

事務事業名		市民相談事業		☐ 実施計画登載事業 ☐ 合併建設計画登載事業																															
政策体系	政策名	08 自立した行政経営の確立		事業期間 ☐ 単年度のみ ☒ 単年度繰返 (開始 昭和55 年度 ~) ☐ 期間限定複数年度 (計画期間) 年度 ~ 年度 全体計画欄の総投入量を記入																															
	施策名	34 効果的で質の高い行政運営の推進																																	
	基本事業名	01 成果重視の行政運営の推進																																	
根拠法令		市民相談処理要綱		予算科目 会計 01 款 02 項 01 目 02 事業 01																															
所属	部課名	生活福祉部市民生活環境課																																	
	係名	市民生活係	電話 0192-27-3111 内線 128																																
	係名																																		
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) 市民相談員として、非常勤職員1名を常時配置し、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、行政書士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。 相談員の依頼および法律相談については契約、 相談員との日程調整連絡、 広報等による相談事業の周知、 相談者の受付、 相談員への報酬の支払い、 相談メモの整理、 他の相談窓口の紹介、 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) <table border="1"> <tr> <td rowspan="5">総投入量 (千円)</td> <td rowspan="5">事業費内訳</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></td> <td></td> <td>事業費計 (A)</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">人件費</td> <td></td> <td>正規職員従事人数</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>延べ業務時間</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>人件費計 (B)</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td>トータルコスト(A) + (B)</td> <td>0</td> </tr> </table>						総投入量 (千円)	事業費内訳	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 (千円)	事業費内訳	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		活動指標 (事務事業の活動量を表す指標)	
手段 (主な活動)		名称 単位	
前年度実績 (前年度に行った主な活動)		ア 相談受付数 件	
市民からの相談に随時対応。特別相談の場合は、毎月日程を設定し、広報や新聞で周知、日程決定後、随時予約を受け付け、先着順に案内。相談はカードに記入し、月毎に集計。		イ 特別相談委員人数 人	
今年度計画 (今年度に計画している主な活動)		ウ	
法律相談にかかる報酬は、21年まで総務課から支出していたが、22年度より市民生活環境課対応に変更。他は前年度と同様。		対象指標 (対象の大きさを表す指標)	
対象 (誰、何を対象にしているのか) * 人や自然資源等相談者		名称 単位	
		カ 相談者数 人	
		キ	
		ク	
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。		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	
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。		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	17年度 (実績)	18年度 (実績)	19年度 (実績)	20年度 (実績)	21年度 (実績)	22年度 (実績)
投入量	事業費内訳	単位						
		千円						
投入量	国庫支出金	千円						
	都道府県支出金	千円						
	地方債	千円						
	その他	千円						
	一般財源	千円	2,322	2,422	2,393	2,385	2,332	2,938
	事業費計 (A)	千円	2,322	2,422	2,393	2,385	2,332	2,938
	正規職員従事人数	人	1	1	1	1	1	2
	延べ業務時間	時間	384	384	384	384	384	600
	人件費計 (B)	千円	1,536	1,536	1,536	1,536	1,536	2,400
	トータルコスト(A) + (B)	千円	3,858	3,958	3,929	3,921	3,868	5,338
活動指標	ア	件	389	433	382	370	275	253
	イ	人	28	28	28	29	36	34
	ウ							
対象指標	カ	人	389	433	382	370	275	253
	キ							
	ク							
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

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。

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。

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 妥当性 評価	政策体系との整合性	☐ 見直し余地がある [理由] 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 ☒ 結びついている [理由] 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？	☐ 見直し余地がある [理由] 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 ☒ 妥当である [理由] 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。
	公共関与の妥当性	☐ 見直し余地がある [理由] 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 ☒ 適切である [理由] 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？	☐ 見直し余地がある [理由] 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 ☒ 適切である [理由] 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。
	対象・意図の妥当性	☐ 見直し余地がある [理由] 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 ☒ 適切である [理由] 対象を限定・追加すべきか？意図を限定・拡充すべきか？	
有効性 評価	成果の向上余地	☐ 向上余地がある [理由] 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 ☒ 向上余地がない [理由] 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？	☐ 影響無 [理由] 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 ☒ 影響有 [その内容] 相談者に対しては適切に対応しており、特に大きな苦情も寄せられていない。
	廃止・休止の成果への影響	☐ 影響無 [理由] 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 ☒ 影響有 [その内容] 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？	☐ 他に手段がある (具体的な手段、事務事業) ☐ 統廃合・連携ができる [理由] 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 ☐ 統廃合・連携ができない [理由] 庁内に類似事業はない。
	類似事業との統廃合・連携の可能性	☐ 他に手段がある (具体的な手段、事務事業) ☐ 統廃合・連携ができる [理由] 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 ☐ 統廃合・連携ができない [理由] 目的を達成するには、この事務事業以外他に方法はないか？類似事業との統廃合ができるか？類似事業との連携を図ることにより、成果の向上が期待できるか？	☒ 他に手段がない [理由]
効率性 評価	事業費の削減余地	☐ 削減余地がある [理由] 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 ☒ 削減余地がない [理由] 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)	☐ 削減余地がある [理由] 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 ☒ 削減余地がない [理由] 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。
	人件費(延べ業務時間)の削減余地	☐ 削減余地がある [理由] 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 ☒ 削減余地がない [理由] 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)	☐ 削減余地がある [理由] 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 ☒ 削減余地がない [理由] 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 評価	受益機会・費用負担の適正化余地	☐ 見直し余地がある [理由] 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 ☒ 公平・公正である [理由] 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？	☐ 見直し余地がある [理由] 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 ☒ 公平・公正である [理由] 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。

