

平成24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															
	実施・運営方法 ※費用合計に占める 経費の内訳(割合)	直接実施・ 運営	64 %				委託	36 %				助成	0 %			
	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>○23年度実施内容</p> <ul style="list-style-type: none"> 市民相談…市民相談員による相談業務。 毎週月から金曜日 午前8時45分から午後4時45分 (正午から午後1時休憩)電話相談可 行政相談…行政委員による相談業務。 毎月第1・3木曜日 午前9時から正午 電話相談可 法律相談…弁護士による相談業務。 【市役所】毎週水・金曜日 午後1時から午後4時 【味噌市民センター】毎月第1水曜日 午後1時から午後4時 【東部市民センター】毎月第2水曜日 午後1時から午後4時 【北里市民センター】毎月第3水曜日 午後1時から午後4時 相談時間は1人30分。事前予約が必要。 <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、指導・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>【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 消耗品等38千円 春日井・小牧地区行政相談員協議会負担金 40千円</p> <p>○24年度実施内容 23年度に準じて相談業務を行う。 【新規事業】新庁舎オープンに合わせ、適切な相談窓口を案内する「市民総合相談案内」を開設する。</p>														
受益者負担	無															

		単位	H21決算額	H22決算額	H23決算額	H24予算額		
コスト	費用	直接経費	千円	4,814	4,820	4,374	4,448	
		正職員	従事者数	人	0.45	0.45	0.74	0.75
			人件費	千円	2,393	2,393	3,936	3,989
		その他職員	従事者数	人	1.00	1.00	1.00	1.00
			人件費	千円	3,523	3,530	3,523	3,605
		費用合計	千円	10,730	10,743	11,833	12,042	
	対前年比	%			100.1	110.1	101.7	
財源	一般財源	千円	10,730	10,743	11,833	12,042		
	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		H21	H22	H23	H24
	法律相談員数	人	目標		150	148	134
実績				147	148	134	
市民相談開設日数	日	目標		244	243	244	244
		実績		232	227	244	
績	成果指標名	単位		H21	H22	H23	H24
			法律相談件数	件	目標	850	850
			実績	736	732	626	
	市民相談相談件数	件	目標	200	200	250	250
			実績	212	267	240	

事業の自己評価	平成23年度の実施結果	<p>事業の達成状況</p> <p>市民相談においては、広範囲にわたる内容の市民の相談に対応した。必要に応じて専門部署や専門の相談窓口（法律相談や消費生活相談等）を案内するなどして相談者の問題を解決に導く手助けを行った。</p> <p>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8割以上の利用があったが目標を若干下回る結果となった。</p> <p>法律相談枠の一部を消費生活対策事業の多重債務法律相談に割り当て、より専門的な相談ができる体制を整えた。</p>
	事業実施における課題等	<p>最近では、相談内容が多岐にわたり専門的な知識を必要としてきているため、より専門的な知識を持つ相談員が必要であり、また相談者を適切な相談窓口案内する必要がある。</p> <p>市役所での法律相談は、すぐに予約で一杯になってしまうが、市民センターにおける利用が少ない傾向にあるため、もっと市民に周知していく必要がある。</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なくなる。</p>
今後の事業の方向性	方向性の判定	現状維持
	判定理由	<p>市民が相談する窓口として市民相談は必要なものであり、また法律相談においても必要性が見込まれるため。</p>
	改善案等	<p>最近では相談内容が多岐にわたり専門的な知識を必要としているため、市民が適切な相談を受けられるよう「市民総合相談案内」を開設し、適切な相談の窓口を案内していく。</p> <p>法律相談枠においては、開催場所により利用率の差があるため、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っていく。</p>

二次評価	方向性の判定	判定理由
	現状維持	<p>本事業は、市民が持つ悩みや心配ごとなどを解決できる有益な事業として、今後も継続すべきである。ただし、今後の相談事業に活かしていくためにも、相談の解決度や相談者の満足度の把握に努める必要がある。</p> <p>また、「市民総合相談案内」を開設後に相談件数も増加していることから、さらに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必要がある。</p> <p>法律相談については、利用率が少ない開催場所があり、改善に取り組む必要がある。</p>