

令和2年度 事務事業総点検シート(1)
[令和元年度事務事業]

一般会計					事務事業分類	A 一般事務事業
事務事業名	区役所広報・広聴・相談業務				シート番号	007-001
担当部署名	市民人権	局	市民生活	部	市民人権総務	課 評価責任者(課長名)
						前島

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様々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。 <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				
10	直接実施以外の主な支出先	大阪弁護士会					

Ⅲ. 投入量

項目	単位	平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2年度	
		予算	決算	予算	決算	予算	決算	予算	
11 事業費 (a)	千円	35,289	29,168	33,951	27,927	34,177	27,667	31,827	
主な事業費内訳	各種相談員報酬	千円	11,428	6,047	10,209	4,843	10,245	4,841	7,198
	各種相談員費用弁償	千円	1,276	696	1,091	916	1,308	755	957
	相談業務委託料	千円	22,162	22,061	22,162	21,843	22,142	21,688	22,341
		千円							
	国・府支出金	千円							
	財源内訳	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	35,289	29,168	33,951	27,927	34,177	27,667	31,827	
12 人件費 (b)	千円	107,040	111,970	97,230	94,400	78,860	75,360	94,640	
13 総コスト(c)=(a)+(b)	千円	142,329	141,138	131,181	122,327	113,037	103,027	126,467	

令和2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	007-001
-------	---------------	-------	---------

Ⅳ. 評価(測定・分析)》

ロジックモデルの考え方



事業の活動実績や成果

令和元年度実績																														
活動実績と成果	14	<p>市民が日常生活において抱える問題の解決の糸口を見いだすきっかけ作りとして、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。令和元年度における相談実績としては、法律相談は目標値4,008人に対し相談者数3,209人であり達成率は80%、市民相談は目標値5,280人に対し相談者数3,491人であり達成率は66%となっている。 また、相談者に対しアンケート調査を約2カ月間実施した結果、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ている。</p>																												
	15	法律相談 満足度	%	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標値</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>93</td> </tr> <tr> <td>実績値</td> <td>93</td> <td>91</td> <td>91</td> <td></td> </tr> <tr> <td>達成率</td> <td>93%</td> <td>91%</td> <td>91%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>評価</td> <td>普通</td> <td>普通</td> <td>普通</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	目標値	100	100	100	93	実績値	93	91	91		達成率	93%	91%	91%		評価	普通	普通	普通		
		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度																									
	目標値	100	100	100	93																									
	実績値	93	91	91																										
	達成率	93%	91%	91%																										
	評価	普通	普通	普通																										
	算出方法・設定根拠など		目標値: 過年度の実績値を踏まえて設定 実績値: 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	%	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標値</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>96</td> </tr> <tr> <td>実績値</td> <td>96</td> <td>96</td> <td>94</td> <td></td> </tr> <tr> <td>達成率</td> <td>96%</td> <td>96%</td> <td>94%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>評価</td> <td>普通</td> <td>普通</td> <td>普通</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	目標値	100	100	100	96	実績値	96	96	94		達成率	96%	96%	94%		評価	普通	普通	普通		
		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度																									
目標値	100	100	100	96																										
実績値	96	96	94																											
達成率	96%	96%	94%																											
評価	普通	普通	普通																											
算出方法・設定根拠など		目標値: 過年度の実績値を踏まえて設定 実績値: 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)																												

事業の効率性

		区分	単位	平成29年度	平成30年度	令和元年度
17	①	法律相談 相談者数	人	3,111	3,247	3,209
	②	上記①にかかる年間経費	千円	21,542	21,326	21,426
	③	単位当たり経費(②÷①×1,000円)	円/単位	6,925	6,568	6,677
	備考(算出についての説明等)		相談者数1人当たりの経費を算出(法律相談業務委託料)			
		区分	単位	平成29年度	平成30年度	令和元年度
18	①	市民相談 相談者数	人	3,416	3,752	3,491
	②	上記①にかかる年間経費	千円	65,260	61,250	49,760
	③	単位当たり経費(②÷①×1,000円)	円/単位	19,104	16,325	14,254
	備考(算出についての説明等)		相談者数1人当たりの経費を算出(市民相談員にかかる人件費)			

業績の分析

19	目標を達成できた、または達成できなかった要因や効率性についての分析 (その他、関連情報に基づいた分析)
	<p>「相談者数」について、法律相談は80%の達成率となっているが、市民相談は達成率が66%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。また、「事業の効率性」についても、相談という業務の性質上、経費のみをもって判断することは難しいと考えている。 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。</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したか。
 - 有効性は高いですか。低いですか。
 - 効率性は向上していますか。
 - RPA等をはじめとするICTを活用する余地はありましたか。
 - ターゲットに応じた最適媒体の選定など、戦略的な広報ができていましたか。

令和2年度 事務事業総点検シート(3)

