

事務事業名		市民相談事業		<input type="checkbox"/> 実施計画掲載事業		<input type="checkbox"/> 総合戦略掲載事業						
政策体系	政策名	07 新たな時代を切り拓く行政経営の確立		事業期間		予算科目						
	施策名	23 質の高い行政運営の推進		区分		会計	款	項	目	事業		
	基本事業名	01 効率的・効果的な行政運営の推進		単年度繰返		01	02	01	02	0100		
根拠法令		市民相談処理要綱		※期間欄に開始年度を記入								
所属	部課名	市民生活部市民環境課		【開始年度】		事務事業区分						
	課長名	鈴木 康代		昭和55 年度～		E 一般						
	係名	生活安全係	電話	0192-27-3111								
	担当者	大和田 美奈	内線	127								
事務事業の概要(具体的なやり方、手順、詳細。期間限定複数年度事業は全体像を記述)						全体計画(※期間限定複数年度のみ)						
市民相談員として、会計年度任用職員1名を配置し、市民の相談に応じ問題解決のための適切な助言又は関係機関への紹介をする。また、法律、登記、社会保険、税務、人権、行政などの専門的な知識を必要とする相談には、有資格者を特別相談員に依頼し、毎月特別相談日を設け、市民からの相談に対応する。主な業務は次の通り。①特別相談員の依頼及び法律相談については契約、②特別相談員との日程調整連絡、③広報等による相談事業の周知、④相談者の受付、⑤特別相談員への報酬の支払、⑥相談内容の整理、⑦他の相談窓口の紹介、⑧月間の相談内容のとりまとめ。事業費は、特別相談員への報酬として支出される。						総投入量 (千円)	事業費	財源内訳	国庫支出金			
都道府県支出金												
地方債												
その他												
一般財源												
事業費計(A)										0		
正規職員従事人数												
延べ業務時間												
人件費計(B)										0		
トータルコスト(A)+(B)										0		

1 現状把握の部(DO)

(1) 事務事業の目的と指標

① 手段(主な活動)		⑤ 活動指標(事務事業の活動量を表す指標)	
前年度実績(前年度に行った主な活動)		名称	
市民からの相談に随時対応。特別相談は、毎月日程を設定し、広報・市ホームページで周知し、相談を受け付けた。相談はカードを作成し、月ごとに集計を実施した。		ア	相談受付数
			件
今年度計画(今年度に計画している主な活動)		イ	相談実施回数
市民からの相談に随時対応。特別相談は、毎月日程を設定し、広報・市ホームページで周知し、相談を受け付ける。相談はカードを作成し、月ごとに集計を実施した。		ウ	
			回
② 対象(誰、何を対象にしているのか) * 人や自然資源等		⑥ 対象指標(対象の大きさを表す指標)	
相談者		名称	
		カ	相談者数
			人
		キ	
		ク	
③ 意図(この事業によって、対象をどう変えるのか)		⑦ 成果指標(対象における意図の達成度を表す指標)	
問題が解決される。		名称	
		サ	相談に対して苦情がなかった割合
			%
④ 結果(基本事業の意図:上位の基本事業にどのように貢献するのか)		シ	
市民の多様なニーズに的確に対応し、成果を出す。		ス	

(2) 総事業費・指標等の推移

投入量	事業費	財源内訳	単位	年度						
				2年度(実績)	3年度(実績)	4年度(実績)	5年度(目標)	6年度(目標)	7年度(目標)	
投入量	事業費	国庫支出金	千円	0	0	0	0	0	0	
		都道府県支出金	千円	68	72	70	72	72	72	
		地方債	千円	0	0	0	0	0	0	
		その他	千円	0	0	0	0	0	0	
		一般財源	千円	3,155	3,315	3,910	3,315	3,315	3,315	
	事業費計(A)			千円	3,223	3,387	3,980	3,387	3,387	
	人件費	正規職員従事人数	人	2	1	1	1	1	1	
		延べ業務時間	時間	600	300	300	300	300	300	
		人件費計(B)	千円	2,400	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200	
		トータルコスト(A)+(B)			千円	5,623	4,587	5,180	4,587	4,587
			千円	5,623	4,587	5,180	4,587	4,587		
⑤ 活動指標		ア	件	123	177	179	177	177	177	
		イ	回	72	72	72	72	72	72	
		ウ								
⑥ 対象指標		カ	人	123	177	179	177	177	177	
		キ								
		ク								
⑦ 成果指標		サ	%	100	100	100	100	100	100	
		シ								
		ス								

