

事務事業名		葛生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 市民みんなで作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	葛生行政センター	
	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	津久井博子		
	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			
						事業分類		相談事業			
事業計画	単年度繰り返し	事業期間	年度	～	年度	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			
						根拠法令 条例等					

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、苦情及び照会に対し、問題解決のアドバイスや担当課に引き継ぐなど適切な相談窓口の案内を実施した。			住民、町会等からの生活環境等の相談や要望、苦情を聞き、所管関係各課に相談、要望等の情報の発信を行った。							
			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	20	23	23	23	23	
② 対象(この事務事業は誰・何を対象としていますか?)										
要望、苦情、照会など相談を必要としている市民、団体等(主に葛生地区)			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、苦情等受理・回答件数	件	20	23	23	23	23	
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?)										
地域住民や団体からの要望、苦情等に対して、迅速で適切な対応をすることにより、市民から不安の払拭や要望に応える。			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	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								
	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	2	2	2					
のべ業務時間	時間	62	72	72						
人件費計(B)	千円	241	284	284	0	0				
トータルコスト(A)+(B)	千円	241	284	284	0	0				

事務事業名	葛生行政センター地域相談事業	担当部	市民生活部	担当課	葛生行政センター	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？	合併により市民サービスが低下しないように、葛生庁舎内に葛生行政センターを設置し、市民に係わる多くの相談業務を出来るようにした。合併後、地域に関わる諸問題を住民が気軽に身近な場所で相談が出来るようにと開始された。
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？	地域における要望や苦情等について、市民が市の組織・機構に慣れ、直接担当課に連絡をするようになり、合併当初と比較し、相談件数は大幅に減少した。平成23年3月の東日本大震災により、葛生行政センターは、耐震診断の結果、耐震上、危険との判定が出たことにより、葛生庁舎から事務所が葛生あくど保健センターへ移動となった。
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？	町会に係わる相談に関しては、相談窓口が窓口業務に近い場所にあったほうが便利であるという町会関係者の声がある。

(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
現状維持	安全、安心のまちづくりを推進する当市にとって、地域住民からの相談業務は、欠くことのできないものであり、より柔軟で親切な対応が求められるところである。とくに、地域住民の意見聴取として、パブリックコメントなどの相談窓口として、機能を果たす。

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？	結びついている	理由・改善案	地域から寄せられる行政への要望・苦情等の相談に対し、迅速で適切な対応をすることは窓口サービス業務の充実という政策体系に結びつく。
	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？	市が行わなければならない	理由・改善案	地域住民からの要望・苦情等の身近な問題に対し、迅速かつ柔軟な対応が求められ、分庁方式を有効に利用すべきである。
	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？	妥当である	理由・改善案	相談、要望、苦情等の内容は、身近な環境問題や行政への要望が主であり、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？	成果向上余地がない	理由・改善案	相談対応マニュアルを作成し、解決のスピード化に加えきめの細かい対応を実施している。
	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？	類似事務事業はあるが、統合・連携できない	理由・改善案	当初の目的は、合併に伴う、要望・苦情等の相談事業であったが、最近では生活環境に関する苦情・要望などのほか、担当課への橋渡し役も兼ねており幅広い事業を展開しているため、住民の利便性を考慮すれば、分庁舎方式の性格上、事務事業の統合・連携はできない。
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？	削減の余地はない	理由・改善案	相談対応マニュアルを作成し、解決のスピード化に加えきめ細かい対応を実施しており、これ以上の削減の余地はない。
	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？	受益者負担を求める必要がない	理由・改善案	全市民、団体等を対象とした事業であり、財政負担を受益者に求めるべき性格のものではない。
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？)			
市民が直接担当課へ相談するよう広報等で周知徹底すれば廃止できる。				

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" rowspan="2"></td> <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		×	×																			