

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（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月で中止）														
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20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21年度に計画していること： 平成20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				単位	19年度	20年度		21年度
					実績	計画	実績	計画
対象指標	指標1	相談者数	人	1,182	1,440	1,138	1,440	
	指標2							
	指標3							
活動指標	指標1	相談者数	人	1,182	1,440	1,138	1,440	
	指標2							
	指標3							
成果指標	指標1	専門相談の利用率	%	82.1	100	79.1	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	１９年度	２０年度		２１年度	
				実績	計画	実績	計画	
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	5,028	5,096	5,093	5,219	
		その他	千円					
	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	消耗品費 356千円 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 355千円 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 471千円 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	20,679.5	20,541.6	23,362.6	23,362.6	
トータルコスト(A)+(B)			千円	25,707.5	25,637.6	28,455.6	28,581.6	

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？		☐ 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。				
			☐ 結び付くが見直しの余地がある					
			☒ 結びつきが弱い・ない					
			☐ 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。		☐ 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。				
			☒ 達成していない					
			☐ 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。）		☐ 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。				
有効性・ 効率性		④「対象」・「意図」の設定は現状のままで良いか？	☒ 可能性はない					
			☐ 評価対象外事項					
			☒ 現状のままでよい	市民全般を対象にしているため。				
			☐ 見直す必要がある					
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。	☐ 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。				
			☐ 効率性向上の可能性はある					
			☐ 両方可能性はある					
			☒ 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。	☐ 民間委託等					
			☐ 臨時的任用職員等の活用					
			☐ I T化等の業務プロセスの見直し					
			☐ 受益者負担の見直し					
			☐ 類似事業との統合・役割見直し					
		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）	☐ 上記以外の方法	類似 事務 事業 名称	1		実施主体 (所管部署)	
				2		実施主体 (所管部署)		
			☐ ある					
			☐ 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。				☐ 改革・改善して継続			相談事・悩みを持っている市民の問題解決のために、専門的な各種相談業務は引き続き必要である。
					☐ 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(事業完了含む)								
☐ 休止								
☒ 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			専門的な各種相談は引き続き必要であるため、今後も昨年までと同様に最小の経費で継続する。	
				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									
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、時には予約が2週間程度先まで入っていることもあるため、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	相談内容は非常に専門的且つ多岐にわたり、それらの相談ニーズに対応するためには、弁護士や税理士等の有資格者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努めていきたい。								
評価調整委員会評価	☐ 改革改善して継続			担当課の評価のとおり，現状のまま継続とする。但し，次期総合計画の策定にあわせ施策体系の見直しをすべき。					
	☐ 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(事業完了含む)									
☐ 休止									
☒ 現状のまま継続									