

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                |                     |                 |                                                                                                  |  |              |             |       |  |         |  |     |  |     |  |      |  |          |   |     |          |  |        |  |          |   |                |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------|-------------|-------|--|---------|--|-----|--|-----|--|------|--|----------|---|-----|----------|--|--------|--|----------|---|----------------|---|
| 事務事業名                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                | 市民相談事業              |                 | <input type="checkbox"/> 実施計画登載事業 <input type="checkbox"/> 総合戦略登載事業                              |  |              |             |       |  |         |  |     |  |     |  |      |  |          |   |     |          |  |        |  |          |   |                |   |
| 政策体系                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 政策名            | 017 自立した行政経営の確立     |                 | 事業期間                                                                                             |  |              |             |       |  |         |  |     |  |     |  |      |  |          |   |     |          |  |        |  |          |   |                |   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 施策名            | 310 効果的で質の高い行政運営の推進 |                 |                                                                                                  |  |              |             |       |  |         |  |     |  |     |  |      |  |          |   |     |          |  |        |  |          |   |                |   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 基本事業名          | 011 成果重視の行政運営の推進    |                 | <input type="checkbox"/> 単年度のみ<br><input checked="" type="checkbox"/> 単年度繰返 (開始 昭和55 年度～)        |  |              |             |       |  |         |  |     |  |     |  |      |  |          |   |     |          |  |        |  |          |   |                |   |
| 根拠法令                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                | 市民相談処理要綱            |                 | <input type="checkbox"/> 期間限定複数年度<br>【計画期間】 年度～ 年度<br>※全体計画欄の総投入量を記入                             |  |              |             |       |  |         |  |     |  |     |  |      |  |          |   |     |          |  |        |  |          |   |                |   |
| 所属                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 部課名            | 生活福祉部市民環境課          |                 | 予算科目<br>会計 款 項 目 事業<br>01 02 01 02 01<br>事務事業区分<br>A 政策事業 B 施設整備<br>C 施設管理 D 補助金等<br>E 一般(A～D以外) |  |              |             |       |  |         |  |     |  |     |  |      |  |          |   |     |          |  |        |  |          |   |                |   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 課長名            | 安田 由紀男              |                 |                                                                                                  |  |              |             |       |  |         |  |     |  |     |  |      |  |          |   |     |          |  |        |  |          |   |                |   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 係 名            | 市民生活係               | 電話 0192-27-3111 |                                                                                                  |  |              |             |       |  |         |  |     |  |     |  |      |  |          |   |     |          |  |        |  |          |   |                |   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 担当者            | 互野 久美子              | 内線 128          |                                                                                                  |  |              |             |       |  |         |  |     |  |     |  |      |  |          |   |     |          |  |        |  |          |   |                |   |
| 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)<br>市民相談員として、非常勤職員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相談員の依頼及び法律相談については契約②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、相談員への報酬として支出される。                                                                                                                                                                                                                    |                |                     |                 |                                                                                                  |  |              |             |       |  |         |  |     |  |     |  |      |  |          |   |     |          |  |        |  |          |   |                |   |
| 全体計画(※期間限定複数年度のみ)<br><table border="1"> <tr> <td rowspan="6">総投入量<br/>(千円)</td> <td rowspan="6">事業費<br/>財源内訳</td> <td>国庫支出金</td> <td></td> </tr> <tr> <td>都道府県支出金</td> <td></td> </tr> <tr> <td>地方債</td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td></td> </tr> <tr> <td>一般財源</td> <td></td> </tr> <tr> <td>事業費計 (A)</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">人件費</td> <td>正規職員従事人数</td> <td></td> </tr> <tr> <td>延べ業務時間</td> <td></td> </tr> <tr> <td>人件費計 (B)</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>トータルコスト(A)+(B)</td> <td>0</td> </tr> </table> |                |                     |                 |                                                                                                  |  | 総投入量<br>(千円) | 事業費<br>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 | 人件費 | 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 |
| 総投入量<br>(千円)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 事業費<br>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               |                                                                                                  |  |              |             |       |  |         |  |     |  |     |  |      |  |          |   |     |          |  |        |  |          |   |                |   |
| 人件費                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 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)

##### 前年度実績(前年度に行った主な活動)

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、相談を受けた。相談はカードを作成し、月ごとに集計を実施した。この他、震災関連相談として、法律・私的整理がドラインなどについて、関係機関による相談が実施された。

##### 今年度計画(今年度に計画している主な活動)

前年度と同様

#### ② 対象(誰、何を対象にしているのか) \* 人や自然資源等

相談者

#### ③ 意図(この事業によって、対象をどう変えるのか)

問題解決の方向性を示す。

#### 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)

計画的に質の高い行政運営がなされている。

#### ⑤ 活動指標(事務事業の活動量を表す指標)

| 名称         | 単位 |
|------------|----|
| ア 相談受付数    | 件  |
| イ 特別相談委員人数 | 人  |
| ウ          |    |

#### ⑥ 対象指標(対象の大きさを表す指標)

| 名称     | 単位 |
|--------|----|
| カ 相談者数 | 人  |
| キ      |    |
| ク      |    |

#### ⑦ 成果指標(対象における意図の達成度を表す指標)

| 名称                | 単位 |
|-------------------|----|
| サ 相談に対して苦情がなかった割合 | %  |
| シ                 |    |
| ス                 |    |

