

**平成23年度事業シート(概要説明書)《※平成22年度実施事業》**

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	2		中	1	
	根拠法令・個別計画															
	実施・運営 方法	<input type="radio"/>	市が直接実施・運営				<input type="checkbox"/>	地域住民組織		<input type="radio"/>	一部又は全部委託					
			指定管理・外郭団体				名称:									
			NPO・その他				名称:									
目的 (対象をどの様な状態にするのか)	一般行政に関する要望などに、必要な助言及び関係機関に働きかけをする。法律の専門家に相談し、市民生活の悩みを解決に導く。															
内容 (手段)	市民相談・・・毎日(月曜から金曜日)の午前8時45分から午後4時45分まで相談を開設 行政相談・・・毎月第1・第3木曜日の午前9時から正午まで相談を開設 法律相談・・・市役所は毎週水・金曜日、各市民センターは月1回実施 事前に予約が必要。相談時間は1人30分、午後1時から午後4時まで開催 それぞれの相談に応じ、必要な指導、助言、知識、情報の提供を行う。 市民相談員が不在時は職員で対応し、法律相談は事前受付、相談票の分類などを行う。															
受益者負担	無	内容														

			単位	H21決算額	H22決算額	H23予算額
	コスト	直接経費		千円	4,814	4,820
正職員		従事者数	人	0.45	0.45	0.60
		人件費	千円	2,414	2,414	3,219
その他職員		従事者数	人	1.00	1.00	1.00
		人件費	千円	3,523	3,530	3,597
費用合計		千円	10,751	10,764	11,216	
対前年比		%		100.1		
財源	一般財源		千円	10,751	10,764	11,216
	国・県支出金		千円	0	0	0
	その他財源		千円	0	0	0

業 績	活動指標	活動指標名	単位		H21	H22	H23	
		法律相談員数	人	目標		150	148	134
				実績		147	148	
		市民相談開設日数	日	目標		244	243	244
				実績		232	227	
				目標				
	実績							
	成果指標	成果指標名	単位		H21	H22	H23	
		法律相談件数	件	目標		850	850	760
				実績		736	732	
市民相談相談件数		件	目標		200	200	250	
			実績		212	267		

事業の自己評価（一次評価）	事業目的の達成状況	水曜日の法律相談は2名の弁護士と委託契約しており、第1水曜から第3水曜日は、市役所1名と各市民センターに1名、第4・5水曜日は市役所2名で実施した。				
	事業を廃止・休止したときの影響	市民がどこへ相談してよいか分からない場合や、専門知識が必要な相談の窓口のため、解決方法に支障がでる。				
	判定	B	市が実施(改善が必要)			
	判定理由	法律相談において費用対効果は考察できないが、相談枠の8割強の利用のため開催日を検討する必要がある。				
	今後の事業の方向性（今後の取組み・改善計画等）	法律相談の予約に斑はあるものの、概ね1週間以内に相談が可能のため、平成23年度から第4・5水曜日の一般法律相談(弁護士)を2人から1人とし、多重債務関連の相談として消費問題に精通した弁護士事務所と委託契約を締結する。				

二次評価	判定	B	市が実施(改善が必要)			
	判定理由	評価は一次評価のとおりにBとするが、市民相談事業については、市民サービスの向上のため、市民が利用しやすい相談窓口体制の構築に努めていく必要がある。				