

平成25年度 事務事業評価シート

事業の概要	事務事業名	市民相談事業						担当部	市民産業部							
	会計区分	一般会計			事業類型	一般		担当課	生活交流課							
	事業期間	平成12年度以前			～	平成30年度以降		担当係	生活相談係							
	総合計画 分野別計画	主目的	7 行政経営		34 市民サービス		2 相談窓口の連携を強化する									
		副目的														
	予算区分	款	2		項	7		目	3		大	3		中	1	
	根拠法令・個別計画															
	目的 (対象をどの様な状態にするのか)	市民が持つ悩みや心配ごとなどを、各種相談業務を利用し相談していただくことで、少しでも解決できるようにする。														
	内容 (手段)	<p>◆24年度実施内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民相談…市民相談員による相談業務。面談・電話相談 月から金曜日 午前9時から正午、午後1時から4時30分</li> <li>・行政相談…行政委員による相談業務。面談・電話相談 毎月第1・3木曜日 午前9時から正午</li> <li>・法律相談…弁護士による相談業務。面談相談。1人30分。要予約 【市役所】水・金曜日 午後1時から午後4時 【味岡市民センター】第1水曜日 午後1時から午後4時 【東部市民センター】第2水曜日 午後1時から午後4時 【北里市民センター】第3水曜日 午後1時から午後4時</li> <li>・市民総合相談案内…相談窓口の案内を行う。 月から金曜日 午前8時30分から午後5時15分</li> </ul> <p>それぞれの相談業務において、相談員又は弁護士が市民の相談に応じ、必要な知識・情報の提供、助言等を行う。職員は、事前予約受付、相談業務を円滑に行うための庶務事務(相談票の分類・集計等を含む)を行う。</p> <p>◆24年度直接経費の内訳 法律相談弁護士委託料 4,221千円 行政相談員謝礼 75千円 春日井・小牧地区行政相談員協議会負担金 40千円 消耗品等 88千円</p> <p>◆25年度実施内容 24年度に準じて業務を行う。 法律相談の時間帯を午後1時30分から午後4時30分に変更する。利用数の少ない北里市民センターを偶数月のみに変更し、奇数月は市役所にて第2月曜日午前10時から午後1時の時間帯に当てる。</p> <p>◆25年度直接経費の内訳 法律相談弁護士委託料 4,253千円 行政相談員謝礼78千円 春日井・小牧地区行政相談委員協議会負担金40千円 消耗品等 52千円</p>														
	受益者負担	無														

		単位	H22決算額	H23決算額	H24決算額	H25予算額		
コスト	費用	直接経費	千円	4,820	4,374	4,424	4,423	
		正職員	従事者数	人	0.45	0.74	0.70	0.72
			人件費	千円	2,398	3,944	3,731	3,837
		その他職員	従事者数	人	1.00	1.00	1.00	1.00
			人件費	千円	3,530	3,523	3,094	3,124
	費用合計	千円	10,748	11,841	11,249	11,384		
	対前年比	%		110.1	95.0	101.2		
財源	一般財源	千円	10,748	11,841	11,249	11,384		
	国・県支出金	千円	0	0	0	0		
	その他財源	千円	0	0	0	0		

業	活動指標名	単位		H22	H23	H24	H25
	績	法律相談員数	人	目標	148	134	134
実績				148	134	134	
	市民相談開設日数	日	目標	243	244	244	—
			実績	227	244	244	
	成果指標名	単位		H22	H23	H24	H25
			法律相談件数	件	目標	850	760
	市民相談相談件数	件	実績	732	626	633	
			目標	200	250	250	600
			実績	267	240	501	

事業の自己評価	事業の達成状況	<p>“相談ほっとナビ”を7月から開始したことにより、市民相談件数が増え目標件数を上回ることができた。 法律相談は、市役所で実施するだけでなく、市役所まで来ることが出来ない相談者にも対応できるよう各市民センターでも実施した。予約制で実施し、平均で相談枠の約8割の利用があり、ほぼ目標を達成できた。</p>	
	事業実施における課題	<p>24年度外部評価において、以下の取組方針が決定されており、検討が必要である。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後の相談事業に活かしていくために、相談の解決度や相談者の満足度を確保するシステムを構築する。</li> <li>・市民相談については、相談のニーズや費用対効果などを踏まえる中で、土日や平日時間外の対応を含めた相談体制の充実を検討する。</li> <li>・法律相談については、利用率が少ない開催場所をもっと周知していくとともに、開催場所や開催回数等の見直しを行う。</li> </ul> <p>また、法律相談の当日、当日間近のキャンセルが多く、利用したい相談者を案内できないことが多いため対策が必要である。</p>	
	事業を縮小・廃止したときの影響	<p>気軽に相談できる窓口としてのサービス事業であるため、事業を縮小・廃止すると市民の身近な相談窓口が無くなり、市民生活に支障が生じる。</p>	
	平成25年度の改善内容	25年度における事業の改善・見直し内容(新規追加事項、廃止・削減事項等)	<p>相談業務の満足度を確保するために24年度に引き続きアンケート調査を行い、今後の相談業務の対応改善に生かせるようにする。その中で休日等の相談ニーズがあれば費用対効果等考慮し、庁舎の休日開庁と連携する。また、法律相談のインターネットを利用した相談予約の検討を行う。 法律相談の時間帯を午後1時30分から午後4時30分に変更した。利用数の少ない北里市民センターを偶数月のみに変更し、奇数月は市役所にて第2月曜日午前10時から午後1時の時間帯に変更した。</p>
平成26年度の事業の方向性	方向性の判定	維持	事業のボリュームを現状規模で維持すべきもの(対象や手段を見直す場合も含む)
	判定理由	市民が相談する窓口として必要なものであり、また法律相談においては約8割の利用があり、必要性が見込まれるため。	
	26年度以降の改善案	25年度の見直し結果を基に相談窓口の周知とより高い満足度を目指す。	

二次評価	方向性の判定	判定理由
	維持	一次評価のとおり。法律相談の時間帯変更や利用率が少ない開催場所の改善など、24年度外部評価を受けた改善が進められているが、引き続き相談者へのアンケート結果の活用や土日や平日時間外の対応を含めた相談体制の充実を検討すること。