

事業名：市民相談事業

市民生活課 市民活動係

政策	04 安全で快適な都市生活の充実								
施策	01 安全な暮らしの確保								
基本事業	03 市民相談の充実								
開始年度	昭和48年度	終了年度	—	実施計画 事業認定	対象	会計区分	一般会計	補助金	

事務事業の目的と成果	
対象（誰、何に対して事業を行うのか）	
悩みごと・心配ごとのある市民	
手段（事務事業の内容、やり方）	
相談員が、市民からの相談に対し、必要な情報提供と関係機関との連携にあたる。 ①市民相談：職員2名（毎日） ②法律相談：弁護士（月2回） ③家庭生活相談：家庭生活相談員（週2回）	
意図（この事業によって対象をどのような状態にしたいのか）	
悩みごと・心配ごとについて相談できる場がある。	

指標・事業費の推移						
区分		単位	23年度実績	24年度実績	25年度実績	26年度当初
対象指標1	市民	人	121,705	121,385	120,802	120,802
対象指標2						
活動指標1	相談窓口開設日数	日	243	245	244	—
活動指標2						
成果指標1	相談件数	件	1,354	1,421	1,206	—
成果指標2						
事業費(A)		千円	829	828	823	824
正職員人件費(B)		千円	1,605	802	1,563	1,565
総事業費(A+B)		千円	2,434	1,630	2,386	2,389

	事業内容（主なもの）	費用内訳（主なもの）
25年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民相談</li> <li>法律相談</li> <li>家庭生活相談</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>弁護士、家庭生活相談員への謝礼として 786千円</li> </ul>

事業を取り巻く環境変化
事業開始背景
事業を取り巻く環境変化
市民の悩みごと、心配ごとが社会情勢の変化により、複雑・多様化している。

平成25年度の実績による担当課の評価（平成26年度7月時点）	
(1) 税金を使って達成する目的（対象と意図）ですか？市の役割や守備範囲にあった目的ですか？	
妥当である 妥当性が低い	理由 根拠
市民がいつでも悩みごと・心配ごとを相談できる「場」を提供することは、安全で快適な暮らしの確保に向けて必要であり、市がその「場」を提供することは妥当である。	
(2) 上位の基本事業への貢献度は大きいですか？	
貢献度大きい 貢献度ふつう 貢献度小さい 基礎的事務事業	理由 根拠
悩みごと、心配ごとを相談できる「場」を市が用意し、必要なときに利用できることによって、市民が安全な暮らしを営むことに寄与している。	
(3) 計画どおりに成果は上がっていますか？計画どおりに成果がでている理由、でていない理由は何ですか？	
上がっている どちらかといえば上がっている 上がらない	理由 根拠
平成25年度は前年と比較して相談件数は減少したが、原因は弁護士会における無料相談など他の相談窓口が増加したことによるものと考えられる。市民相談所を知っている市民の割合は増加しており、「場」の提供として一定の役割を果たしている。	
(4) 成果が向上する余地（可能性）がありますか？その理由は何ですか？	
成果向上余地 大 成果向上余地 中 成果向上余地 小・なし	理由 根拠
平成26年度から市民相談室相談員の体制が強化され、市民相談窓口拡充を図っている。	
(5) 現状の成果を落とさずにコスト（予算+所要時間）を削減する方法はありませんか？	
ある なし	理由 根拠
弁護士会が主催する無料相談会が積極的なPRを行っており、新たな相談の「場」となっている。今後、連携を強化することにより、コストを削減できる可能性はある。	