

平成26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	市民生活部			
	会計区分	一般会計		事業類型	一般	担当課	市民安全課				
	事業期間	平成12年度以前		～	平成30年度以降		担当係	相談係			
	総合計画 分野別計画	主目的	1 安全・環境		2 生活安全		3 相談体制を充実します				
		副目的	29-1								
	予算区分	款	2	項	7	目	1	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>◆25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。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 ・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 ・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30分から午後4時30分 奇数月の第2月曜日 午前10時から午後1時 【味岡市民センター】第1水曜日 午後1時30分から午後4時30分 【東部市民センター】第2水曜日 午後1時30分から午後4時30分 【北里市民センター】偶数月の第3水曜日 午後1時30分から午後4時30分 ・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 <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>◆25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 78千円 春日井・小牧地区行政相談員協議会負担金 20千円 消耗品等 37千円</p> <p>◆26年度実施内容 25年度に準じて業務を行う。</p> <p>◆26年度直接経費の内訳 法律相談弁護士委託料 4,374千円 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20千円 消耗品等 50千円 臨時外国人相談員謝礼 168千円 ※組織改正により外国人相談が多文化共生事業から市民相談事業に変更されたので、その他職員の従事者数及び人件費が増加している。</p>									
	受益者負担	無									

		単位	H23決算額	H24決算額	H25決算額	H26予算額		
コスト	費用	直接経費	千円	4,374	4,424	4,356	4,690	
		正職員	従事者数	人	0.74	0.70	0.72	0.72
			人件費	千円	3,892	3,682	3,787	3,787
		その他職員	従事者数	人	1.00	1.00	1.00	4.00
			人件費	千円	3,523	3,094	3,094	9,195
	費用合計	千円	11,789	11,200	11,237	17,672		
対前年比	%			95.0	100.3	157.2		
財源	一般財源	千円	11,789	11,200	11,237	17,672		
	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		H23	H24	H25	H26
	績	法律相談員数	人	目標	134	134	134
実績				134	134	134	
業	市民相談開設日数	日	目標	244	245	244	—
			実績	244	245	244	
績	成果指標名	単位		H23	H24	H25	H26
			法律相談件数	件	目標	760	760
業	市民相談相談件数	件	目標	250	250	600	800
			実績	240	501	783	

事業の自己評価	平成25年度の事業の達成状況	「相談ほっとナビ」を通年で実施したことにより、市民相談件数が増加し、目標件数を上回ることができた。 法律相談は、利用者数の少ない北里市民センターを偶数月のみとし、奇数月の第2月曜日の午前10時から午後1時に市役所で相談を実施したが、相談件数は3件の減少となった。		
	事業実施における課題	平成24年度外部評価において、以下の取り組み方針が決定されている。 ・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。 ・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。 ・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。		
	事業を縮小・廃止したときの影響	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。		
	平成26年度の改善内容	26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)	相談業務の満足度を確保するために引き続きアンケート調査を実施し、今後の相談業務の改善に活かせるよう相談へのニーズを分析する。庁内での連携の方法を検討する。また、法律相談のインターネット・SNSを利用した相談の予約等を検討する。	
	平成27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	市民相談は、市民が気軽に相談できる窓口として今後も必要である。また、法律相談においては、約8割の利用実績があり、高いニーズがあるため、継続実施が必要である。		
	27年度以降の改善案	アンケートの結果を基により高い満足度をを目指す。		

二次評価	方向性の判定	判定理由
	維持	一次評価のとおり。