

# 事務事業評価シート

|           |      |           |      |
|-----------|------|-----------|------|
| (H.29)No. | 6213 | (H.28)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   | 市民相談室  | 中川 紀代美 |  |

|         |               |        |
|---------|---------------|--------|
| 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 | 未来につながる自立と協働による市政経営 |
|          | 基本施策 | 2 | 自主自立の市政経営           |
|          | 施策   | 2 | 成熟社会に対応する行政運営       |
| 重点プロジェクト |      |   |                     |

## 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、関係機関相談窓口への案内と弁護士相談・司法書士相談・行政相談・交通事故相談の機会を設け、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.28年度(事業量・取組実績) |  | H.29年度(事業量・取組計画)  |              |              |
|--|------------------|--|---|--------------|--------------|
|  | 主な事業の実績・計画       | 弁護士相談月1回<br>司法書士相談月1回<br>行政書士相談月1回<br>行政相談月1回<br>交通事故相談月2回<br>合計423件<br>850,000円<br><br>窓口相談(平日8:30~17:15)<br>窓口218件<br>電話386件<br>多重債務紹介状 7件 | 弁護士相談月1回<br>司法書士相談月1回<br>行政相談月1回<br>交通事故相談月2回<br>窓口相談(平日8:30~17:15) | H.30年度(事業計画) | H.31年度(事業計画) |

|         | H.28年度(決算見込) |         | H.29年度(作成時予算額) |         | H.30年度(計画予算) | H.31年度(計画予算) | H.32年度(計画予算) |
|---------|--------------|---------|----------------|---------|--------------|--------------|--------------|
|         | H.27繰越分      | H.28現年分 | H.28繰越分        | H.29現年分 |              |              |              |
| ①直接事業費  |              | 899千円   |                | 1,016千円 | 1,016千円      | 1,016千円      | 1,016千円      |
| 内訳(千円)  | 国・県支出金       |         |                |         |              |              |              |
|         | 地方債          |         |                |         |              |              |              |
|         | その他( )       |         |                |         |              |              |              |
|         | 一般財源         | 0       | 899            | 0       | 1,016        | 1,016        | 1,016        |
| 人工数     | 職員           |         | 0.30人          | 0.30人   | 0.30人        | 0.30人        | 0.30人        |
|         | 臨時職員等        |         | 0.10人          | 0.10人   | 0.10人        | 0.10人        | 0.10人        |
| ②概算人件費  | 0千円          | 2,420千円 | 0千円            | 2,420千円 | 2,420千円      | 2,420千円      | 2,420千円      |
| ①+②総事業費 | 0千円          | 3,319千円 | 0千円            | 3,436千円 | 3,436千円      | 3,436千円      | 3,436千円      |

## 4. 担当室による事務事業の点検

|  |
|--|
| 考察(H.28年度の実績評価、課題、施策への貢献、市民との協働など)   |
| <p>複雑化する相談内容、相談件数の増加への対策として相談機会の拡大が必要であることから、総合窓口において、相談者に対し適切な相談窓口への迅速な誘導に努めている。</p> <p>専門性を要する相談は即時適切な相談機関と連携することに努め、弁護士相談等の主催相談事業は、ワンストップで予約受付している。</p> <p>地域包括支援センターが立ち上げた、ワンストップで相談ができる「地域福祉教育総合支援システム」とも、消費者トラブルについて連携をとり対応している。</p> |

## 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) |
| 今後の対応方針(課題解決への取組内容、具体的な見直し内容、継続の理由等) | <p>弁護士相談について相談機会を拡大し、さらに、弁護士の人員増による対応を検討した。法テラス主催の弁護士巡回相談は隔月開催から、毎月開催に拡大され、交通事故相談も月2回開催となった。各種内外の相談機関の把握とともに、連携を強化し、迅速に適切な相談窓口へ案内をして、早期に相談者が相談を受けられるよう支援する。</p> |        |

## 6. 事務事業の取組に関する市の計画

|  |
|--|
|  |
|--|