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

3 評価結果の総括と今後の方向性(次年度計画と予算への反映)(PLAN)

(1) 1次評価者としての評価結果 (2枚目と整合を図ること)		(2) 全体総括(振り返り、反省点) 特別相談の件数は、近年、ほぼ横ばいの状態が続いており、相談事業の市民への周知が的確になされ、専門的な相談機会を適切に提供できていると見られる。一般相談の件数は減少傾向にあるが、これは消費生活トラブルや多重債務等サウ金に関する相談が減少傾向にあること、また親族間トラブルに関する相談が減少傾向にあることなどが要因であり、県や弁護士会等が多重債務問題等に特化した相談機会を提供するなど、相談者の振分けがなされたものと思われる。また、その他の相談内容についても、多岐にわたっているが、問題解決への助言や関係機関への斡旋等、適切な対応ができたものと思われる。																						
<table border="1"> <tr> <td>目的妥当性</td><td>☒ 適切</td><td>☐ 見直し余地あり</td></tr> <tr> <td>有効性</td><td>☒ 適切</td><td>☐ 見直し余地あり</td></tr> <tr> <td>効率性</td><td>☒ 適切</td><td>☐ 見直し余地あり</td></tr> <tr> <td>公平性</td><td>☒ 適切</td><td>☐ 見直し余地あり</td></tr> </table>		目的妥当性	☒ 適切	☐ 見直し余地あり	有効性	☒ 適切	☐ 見直し余地あり	効率性	☒ 適切	☐ 見直し余地あり	公平性	☒ 適切	☐ 見直し余地あり	(3) 次年度の方向性(改革改善案)・・・複数選択可 (ただし、廃止・休止・現状維持は重複不可) ☐ 廃止 ☐ 休止 ☐ 目的再設定 ☐ 事業統合・連携 ☒ 現状維持 事業のやり方改善 (☐ 有効性改善 ☐ 効率性改善 ☐ 公平性改善) (上記方向性に対する具体的な内容) ・市民からの相談に対し、問題解決のための適切な助言または関係機関への斡旋を行っており、今後も継続して取り組んでいく。										
目的妥当性	☒ 適切	☐ 見直し余地あり																						
有効性	☒ 適切	☐ 見直し余地あり																						
効率性	☒ 適切	☐ 見直し余地あり																						
公平性	☒ 適切	☐ 見直し余地あり																						
		(4) 改革・改善による期待成果 左記(3)の改革改善案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。 (廃止・休止の場合は記入不要) <table border="1"> <tr> <th colspan="2" rowspan="2"></th> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> <tr> <td rowspan="3">成果</td> <td>向上</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>維持</td> <td></td> <td>●</td> <td>×</td> </tr> <tr> <td>低下</td> <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		×	×
		コスト																						
		削減	維持	増加																				
成果	向上																							
	維持		●	×																				
	低下		×	×																				
(5) 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																								

(職 名) 原則として施策の主管課長

4 事務事業の2次評価結果

2次評価者	市民生活環境課長
-------	----------

(1) 1次評価結果の客観性と出来具合

記述水準(1次評価の記述内容を読んだ段階で選択)

- ☐ 記述不足でわかりにくい
☐ 一部記述不足のところがある
☒ 記述は十分なされている

評価の客観性水準(2次評価を行った後に総合的に判断して選択)

- ☐ 客観性を欠いており評価が偏っている(事務事業の問題点、課題が認識されてない)
☐ 一部に客観性を欠いたところがある
☒ 客観的な評価となっている(事務事業の問題点、課題が認識されている)

(2) 2次評価者としての評価結果

目的妥当性	☒ 適切	☐ 見直し余地あり
有効性	☒ 適切	☐ 見直し余地あり
効率性	☒ 適切	☐ 見直し余地あり
公平性	☒ 適切	☐ 見直し余地あり

(3) 評価結果の根拠と理由

特別相談の件数は、ほぼ横ばい、一般相談の件数は減少傾向にあるが、市民の不安解消のために不可欠な事業であり、専門的な相談機会を適切に提供できている。相談内容は、多岐にわたっているが、問題解決への助言や関係機関への斡旋等、適切な対応ができています。

(4) 次年度の方向性(改革改善案)・・・複数選択可 (ただし、廃止・休止・現状維持は重複不可)

- ☐ 廃止 ☐ 休止 ☐ 目的再設定 ☐ 事業統合・連携 ☒ 現状維持
 事業のやり方改善 (☐ 有効性改善 ☐ 効率性改善 ☐ 公平性改善)

(上記方向性に対する具体的な内容)

・市民からの相談に対し、今後も問題解決のための適切な助言または関係機関への斡旋に継続して取り組んでいく。
 ・今後は、東日本大震災で被災した市民等を中心に、生活再建や相続問題等、様々な相談が多く寄せられることが見込まれることから、これまで以上に相談員の専門知識の修得と、関係機関等との緊密な連携のもとで、事業を進めていく。

(5) 改革・改善による期待成果

左記(4)により期待できる成果について該当欄に「●」を記入する。また、1次評価と内容が異なる場合には、1次評価の結果も「○」で記入する。
 (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		×	×

5 最終評価結果

(1) 行政経営推進会議等での指摘事項