

コード	名称	区分	コード	名称
事業名	142 市民相談業務	会計	01	一般会計
		款	02	総務費
		項	01	総務管理費
基本 施策	64 公共サービスの窓口を分かりやすくする	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	コード 100100 名称 人権生活環境部市民生活課	担当者 氏名	三枝澄生	連絡先 22 - 9638 (内線) 2515

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	
H21 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	無料法律相談の支所巡回実施による利便性の向上 ネットワーク構築による情報提供などから被害拡大の抑止	

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	
			H20	H21	H22	H23
相談件数(無料法律相談・行政相談)	件		目標 240	目標 240	232	232
			実績 266	実績 221		
相談件数(窓口対応) 21年度から消費者生活相談を別にカウント	件		目標	目標	200	200
			実績 364	実績 216		

成果指標	指標名	指標設定の考え方	単位	実績値		目標値	
				H20	H21	H22	H23
相談件数(無料法律相談・行政相談)	相談者数		件	目標 240	目標 240	232	232
				実績 266	実績 221		
相談件数(窓口対応)	相談者数		件	目標	目標	200	200
				実績 364	実績 216		

投入コスト	H20 決算		H21 決算		H22 当初予算		H23 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)	421	424	564	459				
Aの 財源 内訳								
国庫支出金								
県支出金								
地方債								
その他	0	0						
一般財源	421	424	564	459				
事業投入人員費(B)	0.4人	2,980	0.4人	2,880	0.4人	2,880	0.4人	2,880
フルコスト(A)+(B)	3,301	3,304	3,444	3,339				

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	法律(条例は除く)で実施が義務付けられている事業	
	個人の方だけでは対応し得ない社会的・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	
効果性	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	
	事業開始からの目標・目的を概ね達成している事業	
	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	
	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	
	国や県、民間が同様のサービスを提供している事業	
	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	○
	民間のサービスだけでは市場全体に望ましい質・量のサービスが確保できず、これを補完・先導する事業	
	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	
	事業の対象や環境の変化により、事業ニーズが薄れていない事業	
	【○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】	○
法律相談については、月2回実施18名の相談を受け付けているが、毎回定員を超える申し込みがある。		
財政状況を考慮し、事業を休止した場合は、市民生活への影響が大きい事業		
【○をつけた場合、影響の内容及び判断理由】		
有効性	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。	
達成度	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】	
予算の繰越の有無	無	
【予算の繰越がある場合、繰越の種別】		
効果性	他の事業主体の活用、事業移管が可能である。	
【事業名】		
効果性	基本施策の中で類似・重複する事務事業がある。	
効果性	受益者負担を求められることができる事業である。	
効果性	全体コストにおける負担構成は適正である。	
効果性	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への取り組み状況

改善策	市民からの相談内容が多岐にわたり複雑化し、職員のさらなる研修が必要となってきており、専門職員の設置を検討しなくてはならない時期がきていると考える。 また、外国人からの相談に対応するための通訳職員の確保などの検討が必要となっている。
【状況】	計画のとおり進んでいる
【詳細】	
昨年度の取組状況	法律相談の受付人数を第2木曜日実施分について12名から10名に変更し一人当たりの相談時間数を若干増やすこととした。 外国人からの相談については、平成22年度より市民生活課に多文化共生係が設置され、通訳職員により十分な対応が可能となった。 多重債務等消費者生活行政に関わる相談等については研修に参加し対応している。(消費者行政事業)

今後の方向性(Action)

評価者氏名(担当課長)	奥永悦子
【方向性】	現状維持
【理由】	
事業の方向性	法律相談及び行政相談は、相談時間を増加させるために1回に受け入れる相談人数を減少したことにより活動指標の実績が伸びていないが、市民のニーズは高まっている。 消費者相談は、件数の増加傾向にあり、社会情勢の変化による相談内容の変化への対応が求められている。
現時点における課題、その他	法律相談は、常に受付可能人員を超えるニーズがあり、相談日当日に会場に来ても相談できないという課題がある。 法律相談において、在住外国人の需要が増加しており、通訳の確保が必要となっている。 消費者相談に対応する職員のスキルアップが求められており、研修の充実が必要である。
課題、その他に対する改善策(いつまでに、何を、どうする)	平成22年度において次の事項を実施する。 ・法律相談は事前予約制とし、市民の利便性を図る。 ・多文化共生係と連携して外国人住民の相談に対応する。 ・職員が消費者問題に関する研修を受講し、専門的な知識を身につけて相談に応じる。また、消費者被害を未然に防止することを目的に広報が市や行政情報番組などで情報を発信し、消費者の自立を促す。