

事業評価シート

番号 2040030 - 001

【1.基本情報】

事業名	市民相談業務				
担当部名	市民参画部	担当課名	市民相談室		
総合計画政策	人にやさしいまちづくりを推進します		政策コード	1 - 6 - 0 - 0	
実施方法	直営	補助の種類※	実施主体	岐阜市	
実施期間	昭和47年度～	年度	根拠法令 関連計画※	岐阜市市民相談業務実施要綱	

【2.事業概要】

事業の目的	市民の日常生活における悩み事や心配事などの相談に応じ、適切な助言を行うことにより、市民サービスの向上を図る。	
事業の内容	法律相談を始め、くらしの相談、交通事故、労働なんでも、職業、行政、人権、不動産、税務、登記、建築、心配ごと、土地境界、公証、結婚相談の15種類の専門相談窓口の開設	
事業の対象	何を	相談業務
	誰に (対象者・対象者数)	市民
	どのくらい (具体的 数値で)	毎日(開庁日/曜日により各種の相談)
平成29年度 (実施内容)	法律相談を始め、交通事故、くらしの相談、労働なんでも、職業、行政、人権、不動産、税務、登記、建築、心配ごと、土地境界、公証、結婚相談の15種類の専門相談窓口の開設	

【3.支出(行政コスト)】

(1)人にかかるコスト

	平成27年度決算額		平成28年度決算額		平成29年度決算額	
	人件費(千円)	人日(人)	人件費(千円)	人日(人)	人件費(千円)	人日(人)
正規職員	9,204	312	9,485	312	9,890	312
嘱託職員	5,252	520	5,304	520	5,356	520
アルバイト	0		0		0	
計(A)	14,456	832	14,789	832	15,246	832

(2)物にかかるコスト

直接経費【直接事業費】(B)		平成27年度決算額(千円)	平成28年度決算額(千円)	平成29年度決算額(千円)
直接事業費の主な内訳		平成27年度決算額(千円)	平成28年度決算額(千円)	平成29年度決算額(千円)
項目	弁護士報酬費	2,717	2,755	2,717
	相談業務委託	1,043	974	1,012
	パンフレット作成	78	66	54
減価償却費【施設管理】※(C)		平成27年度額(千円)	平成28年度額(千円)	平成29年度額(千円)
計(D)=B+C		3,880	3,841	3,825

(3)総コスト

総事業費(E) =A+D	平成27年度決算額(千円)	平成28年度決算額(千円)	平成29年度決算額(千円)
	18,336	18,630	19,071

【4.収入】

収入内訳	平成27年度決算額(千円)	平成28年度決算額(千円)	平成29年度決算額(千円)
国庫支出金			
県支出金			
市債			
使用料・手数料			
その他			
計(F)	0	0	0

【5.収支】

市負担額一般 財源(E-F)	平成27年度決算額(千円)	平成28年度決算額(千円)	平成29年度決算額(千円)
	18,336	18,630	19,071

【6.コストバランス】

	平成27年度	平成28年度	平成29年度
事業受益者	相談者	相談者	相談者
受益者数	3,770	3,772	3,806
受益者負担額(千円)	0	0	0
受益者負担率(%)	0.0%	0.0%	0.0%
受益者1人当たりのコスト (円、一般財源ベース)	4,864	4,939	5,011

【7.指標】

アウトプット評価 (資源投入(インプット)により産出した活動(サービス))			
活動指標名	年間相談件数	単位	件
	平成27年度	平成28年度	平成29年度
目標値	3,700	3,770	3,770
実績値	3,770	3,772	3,806

アウトカム評価 (アウトプットによりもたらされた成果)			
成果指標名	来庁者アンケートにおける「サービス(相談)に対する評価」が、「満足」「やや満足」の割合		%
	平成27年度	平成28年度	平成29年度
目標値	90%	90%	90%
実績値	93.3%	90.9%	96.3%

【8.評価】

評価項目	評価	理由(可能な限り定量的又は定性的な指標を用いて説明)
必要性 (①目的が市民・社会のニーズに合っているか) (②事業を市が担う必要があるか(民間・国・県)) ※【1】【2】から	高	時代の変化に伴い日常生活における問題が多様化・複雑化していることなどから、市民相談に対する市民・社会のニーズは依然として大きい。 各専門機関・団体がそれぞれの相談活動を行っているが、市が各種専門相談を揃えた無料の相談窓口を設定することにより、幅広い市民が気軽に相談することができるようになる。
効率性 (①費用対効果) (②他に効率的な方法がないか (広域・民間活用・市民協働)) ※【1】【3】【4】【5】【6】から	中	弁護士会、司法書士会等の協力により、幅広くまた専門的な相談を行うことができている。相談者は毎年3,700人以上となっている。 今後の社会情勢の変化に伴い、相談種類を見直すなど、常に市民のニーズに合った相談窓口を提供する必要がある。結婚相談については、県が実施する「ぎふ広域結婚相談事業ネットワークシステム」への参画を検討・準備している。
有効性 (期待した効果が得られたか 又は計画した将来に効果が得られる見込か) ※【2】【7】から	高	毎年行っている来庁者アンケートにおいて、高い満足度が示されており、市民の気軽な相談窓口としての役割を果たしている。
公平性 (受益者及び受益者負担は適正か) ※【2】【6】【7】から	高	広報ぎふ等をはじめとした広報や長年の事業実施により、広く市民に周知されていること、特定の市民に利用に限られることはなく、公平性は保たれている。
【総合評価】 (現状維持・改善(統合・縮小含む)・廃止)	現状維持	時代の変化に伴い日常生活における問題が多様化・複雑化していることなどから、市民相談に対する市民・社会のニーズは依然として大きい。引き続き、市民の日常生活における悩み事や心配事などの相談に応じ、適切な助言を行うことにより、市民サービスの向上を図る。

