

| | | | | | | | |
|-----|-------|-----|-------|------|-------|----|-----------------|
| 部局名 | 安全環境部 | 所属名 | 生活安全課 | 所属長名 | 天川 一夫 | 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 | | 行政組織規則第6条 | | | | | | | |
| 事業概要 (事務事業を開始したきっかけを含めて記入) | | | | | | | | | | | | |
| <p>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)</p> | | | | | | | | | | | | |
| 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 | 6本の柱(章) | 04 | 第4章安心安全都市をめざして | | | | | |
| 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いる。 | | | | | 大項目(節) | 01 | 第1節市民の安心 | | | | | |
| | | | | | 中項目 | 01 | 1. 相談 | | | | | |
| | | | | | 小項目 | 01 | (1)市民相談を通じた安心な暮らし | | | | | |
| | | | | | 細項目 | 01 | ①市民相談事業の充実 | | | | | |
| | | | | | 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) | 市民生活を営む上で生じる様々な問題を抱えている市民 | | | | | | | |
| 手段 (具体的な事務事業のやり方、手順、詳細) | <p>※平成23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</p> <p>※平成24年度に計画していること: 平成23年度に同じ</p> | | | | | | | |
| 意図 (何を狙っているのか) | 市民生活を営む上で生じる様々な問題を抱えている市民のために、各種専門相談を実施し、問題の解決方法を探るために利用してもらう。 | | | | | | | |
| ねらい(上位施策の意図) | 入力対象外 | | | | | | | |
| 区分 | 指標 | 市民 | 単位 | 22年度 | | 23年度 | | 24年度 |
| | | | | 実績 | 計画 | 実績 | 計画 | |
| 対象指標 | 指標1 | | 人 | 1,113 | 1,438 | 1,183 | 1,440 | |
| | 指標2 | | | | | | | |
| | 指標3 | | | | | | | |
| 活動指標 | 指標1 | 相談者数 | 人 | 1,113 | 1,438 | 1,183 | 1,440 | |
| | 指標2 | | | | | | | |
| | 指標3 | | | | | | | |
| 成果指標 | 指標1 | 専門相談の利用率 | % | 77.4 | 100 | 82.3 | 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 | 22年度 | | 23年度 | | 24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 | 4,908 | 4,896 | 4,875 | 4,891 |
| | その他 | 千円 | | | | | |
| 主な事業費の内訳 | | 消耗品費 164千円 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 157千円 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 142千円 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 153千円 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 | | |
| 人件費(B) | | 千円 | 23,075.1 | 22,680.6 | 19,822.4 | 19,822.4 | |
| トータルコスト(A)+(B) | | 千円 | 27,983.1 | 27,576.6 | 24,697.4 | 24,713.4 | |

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 checked="" type="checkbox"/> 結び付いている | 市民の抱える様々な問題に対し、各種専門相談を利用することにより、問題の解決へと導くことを目的としているため。 | | | |
| | | <input type="checkbox"/> 結び付くが見直しの余地がある | | | | |
| | | <input type="checkbox"/> 結びつきが弱い・ない | | | | |
| | | <input type="checkbox"/> 評価対象外事項 | | | | |
| 目的妥当性 | 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 | 市民の抱える様々な問題に対し解決方法を探るためには、今後も各種専門相談は必要である。 | | | |
| | | <input checked="" type="checkbox"/> 達成していない | | | | |
| | | <input type="checkbox"/> 評価対象外事項 | | | | |
| 目的妥当性 | 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はなじまない。 | | | |
| | | <input checked="" type="checkbox"/> 可能性はない | | | | |
| | | <input type="checkbox"/> 評価対象外事項 | | | | |
| 目的妥当性 | 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 | 所期目的の変更はなく、現状の「対象」・「意図」の設定で結果に結び付く。 | | | |
| | | <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 | 有効性や効率性を考慮した相談業務を行っているため。 | | | |
| | | <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"/> 再任用職員及び臨時的任用職員等の活用 | | | | |
| | | <input type="checkbox"/> IT化等の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 | | | 市民が、市民生活を営む上で生じる様々な問題に対し、解決方法を探るため、引き続き各種専門相談を実施していく。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | <input type="checkbox"/> 廃止・休止 <input type="checkbox"/> 事業完了 <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"/> | 限られた日程の中で成果を上げており、今後も昨年までと同様に継続する。 | |
| | | 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 | |
| <ul style="list-style-type: none"> 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寄せている。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、相談業務を継続していく。 | |
| 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・休止 <input type="checkbox"/> 事業完了 <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。 |