

# 令和3年度 事務事業評価シート（1）

## [ 令和2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			事業番号	007-001
担当部署名	市民人権	局	市民生活	部	市民人権総務 課

### I. 基本情報

#### 事業の位置付け

1	堺市基本計画 2025	施策との関連	有・無	戦略	—	施策	—
			無	取組の方向性	—		
		寄与するKPI	有・無	指標名	—		
	堺市SDGs 未来都市計画	施策との関連	有・無	ゴール	—	ターゲット	—
			無	取組	—		
		寄与するKPI	有・無	指標名	—		
		無	現状値	—	目標値	—	
2	関連計画		—				
3	事業開始年度		昭和 38 年度	点検年度	令和 7 年度		
4	実施根拠 (根拠法令、条例等)		—				

#### 事業の概要

5	事業の実施主体 (実施主体となる団体等)	各区役所
6	事業の対象 (対象とする人や物、対象数)	全市民 (約83万人)
7	事業の目的 (事業実施によりめざす状態)	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。
8	事業内容 (目的を達成するための手段) ※スケジュール、実施方法・手段、事業規模・回数など	<ul style="list-style-type: none"> <li>○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。</li> <li>○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。</li> <li>○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。</li> <li>○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。</li> <li>○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。</li> </ul>
	※国・府の基準より上回って実施した内容を具体的に記載	—
9	主な支出先 (委託・補助金・負担金等)	大阪弁護士会
10	公民連携・協働事業	—

### II. 事業目的の達成状況

#### 事業の成果や活動実績の測定

成果指標(目的の達成状況を測定)	単位		実績		目標	目標
			令和元年度	令和2年度	令和3年度	点検年度
11 法律相談 満足度	%	目標値	100	93	92	92
		実績値	91	92		
		達成率	91%	99%		
当該指標を選定した理由		当該相談を利用し「(非常に)役に立った」と満足していただくことが、市民生活の安定につながると思われるため。				
目標値の設定根拠・算出方法		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）				
活動指標(成果を上げるための手段)	単位		実績		目標	
			令和元年度	令和2年度	令和3年度	
12 法律相談 相談件数	件	目標値	—	—	4,056	
		実績値	3,209	3,010		
		達成率	—	—		
当該指標を選定した理由		相談における満足度を測定するためのベースとするため、令和3年度から当該指標を設定した。				
目標値の設定根拠・算出方法		目標値：年間実施可能枠数 実績値：相談件数				

## 令和3年度 事務事業評価シート（2）

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

### Ⅲ. 投入量

#### 事業コスト

(単位：千円)

事業費 (a)	平成30年度	令和元年度	令和2年度		令和3年度
	決算	決算	予算	決算	予算
事業費 (a)	27,927	27,667	31,827	28,125	28,455
13 財源内訳	国支出金	0	0	0	0
	府支出金	0	0	0	0
	市債	0	0	0	0
	その他 ( )	0	0	0	0
	受益者負担金(使用料、手数料等)	0	0	0	0
一般財源	27,927	27,667	31,827	28,125	28,455
14 人件費 (b)	94,400	75,360	94,640	98,510	95,190
15 年間経費(c)=(a)+(b)	122,327	103,027	126,467	126,635	123,645

#### 事業費の内訳

(単位：千円)

事業費内訳	項目	年度		事業費	うち一般財源	項目	年度		事業費	うち一般財源
		R2	決算				R2	決算		
16	法律相談委託	R2	決算	22,076	22,076	消耗品	R2	決算	326	326
		R3	予算	21,883	21,883		R3	予算	239	239
	登記・測量相談委託	R2	決算	220	220	普通旅費	R2	決算	7	7
		R3	予算	264	264		R3	予算	314	314
	会計年度任用職員報酬	R2	決算	4,351	4,351	手数料	R2	決算	46	46
		R3	予算	4,352	4,352		R3	予算	46	46
	期末手当(会計年度任用職員)	R2	決算	434	434	研修会等参加負担金	R2	決算	17	17
		R3	予算	526	526		R3	予算	136	136
	費用弁償(通勤費・その他)	R2	決算	647	647	その他(図書購入費など)	R2	決算	1	1
		R3	予算	656	656		R3	予算	39	39

### Ⅳ. 事業の効率性

#### 単位当たり経費

区分	単位	令和元年度	令和2年度
		3,209	3,010
② 上記①にかかる年間経費	千円	21,426	22,076
③ 単位当たり経費(②÷①×1,000円)	円/単位	6,677	7,334
備考(算出についての説明等)			

### Ⅴ. 評価

#### 費用対効果に係る所見

18	<p>法律相談について、「相談件数」、「満足度」とともに目標を概ね達成できている。</p> <p>令和元年度と比較し、令和2年度は単位当たり経費が増加しているが、コロナ禍における感染対策として、相談方法を一時的に対面相談から電話相談へ変更したこと等から、例年に比べ相談件数が減少したと思われる。</p> <p>アンケート調査における「満足度」の目標達成率が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が、本市の財政危機を踏まえ、利用率等に応じた見直しを検討していく。</p>
----	--

#### KPI等への寄与(基本計画等のKPI・取組の方向性や事業の目的の達成にどのように寄与したか)

19	<p>令和2年度の相談者へのアンケート調査では、相談が「非常に役に立った」「役に立った」を選択した割合が市民相談では95%であり、法律相談については92%であることから、各種相談が、市民が抱える問題解決の糸口を見いだすきっかけとなり、市民生活の安定に寄与しているものと考えている。</p>
----	--