

平成 22 年度 2次評価（基本施策評価）シート

基本施策名	64	公共サービスの窓口を分かりやすくする	評価責任者 (基本施策主管課長)	市民生活課長 奥永 悦子
-------	----	--------------------	---------------------	-----------------

基本施策の現状分析及び意図

基本施策の体系		基本目標	安心・安全、分権・自治
		政 策	安心して窓口サービスが利用できるしくみ
①	市民意識調査結果	<p>市民の満足度、必要性ともにさほど高くはないが、相談実績から見ると依然として必要性は高いと考えられる。</p>	②左記結果に対する現状分析・市民との協議結果
③	基本施策の現状と課題	①市民相談の内容が多様化、複雑化している ②専門的な知識が必要とされている	
④	基本施策の意図、今後の展望	市民が抱える日常生活の悩みや困りごとに対し、専門的知識を取得しその解決のための方向性を示し、市民の悩みや不安を解消する。そのために、①消費者被害を未然に防ぐために、広報紙や行政情報チャンネル、ホームページなどで啓発や情報提供を行う②、職員が専門的知識を身につけて相談に応じる、③外国人住民の相談体制を充実することなどを実施したい。	

⑤基本施策指標の検討・設定

現況の課題、意図、今後の展望のキーワード	考えられる基本施策指標候補	重点化
啓発や情報提供を充実する	行政情報チャンネルでの情報提供の回数	1
無料法律相談を必要とする人がすべて相談できているか	相談対応率	2

基本施策指標名	単 位	過年度実績		評価年度	目標値			ベンチマーク	指標の説明
		H20	H21		H22	H25	H30		
1 行政情報チャンネルでの情報提供回数	目標	人		2	4	5	6	行政情報チャンネルを活用した啓発・情報提供により、市民が正しい知識を取得することで、被害の未然防止となる	
	実績	人							
	達成率	%	#DIV/0!	0.0					
2 相談対応率	目標	%			60	80	100	専門家による相談を必要とする人がすべて相談できることにより、不安や悩みが解消する人が増える	
	実績	%							
	達成率	%	#DIV/0!	#DIV/0!					
	目標	%							
	実績	%							
	達成率	%	#DIV/0!	#DIV/0!					

⑥基本施策構成事務事業の評価

	担当課	ID	事 業 名	改善余地の有無	事業費（人件費込、単位：千円）			重点化
					H21 決算額	H22 予算額	H23 所要額	
1	人権生活環境部 市民生活課	142	市民相談業務		3,304	3,444	3,339	
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
（以下 続紙）								
事業費 合計						3,304	3,444	3,339

⑦ ⑥以外で、目標達成に必要な事業

事業名	事業主体	事業内容等

⑧ 基本施策の現状分析に基づく改革案の説明

評価視点	評価コメント
1 基本施策指標の分析	市民が正しい知識を取得する機会を充実し、情報提供や啓発を充実させるとともに、専門家による相談機会が十分に確保されていることが必要。
2 事業構成の適当性（手段として最適か？）	専門分野にかかる相談は、弁護士や行政書士による対応を行い、市民の信頼を得ている。専門的・複雑化する相談に対応する職員の能力向上のため、研修などにより専門性を高める必要がある。
3 役割分担の妥当性	研修などで取得した知識を活かした対応に努めており、弁護士などと連携した対応を実施している。また、NPO法人などと連携して多様なニーズに対応している。
4 総合評価（今後の展開、事業の見直し等）	法律相談などの専門的相談は多額の費用を必要とする場合があり、市が無料の相談窓口を設置していることは意義がある。対応可能件数を上回る相談の需要がある現状から、回数を増加することが必要となっているが、これまでの申込み実績や、他の自治体の状況などの調査・研究をもとに、受益者負担の導入について検討を行う必要がある。