

	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	コード	100100	担当者 氏 名	服部 祐亮	
	名 称	人権生活環境部市民生活課		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		
終了年度	平成	年度	関連事業	
H22 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	
			H21	H22	H23	H24
			目標	実績	目標	実績
相談件数(無料法律相談・行政相談)	件		240	232	232	232
			221	232		
			200	200		
			216	171		

成果 指標	指標名	指標設定の考え方	単位	実績値		目標値	
				H21	H22	H23	H24
				目標	実績	目標	実績
相談件数(無料法律相談・行政相談)	相談者数	件		240	232	232	232
				221	232		
				200	200		
				216	171		

		H21 決算	H22 決算	H23 当初予算	H24 当初要求	
		(千円)	(千円)	(千円)	(千円)	
投入コスト	直接事業費計 (A)		424	545	446	464
	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	424	545	446	464
	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)		3,304	3,425	3,326	3,344	

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	
	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3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	
	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	
有効性	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】	
	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。	
	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	○
	サービス水準や対象を見直す余地がある。	
	当初設定した計画を 80%以上100%未満 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	
効率性	【予算の繰越がある場合、繰越の種類】	
	他の事業主体の活用、事業移管が可能である。	
	基本施策の中で類似・重複する事務事業がある。	
	【事業名】	
	受益者負担を求めることができる事業である。	
	全体コストにおける負担構成は適正である。	
	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	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い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。
昨年度の取組状況	【状況】 計画のとおり進んでいる 【詳細】 市民からの相談内容が多岐にわたり複雑化しているため、職員がさらなる研修を積み対応しているが、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。 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)

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、常に相談可能人数を超えるニーズがあり、継続していく必要がある。
現時点における課題、その他	在住外国人の相談も増加の傾向にあるので、通訳の配置が必要となっている。
課題、その他に対する改善策(いつまでに、何を、どうする)	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。