

事務事業名		田沼行政センター地域相談事業				評価区分(事前評価・事後評価)			事後評価(A・B表)		
政策体系	基本目標	5 市民みんなでつくる夢のあるまちづくり				担当組織	担当部	市民生活部	担当課	田沼行政センター	
	政策	2 自立した行政経営によるまちづくり				担当係	総務係	担当課長名	山口みどり		
	施策	1 効率的な行政経営の推進				新規事業・継続事業		継続事業			
	基本事業	2 効率的・効果的な事務事業の推進と組織編成				実施計画事業・一般事業		一般事業			
予算科目	短縮コード	会計	款	項	目	予算細事業名				市単独事業・国県補助事業	市単独事業
						任意的事業・義務的事業		任意的事業			
						実施方法		直営			
事業計画	単年度繰り返し	事業期間	16年度～ 年度		根拠法令 条例等	事業区分		事業分類		相談事業	
						リーディングプロジェクト		該当なし			
						市長マニフェスト		該当なし			

1. 事務事業の現状把握【DO】

(1) 事務事業の手段・目的・結果・各指標

① 手段(事務事業の主な活動内容を記入します。)											
事業概要(具体的な事務事業の活動内容・進め方)					平成26年度実績(平成26年度に行った主な活動内容)						
・地域における市民・団体からの要望・苦情・照会等に対し問題解決への助言を行う。状況に応じ、担当部署への引継ぎや相談窓口への案内を行う。					・市民からの相談・要望・苦情等への対応						
					活動指標	単位	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(見込)	28年度(見込)	29年度(見込)
					要望・苦情等受付件数	件	2	3	10		
② 対象(この事務事業は誰・何を対象としていますか?)											
・地域の諸問題を抱え、適切なアドバイスを必要とする市民、団体等 ・市政に対する要望、苦情、照会等相談を必要とする市民、団体等					対象指標	単位	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(見込)	28年度(見込)	29年度(見込)
					要望・苦情等対応件数	件	2	3	10		
目的											
③ 意図(この事務事業によって、対象をどのような状態にしたいのですか?)											
・相談等に訪れる市民、地域団体の代表者等が問題解決のヒントや手がかりをつかみ、地域住民等の不安、戸惑いを取除く。					成果指標	単位	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(目標)	28年度(目標)	29年度(目標)
					要望・苦情等対応件数/要望・苦情等受付件数	%	100	100	100		
④ 結果(どのような結果に結びつきますか?)											
総合計画に基づいた効率的・効果的な事務事業の執行を推進するとともに、それに向けた組織編成がなされる。					上位成果指標	単位	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(目標)	28年度(目標)	29年度(目標)
					休廃止した事務事業数	事業	130	89	115	110	105
					見直しの図られた事務事業数	事業	465	498	595	590	585

(2) 総事業費の推移・内訳

事業費 投入量	財源内訳	単位	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(目標)	28年度(目標)	29年度(目標)			
	国庫支出金	千円								
	県支出金	千円								
	地方債	千円								
	その他	千円								
	一般財源	千円	0	0	0					
	事業費計(A)	千円	0	0	0	0	0			
	事業費の内訳	千円	項目	事業費	項目	事業費	項目	事業費	項目	事業費
	人件費	人	1	1	1	1	1			
のべ業務時間	時間	10	10	10	15	15				
人件費計(B)	千円	39	39	39	59	59				
トータルコスト(A)+(B)	千円	39	39	39	59	59				

事務事業名	田沼行政センター地域相談事業	担当部	市民生活部	担当課	田沼行政センター	担当係	総務係
-------	----------------	-----	-------	-----	----------	-----	-----

