

部局名	安全環境部	所属名	生活安全課	所属長名	植村 昭勇	電話	483-1151 内線3110
-----	-------	-----	-------	------	-------	----	-----------------

1. 事務事業の位置付け・概要 (PLAN)

コード	3150	事務事業名称	市民相談事業				短縮コード	経常	3150	臨時		
予算区分	会計	01	一般会計	款	03	民生費	項	01	社会福祉費	目	06	市民生活費
区分	<input checked="" type="checkbox"/> 自治事務 <input type="checkbox"/> 法定受託事務 <input type="checkbox"/> その他		根拠法令等									
事業概要 (事務事業を開始したきっかけを含めて記入)												
総務省は、昭和36年4月「行政苦情相談協力委員」を設置し、民間の有識者を委員に委嘱することにより、行政相談委員制度が誕生し、本市も昭和38年に行政相談を開始した。												
事務事業を取り巻く状況の変化 又、今後の変化の推測				総合計画の施策体系	5本の柱 (章)	06	計画推進のために					
昭和42年に交通事故相談、43年11月に消費生活相談、46年4月に法律相談・よろず相談、58年7月に登記相談、平成元年4月に税務相談、3年11月に宅地建物相談、7年12月に行政書士相談がそれぞれ開始された。(現在は、消費生活相談は消費生活センターで対応、よろず相談は他の専門相談が充実してきたため17年7月中止) 今後、相談内容が複雑・高度になるにつれ、相談事業はより専門的な内容を求められてくると考えられる。					大項目 (節)	01	パートナーシップによる市政運営と市民自治の推進					
					中項目	01	パートナーシップによるまちづくりの推進					
					小項目 (施策)	02	市民参加体制の充実					
					細項目	03	市民ニーズの的確な把握と市政への反映					
					実施計画の計画事業							
				計画事業の位置付けの有無	<input type="checkbox"/>		計画事業期間	～			計画事業費	千円

2. 事務事業の目的・指標・実績 (DO)

対象 (誰を何を対象にしているのか)	相談事・悩みを持っている市民及び相談相手のいない市民							
手段 (具体的な事務事業のやり方、手順、詳細)	※平成19年度に実際に行ったこと: 法律・税務・登記測量・宅地建物・行政書士・交通事故・行政の各種専門相談							
	※平成20年度に計画していること: 平成19年度に同じ							
意図 (何を狙っているのか)	相談事・悩みを持っている市民のために、各種専門相談を実施し利用してもらう。							
結果 (どんな結果に結びつけるのか)	入力対象外							
区分	指標	内容	単位	18年度		19年度		20年度
				実績	計画	実績	計画	
対象指標	指標1	相談者数	人	1,133	1,440	1,182	1,440	
	指標2							
	指標3							
活動指標	指標1	相談者数	人	1,133	1,440	1,182	1,440	
	指標2							
	指標3							
成果指標	指標1	専門相談の利用率	%	66.6	100	82.1	100	
	指標2							
	指標3							
上位成果指標	指標1							
	指標2							
	指標3							

コード	3150	事務事業名称	市民相談事業		所属名	生活安全課	
	単位	18年度		19年度		20年度	
		実績		計画		実績	
事業費(A)	財源内訳	国	千円				
		県	千円				
		地方債	千円				
		一般財源	千円	4,862	5,012	5,028	5,096
	その他	千円	0				
主な事業費の内訳		市民法律相談業務委託 4,536千円 市民税務相談業務委託 189千円		市民法律相談業務委託 4,536千円 市民税務相談業務委託 189千円		市民法律相談業務委託 4,536千円 市民税務相談業務委託 189千円 消耗品費 356千円	
人件費(B)		千円	16,270.3	17,117.7	20,679.5	20,679.5	20,679.5
トータルコスト(A)+(B)		千円	21,132.3	22,129.7	25,707.5	25,775.5	25,775.5

3. 事務事業の評価(SEE)

