

事業番号	0	0	5
実施計画事業			
実施計画事業以外の事業	○		

令和元年度 事務事業評価シート

1. 事業の概要

事務事業名	市民相談事業					担当部	市民生活部				
事業期間	昭和63年度以前 ~ 令和2年度以降					担当課	市民安全課				
新基本計画 (平成26年~平成30年)	基本施策	02	展開方向	3							
予算区分	一般会計	款	02総務費	項	07	目	01	大	03	中	01

2. 実施状況

平成30年度事業内容

- 市民総合相談案内で相談案内業務を行い、市民等に適切な相談先を案内した。〈1,322件〉  
(月~金曜日 8時30分~17時15分)
- 市民相談で市民の困りごと等の相談を聞き、助言を行った。〈203件〉  
(月~金曜日 9時~16時30分)
- 行政相談で国などの行政に関する要望・意見などを受付した。〈7件〉  
(毎月第1・第3木曜日 9時~12時)
- 法律相談を予約制で開催し、弁護士が相談を聞いて助言を行った。〈648件〉
  - ・市役所  
(毎週水・金曜日 13時30分~16時30分)  
(奇数月の第2月曜日 10時~13時)
  - ・市民センター  
(味岡 第1水曜日 13時30分~16時30分)  
(東部 第2水曜日 13時30分~16時30分)  
(北里 偶数月第3水曜日 13時30分~16時30分)
- 外国人相談では外国語を話す相談者の相談を外国語相談員が聞き、助言・案内を行った。〈11,129件〉  
(月~金曜日 9時~17時)

3. 総合診断

事業費	項目	単位等	H27	H28	H29	H30	R1	
直接経費	決算額	財源	一般財源	千円	14,056	14,224	14,287	14,109
			国・県支出金	千円	0	0	0	0
			その他	千円	0	0	0	0
		計(A)	千円	14,056	14,224	14,287	14,109	
	対前年比	%	-	101.2%	100.4%	98.8%		
	(当初)予算額	千円	14,742	14,864	15,055	15,280	15,282	
人件費	正職員	人	0.65	0.65	0.65	0.65		
	正職員(平均人件費)	千円	4,866	4,866	4,866	4,866		
	その他職員	人	4	4	3	3		
	その他職員(時給×年間時間)	千円	8,421	8,522	8,556	8,556		
	計(B)	千円	13,287	13,388	13,422	13,422		
事業費合計(C=A+B)			千円	27,343	27,612	27,709	27,531	
指標	成果指標	相談充足率(法律相談)(%)	目標	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
			実績	77.0%	82.0%	76.0%	80.0%	
	活動指標	相談件数(法律相談)	目標	798	804	780	810	798
			実績	616	660	593	648	
		相談啓発	目標	12	12	12	12	12
			実績	12	12	12	12	
	@事業費	受益者数(a)	人	-	-	-	-	
		受益者あたり事業費(b=C/a)	円	-	-	-	-	

診断結果	改善点は見られない	改善点が若干見られる	○	大いに改善すべき
	<p><b>事業費</b> ○直接経費については多少の増減はあるが、社会保険料や法律相談の開催日の変動によるものである。人件費について、多少の増減は相談員の人数に変動によるものである。</p> <p><b>指標</b> ○成果指標については充足率が横ばいで概ね80%となっている。要因としては急なキャンセルや日程変更によるものである。</p> <p>○相談業務は市民が悩みを解消し安心して暮らすために必要不可欠なものであり、今後も引き続き継続していく予定である。成果指標の目標値を達成するために、法律相談については予約の体制を見直す必要がある。</p>			

4. 総合評価

事業の方向性	維持	事業のボリュームを現状規模で維持すべきもの				
削減額・対象	事務事業評価による額	千円	予算区分	節	節	節
評価結果	<p>○市民相談事業は法律相談をはじめ、市民相談などの各種相談があり、内容も複雑化しており最近では高齢者などの相続関係や親族関係の相談が多くなってきている。</p> <p>○法律相談については成果指標である充足率の目標値を達成するため、予約方法の見直しを検討するが、事業としては必要不可欠であると考え、維持と判断した。</p>					