(3) 事務事業を取り巻く環境変化・市民の意見等

①この事務事業は、いつ頃、どのようなきっかけで開始しましたか？	合併に伴う制度の統一、市域の拡大等により地域から様々な課題、要望が予想されることから、身近な場所で相談ができるよう、地域相談等事務が開始された。
②事務事業を取り巻く環境(対象者や国・県などの法令等、社会情勢など)は事務事業の開始時期や合併前と比べてどのように変化していますか？	合併から10年が経過し、行政に対する市民の理解が深まり、相談や苦情の件数が減少した。
③この事務事業に対して、関係者(市民、議会、事務事業対象者)からどのような意見・要望がありますか？	「地域や消防団等の問題に関して相談できる窓口が身近であれば便利である。」という意見がある。また、「地域の課題や話題に関して情報交換する総合的な部署が必要である。」と進言する議員もいる。

(4) 前年度の評価結果に対する改革・改善の取組

前年度の評価結果	評価結果を受けて行った具体的な改革・改善の取組
事業のやり方改善(コストの見直し)	担当課に速やかに引き継げるよう、職場内研修を実施した。

2. 事務事業の事後評価【Check】

目的 妥当性 評価	①政策体系との整合性 この事務事業の目的(対象・意図)は、政策体系(結果)に結びついていますか？	理由・改善案	地域から寄せられる行政への苦情・要望・照会等に対応し、その内容に応じた確かな解決方法を示すことで、行政と市民との相互信頼関係を築き、市民が安心して暮らせるまちづくりに資することができる。
	②公共関与の妥当性 なぜこの事務事業を市が行わなければならないのですか？ 民間やNPO、市民団体などに委ねることはできませんか？	理由・改善案	合併に伴い制度の統一・市域の拡大により地域(市民)から様々な課題、要望が予想されることから、新市発足から地域相談等事務が開始されたが、多くの相談内容等が行政に関連する事案であることから公共関与に妥当性はある。
	③対象・意図の妥当性 事務事業の現状や成果から考えて、対象と意図を見直す必要がありますか？	理由・改善案	相談内容の多くが行政と市民・町会との関係の中での事案である、対象と意図を見直す余地はない。
有効性 評価	④事務事業の成果向上余地 事務事業の成果は出ていますか？ 事務事業のやり方・進め方を見直すことで成果を向上させることができますか？	理由・改善案	相談対応マニュアルにより適切な対応を行っている。
	⑤類似事務事業との統合・連携の可能性 類似の目的や活動形態を持つ他の事務事業がありますか？ ある場合は、その事務事業との統合・連携ができますか？	理由・改善案	類似事務事業名 葛生行政センター地域相談事業 地域の相談業務であるため、それぞれの行政センターで行う必要があり統合できない。
	* 類似事務事業があれば、名称を記入		
効率性 評価	⑥事業費・人件費の削減余地 事務事業の成果を低下させずに事業費・人件費を削減することができますか？	理由・改善案	相談対応マニュアル等による適切な対応をしており、人件費を削減する余地はない。
	⑦受益者負担の適正化余地 この事務事業の受益者は誰ですか？ 事務事業の目的や成果から考えて受益者負担を見直す必要がありますか？	理由・改善案	全市民を対象とした相談事業であり、受益者に負担を求める余地はない。
総合 評価	⑧本事業の休止・終了条件(本事業はどんな状態になれば休止・廃止、事業終了となるか？)		市民が担当する部署へ直接相談することができれば廃止できる。

3. 評価結果の総括と今後の方向性【Action】

(1) 今後の事務事業の方向性	(2) 改革・改善による期待効果	(3) 改革・改善を実現するうえで解決すべき課題(壁)とその解決策																							
現状維持(従来通り実施)	廃止・休止の場合は、記入不要 ×の領域は改革改善ではない。																								
* 評価結果に基づいた改革改善案を記入します。 (複数ある場合は、①②・・・と記入します。現状維持の場合は記入しません。)	<table border="1"> <tr> <td colspan="2"></td> <td colspan="3">コスト</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td>削減</td> <td>維持</td> <td>増加</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">成果</td> <td>向上</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>維持</td> <td></td> <td>○</td> <td>×</td> </tr> <tr> <td>低下</td> <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		×	×																					