

行政評価シート(事後評価)

コード 1-3-4	事務事業名 市民相談事業(一般市民相談)	所管部課 企画部秘書広報課
--------------	-------------------------	------------------

事務事業の概要	事務事業の目的		根拠法令等
	市民が抱える日常生活の中の悩み事・困りごとに対し、適切な相談機関の案内や、解決のための方向性を示すために、市民からの相談に応じる。		<input type="checkbox"/> 法律 <input type="checkbox"/> 条例・規則 <input type="checkbox"/> 政令・省令 <input checked="" type="checkbox"/> 要綱・要領
	事業内容・実施方法等 / 補助の概要: 補助団体の概要(団体名・団体の活動内容・補助金の活用内容等)、補助金の概要(国・都基準の有無・対象者拡大の有無・上乗せ補助額・市単独補助額)等		
	月曜日から金曜日(休日を除く)の午前8時30分から午後5時に、再雇用嘱託職員(田無庁舎3人、保谷庁舎3人)が相談等に対応している。相談のほか、一方の庁舎にしかない部署の簡易な受付等の窓口業務を実施している(合併以来)。 平成19年度より、フロアマネージャー業務も追加され、平成20年度より保谷庁舎でも実施している。		
事業開始時期	合併前から	年度	実施形態
		<input checked="" type="checkbox"/> 直営 <input type="checkbox"/> 委託 <input type="checkbox"/> 補助 <input type="checkbox"/> その他 ( )	

項目	単位	17年度	18年度	19年度	20年度
事業費(A)					
財源	千円				
国庫支出金・都支出金					
地方債					
内訳					
その他( )					
一般財源		0	0	0	0
所要人員(B)	人	0.52	0.52	0.08	0.10
人件費(C)=平均給与×(B)	千円	4,264	4,252	637	816
臨時職員等賃金(C')	千円	8,659	8,605	12,285	13,287
総コスト(D)=(A)+(C)+(C')	千円	12,923	12,857	12,922	14,103
単位当たりコスト					
(E)=(D)/(相談開催日数)	千円	56	56	56	61

活動等指標	単位	17年度	18年度	19年度	20年度
相談開催日数	実績値 日	230	230	230	230
	実績値				
(指標の説明・数値変化の理由 など) 相談を開催した日数					
成果指標	単位	17年度	18年度	19年度	20年度
一次 相談件数	目標値 件				
	実績値 件	3,761	2,886	3,960	
二次	目標値				
	実績値				
(指標の説明・数値変化の理由 など) 相談件数はあくまでも市民の状況に応じて変化するため、目標値は設置できない。					

事業環境等	市民・関連団体等の意見(アンケート結果など)	特になし	
	都内26市のサービス水準との比較(平均値、本市の順位など)	<input type="checkbox"/> 上 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下	他市でも概ね同程度の相談体制を構築している。
	代替・類似サービスの有無	<input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無	市民のありとあらゆる相談・問い合わせ等に応じる窓口は、市内に他にはないと思われる。

コード 1-3-4	事務事業名 市民相談事業(一般市民相談)	所管部課 企画部秘書広報課
--------------	-------------------------	------------------

### 【一次評価】

検証項目	ランク		一次評価	判断理由及び事業を行う上での課題や、今後改善すべき点等
事業の優先度(緊急性)	2		<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 継続実施 <input checked="" type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止	<p>相談への対応は通常、経験の蓄積によるところが大きいですが、一般市民相談に対応する再雇用嘱託職員は、長くても2～3年で入れ替わる。市民からは、あらゆる分野の相談が寄せられるため、それらによ的確に答えること(適切な窓口・制度の紹介、その問題の根拠法令等の明示等)ができるよう、研修等の機会が必要である。</p>
事業の必要性	2			
事業主体の妥当性	2			
直接のサービスの相手方	1			
事業内容等の適切さ	2			
受益者負担の適切さ	3			
市民ニーズの把握	2			

### 【二次評価】

検証項目	ランク		二次評価	判断理由及び事業を行う上での課題や、今後改善すべき点等
事業の優先度(緊急性)	2		<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 継続実施 <input checked="" type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止	<p>市民相談窓口及びフロアマネージャーの業務は、市民と直接に接する業務であることから、担当再雇用職員を対象とした相談・接遇面でのスキルアップを図る研修等の実施を検討する必要がある。業務遂行上必要とされる知識の習得に関しても同様である。</p>
事業の必要性	2			
事業主体の妥当性	2			
直接のサービスの相手方	1			
事業内容等の適切さ	2			
受益者負担の適切さ	2			
市民ニーズの把握	2			

### 【行革本部評価】

行革本部評価	判断理由及び事業を行う上での課題や、今後改善すべき点等
<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 継続実施 <input checked="" type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止	<p>複雑化している社会の現状を踏まえると、気軽に訪問できる市の無料相談窓口は貴重な存在であり、利用件数が多いことから、必要性はあるものと考えられる。相談内容が多岐にわたることから、的確に対応するためには、豊富な経験が必要であるが、現在相談員として対応している再雇用嘱託職員は、短期間で交代するため、スキルの蓄積が困難な状態となっている。より質の高い相談事業とするため、法令や市の制度、接遇など、相談業務を遂行するうえで必要となる知識等に関する研修の実施について検討されたい。</p>