談 満足度	%	目標値	100	100	100	100
		実績値		92	93	91		
		達成率		92%	93%	91%		
		評価		普通	普通	普通		
	算出方法・設定根拠など		相談者へのアンケート調査(「非常に役に立った」「役に立った」を選択した割合)					
	16	市民相談 満足度	%	目標値	100	100	100	100
		実績値		97	96	96		
		達成率		97%	96%	96%		
		評価		普通	普通	普通		
	算出方法・設定根拠など		相談者へのアンケート調査(「非常に役に立った」「役に立った」を選択した割合)					

業績の分析

17	<p>目標を達成できた、または達成できなかった要因についての分析(その他、関連情報に基づいた分析)</p> <p>「相談者数」について、法律相談は約80%の達成率となっているが、市民相談は達成率が約70%となっており、目標値に届いていない。しかしながら、市民相談に関しては、1件の相談が長時間になるケースも多々あり、一概に相談件数のみで事業実施の適性を計れるものではない。なお、「満足度」については、目標値には届いていないものの、成果指標のアンケート調査の満足度が両相談ともに90%を超えていることから、事業の有効性は高いと考えている。 今後も引き続き、相談件数・内容の分析、相談の周知を行い、現状の事業レベルを維持しながら事業検証を続けていく。</p>
----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

【分析のチェックポイント】

- 事業の達成度はどうでしたか。
- 5W2Hを踏まえて、実施過程に問題はありませんでしたか。
- 資源投入は適切でしたか。
- 事前想定できない外的要因の影響はありませんでしたか。
- 事業の有効性は高いですか。低いですか。