### (2) 総事業費・指標等の推移

|       |                | 年度 | 27年度(実績) | 28年度(実績) | 29年度(実績) | 30年度(目標) | 31年度(目標) | 32年度(目標) |
|-------|----------------|----|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 投入量   | 事業費            | 千円 |          |          |          |          |          |          |
|       | 財源内訳           | 千円 |          |          |          |          |          |          |
|       | 国庫支出金          | 千円 |          |          |          |          |          |          |
|       | 都道府県支出金        | 千円 | 110      | 97       | 119      | 97       | 97       | 97       |
|       | 地方債            | 千円 |          |          |          |          |          |          |
|       | その他            | 千円 |          |          |          |          |          |          |
|       | 一般財源           | 千円 | 3,410    | 3,001    | 3,100    | 3,124    | 3,124    | 3,124    |
|       | 事業費計(A)        | 千円 | 3,520    | 3,098    | 3,219    | 3,221    | 3,221    | 3,221    |
|       | 人件費            | 人  | 2        | 2        | 2        | 2        | 2        | 2        |
|       | 延べ業務時間         | 時間 | 600      | 600      | 600      | 600      | 600      | 600      |
| 指標    | 人件費計(B)        | 千円 | 2,400    | 2,400    | 2,400    | 2,400    | 2,400    | 2,400    |
|       | トータルコスト(A)+(B) | 千円 | 5,920    | 5,498    | 5,619    | 5,621    | 5,621    | 5,621    |
| ⑤活動指標 | ア              | 件  | 102      | 114      | 120      | 120      | 120      | 120      |
|       | イ              | 人  | 24       | 24       | 24       | 24       | 24       | 24       |
|       | ウ              |    |          |          |          |          |          |          |
| ⑥対象指標 | カ              | 人  | 123      | 114      | 120      | 120      | 120      | 120      |
|       | 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、開始時期あるいは後期基本計画策定時と比べてどう変わったのか？

核家族・単身世帯の増加や非正規雇用の増加、近隣居住者との関係希薄など、社会構造の変化に伴う市民の生活環境の変化に合わせ、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、市民の反応は上々である。

### 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<br>妥当性<br>評価 | ① 政策体系との整合性<br><br>この事務事業の目的は当市の政策体系に結びつくか？意図することが結果に結びついているか？                           | <input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由】<br><input checked="" type="checkbox"/> 結びついている ⇒【理由】<br>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<br><br>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、達成する目的は何か？                              | <input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由】<br><input checked="" type="checkbox"/> 妥当である ⇒【理由】<br>相談できる専門機関はあるものの、料金がかかる。どこに相談に行けばよいかわ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、どの専門機関にも属さないような相談も多く、相談を広く受け付ける場所が必要。 |
|                 | ③ 対象・意図の妥当性<br><br>対象を限定・追加すべきか？意図を限定・拡充すべきか？                                            | <input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由】<br><input checked="" type="checkbox"/> 適切である ⇒【理由】<br>相談者に対して相談を受け付けており、対象・意図は適切である。                                                                       |
| 有効性<br>評価       | ④ 成果の向上余地<br><br>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？               | <input type="checkbox"/> 向上余地がある ⇒【理由】<br><input checked="" type="checkbox"/> 向上余地がない ⇒【理由】<br>相談者に対しては、適切な対応をしており、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<br><br>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？                                        | <input type="checkbox"/> 影響無 ⇒【理由】<br><input checked="" type="checkbox"/> 影響有 ⇒【その内容】<br>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<br>評価       | ⑥ 事業費の削減余地<br><br>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)                                 | <input type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【理由】<br><input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由】<br>事業費のほとんどが相談員への報酬であり、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<br><br>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できないか？(アウトソーシングなど) | <input type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【理由】<br><input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由】<br>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、市民相談員は非常勤職員であり、現況でも人件費の削減につながっている。                                |
| 公平性<br>評価       | ⑧ 受益機会・費用負担の適正化余地<br><br>事業の内容が一部の受益者に偏っていないか？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？               | <input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由】<br><input checked="" type="checkbox"/> 公平・公正である ⇒【理由】<br>相談時間は短時間で終わるものが多く、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

- ① 現状維持
- 2 改革改善(縮小・統合含む)
- 3 終了・廃止・休止



#### (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

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。

#### (2) 改革・改善による期待成果

左記(1)の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「●」を記入する。  
(終了・廃止・休止の場合は記入不要)

|    |    | コスト |    |    |
|----|----|-----|----|----|
|    |    | 削減  | 維持 | 増加 |
| 成果 | 向上 |     |    |    |
|    | 維持 |     | ●  | ×  |
|    | 低下 |     | ×  | ×  |

### 4 課長等意見

#### (1) 今後の方向性

- ① 現状維持
- 2 改革改善(縮小・統合含む)
- 3 終了・廃止・休止

#### (2) 全体総括・今後の改革改善の内容

今後も相談内容の動向を注視し、県民消費生活センター法テラス等協力機関と連携しながら、適切な相談業務を実施する。