

事務事業事後評価シート[平成24年度事業]

1. 基本情報

■事業の担当課	生活環境部生活環境課		■担当係	市民生活係	
■評価事業名称	相談及び苦情の受付事務				
■評価事業コード	030200 - 053		■会計区分	一般会計	
■総合計画での位置づけ	■政策	04 美しい環境と心を守り育てるまちづくり			
	■基本施策	03 安全・安心な地域社会の構築			
	■施策	06 市民相談の充実			
■事業の類型	05 ソフト事業(任意)			■政策・業務区分	政策
■法令の根拠区分	法令に特に定めのないもの				
■法令等の名称					
■関連計画の名称					
■事業の目的と概要	適切な情報を提供し、問題解決ができる。市民からの各種相談及び苦情並びに行政に対する意見、要望の窓口として、関係機関との連携を図り、必要に応じて担当課や専門の相談窓口を紹介し、解決の一助とする。				

2. 細事業の活動実績情報

細事業コード	細事業名称	事業の対象	平成 24 年度事業計画	平成 24 年度事業量実績
01	相談及び苦情の受付事務	一般		相談員研修会: 1回 相談・苦情受付: 655件

3. 投入コスト情報

(単位: 千円)

	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	備考
直接事業費	41	12	29	20	
人件費	7,658	2,863	4,704	3,619	
その他(公債費・減価償却費等)					
フルコスト	7,699	2,875	4,733	3,639	

4. 評価指標等の状況

指標コード	指標名	21年度	22年度	23年度	24年度	指標の説明
01	研修会	1回	1回	1回	1回	相談員の合同研修会を1回開催した。
03	相談解決のための研修回数	1回	1回	1回	1回	

事務事業事後評価シート[平成24年度事業]

5. 事後評価(「政策」事業類型5・6のみ)

達成状況の分析		問題点・課題等
■目標達成状況 ☒ A. 順調 ☐ B. 概ね順調 ☐ C. 遅れている		
1. 直接的な受益者の範囲 ☐ 不特定多数に及ぶ ☐ 特定されるが多数に及ぶ ☒ 特定少数に限定される	2. 事業廃止の影響 ☐ 大きな不利益やリスクが生じる ☒ ある程度の不利益やリスクが生じる ☐ 不利益やリスクは小さい	3. 国・県・民間との競合関係の有無 ☒ 類似の事業はない ☐ 類似の事業はあるが競合はない ☐ 類似の事業があり競合する
4. 事業へのニーズの変化 ☐ ニーズが高まっている ☒ ニーズは変わらない ☐ ニーズが低下している又は合致しない	5. 施策の改善需要度(市民意識調査) ☒ 順位が高い ☐ 順位が中程度 ☐ 順位が低い	6. 施策の優先度(市民意識調査) ☒ 順位が高い ☐ 順位が中程度 ☐ 順位が低い
7. 他市町村に比較しての優位性 ☐ 先進的またはユニークな事業である ☒ 他と同程度の事業である ☐ 遅れている事業である	8. 実施主体の代替性 ☒ 民間委託等の拡充は難しい ☐ 民間委託等の拡充が十分に可能 ☐ 全部委託や実施主体の移行が可能	9. 経済性・効率性の向上 ☒ 今以上の効率化や改善は難しい ☐ 効率化や改善を図ることは十分に可能 ☐ 効率化や改善の余地が大きい
■今後の方向性 ☐ I. 拡充 ☐ IV. 民間活用・協働事業化 ☒ II. 継続 ☐ V. 廃止・休止 ☐ III. 縮小・要改善 ☐ VI. 完了		補足説明