

事務事業評価表 平成23年度

政策 安全で快適な都市生活の充実
 施策 安全な暮らしの確保
 基本事業 市民相談の充実

事業名 **市民相談事業**

[0248]

部名	生活環境部	事業開始年度	昭和48年度	実施計画事業認定	対象
課名	市民生活課	事業終了年度	- 年度	会計区分	一般会計

事務事業の目的と成果	
対象	<p>(誰、何に対して事業を行うのか)</p> <p>悩みごと・心配ごとのある市民</p>
意図	<p>(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)</p> <p>悩みごと・心配ごとについて相談できる場がある。</p>
	<p>手段</p> <p>(事務事業の内容、やり方、手段)</p> <p>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。 市民相談 職員 2名(毎日) 法律相談 弁護士(月 2回) 家庭生活相談 家庭生活相談員(週 2回)</p>

事業量・コスト指標の推移						
区分		単位	20年度実績	21年度実績	22年度実績	23年度当初
対象指標1	市民	人	122,344	123,054	122,138	122,138
対象指標2						
活動指標1	相談窓口開設日数	日	243	242	243	243
活動指標2						
成果指標1	相談件数	件	1,545	1,437	1,579	1,550
成果指標2						
単位コスト指標						
事業費計 (A)		千円	3,583	828	822	843
正職員人件費 (B)		千円	836	830	806	1,629
総事業費 (A) + (B)		千円	4,419	1,658	1,628	2,472

費用内訳	
22年度	報償費 786千円、需用費 36千円

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	今日の時代を反映し、悩みごと・心配ごとが複雑・多様化してきている。
--------	--	-------------	-----------------------------------

22年度の実績による事業課の評価（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？

- 義務的事務事業
- 妥当である
- 妥当性が低い

理由・
根拠は？

少子高齢化・核家族化の中で市民がいつでも悩みごと・心配ごとを相談できる環境が整備され、安心して暮らせる地域社会の実現が推進されることから妥当である。

(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・
根拠は？

安全で快適な都市生活の充実に、生活環境の整備にとどまらず、市民生活における「安心」の存在も不可欠である。少子高齢化・核家族化社会の中で市民相談は、市民一人ひとりの「安心」のよりどころとなっている。

(3)計画どおりに成果はあがっていますか？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？

- あがっている
- どちらかといえばあがっている
- あがらない

理由・
根拠は？

多くの市民の悩みごとが寄せられ、市民自身による問題の解決に寄与するとともに、市民の安心な暮らしに寄与している。

(4)成果が向上する余地（可能性）は、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・
根拠は？

市民生活の変化を適時把握し、生活に密着した相談体制の整備と相談業務に対する情報の充実により、成果向上の余地がある。

(5)現状の成果を落とさずにコスト（予算＋所要時間）を削減する新たな方法はありませんか？（受益者負担含む）

- ある
- ない

理由・
根拠は？

相談業務は、費用と効果の関係が運動しにくく、専ら利用者の満足度に拠るところが大きい。このような実態を踏まえ現状の相談体制を効率的・効果的に維持している。