事務事業ID	0058	事務事業名	市民相談事業
--------	------	-------	--------

(3) 事務事業の環境変化・住民意見等	
① この事務事業を開始したきっかけは何か？いつ頃どんな経緯で開始されたのか？	市民からの電話等による相談が増え、市民が抱える問題を無料で相談できる場所が必要となったことから、昭和55年に開始した。
② 事務事業を取り巻く状況(対象者や根拠法令等)は、開始時期あるいは前期基本計画策定時と比べてどう変わったのか？	相続関係の相談や近隣居住者とのトラブルなど、市民から寄せられる相談内容も年々、複雑かつ多様化してきている。
③ この事務事業に対して関係者(住民、議会、事業対象者、利害関係者等)からどんな意見や要望が寄せられているか？	無料で専門的知識を持つ相談員の相談を受けられるということで、市民の反応は良い。

2 評価の部(SEE) * 原則は事後評価、ただし複数年度事業は途中評価

目的 妥当性 評価	① 政策体系との整合性	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある <input checked="" type="checkbox"/> 結びついている ▽ 理由・内容 この事務事業の目的は当市の政策体系に結びつかか？意図することが結果に結びついているか？ 市民が問題を抱え込むことなく相談できることによって、市民生活の安定につながり、質の高い行政運営の推進につながる。
	② 公共関与の妥当性	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある <input checked="" type="checkbox"/> 妥当である ▽ 理由・内容 なぜこの事業を当市が行わなければならないのか？税金を投入して、達成する目的か？ 専門的な資格者との相談には費用を要する。どこに相談に行けばよいか分からないというケースや、個人的な悩みや心配事といった相談も多く、相談を広く受け付ける場所が必要である。
	③ 対象・意図の妥当性	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある <input checked="" type="checkbox"/> 適切である ▽ 理由・内容 対象を限定・追加すべきか？意図を限定・拡充すべきか？ 相談者を問題解決、または問題解決の方向へ導いており、対象・意図は適切である。
有効性 評価	④ 成果の向上余地	<input type="checkbox"/> 向上余地がある <input checked="" type="checkbox"/> 向上余地がない ▽ 理由・内容 成果を向上させる余地はあるか？成果の現状水準とあるべき水準との差異はないか？何が原因で成果向上が期待できないのか？ 相談者に対しては、適切に対応をしており、特に苦情等は寄せられていない。
	⑤ 廃止・休止の成果への影響	<input type="checkbox"/> 影響がない <input checked="" type="checkbox"/> 影響がある ▽ 理由・内容 事務事業を廃止・休止した場合の影響の有無とその内容は？ 相談は多数寄せられており、廃止した場合、相談費用がない、誰にも相談できない等の理由で、不安を抱え込む市民が増える。
効率性 評価	⑥ 事業費の削減余地	<input type="checkbox"/> 削減余地がある <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ▽ 理由・内容 成果を下げずに事業費を削減できないか？(仕様や工法の適正化、住民の協力など) 事業費のほとんどが相談員への報酬であり、これ以上事業費を削減すると相談員の確保が困難となる。
	⑦ 人件費(延べ業務時間)の削減余地	<input type="checkbox"/> 削減余地がある <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ▽ 理由・内容 やり方を工夫して延べ業務時間を削減できないか？成果を下げずにより正職員以外の職員や委託できないか？(アウトソーシングなど) 市民からの相談に応じる業務であることから、時間の削減は難しい。また、市民相談員は会計年度任用職員であり、現況でも人件費を抑制している。
公平性 評価	⑧ 受益機会・費用負担の適正化余地	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある <input checked="" type="checkbox"/> 公平・公正である ▽ 理由・内容 事業の内容が一部の受益者に偏っていて不公平ではないか？受益者負担が公平・公正になっているか？ 相談希望者全てに対応していること、また、相談者の中には社会的弱者も多く見られることから、受益者負担は適正である。

3 今後の方向性(次年度計画と予算への反映)(PLAN)

(1) 改革改善の方向性	(2) 改革・改善による期待成果	(3) 改革改善を実現する上で解決すべき課題とその解決策又は特記事項等																							
1 現状維持	<table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> <tr> <th rowspan="3">成果</th> <th>向上</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>維持</th> <td></td> <td>●</td> <td>×</td> </tr> <tr> <th>低下</th> <td></td> <td>×</td> <td>×</td> </tr> </table>			コスト					削減	維持	増加	成果	向上				維持		●	×	低下		×	×	市民からの相談に対し、問題解決のため適切な助言又は関係機関への斡旋を行っており、今後とも継続して取り組んでいく。
		コスト																							
		削減	維持	増加																					
成果	向上																								
	維持		●	×																					
	低下		×	×																					
※(1)改革改善を実施した場合に期待できる成果について該当欄に「●」を記入。(現状維持の場合、コスト及び成果は「維持」)(終了・廃止・休止の場合は記入不要)																									

4 課長等意見

(1) 今後の方向性	(2) 全体総括・今後の改革改善の内容
1 現状維持	社会情勢や相談内容の動向を注視しながら、県民生活センターや法テラス等の協力機関とも連携し、適切な相談業務を継続していく。