評価類型	評価事項	評価区分	理由			
目的妥当性	①事業目的が上位の施策に結びついているか？	<input type="checkbox"/> 結び付いている	市民相談は、市民が安心して生活できるよう、住民個人の問題を解決することが目的であり、市政への市民ニーズの把握を目的としたものではない。			
		<input type="checkbox"/> 結び付くが見直しの余地がある				
		<input checked="" type="checkbox"/> 結びつきが弱い・ない				
		<input type="checkbox"/> 評価対象外事項				
②すでに所期目的を達成しているか？ ※「達成している」を選んだ場合、⑥に進んでください。	<input type="checkbox"/> 達成している	悩みや相談事はなくならないので継続を要する。				
	<input checked="" type="checkbox"/> 達成していない					
	<input type="checkbox"/> 評価対象外事項					
③民営化で目的を達成できるか？ ※民営化・・・事務事業の全部又は一部の実施主体を全面的に民間事業者等に移行すること。 (民間委託は、権限に属する事務事業等を委託することで、民営化とは異なる。)	<input type="checkbox"/> 可能性はある	無料による相談業務のため民営化できない。				
	<input checked="" type="checkbox"/> 可能性はない					
	<input type="checkbox"/> 評価対象外事項					
④「対象」・「意図」の設定は現状のままで良いか？	<input checked="" type="checkbox"/> 現状のままでよい	市民全般を対象にしているため。				
	<input type="checkbox"/> 見直す必要がある					
	<input type="checkbox"/> 評価対象外事項					
有効性・効率性	⑤今後、有効性や効率性を向上させる可能性はあるか？ 可能性がある場合は、⑤-2, 3を記入する。 可能性がない場合は、理由を記入する。	<input type="checkbox"/> 有効性向上の可能性はある	既に最小の経費で実施されている。			
		<input type="checkbox"/> 効率性向上の可能性はある				
		<input type="checkbox"/> 両方可能性はある				
		<input checked="" type="checkbox"/> 可能性がない				
	⑤-2 有効性や効率性を向上させる手段は何か？ 該当する手段を選択し、具体的な方法と得られる効果を記入する。手段が「類似事業との統合・役割見直し」である場合は、該当する類似事業を記入する。	<input type="checkbox"/> 民間委託等	類似事務事業名称	1		実施主体(所管部署)
		<input type="checkbox"/> 臨時的任用職員等の活用				
		<input type="checkbox"/> IT化等業務プロセスの見直し				
<input type="checkbox"/> 受益者負担の見直し	2			実施主体(所管部署)		
<input type="checkbox"/> 類似事業との統合・役割見直し						
<input type="checkbox"/> 上記以外の方法						
⑤-3 推進にあたっての課題はあるか？(一時的な経費増・市民の理解等)	<input type="checkbox"/> ある					
	<input type="checkbox"/> ない					

コード	3150	事務事業名称	市民相談事業			所属名	生活安全課																				
今後の方向性	⑥この事務事業の今後の方向性を選択し、その詳細について右欄に記入する。		<input type="checkbox"/> 改革・改善して継続 <input type="checkbox"/> 手法プロセスの改革・改善 <input type="checkbox"/> 事業規模の拡大・縮小 <input type="checkbox"/> 統合・役割見直し <input type="checkbox"/> その他			この相談業務は引き続き必要である。																					
			<input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止 <input checked="" type="checkbox"/> 現状のまま継続																								
⑦この事務事業の今後の経費・成果の方向性について選択し、右欄に理由を記載する。		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2"></th> <th colspan="3">経 費</th> </tr> <tr> <th>削 減</th> <th>不 変</th> <th>増 加</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">成 果</td> <td>向 上</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>不 変</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>低 下</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>						経 費			削 減	不 変	増 加	成 果	向 上	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	不 変	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	低 下	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	相談事・悩みを持っている市民の問題解決のために、専門的な各種相談は引き続き必要である。
		経 費																									
		削 減	不 変	増 加																							
成 果	向 上	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																							
	不 変	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																							
	低 下	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																							

この事務事業に対する市民や議会の意見（担当者が把握している意見） ※内部サービス業務の場合は、住民ではなく、サービス利用者、関連部門の意見や実態など	
身近な場所で専門的な各種相談が無料でできることで、多くの市民の利用がある。特に法律相談(予約制)については、予約が2週間程度先まで入っている状況である。市民からは、相談業務の充実を求める声も聞かれる。	

所属長コメント	相談内容は非常に多岐にわたり、それらの相談ニーズに対応するためには、弁護士による法律相談等の専門的な各種相談は必須であり、今後も多くの市民に利用されるよう業務の充実を努めていきたい。	
評価調整委員会評価	<input type="checkbox"/> 改革改善して継続 <input type="checkbox"/> 手法プロセスの改革・改善 <input type="checkbox"/> 事業規模の拡大・縮小 <input type="checkbox"/> 統合・役割見直し <input type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止 <input checked="" type="checkbox"/> 現状のまま継続	担当課の評価のとおり、現状のまま継続とする。