

コード	名称	区分	コード	名称
事業名	35 市民相談業務経費	会計	01	一般会計
		款	02	総務費
		項	01	総務管理費
基本 施策	13 環境にも家計にもやさしい消費生活を普及させる	目	01	一般管理費
		細目	107	窓口業務経費
		細々目	03	市民相談業務経費
行革大綱の重点事項番号				
担当部課名	コード 100100	担当者氏名	服部 禎亮	連絡先 22 - 9638 (内線) 2515
	名称 人権生活環境部市民生活課			

事務事業の概要(Plan)

対象(誰を、何を)	悩みや問題を抱えている人(伊賀市住民)	※対象件数
成果(どうする)	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出来る。	
根拠法令・要綱等		
開始年度	平成 年度	関連事業
終了年度	平成 年度	
H23 事業 内容	弁護士による無料法律相談の実施 行政相談員による定例行政相談会 職員による窓口での相談対応 蜂駆除防護服の貸し出し	
社会情勢の 変化等		

整備内容(「施設の建設」「整備事業」のみ記入)

1 建設用地	
2 建設面積 (延床面積)	
3 規模・構造	
4 総事業費	千円

運営体制(「施設の建設」「施設の管理・運営」のみ記入)

1 運営主体 (委託先)	[]
2 配置人員	人
3 年間運営費	千円
4 市内の 類似施設	

事務事業実施にかかる業績とコスト(Do)

活動指標	指標名	単位	実績値		目標値	
			H22	H23	H24	H25
	相談件数(無料法律相談・行政相談)	件	目標 232 実績 232	目標 232 実績 209	232	232
	相談件数(窓口対応)21年度より消費者生活相談を別にカウント	件	目標 200 実績 171	目標 200 実績 171	200	200

成果指標	指標名	指標設定の考え方	単位	実績値		目標値	
				H22	H23	H24	H25
	相談件数(無料法律相談・行政相談)	相談者数	件	目標 232 実績 232	目標 232 実績 209	232	232
	相談件数(窓口対応)	相談者数	件	目標 200 実績 171	目標 200 実績 171	200	200

投入コスト	H22 決算		H23 決算		H24 当初予算		H25 当初要求	
	(千円)	(千円)	(千円)	(千円)	(千円)	(千円)	(千円)	(千円)
直接事業費計 (A)		545	445	456	456			
A の 財 源 内 訳	国庫支出金							
	県支出金							
	地方債							
	その他							
一般財源		545	445	456	456			
事業投入人件費 (B)		0.4人 2,880	0.4人 2,880	0.4人 2,880	0.4人 2,880			
フルコスト (A)+(B)		3,425	3,325	3,336	3,336			

事務事業の評価(Check)

判断の基準(該当項目に○をつけてください)		備考欄(特記事項)
必要性	【必1】法律(条例は除く)で実施が義務付けられている事業	
	【必2】個人の力だけでは対処し得ない社会的・経済的弱者を対象に、生活の安定を支援し、あるいは生活の安全網(セーフティネット)を整備する事業	
	【必3】特定の市民や団体を対象としたサービスであるが、サービスの提供を通じて対象者以外の第三者にも利益が及ぶ事業	
	【必4】市民にとっての必要性は高いが、多額の投資が必要、あるいは事業リスクや不確実性が存在するため、民間だけではその全てを負担しきれず、これを補完する事業	
	【必5】市民が社会生活を営むうえで必要な生活環境水準の確保を目的とした事業	
	【必6】市民の生命、財産、権利を擁護し、あるいは市民の不安を解消するために必要な規制、監視、指導、情報提供、相談等を目的とした事業	○
	【必7】民間のサービスだけでは市域全体に望ましい質・量のサービスが確保できず、これを補完・先導する事業	
	【必8】受益の範囲が不特定多数の市民に及び、サービス対価の徴収ができない事業	
	【必9】市の個性、特色、魅力を継承・発展・創造し、あるいは国内外へ情報発信することを目的とした事業	
	【必10】事業開始からの目標・目的を概ね達成している事業	
	【必11】国や県、民間が同様のサービスを提供している事業	
	【必12】【○をつけた場合、ニーズの具体的内容、根拠となるデータ等判断理由】 法律相談では、毎月相談可能人数を超える申し込みがある。 財政状況を考慮し、事業を休廃止した場合、市民生活への影響が大きい事業	○
	【必13】【○をつけた場合、影響の内容及び判断理由】	
有効性	【有1】事務事業の継続、達成度や実績を高めることで成果指標の向上が期待できる。	
	【有2】基本施策の目的を実現するために現在の事務事業の内容は適切であり、基本施策に対して貢献度も高い。	○
	【有3】サービス水準や対象を見直す余地がある。	
達成度	【達1】当初設定した計画を 100% 実施している。【計画に遅れが生じている場合、改善策】	
	【達2】予算の繰越の有無 無 【予算の繰越がある場合、繰越の種別】	
効率性	【効1】他の事業主体の活用、事業移管が可能である。	
	【効2】基本施策の中で類似・重複する事務事業がある。 【事業名】	
	【効3】受益者負担を求めることができる事業である。	
	【効4】全体コストにおける負担構成は適正である。	
	【効5】コストに見合った効果となっていない。効果を絞り込むことでコストを削減する余地がある。	

昨年度の評価結果に基づく改善策への取り組み状況

改善策	消費生活相談員を設置したので、消費者被害の相談は、この相談員の利用を促進し、法律相談を緩和する。 外国人の相談内容を精査し、外国人のための行政書士相談の利用を促進し、法律相談を緩和する。
昨年度の取組状況	【状況】 計画のとおり進んでいる 【詳細】 昨年度から消費生活相談員を配置したことに伴い、可能な限り消費生活相談窓口で対応することに努めた。また、法律相談については、内容が法律相談に適しているかを精査した上で、案内することに努めた。 外国人からの相談についても、内容を精査し、可能な限り行政書士相談により対応することに努めたことで、法律相談にまで至った案件は無かった。

今後の方向性(Action)

担当課長氏名	富岡 通郎
事業の方向性	【方向性】 現状維持 【理由】 法律相談は、相談可能件数超えるニーズがあるので、継続していく必要がある。
現時点における課題、その他	法律相談が認知されているのか、複雑多様化した相談内容が増えてきているので、適確な相談内容の把握が必要である。
課題、その他に対する改善策(いつまでに、何を、どうする)	相談内容の適確な把握により、他の相談(消費、女性等)の利用を促し、法律相談を緩和する。