

事務事業シート(実施計画事前基礎シート)

(H.23)No.	1001	(H.24)No.	1001
-----------	------	-----------	------

事務事業名		市民相談事業			
担当部局名		担当室名		室長名	連絡先
市民部		総合窓口センター		谷川 恵一	63-7416
新・継	事業期間		根拠法令等		
継続	平成	年度 ~	平成	年度	

事業区分 (複数選択可)	ソフト施策事業
	扶助費
	補助金交付金
	投資事業
	施設等維持管理
	内部管理事務
特別及び企業会計、組合	

1. 事務事業の位置付け

総合計画	政策	5	新しい時代を拓く自立と協働による地域経営
	基本政策	2	市民志向のサービス提供
	施策	1	質の高いサービス
	小施策	2	窓口サービス等の充実
重点施策コード			

2. 予算区分

会計区分		事業コード	020501
一般会計		(中事業名)	予算書事業名
款	総務費	市民相談事業	
項	総務管理費	(小事業名)	
目	一般管理費	市民相談事業	

3. 事務事業の概要

事業概要	
<p>専門的な相談(弁護士相談・司法書士相談・行政相談・交通事故相談)を予約受けの上月1回開催している。 消費生活相談等、市民の日常的な相談は消費生活専門相談員と職員が対応し、その他の専門的な分野については、取次ぎを行っている。</p>	

めざす効果(事業目的)
市民の悩みや不安を解消する。

4. 総合計画の目標達成に向けた主な事業の実績・計画

	平成23年度 (実績・決算見込)	平成24年度 (計画・作成時予算額)	現在の実施手法(複数選択可)		
	[事業内容(事業量)・事業費]	[事業内容(事業量)・事業費]	市が直接実施	業務委託(全部・一部)により実施	指定管理
主な事業の実績・計画	事業内容 誤記訂正 H.24.8.15 弁護士相談(494 190件) 司法書士相談(83 93件) 行政相談(5 2件) 交通事故相談(47 24件) 窓口相談(392 360件・電話相談248 207件含む) 事業費 弁護士他相談員報償費 1,735千円 旅費 6千円 消耗品等 10千円 食糧費 6千円	事業内容 弁護士相談月1回・弁護士2人 司法書士月1回・司法書士2人 行政相談月1回・相談員2人 交通事故相談月1回・相談員1人 窓口相談(平日8:30~17:15) 事業費 弁護士他相談員報償費 1,344千円 旅費 9千円 消耗品 20千円 食糧費 6千円	平成25年度(計画) 弁護士相談月1回・弁護士2人 司法書士月1回・司法書士2人 行政相談月1回・相談員2人 交通事故相談月1回・相談員1人 窓口相談(平日8:30~17:15)	平成26年度(計画) 弁護士相談月1回・弁護士2人 司法書士月1回・司法書士2人 行政相談月1回・相談員2人 交通事故相談月1回・相談員1人 窓口相談(平日8:30~17:15)	平成27年度(計画) 弁護士相談月1回・弁護士2人 司法書士月1回・司法書士2人 行政相談月1回・相談員2人 交通事故相談月1回・相談員1人 窓口相談(平日8:30~17:15)
	直接事業費 1,757千円	1,379千円	1,400千円	1,400千円	1,400千円
財源内訳(千円)					
国庫支出金					
県支出金					
地方債					
その他(繰入金)	24	24	24	24	24
一般財源	(0) 1,733	1,355	1,376	1,376	1,376
人工数					
職員	0.34人	0.30人	0.30人	0.30人	0.30人
臨時職員等	0.80人	0.80人	0.80人	0.80人	0.80人
概算人件費	(0千円) 3,842千円	3,550千円	3,550千円	3,550千円	3,550千円
+ 総事業費	(0千円) 5,599千円	4,929千円	4,950千円	4,950千円	4,950千円

概算人件費 は、人工数に便宜上、1人当たり年間平均人件費(市一般会計全体、共済費を含む額)を乗じた数値を記載しています。平成23年度の()内の数値は、22年度からの繰越事業費で、外数で記載しています。特別会計及び組合会計の一般財源欄には当該会計上の一般財源を、企業会計の一般財源欄には一般会計繰入金を記載しています。平成25年度以降の計画(内容及び総事業費)については、予定であり確定したものではありません。

5. 主な事業指標と成果

事業指標名		単位	H.20 (現状値)	H.21	H.22	H.23	H.24
活動指標	目標	総合窓口センターにおける相談件数	件	-	-	-	-
	実績			745	805	688	669
成果指標	目標	行政サービスの質が良くなっていると感じる市民の割合	%	-	-	-	55.0
	実績			53.3	56.2	57.0	57.8
	目標						
	実績						

誤記訂正
H.24.8.15

6. 考察(前年度の評価)及び今後の対応方針

考察(前年度の評価-各指標等)	今後の対応方針
<p>定期的に開催している弁護士相談等は、申込件数が多く毎月キャンセル待ちの状況である。しかし、日々の消費生活に関する相談については、専門相談員を配置したことから充実を図れた。</p>	<p>定期的に開催している法律相談等専門的な相談に加え消費生活相談が増加傾向にあることから専門相談日の拡充を図る必要がある。</p>

7. 事業を取り巻く環境

事業環境の今後の変化 (対象者やニーズ、法令・制度の改正等)	市民・議会・事業関係者・団体等からのこれまでの主な意見
<p>法律相談等専門的分野の要望が多くなってきている。 日常的な消費生活に関する相談の内容が複雑化してきている。 消費者被害が悪質化してきている。</p>	<p>弁護士相談等の相談日の拡充。 消費生活問題については、出前トークでの評価を得ている。</p>

8. 担当室による点検 [事務事業をより良く(最適化)するために]

点検項目	具体的内容(選択肢・の場合) (4)はの場合
<p>(1) 現在の事業費内で、更に効果を高める方法や工夫等を図ることができないか [選択肢] できる 検討余地がある できない <input type="text" value="検討余地がある"/></p>	同種の相談事業の効果的な連携を図る
<p>(2) 効果・効率性の観点から他の事務事業と連携・統合を図ることができないか [選択肢] できる 検討余地がある できない <input type="text" value="検討余地がある"/></p>	同種の相談事業の効果的な連携を図る
<p>(3) 新たな財源確保や受益者負担の見直し等を行うことができないか [選択肢] できる 検討余地がある できない <input type="text" value="できない"/></p>	
<p>(4) 事業に関係する地域ビジョン(地区別計画含む)はあるか [選択肢] ある ない <input type="text" value="ない"/></p>	
<p>(5) 事業に地域ビジョンの内容を反映しているか(反映するか) [選択肢] 反映済み 反映を予定 反映予定なし(該当しない) <input type="text" value="反映予定なし(該当しない)"/></p>	
<p>(6) その他、有効性や効率性を高めるための工夫や取組を行うことができないか [選択肢] できる 検討余地がある できない <input type="text" value="できる"/></p>	研修等を重ね相談員や職員の能力を向上する

9. 今後の方向性(担当室による内部評価)

<p>[選択肢] 継続(事務改善) 継続(現行) 継続(拡大) 休止・廃止検討 事業完了(完了予定含む) <input type="text" value="継続(事務改善)"/></p>
<p>「継続(現行)」の場合のみ理由を記載</p>
<p> </p>

特記事項
<p> </p>