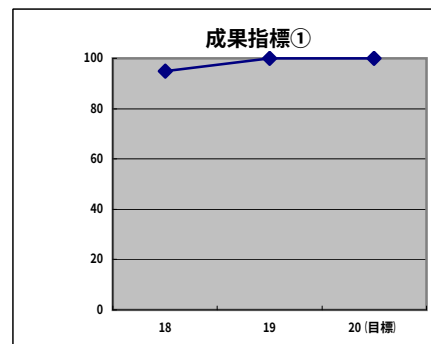
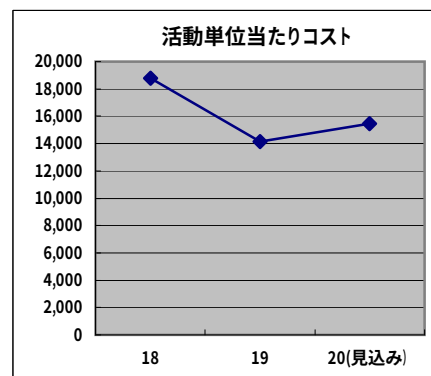


事務事業名		市民相談事務		予 算 科 目	会計	1	一 般 会 計
					款	2	総務費
					項	1	総務管理費
					目	2	広報広聴費
					事業	2	広聴
総合基本計画	まちづくりの目標(章)	5	信頼に基づく市民とともに作るまち				
	施策(節)	2	情報公開と広報・広聴				
	施策の方向	(2)	広聴活動の充実				
関連する計画等				作成部署	市民人権部市民協働ふれあい課		
				連絡先	072 - 958 - 1111 内線 1080		
事業の目的	対象(誰を・何を)						
	市民						
	意図(どういう状態にしたいのか)						
事業の内容	相談することにより、問題解決に向かい安心した生活を送れるようにする。						
	・面談相談 ・電話相談 ・メール相談 ・庁内の担当課や専門機関の紹介等の情報提供						
根拠法令等							
事業開始時期		☐ 昭和 ☒ 平成 18 年 月開始 ☐ 明確にはわからない				終了年度	平成 年度
事業開始時からの状況変化		平成18年4月より当課の事務所管となった。					
市民や議会の要望							
実施手法		☒ 直営 ☐ 一部委託 ☐ 全部委託 ☐ 補助金・助成金 ☐ その他()					
委託先		☐ 外郭団体委託	名称	委託内容			
		☐ 民間委託					

区 分		18年度 (実績)	19年度 (実績)	20年度 (見込み)
事業費【1】 (千円)				
人件費【2】 (千円)		5,560	4,200	4,620
職員数	正規職員	0.40 人	0.50 人	0.55 人
	再任用職員	1.00 人	0.00 人	0.00 人
	嘱託職員	0.00 人	0.00 人	0.00 人
	臨時職員	0.00 人	0.00 人	0.00 人
	超過勤務(参考) (時間)	0.00 時間	0.00 時間	0.00 時間
総事業費 (【1】 + 【2】) 【A】 (千円)		5,560	4,200	4,620
財源内訳	国費 (千円)			
	府費 (千円)			
	市債 (千円)			
	その他 (手数料・使用料等) (千円)			
	一般財源 (千円)	5,560	4,200	4,620
活動指標(事業の活動実績)【B】 単位		18年度	19年度	20年度(目標)
① 相談対応日数	日	296	297	299
②				
③				
活動単位当たりコスト (【A】 / 【B】 ①)		18,784 円	14,141 円	15,452 円
市民1人当たりコスト (【A】 / 人口)		46 円	35 円	39 円



成果指標 (事業目的の達成度を測る指標)	指標名		指標設定の考え方		平成18年度	平成19年度	平成20年度
	①	適切に処理した対応率 (%)	(式)	目標	100	100	達成率 (%)
					95	100	100.0%
	②	(式)		目標			達成率 (%)
				実績			

市の関与の必要性	市の関与が必要な理由									評価	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	必要性	分析・評価の説明
	法令上の義務	受益者が不特定多数	最低限の生活水準を確保	市民の不安を解消	社会的経済的弱者を対象	民間だけでは負担しきれない	民間だけでは供給不足	市の特色等を市内外へ発信	第三者にも受益がある	有	市民から相談を受け、問題解決に向けてアドバイス等ができる、市民の身近な相談窓口は必要不可欠である。
		○		○		○					

分析・評価	視点	分析のためのチェック点	はい	いいえ	該当なし	分析・評価の説明
	妥当性	市民ニーズが高い 市民ニーズに比較してサービスの供給過剰となっていない 社会情勢の変化に対応している 他市の水準と比較しても、対象範囲や水準を見直す必要がない 国・府の事業と重複していない 事業を休止、廃止した場合の影響度が大きい 緊急性が認められる	☒ ☒ ☒ ☒ ☒ ☒ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☒	気軽に相談できる窓口が必要である。 より経験豊富で知識の多い職員の配置が求められる。市の他課では受けられない相談が多い。民間の専門的な団体などの協力が得られないか検討していく。
	効率性	単位コストが適切である（経年、他市比較など） 受益者負担の割合は適当である 人員を削減する余地がない 事業費を削減する余地がない 簡略化できる方法や手段がない 市の他事業と重複していない 民間活力（民間委託、NPO、ボランティア、PFIなど）の活用について検討の余地がない	☐ ☐ ☒ ☒ ☒ ☒ ☐	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☒	☒ ☒ ☐ ☐	
	有効性	上位の施策（目的）が明確である 上位の施策（目的）への貢献度が高い事業である 成果を向上させる余地がない 市民の視点にたってサービスが提供されている	☒ ☒ ☐ ☐	☐ ☐ ☒ ☒	☐ ☐ ☐ ☐	市民からの相談にのることによって、問題解決に向かい、安心して生活を送れるようになる。 民間の専門的な団体などの協力が得られないか検討していく。
	協働性	事業の企画、立案に市民が参加している 事業の実施に向けて、市民と情報の共有が図られている 事業の実施について積極的に市民の意見を反映している 事業の実施に市民の参加、協力が得られている	☐ ☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐ ☐	☒ ☒ ☒ ☒	
	達成度	成果指標の目標値は適正である 成果指標の実績値は目標値以上である 成果指標は前年度より向上している	☒ ☒ ☒	☐ ☐ ☐	☐ ☐ ☐	適切に対応している。

担当部局評価	総合評価	
	☒ 拡大・充実 ☐ 現状維持 ☐ 方法改善 ☐ 民営化・民間委託 ☐ 縮小 ☐ 廃止・休止 ☐ 完了	
	評価の理由	
	市民が気軽に相談できる総合的な相談窓口は必要。	
	今後に向けて（取組方針、具体的な改善改革案など） 様々な相談に対応できる経験豊富で知識の多い職員の配置。	