

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	R2	13	06	00	会計・款・項・目・大事業・中事業	R2	01	02	01	10	01	01	記入日	令和元年 5月15日
	R1	13	06	00		R1	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～令和2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、不動産相談												
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		令和元年度 執行額(千円)	令和2年度 予算額(千円)	令和3年度 計画額(千円)	令和4年度 計画額(千円)	令和5年度 計画額(千円)	
	事業内容		よろず相談外 13相談	よろず相談外 13相談	よろず相談外 13相談	よろず相談外 13相談		
	事業費		0	7,229	6,940	6,940	0	
	財源内訳	国庫支出金	0	0	0	0	0	
		県支出金	0	100	95	95	0	
		起債	0	0	0	0	0	
		その他	0	3	4	4	0	
		一般財源	0	7,126	6,841	6,841	0	
	人件費		0	0	9,893.35	9,893.35	0	
	投入 人員	常勤職員	0人	0人	1.45人	1.45人	0人	
非常勤職員		0人	0人	0.2人	0.2人	0人		
事業費+人件費		0	7,229	16,833	16,833	0		
目標達成 状況	指標名		単位	説明・算定式		H30目標 H30実績	R1目標 R1実績	R2目標 R2実績
	活動①	法律相談開催日数	日			103	100	
	活動②	市民相談開催日数	日	よろず・各種相談延べ日数(法律相談除く)		103		-
	成果①	法律相談受付件数	件			394	396	
	成果②	市民相談受付件数	件	よろず・各種相談延べ日数(法律相談除く)		394		-
						560	580	
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> 法律相談・市民相談の開催日数については目標を達成した。専門的な相談として法律相談を望む市民が増えつつある傾向が見られるためその他の市民相談受付件数に関しては、減少傾向となった。 各種相談に関しては、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、概ね多様化する市民の要望に沿った相談を案内することができている。							

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。
	29年度	30年度	1年度	－：未設定
	A	A	－	<判断理由>
経費水準	評価結果			事業費・人件費の水準は適正か。
	29年度	30年度	1年度	－：未設定
	A	A	－	<判断理由>
事業手法	評価結果			事業手法は適正か。
	29年度	30年度	1年度	－：未設定
	B	B	－	<判断理由>
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。
	29年度	30年度	1年度	－：未設定
	A	A	－	<判断理由>

4. 令和元年度中に実施した見直し内容

見直し内容	平成29年度より、市民相談の新規事業として犯罪被害者等の支援を実施しているが、平成30年度は更に庁内会議を立ち上げ、庁内連携によるワンストップ対応及び関係各課との情報共有を強化することとした。その際、協働委推進課の所管する「DV対策庁内支援会議」との関連課の重複による委員の負担を考え「犯罪被害者等支援庁内連絡会議」として両会議の一本化を行った。
見直しの効果	連絡会議を開催し、職員の犯罪被害者等支援に関する見識を深めることができた。連絡会議の立ち上げにより、各課の取組がお互いに認識され、福祉保健センターや関連課との連携が深まった。

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"/> 令和3年度で終了 <input type="radio"/> 令和2年度で終了 <input type="radio"/> 令和元年度で終了
	<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）などの民間同士の相談に対しても、お互いにコミュニケーションやトラブルを避ける傾向から、第三者の介入によって解決を求めたいと考える市民からの相談が多くなっている。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、必要に応じて見直しを行いながら、相談体制を維持していく。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。また市民相談窓口について、より多くの市民に適切に活用していただけるよう、今後もあらゆる層に対応できるようイベント等で周知を行う等、工夫して啓発を行っていく。