事業評価シート

番号 2040030 - 002

【1.基本情報】

事業名	「市長への手紙」事業				
担当部署	市民参画部	担当課名	市民相談室		
総合計画政策	地域の自治を推進します		政策コード	5 - 4 - 0 - 0	
実施方法	直営	補助の種類※	実施主体	岐阜市	
実施期間	昭和46年度～	年度	根拠法令 関連計画※	岐阜市市長への手紙事務処理要綱	

【2.事業概要】

事業の目的	市民がまちづくりに参画し、「市民と行政がまちづくりのパートナーとして、お互いに学び合い、育ち合うことのできる社会」を築くことを目指し、まちづくりや市政に関する提案・意見を、より多くの市民から寄せてもらい「協働のまちづくり」を進めていく。				
事業の内容	「市長への手紙」は、市長への手紙(封筒)、FAXで受け付けるほか、HPの「市民ご意見板」の中に市長への手紙投書欄を開設。「市長への手紙」の封筒は、市役所・南庁舎のロビーや各事務所等に置いてある。				
事業の対象	何を	市長への手紙(提案、要望、意見、質問、苦情、その他)			
	誰に (対象者・対象者数)	市民			
	どのくらい (具体的 数値で)	常時			
平成29年度 (実施内容)	「市長への手紙」は、市長への手紙(封筒)、FAXで受け付けるほか、HPの「市民ご意見板」の中に市長への手紙投書欄を開設。「市長への手紙」の封筒は、市役所・南庁舎のロビーや各事務所等に置いてある。				

【3.支出(行政コスト)】

(1)人にかかるコスト

	平成27年度決算額		平成28年度決算額		平成29年度決算額	
	人件費(千円)	人日(人)	人件費(千円)	人日(人)	人件費(千円)	人日(人)
正規職員	4,602	156	4,742	156	4,945	156
嘱託職員	0		0		0	
アルバイト	0		0		0	
計(A)	4,602	156	4,742	156	4,945	156

(2)物にかかるコスト

直接経費【直接事業費】(B)		平成27年度決算額(千円)	平成28年度決算額(千円)	平成29年度決算額(千円)
		61	0	54
直接事業費の主な内訳		平成27年度決算額(千円)	平成28年度決算額(千円)	平成29年度決算額(千円)
項目	封筒(印刷込)	61	0	54
減価償却費【施設管理】※(C)		平成27年度額(千円)	平成28年度額(千円)	平成29年度額(千円)
計(D)=B+C		61	0	54

(3)総コスト

総事業費(E) =A+D	平成27年度決算額(千円)	平成28年度決算額(千円)	平成29年度決算額(千円)
	4,663	4,742	4,999

【4.収入】

収入内訳	平成27年度決算額(千円)	平成28年度決算額(千円)	平成29年度決算額(千円)
国庫支出金			
県支出金			
市債			
使用料・手数料			
その他			
計(F)	0	0	0

【5.収支】

市負担額一般 財源(E-F)	平成27年度決算額(千円)	平成28年度決算額(千円)	平成29年度決算額(千円)
	4,663	4,742	4,999

【6.コストバランス】

	平成27年度	平成28年度	平成29年度
事業受益者	手紙の投書者	手紙の投書者	手紙の投書者
受益者数	256	228	204
受益者負担額(千円)			
受益者負担率(%)	0.0%	0.0%	0.0%
受益者1人当たりのコスト (円、一般財源ベース)	18,215	20,800	24,506

【7.指標】

アウトプット評価 (資源投入(インプット)により産出した活動(サービス))			
活動指標名	必要な対応・処理を行った市長への手紙	単位	通
	平成27年度	平成28年度	平成29年度
目標値	250	250	250
実績値	256	228	204

アウトカム評価 (アウトプットによりもたらされた成果)			
成果指標名	施策検討等の契機となった提案、意見等	単位	件
	平成27年度	平成28年度	平成29年度
目標値	280	280	280
実績値	273	272	268

【8.評価】

評価項目	評価	理由(可能な限り定量的又は定性的な指標を用いて説明)
必要性 (①目的が市民・社会のニーズに合っているか) (②事業を市が担う必要があるか(民間・国・県)) ※【1】【2】から	高	市民がまちづくり(市政)に参画する方法の一つとして、重要な役割を担っている。 市政に対する提言・意見のため。
効率性 (①費用対効果) (②他に効率的な方法がないか (広域・民間活用・市民協働)) ※【1】【3】【4】【5】【6】から	中	少ない人件費・事業費で事務を遂行し、適切な効率性を保っている。 現在の方法が妥当と考えられる。
有効性 (期待した効果が得られたか 又は計画した将来に効果が得られる見込か) ※【2】【7】から	中	市民から寄せられた提言・意見に対して、適切に回答するとともに、各担当部局において必要な対応を行っており、期待した効果が得られている。
公平性 (受益者及び受益者負担は適正か) ※【2】【6】【7】から	高	多くの市民から提案・意見を出していただけるよう、「市長への手紙用封筒」(郵送料を岐阜市が負担)を本・南庁舎、各事務所、各コミュニティセンター等に設置し、また市ホームページの投稿フォームやFAXによる投書も受け付けている。小学生からご高齢の方まで幅広くお手紙をいただいている。
【総合評価】 (現状維持・改善(統合・縮小含む)・廃止)	現状維持	市民が手紙やEメール・FAXにより市政に対して提案や意見等を述べることができ、幅広い年齢層から市長への手紙をいただいている。まちづくり(市政)に参画できる一つの方法として、市民に受け入れられている。