

事務事業シート(実施計画事前基礎シート)

(H.25)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	
市民部	総合窓口センター	山田 喜弘	

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	

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. 事務事業の概要

事業目的(めざす効果)	市民の悩みや不安を解消する。
事業内容	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、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付の上月1回開催している。

3. 総合計画の目標達成に向けた主な事業の実績・計画

	H.24年度(事業量・取組実績)	H.25年度(事業量・取組計画)
主な事業の実績・計画	事業内容 弁護士相談(186件) 司法書士相談(95件) 行政相談(5件) 交通事故相談(17件) 窓口相談(387件・電話相談185件含む) 事業費 弁護士他相談員報償費 1,329千円 消耗品等 4千円 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 1,104千円 旅費 9千円 消耗品 21千円 食糧費 6千円

H.26年度(事業計画)	H.27年度(事業計画)	H.28年度(事業計画)
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)	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)	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)

	H.24年度(決算見込)	H.25年度(作成時予算額)	H.26年度(計画予算)	H.27年度(計画予算)	H.28年度(計画予算)
直接事業費	1,339千円	1,140千円	1,140千円	1,140千円	1,140千円
内訳(千円)					
国・県支出金					
地方債					
その他()	24	24	24	24	24
一般財源	(0) 1,315	1,116	1,116	1,116	1,116
人工数					
職員	0.34人	0.31人	0.31人	0.31人	0.31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) 3,978千円	3,747千円	3,747千円	3,747千円	3,747千円
+ 総事業費	(0千円) 5,317千円	4,887千円	4,887千円	4,887千円	4,887千円

4. 担当室による事務事業の点検 (*点検等による成果向上や見直しが困難な事業(法令等による義務的経費、災害復旧等緊急事業などは点検対象外)

考察(H.24年度の取組評価、課題)	今後の対応方針(課題解決への取組、工夫・改善の内容)
総合窓口において、相談希望者の用件を直接把握し、適切な相談窓口へ誘導しており、「たらいまわし」が生じないよう配慮している。弁護士相談希望者の順番待ちが発生しており対策が必要である。	弁護士相談について、平成25年度より月16人から20人に相談機会を拡大した。さらに、弁護士の人員増による対応を検討する。

点検項目	内容(施策達成への貢献内容、連携・協働の実践・検討内容)
(1) 事業内容や取組成果は、総合計画の施策達成に貢献しているか B(いずれかの施策指標達成に貢献又は基本方針達成に貢献)	複雑・多様化する市民からの深刻な相談を、ワンストップで対応できている。
(2) 地域づくり組織、市民活動団体等との連携・協働は図れないか 該当しない	

5. 今後の方向性(担当室による内部評価)

[選択肢] 継続(改善)、継続(現行)、継続(拡大)、継続(縮小)、統合検討、休止検討、廃止検討、事業完了(予定含む)	継続(拡大)
具体的な見直し内容・検討内容、継続の理由	6. 事務事業の取組に関する主な市の計画
各種内外の相談機関との連携強化を進め、職員が適切な相談窓口へ案内をすることにより、相談者の受け入れ能力を高める。	