

平成 28 年度事務事業評価表(一般用)

事務事業名		担当部課	部課コード	051500	9092
事業コード	市民相談事業	市民相談課			
051511					
開始年度 昭和 47 年度		終了年度	年度		
		グループ	広聴・相談グループ		

事業の概要	事業の種類	自治事務	法定受託事務	法定受託 + 附加	根拠法令
	分野別計画・指針	地域福祉計画			所沢市市民相談員設置規程
	関連・類似事業	消費生活相談、男女共同参画推進センター相談			所沢市市民相談員の勤務条件等に関する取扱要領
	総合計画の体系	章 行財政運営	節 情報の共有と市民参加	基本方針	市民参加の推進
事業開始の背景	昭和41年7月より当時の生活安全課において市民のさまざまな相談に応じていたが、市民生活の多様化、複雑化及び人口増に伴い、昭和47年に体系化、専門化された組織として市民相談課が設置され、市民相談事業を実施することとなった。				

事業の内容	目的(どのような効果を目指して実施しているのか、具体的に)				
	市民の生活上生じる諸問題について、相談者の自主的な解決の糸口として、多種の相談窓口を設け、相談員が指導助言を行う。				
	対象(誰を、何を対象としているのか)	対象数	単位	平成 26 年度	342,564 人
	市民			平成 27 年度	343,067 人
事業の内容	事業の具体的な内容及び実施方法				
	一般相談をはじめとする10種類の相談を実施し、これらに対応する専門の相談員を配置している。「一般相談」は専任の相談員が平日、その他の「専門相談」は弁護士、税理士など専門知識を有する相談員が所定の日に面接形式による相談を実施している。ただし、弁護士、司法書士、税理士による相談は予約制とし、弁護士相談のみ「相談者一人につき年度内3回まで」という回数制限を設けている。				
	一般相談 弁護士相談 人権相談 行政相談 税理士相談 外国人生活相談 司法書士相談 保険・年金相談 行政書士相談 増改築等相談 なお、定例相談のほかに、人権・行政の特設相談、弁護士による休日特設相談も実施している。				

経費	会計種別	一般会計	平成 26 年度 (千円)		平成 27 年度 (千円)		平成 28 年度 (千円)	
	予算現額			17,330		19,545		19,624
決算(見込み含む)			17,084		19,280			
(非常勤特別職員)	(臨時的任用職員)		(39.00 人)	(0.00 人)	(41.00 人)	(0.95 人)		
正規職員人件費			1.60 人	13,954	1.51 人	13,077		
事業費合計			31,038		32,357			
財源内訳	一般財源		31,038		31,997		19,264	
	国・県支出金		0		360		360	
	その他()		0		0		0	

「財源内訳」について
平成28年度のみ、当初予算の内訳となっています。

実績	項目名	項目説明	単位	H 26	H 27	H28見込み	将来目標				
				活動実績	1日当たりの相談件数	相談件数 / 相談日	件	15	16		
				1件当たりのコスト	(相談員報酬 + 報償) / 相談件数	円	4,491	4,368			
				弁護士1人当たりの休日特設相談件数	休日特設相談件数 / 4人	件	7	8			

成果	項目名	項目説明	単位	H 26	H 27	H28目標値	将来目標				
				成果指標	年間相談件数	各種相談による年間相談件数	件	目標値 4,000	4,000	4,000	
				実績			3,735	3,884	<input checked="" type="checkbox"/> 実績拡大図 <input type="checkbox"/> 実績縮小図		
目標達成状況	どれだけ目標に近づいているかを達成率として示しています		%	達成率 93	97	どちらかをチェックしてください					

改善点	(1)平成27年度中に改善した点(改善内容・その結果について記載してください)	(2)平成27年度成果指標の目標値が未達成の理由・分析
	当課で行っている各種相談以外に、市民ホールで各種団体が当市の後援名義で開催している無料相談会の年間スケジュールをホームページにアップし市民に周知を図った。 また、外国人生活相談案内もホームページにアップし、更に関連リンクを張り、詳細な情報提供を行うなど外国人利用者の利便性を図った。	当課の相談以外でも、各種専門団体の相談窓口が広く設置されていることから、当課の相談を利用せず、他の相談窓口を利用される方もいると考えられる。

評価	<input checked="" type="checkbox"/> 継続 <input type="checkbox"/> 終了	事業実施方法(複数選択可)	<input type="checkbox"/> 拡大 <input type="checkbox"/> 縮小 <input checked="" type="checkbox"/> 改善・効率化 <input type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> その他	理由	現状の相談体制の中で、相談事業の内容やPRなどの充実に努め、各相談員や関係課及び関係団体との連携を図るなど、市民が利用しやすい環境を整えていく。
	方向後の	次年度予算	<input type="checkbox"/> 拡大 <input checked="" type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 現状維持	理由	市民相談の開催回数や特設相談回数の集約を図るため。
評価	(1)平成28年度に取り組んでいる状況			(2)今後の方向性	
	・利用率の低い専門相談(2団体)の開催回数を月一回に集約し、それに伴い相談会開催のお知らせを、毎月広報及びホームページで周知している。 ・各種専門団体に特設相談会の開設を働きかけ、より市民が利用しやすい相談体制を整えていく。			利便性の高い相談の実現に向け、利用率の低い相談を中心に相談回数などの集約化を図るため、相談体制の見直しを行う。	
評価日	H28.8.1	評価者職氏名	市民部 市民相談課 課長 前田 広子		

環境影響	有益な環境影響		有害な環境影響を及ぼす原因活動	相談カード、相談者の車での来庁	規制を受ける環境法令等	無
					緊急事態	無