

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 2年 6月18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～												
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	よろず相談外 13相談	
	事業費		6,348	7,229	7,059	7,229	7,229	
	財源内訳	国庫支出金	0	0	0	0	0	
		県支出金	0	100	95	95	95	
		起債	0	0	0	0	0	
		その他	0	3	3	3	3	
	一般財源		6,348	7,126	6,961	7,131	7,131	
	人件費		11,299.2	9,929.6	9,929.6	9,929.6	9,929.6	
	投入 人員	常勤職員	1.65人	1.45人	1.45人	1.45人	1.45人	
非常勤職員		0人	0人	0.2人	0.2人	0.2人		
事業費+人件費		17,647	17,159	16,989	17,159	17,159		
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	105
	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	100	—
	成果①	法律相談受付件数	件			394	396	399
	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	396	—
	成果③	法律相談受付件数	件			560	580	600
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。法律相談など専門相談はやや減少したが、核家族化・単身化が進み、身近な相談相手がないためか、よろず相談については以前よりやや増加傾向にある。 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	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> 市民の抱えている問題に対し、解決の糸口が見つかるよう各種専門相談を実施している。無料相談のため、市民が平等にアドバイスを受けることが可能となっている。
経費水準	評価結果			事業費・人件費の水準は適正か。
	29年度	30年度	1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> 各種相談において、相場と比べ低価格で受諾いただいている。
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	B：事業手法は適正な内容である。
	B	B	B	<判断理由> 相談先の分からない市民に対しては、よろず相談で聞き取りを行い、適切な専門相談へとつなげている。
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。
	29年度	30年度	1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> 全ての市民が平等に相談を受けられるよう、無料で実施する他、日曜法律相談も実施している。特定の市民だけが相談を受けることのないよう同案件一回限りの回数制限を設けている。

## 4. 令和元年度中に実施した見直し内容

見直し内容	より多くの市民が各種専門相談を知る機会を得ることが出来るよう、広報の他、ホームページでも毎月情報を更新し、周知を行っている。令和元年度には、消費生活情報誌をA3版に拡大し作成したが、その中で各種専門相談についても特集を組み、内容の周知啓発に努めた。
見直しの効果	相談に関しては、令和元年度は休日の関係で相談日が例年に比べ少なかったこともあり、法律相談の件数は減少したが、よろず相談・専門相談については、平成30年度より件数が増加した。周知・啓発に関しては継続的に行う必要があることから、今後も定期的にチラシ・ポスターを作成する等、事業の促進に努める。

## 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> 全体的な傾向としては、地域とのつながりが希薄になってきたことや核家族化の影響で相談する相手がいないためか、近隣とのトラブル（主に騒音や境界等）についての相談が増加している。市で介入できない問題を市民が自分自身で解決する必要があるため、各種専門相談については今後も重要な役割を担うと考えられ、継続的な事業実施の必要性がある。
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、必要に応じてメニューの見直しを行いながら、相談体制を維持していく。また、専門相談の案内だけでなく、庁内関係各課との連携を取りながら、相談者の不安を解消出来るよう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、今後もホームページやイベント等で定期的に周知を行いながら、工夫して啓発を行っていく。