

平成28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	一般事業		担当課	市民安全課			
	事業期間	平成12年度以前		～	平成31年度以降		担当係	相談係			
	総合計画 新基本計画	施策等	1 安全・環境		2 生活安全		3 相談体制を充実します				
			重点事業		実施計画事業						
	予算区分	款	2	項	7	目	1	大	3	中	1
	根拠法令・個別計画										
	目的	何・誰を対象に	悩みや心配ごとを抱える市民								
		どのような状態にするのか	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) 目的達成のためにどのような事業を実施したか	<p>◆27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</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、相談員及び職員、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>◆27年度直接経費の内訳 法律相談弁護士委託料 4,309千円 行政相談員謝礼 81千円 臨時外国人相談員謝礼 135千円 消耗品等 36千円</p> <p>◆28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 81千円 臨時外国人相談員謝礼 168千円 消耗品等 40千円</p>									
受益者負担	無										

コスト			単位	H25決算額	H26決算額	H27決算額	H28予算額
	費用	直接経費		千円	4,356	4,505	4,561
正職員		従事者数	人	0.72	0.72	0.72	0.72
		人件費	千円	3,960	3,960	3,960	3,960
その他職員		従事者数	人	1.00	1.00	1.00	1.00
		人件費	千円	3,094	8,631	8,538	9,191
費用合計		千円	11,410	17,096	17,059	17,814	
対前年比		%		149.8	99.7	104.4	
財源	一般財源		千円	11,410	17,096	17,059	17,814
	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		H25	H26	H27	H28
	績	法律相談員数	人	目標	134	—	—
実績				134	135	133	
	市民相談開設日数	日	目標	244	—	—	—
			実績	244	247	243	
	成果指標名	単位		H25	H26	H27	H28
			目標	800	760	670	670
	法律相談件数	件	実績	630	633	616	
			目標	600	800	700	600
	市民相談相談件数	件	実績	783	693	615	
			目標				

事業の自己評価	平成27年度の実施結果		事業の達成状況	
	事業実施における課題		相談者の悩みや心配ごとが、その場で解決(解消)できる場合があれば、そうでない場合もあり、単純に件数だけで評価しきれない部分が多い。また、本来の相談業務とは違う、一方的な苦情を受付けなければならない場合もある。	
	事業を縮小・廃止したときの影響		悩みや心配ごとを抱える市民が、解決につなげる窓口が減少または無くなるので、市民サービスが低下するものと考えられる。	
	平成28年度の改善内容	28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)	アンケート結果から考えると、相談体制についての満足度は高く、極端に待ち時間が長い相談も無いという結果が出ているので、当面現体制を維持し、状況を見ながら判断していく。	
	平成29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	相談の内容も多様化しており、現状を維持する必要があるため。		
	29年度以降の改善案	平成29年度から、現在5箇所で開催している愛知県の消費生活センターが1箇所に集約され、市町での業務量の増加と、相談員確保の困難が予想されるため、現行の体制を維持する。		

二次評価	方向性の判定	判定理由
	維持	一次評価のとおり。