

平成 28 年度事務事業評価表(一般事業・継続)

No. 87

事務事業名	市民生活相談事業
-------	----------

作成日	平成 28 年 9 月 30 日		
部局名	市民環境部		
課名	地域げんき課(市民110番)		
課長名	前田 康雅	内線	199
担当者名	前田 康雅	内線	199

基本目標	030302	安全・安心なまち
政策		交通安全と消費者保護の推進
施策		消費者保護の推進
関連施策		

会計	一般会計	
款	2	総務費
項	1	総務管理費
目	3	広報広聴費
事業コード	030000	市民生活相談事業

事業類型	4	ソフト事業(任意)
個別計画		
重点事業		

【PLAN(計画)】

対象(者)	誰(何)に対して事業を行うか			法律・行政・人権・交通事故・不動産・相続等で相談を希望する市民		
意図	対象をどのような状態にしたいか			よりきめ細かな相談に対応するとともに、専門的な情報を提供し市民の不安や悩みの解消を図る。		
事業概要	意図を達成するために実施することは何か			①専門相談員(弁護士、行政書士、公証人、人権擁護委員、行政相談委員等)による定例相談受付業務 ②電話及び窓口での一般市民相談対応業務 ③投書、電子メール等による要望等の処理 ④庁舎入口案内所での庁舎案内業務		
事業期間	年度	～	平成	年度	実施方法	直営
根拠法令、要綱等						
国・県補助事業に係る本市単独施策	無					

【DO(実施)】

指標名(上段:名称/下段:算定式等)		単位	25年度	26年度	27年度	28年度	備考
活動指標	① 年間相談日数	計画値	244	244	243	243	
		実績値	244	244	243		
	土日祝祭日を除く日数	達成度	100.0%	100.0%	100.0%		
		計画値	4	4	4	4	
成果指標	① 来室相談者数	計画値	1,129	1,163	1,182	1,112	
		実績値	988	1,033	899		
	過去3年間の平均増加率	達成度	87.5%	88.8%	76.1%		
		計画値	707	875	1,079	1,220	
② 電話相談者数	実績値	1,066	1,121	1,140			
	過去3年間の平均増加率	達成度	150.8%	128.1%	105.7%		

年 度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	全体計画
① 事業費(千円)	4,875	5,114	5,020	5,299	5,924	5,924	5,924	0
国庫支出金								
県支出金								
地方債								
その他								
一般財源	4,875	5,114	5,020	5,299	5,924	5,924	5,924	
② 人件費(千円)	3,179	3,023	2,821	2,909	事業内容	事業内容	事業内容	備考
職員人数(人)	0.40	0.40	0.40	0.40	談 各種定例相 談 庁舎案内 業務、要望受	談 各種定例相 談 庁舎案内 業務、要望受	談 各種定例相 談 庁舎案内 業務、要望受	
時間外勤務(時間)								
嘱託等人数(人)								
フルコスト(①+②千円)	8,054	8,137	7,841	8,208				

※財源内訳中の「その他」には、保険料・寄付金・基金・利用料等の収入を記入しています。

【CHECK(評価)】

事業の進捗状況 昨年度の評価から、どのような取組をしましたか(昨年度の【ACTION】の改善・改革の進捗等)	市民110番室での本事業に関する年間相談件数は、H19年度以降年々増加傾向にあったが、H27年度は若干減少し2,039件であった。 複雑・多様化する市民の相談に対応するため、相談員のスキルアップに努めた。 また、広報誌、ホームページの活用により相談窓口の周知に努めた。
事業が抱える問題・課題等	社会環境の変化、情報の氾濫、自己主張の機会増加に伴い対応が難しい相談が増加している。

妥当性	【必要性】	高い	やや高い	やや低い	低い	該当なし	
	社会経済情勢の変化が著しく、相談の内容も多岐・多様・複雑になっており、相談件数も増加傾向にあったが、今年度は若干減少した。相談のピーク時を基準にこれらの相談にいつでも対応できる体制を整え、適切な助言を行うことで、市民の不安や悩みの解消が図られる。						
有効性	【市の関与】	高い	やや高い	やや低い	低い	該当なし	
	相談先が分からず不安や悩みを抱えている市民に、気軽に無料で相談できる場を市が提供することは、効果が高く妥当である。						
効率性	【事業成果】	高い	やや高い	やや低い	低い	該当なし	
	案内板や広報誌等の周知もあり、悩みや心配を抱えた市民の相談が増えることが予想され、多くの市民の不安や悩みを解消するために有効な事業である。						
効率性	【コスト】	削減の余地なし		削減の余地あり		該当なし	
	増加する市民の相談に適切に対処するためには、さらなる相談員を確保する必要がある。						
効率性	【負担割合】	見直しの余地なし		見直しの余地あり		該当なし	
	市民の生活相談に対して、市として無料で対応すべきである。						

※事業類型が1～3に該当する事業については妥当性及び有効性の評価は記入しておりません。

【ACTION(改善・改革)】

今後の方向性	現状維持	
--------	------	--

内容 今後の方向性のもとで、どのような取組をするか(課題や問題点等に対する取組など)	専門相談員による8種の定例相談を実施しているが、複雑・多様化する相談に対応するため、定例相談は今後も継続する。 相談員については、内部での事例検討会により相談技術の向上を図るなど相談体制の充実を図る。相談窓口の周知や情報提供についても引き続き行う。
効果 事業の改善・改革によって期待される効果は何か	

1次評価	今後の方向性	担当者意見のとおり		2次評価	対象外	今後の方向性
	終期設定				終期設定	
	意見等				内容	

※1次評価は事業担当課長等、2次評価は2次評価委員会によって行われます。