



|       |        |         |             |     |     |
|-------|--------|---------|-------------|-----|-----|
| 事務事業名 | 行政相談事業 | 事務事業No. | 60304000734 | 所属課 | 総務課 |
|-------|--------|---------|-------------|-----|-----|

【Do】 1. 事務事業の現状把握（その2）

|   |
|---|
| (5) この事務事業を開始したきっかけは、いつ頃どんな経緯で開始されたのか？ 開始時期あるいは5年前と比べてどう変わったのか？<br>昭和41年に行政相談委員法が施行され、全国の自治体に行政相談委員が置かれるようになった。   |
| (6) この事務事業に対して関係者（住民、議会、事業対象者、利害関係者）からどんな意見や要望が寄せられているか？<br>特に意見・要望等はない。<br>広報紙等で周知しているが、行政相談制度が十分に知られていない可能性もある。 |
| (7) 前回の事務事業評価に対する改革・改善の具体的内容  |
| 改革改善を行う   |

【See】 2. 評価の部 \*原則は事前評価。

評 価 項 目

|           |  |  |  |
|-----------|--|--|--|
| 目的<br>妥当性 | ①政策体系との整合性（この事務事業の目的は市の政策体系に結びつくか？意図することが結果に結びついているか？）                           | <input checked="" type="checkbox"/> 結びついている  | 要望・苦情等を受け付け、市の行政に反映させることは市民サービスの向上につながる。     |
|           | ②公共関与の妥当性（なぜこの事業を市が行わなければならないのか？税金を投入して、達成する目的か？）（法定受託事業はその名称）                   | <input checked="" type="checkbox"/> 妥当である    | 行政に対する要望・苦情等を受け付け、行政サービスの向上へとつなげるものであり妥当である。 |
| 有効性       | ③成果の向上余地（成果を向上させる余地はあるか？成果の現状水準とあるべき水準との差異はないか？何が原因で成果向上が期待できないのか？）              | <input type="checkbox"/> 向上余地がない             | 広報紙により相談日・場所を周知しているが、市民に十分に浸透していない可能性もある。    |
|           | ④廃止・休止の成果への影響（事務事業を廃止・休止した場合の影響の有無とその内容は？）                                       | <input checked="" type="checkbox"/> 影響有      | 行政相談委員は総務大臣から委嘱されており、廃止・休止はできない。             |
|           | ⑤類似事業との統廃合・連携の可能性（類似事業や統廃合の可能性はありますか？（市以外の取り組みも含む））<br>（他に手段がある場合）⇒ 具体的な手段、事務事業名 | <input checked="" type="checkbox"/> 連携ができる   | 心配ごと相談と連携し、より良い相談体制が確立できる。                   |
| 効率性       | ⑥事業費・人件費の削減余地（成果を下げずに事業費を削減できないか？やり方を工夫して延べ業務事業を削減できないか？）                        | <input type="checkbox"/> 削減余地がない             | 事業費はない。<br>人件費についても、必要最低限であり削減の余地はない。        |
| 公平性       | 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？）                 | <input checked="" type="checkbox"/> 公正・公平である | 対象が市民であり、受益者負担はないため公正・公平である。                 |

【Plan】 3. 評価結果の総括と今後の方向性（次年度計画と予算への反映）

|  |  |    |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
|--|--|----|----|--|--|--|----|--|--|--|----|--|--|--|
| (1) 1次評価者としての評価結果  | (2) 全体総括（振り返り、反省点）<br>毎月発行のお知らせ版に次回の相談日程・場所を掲載し周知を図った。<br>山中委員が年度途中で辞職となったため、後任の委員の推薦を行った。   |    |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| ①目的妥当性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり<br>②有効性 <input type="checkbox"/> 適切 <input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり<br>③効率性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり<br>④公平性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり | ⇒  |    |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| (3) 今後の事業の方向性  | (4) 改革・改善による期待成果（終了・廃止・休止の場合は記入不要）   |    |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| <input type="checkbox"/> 終了 <input type="checkbox"/> 継続 <input type="checkbox"/> 改革改善を行う <input type="checkbox"/> 現状維持<br><input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止  | （複数回答可）<br><input type="checkbox"/> 目的の再設定 <input type="checkbox"/> 効率性の改善<br><input type="checkbox"/> 有効性の改善 <input type="checkbox"/> 公平性の改善<br><input type="checkbox"/> 統廃合ができる <input type="checkbox"/> 連携ができる  |    |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| (5) 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   | <table border="1"> <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> | 成果 | 向上 |  |  |  | 維持 |  |  |  | 低下 |  |  |  |
| 成果   | 向上   |    |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
|  | 維持   |    |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
|  | 低下   |    |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| (6) 事務事業優先度評価結果  |  |    |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 成果優先度評価結果  |  |    |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| コスト削減優先度評価結果   |  |    |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |

【Check】 4. 確認及び改革改善に向けての指摘事項

|  |                                       |
|--|---------------------------------------|
| (1) 課長評価   | (2) 部長確認及び評価（課長評価により、C、D判定及び確認が必要な場合） |
| 課長確認後の評価<br><input type="checkbox"/> A：継続（現状維持） C：終了、廃止、休止<br><input type="checkbox"/> B：継続（改革改善を行う） D：2次評価へ提出 | 確認欄<br><input type="checkbox"/>       |