

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	H30	13	06	00	会計・款・項・目・大事業・中事業	H30	01	02	01	10	01	01	記入日	平成30年05月30日
	H29	13	06	00		H29	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33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											
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、マンション管理士相談、犯罪被害者支援特設相談											
実施主体	■ 市による単独直営 ■ 委託 (□ 3セク・財団 □ 企業 ■ 市民・NPO) ■ 協働・協力 ()											

2. 実施結果

事業の 予算・実績	事業内容		平成29年度 執行額(千円)	平成30年度 予算額(千円)	平成31年度 計画額(千円)	平成32年度 計画額(千円)	平成33年度 計画額(千円)	
	事業内容		よろず相談外 12相談	よろず相談外 12相談	よろず相談外 12相談	よろず相談外 12相談	よろず相談外 12相談	
	事業費		6,423	7,462	7,462	7,462	7,462	
	財源内訳	国庫支出金	0	0	0	0	0	
		県支出金	95	95	95	95	95	
		起債	0	0	0	0	0	
		その他	3	3	3	3	3	
		一般財源	6,325	7,364	7,364	7,364	7,364	
	人件費		6,759.06	8,828.16	8,828.16	8,828.16	8,828.16	
	投入 人員	常勤職員	0.98人	1.28人	1.28人	1.28人	1.28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		13,182	16,290	16,290	16,290	16,290		
目標達成 状況	指標名		単位	説明・算定式		H28目標 H28実績	H29目標 H29実績	H30目標 H30実績
	活動	① 法律相談開催日数	日			102	105	103
		② 市民相談開催日数	日	(法律相談を除く)		102	105	—
	成果	① 法律相談受付件数	件			390	382	394
		② 市民相談受付件数	件	(法律相談を除く)		390	386	—
						550	450	450
					470	436	—	
					650	600	600	
					606	547	—	
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＞ 相談件数については減少したため、目標を達成していないが、相談については予定どおり開催することができた。 週2回の無料の法律相談の他、司法書士相談をはじめ多くの相談メニューを用意しており、より市民の要望に沿った相談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。
	27年度	28年度	29年度	A：施策の目標達成に大いに貢献している。
	A	A	A	<判断理由> 市民が抱えている問題（要望・苦情・質問・悩み等）の早期解決へ向け、各種専門相談員が無料で適切に助言を行っている。
経費水準	評価結果			事業費・人件費の水準は適正か。
	27年度	28年度	29年度	A：経費の精査が十分になされている。
	A	A	A	<判断理由> 各相談において、他市の状況や民間の相場を踏まえ、相談員を派遣する各士会支部と十分協議したうえで、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。
	27年度	28年度	29年度	B：事業手法は適正な内容である。
	B	B	B	<判断理由> 相談内容が整理されていない場合には、よろず相談で聞き取りを行い、本人の相談内容に沿った相談窓口を案内している。
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。
	27年度	28年度	29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	<判断理由> 相談は無料で実施しており、また特定の人が繰り返し利用することのないよう、同一案件については1人1回とする等多くの市民が利用できるよう配慮している。相談窓口については、広報やホームページなどで周知するなど普及啓発を行っている。

4. 平成29年度中に実施した見直し内容

見直し内容	12月に「犯罪被害者支援総合窓口」を設置し、庁内連携によるワンストップ対応及び関係機関との連携による適切な案内を行っている。また、埼玉犯罪被害者援助センター相談員による「犯罪被害者支援特設相談」を12月から毎月1回実施しており、被害者支援体制の充実を図ることができた。
見直しの効果	合計5件の相談があり、相談者の直面する問題の解決へ協力することができた。

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31年度で終了 <input type="radio"/> 平成30年度で終了 <input type="radio"/> 平成29年度で終了
	<判断理由> 相談の全般的な傾向としては、近年では離婚や相続、金銭など市民に身近な問題に関する相談が多くなっている。また、近隣問題（境界線・騒音等）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、解決を求める市民に活用されている。インターネットの普及により、解決の糸口を見つけることのできる住民もいるが、相談相手のいない高齢者や単身者等の増加により、相談窓口は今後益々重要な役割を担うと考えられ、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、相談体制を整えていく。また、相談メニューのみならず、関係各課との連携を取りながら、相談者の不安を解消すべく業務を実施していく。 また市民相談窓口の存在を、より多くの市民に知っていただけるよう、工夫して周知を行う。