

令和4年度 事務事業評価シート（1）

[令和3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				
6	事業の対象 (対象とする人や物、対象数)	全市民	対象数	823,731	単位	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	<p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○交通事故相談：交通事故に関する示談、過失の程度等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。</p> <p>○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。</p>
	※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2年度	令和3年度	令和4年度	令和7年度
11 法律相談 満足度	%	目標値	93	92	93	93
		実績値	92	93		
		達成率	99%	101%		
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）					
12 活動指標(成果を上げるための手段)	件	目標値	—	—	—	
		実績値	3,010	2,801		
		達成率	—	—		
当該指標を選定した理由	法律相談の利用状況が把握できる指標であるため、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	相談件数（相談件数の増加が目的ではないため、目標値は設定しない）					

令和4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

※当初予算には、前年度からの繰越分を含む。 (単位：千円)

項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度		令和4年度
	決算	決算	当初予算	決算	当初予算
事業費 (a)	27,667	28,125	28,455	27,842	25,262
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	27,667	28,125	28,455	27,842
14 人件費 (b)	75,360	98,510	95,190	87,430	87,160
15 年間経費(c)=(a)+(b)	103,027	126,635	123,645	115,272	112,422

事業費の内訳

(単位：千円)

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	
								R3 決算
16 事業費内訳	法律相談委託料	R3 決算	21,882	21,882	消耗品	R3 決算	221	221
		R4 予算	21,521	21,521		R4 予算	255	255
	登記・測量相談委託料	R3 決算	174	174	普通旅費	R3 決算	11	11
		R4 予算	264	264		R4 予算	255	255
	会計年度任用職員報酬	R3 決算	4,351	4,351	手数料	R3 決算	46	46
		R4 予算	2,176	2,176		R4 予算	46	46
	期末手当 (会計年度任用職員)	R3 決算	490	490	研修会等参加負担金	R3 決算	0	0
		R4 予算	263	263		R4 予算	104	104
	費用弁償 (通勤費・その他)	R3 決算	648	648	その他 (備品購入費など)	R3 決算	19	19
		R4 予算	341	341		R4 予算	37	37

Ⅳ. 事業の効率性

単位当たり経費

区分	単位	令和2年度	令和3年度
① 法律相談 相談件数	件	3,010	2,801
② 上記①にかかる年間経費	千円	22,076	21,882
③ 単位当たり経費 (②÷①×1,000円)	円/単位	7,334	7,812
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 法律相談については、令和3年度はコロナ禍における感染対策として、緊急事態宣言下での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や、緊急事態宣言の発令期間が前年度より長かったこと等から、相談件数が減少したと考えられ、前年度と比較し単位当たり経費が増加した。相談という業務の性質上、事業の効率性をもって、本事業の有効性を判断することは難しいが、アンケート調査における「満足度」の割合が90%を超えていることから、事業の有効性は高いと考えるものの、本市の財政状況を鑑み、直近5年間における各区の相談利用率等を踏まえ、令和4年度から美原区の実施時間を1時間縮減する見直しを行った。

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 令和3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99%であり、法律相談については93%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する。