事務事業名	区役所広報・広聴・相談業務	シート番号	007-001
-------	---------------	-------	---------

≪ V. 点検 ≫

＜点検の前提＞

- 新型コロナウイルス感染症の影響により、本市の財政運営は今後一層厳しくなる
- 新型コロナウイルス感染症拡大防止と社会経済活動の両立をめざす

○上記「点検の前提」を踏まえ、事業の抜本的な見直しを検討するもの。 ⇒ 確認

コロナ禍を踏まえた点検（必要性・有効性・効率性）	20	本市財政運営が厳しくなることが想定される中、当該事業を廃止できないか。	事業廃止の可能性 <input type="checkbox"/> 廃止できる <input checked="" type="checkbox"/> 廃止できない	廃止した場合に市民生活等に及ぼす具体的な影響 市民が日常生活において抱える問題の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、廃止することで身近な相談窓口が無くなってしまふ。また、コロナ禍においてさらにニーズは高まっていると考えられることから、市民生活に与える影響は大きい。		
	21	(20で廃止できるを選択しなかった場合) 本市財政運営が厳しくなることが想定される中、当該事業を休止(延期)できないか。	事業休止の可能性 <input type="checkbox"/> 休止(延期)できる <input checked="" type="checkbox"/> 休止(延期)できない	休止した場合に市民生活等に及ぼす具体的な影響 <table border="1"> <tr> <td>市民が日常生活において抱える問題の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、休止することで身近な相談窓口が無くなってしまふ。また、コロナ禍においてさらにニーズは高まっていると考えられることから、市民生活に与える影響は大きい。</td> <td> 休止の場合の再開時期 <input type="checkbox"/> 令和2年度中 <input type="checkbox"/> 令和3年度 <input type="checkbox"/> 令和4年度以降 </td> </tr> </table>	市民が日常生活において抱える問題の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、休止することで身近な相談窓口が無くなってしまふ。また、コロナ禍においてさらにニーズは高まっていると考えられることから、市民生活に与える影響は大きい。	休止の場合の再開時期 <input type="checkbox"/> 令和2年度中 <input type="checkbox"/> 令和3年度 <input type="checkbox"/> 令和4年度以降
	市民が日常生活において抱える問題の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、休止することで身近な相談窓口が無くなってしまふ。また、コロナ禍においてさらにニーズは高まっていると考えられることから、市民生活に与える影響は大きい。	休止の場合の再開時期 <input type="checkbox"/> 令和2年度中 <input type="checkbox"/> 令和3年度 <input type="checkbox"/> 令和4年度以降				
	22	(20で廃止できるを選択しなかった場合) 本市財政運営が厳しくなることが想定される中、事業規模を縮小するなど、コスト縮減を図ることができないか。	コストの縮減 <input type="checkbox"/> 一部廃止しコスト縮減できる <input type="checkbox"/> 一部休止しコスト縮減できる <input type="checkbox"/> 規模等を縮小しコスト縮減できる <input type="checkbox"/> 事業手法等を改善しコスト縮減できる <input checked="" type="checkbox"/> 縮減できない	縮減できる場合は具体的な縮減内容、できない場合はその理由 コロナ禍においてさらにニーズは高まっていると考えられることから、事業の廃止・休止及び規模等の縮小(相談日、相談枠の縮小等)はできない。		
	23	(20で廃止できるを選択しなかった場合) 社会経済活動の維持・回復のほか、3密を避けるなどの市民や民間の活動変容への対応に向け、実施手法を改善する必要があるか。	事業手法の適切性 <input type="checkbox"/> 改善する必要がある <input type="checkbox"/> 改善する必要がある <input checked="" type="checkbox"/> 既に対応できている	改善する場合は改善策、その他は理由 新型コロナウイルス感染症対策のため、市民相談について、面談で実施する場合は相談室の換気やパーティションの設置等により感染対策を十分に講じた上で実施しており、電話による相談も可能となっている。 また、法律相談についても、市民相談と同様に換気やパーティションの設置等による対策に加え、通常は原則面談での実施としているが、委託先と調整の上、必要に応じて電話相談を可能とすることで、対応できている。		
24	(20で廃止できるを選択しなかった場合) 効果的・効率的な事業の実施に向け、右に掲げる視点から改善できないか。	効果的・効率的な事業実施(以下の観点で、改善する(または改善済)場合は■、改善しない(改善余地がない場合を含む)場合は□) ① <input checked="" type="checkbox"/> 公民連携の推進 ② <input type="checkbox"/> ICT活用による効率化 ③ <input type="checkbox"/> 他部局との適切な連携・役割分担 関係部署名 () 関連事業名 () ④ <input checked="" type="checkbox"/> 国・府等との適切な役割分担・連携 ⑤ <input checked="" type="checkbox"/> 他政令市等との比較におけるサービス水準の均衡 ⑥ <input type="checkbox"/> その他 ()	理由・説明 本事業は大阪弁護士会等に委託して実施しており、公民連携について改善済である。 また、国・府等との適切な役割分担・連携及びサービス水準の均衡について、他政令市等においても本市と同水準の各種相談事業を実施しているが、事業の対象はそれぞれの市民であり、役割分担は出来ている。 なお、ICTの活用については、ニーズや実施可能性などを分析し、実施方法を研究していく。			
25	これまでの点検を踏まえ、今後の事業のあり方についてどのように考えるか。	事業の方向性 <input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止または延期 <input type="checkbox"/> 事業を縮小 <input type="checkbox"/> 改善して継続 <input checked="" type="checkbox"/> 現状を継続 <input type="checkbox"/> 事業を拡充 公金投入の方向性 <input type="checkbox"/> ゼロ <input type="checkbox"/> 縮小 <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> 拡大	実施年度 <input type="checkbox"/> 令和2年度 <input type="checkbox"/> 令和3年度 <input type="checkbox"/> 令和4年度以降			
		所見 市民が身近に相談できる窓口は必要であり、コロナ禍においてニーズは高まっていると考えられることから、廃止はできない。事業の実施については、これまで、交通事故相談窓口の集約化、特別(サラ金)相談の廃止、法律相談、登記・測量相談の実施回数の変更、行政書士による相談の実施など、業務の見直し・改善を行ってきたが、引き続き相談内容やニーズなどを分析し、市民ニーズに即した実施方法を検討していく。				