

事務事業マネジメントシート(平成25年度実績と平成26年度計画)

平成26年 5月20日 更新

事務事業名		行政相談事業				☐ マニフェスト関連 ☐ 全庁横断課題関連 ☐ 集中改革プラン関連			
総合計画体系	政策	4	みんな元気で笑顔あふれるまちづくり			所属部	総務部	課長名	中村誓丞
	施策	23	人権が尊重される社会づくり			所属課	総務課	担当者名	猿渡祥子
	基本事業	76	人権相談体制の充実			所属班	総務・男女共同参画班	(内線)	1217
予算科目		会計一般	款	項	目	事業連番	法令根拠	行政相談委員法	
終了、開始年度		☐ 25年度で終了 ☐ 25年度から開始				事業期間	☐ 単年度のみ ☒ 単年度繰返 (開始年度 21 年度) ☐ 期間限定複数年度 (～ 年度)		
								成果優先度評価結果	⑤
								コスト削減優先度評価結果	⑨

★事務事業の概要(具体的なやり方、手順、詳細。期間限定複数年度事業は全体像を記述)

【事業の内容】 (開始した背景・きっかけ・今後の状況変化を含む)	①行政に対する市民の苦情相談に対応するため国が任命した行政相談員2名による相談所を月2回市内の公共施設みどり館と西合志庁舎に交互に開設する事業。 ②行政相談週間(毎年10月)に行政相談の啓発を行う。 市民にもある程度浸透し、コンスタントに相談者が訪れている。
【業務の流れ】	①行政相談委員の推薦(任期2年) ②広報紙、ホームページ上で相談日を周知 ③国が開催する地区連絡会議への参加
【主な予算費目】	なし
【意見や要望】 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?	

1 現状把握の部(DO、PLAN)

(1)事務事業の目的と指標		新規・拡充区分	
①手段(主な活動) 25年度実績(25年度に行った主な活動)(DO) 年間24回(月2回)の行政相談所を開設、また、行政相談週間(年1回10月)に行政相談の啓発を行った。		26年度計画(次年度に計画している主な活動)(PLAN) 前年度と同様	
①活動指標(事務事業の活動量を表す指標)	(単位)	予算の主な増減の理由	
→ ア: 相談所の開設日数	日		
→ イ:			
②対象(誰、何を対象にしているのか) *人や自然資源等	(単位)	②対象指標(対象の大きさを表す指標)	
行政に関する疑問や悩みを抱え、相談を受けたい市民	人	→ ア: 市民(3月末)	人
→ イ:		→ イ:	
③意図(この事業によって、対象をどう変えるのか)	(単位)	③成果指標(意図の達成度を表す指標)	
疑問や悩みの問題点を行政と検討し、解決させる。	件	→ ア: 行政相談制度に関して市民から苦情や不満があった件数	件
→ イ:		→ イ:	
*③成果指標設定の理由と26年度目標値設定の根拠 行政に関する疑問や悩みについて、相談された件数に対し解決した割合で把握できるので成果指標の設定とした。			総トータルコスト 全体計画 ～ 年度 0

(2)各指標・総事業費 の推移				単位	23年度 実績(決算)	24年度 実績(決算)	25年度 目標(当初予算)	25年度 実績(決算)	26年度 目標(当初予算)	27年度 予定	28年度 見込	29年度 見込	
① 活動指標		ア	日		24	24	24	24	24	24	24	24	
		イ											
② 対象指標		ア	人		56,346	57,206	57,500	58,237	58,785	59,333	59,881	60,429	
		イ											
③ 成果指標		ア	件		0	0	0	0	0	0	0	0	
		イ											
投資 入費 量	事業 内訳	国庫支出金	千円										
		都道府県支出金	千円										
		地方債	千円										
		その他	千円										
		繰入金	千円										
		一般財源	千円										
	(A) 事業費計	(A) 事業費計	千円		0	0	0	0	0	0	0	0	0
		(A)のうち指定経費	千円		0	0	0	0	0	0	0	0	0
		(A)のうち時間外・特勤	千円		0	0	0	0	0	0	0	0	0
	人件 費	正規職員従事人数	人		2	3	1	4	1	1	1	1	1
		延べ業務時間	時間		105	100	40	63	40	40	40	40	40
		(B)人件費計	千円		423	407	162	250	162	162	162	162	162
トータルコスト(A)+(B)		千円		423	407	162	250	162	162	162	162	162	

事務事業名	行政相談事業	所属部	総務部	所属課	総務課
-------	--------	-----	-----	-----	-----

2 評価の部（SEE）

*原則は25年度の後評価、ただし複数年度事業は25年度実績を踏まえての途中評価

目標達成度評価	①25年度目標達成度評価 事務事業の当年度実績は当年度目標値を達成したか、未達成の場合その原因は？	☒ 達成した ☐ 達成しなかった ⇒【原因】
	②26年度目標達成見込み 事務事業の次年度目標値に対して次年度の見込みはついているのか？	☒ 目標達成見込みあり⇒【理由】 ☐ 目標達成は厳しい⇒【理由と対策】 行政相談所を開設し、また、行政相談の啓発を行っていく。
有効性評価	③成果の向上余地 次年度以降にこの事務事業の成果を向上させる余地はあるか？成果が頭打ちになってないか？	☐ 向上余地がある ⇒【理由】 ☒ 向上余地がない ⇒【理由】 相談に対しては100%満足させることができることが成果であるので向上の余地はないが、継続し開催することが必要である
	④類似事業との統廃合・連携の可能性 目的を達成するには、この事務事業以外他に方法はないか？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？	☐ 他に手段がある（具体的な手段、事務事業）⇒【理由】 ☒ 他に手段がない ⇒【理由】 ☐ 統廃合・連携ができる ⇒【理由】 ☐ 統廃合・連携ができない ⇒【理由】 類似事業はない
効率性評価	⑤事業費の削減余地 成果を下げずに事業費を削減できないか？（仕様や工法の適正化、住民の協力など）	☐ 削減余地がある ⇒【理由】 ☒ 削減余地がない ⇒【理由】 事業費なし
	⑥人件費（延べ業務時間）の削減余地 やり方を工夫して延べ業務時間を削減できないか？成果を下げずに正職員以外の職員や委託でできないか？（アウトソーシングなど）	☐ 削減余地がある ⇒【理由】 ☒ 削減余地がない ⇒【理由】 最低限の業務時間で運用しており削減の余地はない
公平性評価	⑦受益機会・費用負担の適正化余地 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？	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】 ☒ 公平・公正である ⇒【理由】 全市民を対象としているので公平である
役割分担評価	⑧行政の役割分担の適正化 事業事務のやり方や手段においてこれまでの行政、市が行ってきた範囲を住民や地域・団体に移行できないか？	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】 ☒ 役割分担は適正である ⇒【理由】 国（総務省行政評価事務所）及び行政相談委員から市に対して依頼のあった事務を行っており、移行はできない。

3 評価結果の総括（SEE） ※事務事業全体の振り返り、成果及び反省点等を記入

相談日を年間24日開設。また、行政相談委員への個別の相談などもあり、行政相談への周知と理解が図られている。

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（改革改善案）・・・複数選択可 ☐ 廃止 ☐ 休止 ☐ 目的再設定 ☐ 事業統廃合・連携 ☐ 事業のやり方改善（有効性改善） ☐ 事業のやり方改善（効率性改善） ☐ 事業のやり方改善（公平性改善） ☒ 現状維持（従来通りで特に改革改善をしない）		(2) 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> <th rowspan="3">成果</th> <th>向上</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>維持</th> <td></td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <th>低下</th> <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																						
(3) 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																							