

部局名	安全環境部	所属名	生活安全課	所属長名	伊藤 一男	電 話	483-1151 内線3110
-----	-------	-----	-------	------	-------	-----	-----------------

1. 事務事業の位置付け・概要（P L A N）

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	☒ 自治事務 ☐ 法定受託事務 ☐ 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。その後、無料の専門相談として、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）														
事務事業を取り巻く状況の変化 又、今後の変化の推測 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。						総合計画の施策体系	5本の柱（章）	06	計画推進のために					
							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				☐	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（D O）

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21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・行政・交通事故の各種専門相談							
	※平成22年度に計画していること： 平成21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。							
ねらい（上位施策の意図）	入力対象外							
区 分				単位	20年度	21年度		22年度
					実績	計画	実績	計画
対象指標	指標1	相談者数	人	1,138	1,440	1,154	1,438	
	指標2							
	指標3							
活動指標	指標1	相談者数	人	1,138	1,440	1,154	1,438	
	指標2							
	指標3							
成果指標	指標1	専門相談の利用率	%	79.1	100	80.1	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
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。	☐ 改革・改善して継続			相談事・悩みを持っている市民の問題の解決方法を探るためには、各種専門相談業務は不可欠であり継続の必要がある。			
		☐ 手法プロセスの改革・改善						
		☐ 事業規模の拡大・縮小						
		☐ 統合・役割見直し						
	☐ その他							
☐ 廃止・休止								
☐ 事業完了								
☒ 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。			経 費			各種専門相談は必要であるため、今後も昨年までと同様に継続する。	
				削 減	不 変	増 加		
		成 果	向 上	☐	☐	☐		
			不 変	☐	☒	☐		
			低 下	☐	☐	☐		

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									
・市民からは、「身近な場所で、専門的な各種相談が無料でできることはありがたい。」或いは、「気軽に弁護士や税理士等に相談できる場所があって便利だ。」という声がある。 ・特に法律相談は市民からの支持が高く、予約してから実際の相談日まで1週間程度先になるため、議会からは相談業務の充実を求める意見を寄せられることもある。									

所属長コメント	市役所内での相談事業は多岐にわたっており、多くの市民が様々な問題について相談をしている。身近なところで相談できる窓口があることは、市民にとって大変利用しやすいことであり、今後も市民が安心して暮らせるよう相談業務の充実を図ってまいりたい。								
評価調整委員会評価	☐ 改革改善して継続			次期総合計画の策定にあわせ施策体系を見直すべき。					
	☐ 手法プロセスの改革・改善								
	☐ 事業規模の拡大・縮小								
	☐ 統合・役割見直し								
☐ その他									
☐ 廃止・休止									
☐ 事業完了									
☒ 現状のまま継続									