

伊賀市 事務事業評価シート

一般事務

事業名	コード	名称	会計	コード	名称
35	市民相談業務	01	一般会計		
		02	総務費		
基本施策	64	公共サービスの窓口を分かりやすくする	01	総務管理費	
			01	一般管理費	
担当部課名	生活環境部市民生活課		111	窓口業務経費	
作成者氏名	坂口 孝一	22-9638	細々目	03	市民相談業務経費

事業の計画・内容

事業の目的	対象等(何を、誰を) 悩みや問題を抱えている人(伊賀市住民)	成果(どうなるのか) 相談窓口の機能充実により、相談者の不安等の解消を図ることができる。
本年度事業内容	相談窓口担当職員の研修会参加(支所含む) 消費者トラブルに関して他団体(社会福祉協議会等)とのネットワークの構築	
根拠法令・要綱等		

投入資源

	H17	H18(予算)	H19(予算)
①投入人員			
正規職員 (人)	0.3	0.8	0.8
人件費合計(A)	2,160	5,760	5,760
②支出内訳(千円)			
事業費(B)	6	1,035	454
報償費		360	360
需用費	6	94	94
備品購入費		581	0
その他			
合計(A+B)	2,166	6,795	6,214
③財源内訳(千円)			
特定財源			
国県支出金			
地方債			
受益者負担			
その他特財			
一般財源	2,166	6,795	6,214
上記①～③に関する特記事項 本庁、上野支所統合による業務量の増 報償費: 法律相談、弁護士謝金			

事業実績

活動指標	単位	実績値			目標値		
		H17	H18	H19	H17	H18	H19
法律・行政・人権相談	件	332	300	300			
交通事故相談	件	18	18	16			
サラ金・クレジット問題相談	件	50	50	50			
窓口相談(電話を含む)	件	354	350	350			

情勢の変化及び事業の改善点等

市民からの相談内容が多岐にわたり複雑化してきており、職員のさらなる研修が必要となっており、専門職員の設置も検討しなくてはならない時期がきていると考える。また、消費者トラブルに関しては、その手口が益々巧妙になってきており、その予防のために市民への情報提供をこまめに行う必要が生じてきている。

評価	達成度	3	法律相談のニーズ高いことから、月2回の開設とした。 消費者トラブルに対応するため職員研修を積極的に行った。
	効率性	4	