

事務事業名	6984 市民相談事業													
担当組織	市民生活部 防犯くらし交通課										担当	相談担当		
組織コード	H28	13	06	00	会計・款・項・目・大事業・中事業	H28	01	02	01	10	01	01	記入日	平成28年06月28日
	H27	13	06	00		H27	01	02	01	10	01	01		

1. 事務事業の概要

総合振興計画上の位置づけ													実施計画候補
基本目標	03	安心して安全に暮らせるまち										○ 対象 ● 対象外	
分野	06	平和と人権											
施策	35	市民相談機能の充実											
事業期間	昭和42年度～平成27年度												
根拠法令 通達等	市民相談運営要綱						関連計画 施政方針						
事業区分	○ 法定受託事務 ● 自治事務のうち義務的なもの ○ 自治事務のうち任意のもの												
ISO14001	○ 1. 環境創出事業 ○ 2. 施設方針書 ○ 3. 環境配慮事業 ● 4. 対象外												
対象	市民で諸問題を抱える者												
事業目的	市民が日常生活において、抱えているさまざまな諸問題に対し、円満な解決方法を助言する。												
事業内容	よろず相談、国税相談、厚生年金・労務相談、土地家屋調査士相談、行政相談、人権相談、法律相談、司法書士相談、行政書士相談、住まいの何でも相談、公正証書・遺言相談												
実施主体	<input checked="" type="checkbox"/> 市による単独直営 <input checked="" type="checkbox"/> 委託                    ( <input type="checkbox"/> 3セク・財団 <input type="checkbox"/> 企業 <input checked="" type="checkbox"/> 市民・NPO ) <input checked="" type="checkbox"/> 協働・協力 (    )												

2. 実施結果

事業の 予算・実績	事業内容		平成27年度 執行額(千円)	平成28年度 予算額(千円)	平成29年度 計画額(千円)	平成30年度 計画額(千円)	平成31年度 計画額(千円)	
	事業費		7,819	7,990	7,990	7,990	7,990	
	財源 内訳	国庫支出金	0	0	0	0	0	
		県支出金	116	104	100	100	100	
		起債	0	0	0	0	0	
		その他	5	6	0	0	0	
	一般財源		7,698	7,880	7,890	7,890	7,890	
	人件費		6,737.5	6,737.5	6,737.5	6,737.5	6,737.5	
	投入 人員	常勤職員	0.98人	0.98人	0.98人	0.98人	0.98人	
		非常勤職員	0.6人	0.6人	0.6人	0.6人	0.6人	
事業費+人件費		14,557	14,728	14,728	14,728	14,728		
目標 達成 状況	指標名		単位	説明・算定式		H26目標 H26実績	H27目標 H27実績	H28目標 H28実績
	活動①	法律相談開催日数	日			104	104	102
	活動②	市民相談開催日数	日	(法律相談を除く)		390	389	390
	成果①	法律相談受付件数	件			651	651	550
	成果②	市民相談受付件数	件	(法律相談を除く)		880	880	650
						579	599	-
目標達成 状況 の分析	B: 活動・成果のいずれかを達成した。 <判断理由> 法律相談を中心とし、その他司法書士相談をはじめ多くの相談プログラムを用意しているため、より市民のニーズに合った相談メニューを案内することができた。							

## 3. 評価結果

施策への貢献度	評価結果			施策の目標達成に向けて貢献しているか。
	25年度	26年度	27年度	A：施策の目標達成に大いに貢献している。
	B	B	A	<p>&lt;判断理由&gt;</p> 市民が抱えている問題（要望・苦情・質問・悩み等）に対し、早期解決へ向け、各種専門相談員（有資格者）が無料で、適切な助言を行っている。
経費水準	評価結果			事業費・人件費の水準は適正か。
	25年度	26年度	27年度	A：経費の精査が十分になされている。
	B	B	A	<p>&lt;判断理由&gt;</p> 各相談において、他市の状況や民間の相場を踏まえ、各支部と充分協議したうえで、低価格で受諾していただいている。
事業手法	評価結果			事業手法は適正か。
	25年度	26年度	27年度	B：事業手法は適正な内容である。
	B	B	B	<p>&lt;判断理由&gt;</p> 相談の内容がはっきりしない場合でも、まずよるず相談で内容を聞いたうえで内容を整理し必要な相談窓口を案内する等、利用する市民の立場に立ち、各種相談プログラムを利用しやすい様に工夫している。
受益・負担の公平性	評価結果			受益の公平性と負担の適正化は図られているか。
	25年度	26年度	27年度	A：受益・負担は十分な検討、見直しを実施している。
	A	A	A	<p>&lt;判断理由&gt;</p> 相談は全て無料で実施しており、市民が利用しやすいように配慮している。又、特定の人のみが繰り返し利用することの無いよう、利用回数や同一人の申込みを制限している。又、市民相談のチラシを市民課の窓口で転入の際に配布したり、広報での全戸配布実施、広報に毎月日程を掲載する等、普及啓発を行っている。

## 4. 平成27年度中に実施した見直し内容

見直し内容	特になし
見直しの効果	特になし

## 5. 今後の方針

事業の方向性	<input checked="" type="radio"/> 1現状で継続 <input type="radio"/> 2拡大して継続 <input type="radio"/> 3縮小して継続 <input type="radio"/> 4他事業と統合 <input type="radio"/> 5休止 <input type="radio"/> 6その他見直し <input type="radio"/> 平成29年度で終了 <input type="radio"/> 平成28年度で終了 <input type="radio"/> 平成27年度で終了
	<p>&lt;判断理由&gt;</p> 相談の全般的な傾向としては、離婚や相続など市民に身近な問題に関する法律相談が多くなっており、さらに近隣問題など市では干渉できない民間同士の問題の相談などに対しアドバイスを求める市民にも、多く活用されている。又、相談相手のいない高齢者や単身者等の増加により、相談窓口は益々重要な役割を担うと考えられ、今後も継続して行う必要がある。
今後の取組方針	今後も、市民の相談内容における傾向を把握し、より多くの市民が相談することができるよう普及啓発を行う他、ニーズに合った相談が受けられるよう体制を整えていく。