

事務事業名	市民相談事業	整理番号	24402-000
所 管	くらしの安全課 相談・安全スタッフ		

事務事業の位置付け

期間	平成 年度 ~ 平成 年度	根拠法令・要綱等	
基本計画における位置付け	基本政策 2-4 安全な暮らしの確保 政策 2-4-4 消費者の保護・育成	関連政策	5-1-1 市民参画の促進

事務事業の内容

目的 (何のために)	市民の悩み事の相談に応じる。
対象 (誰・何を)	市民
手段 (どのようなやり方で)	法律相談 毎月1日・15日(土曜日・日曜日・祭日の場合は翌日)13:00~ 交通事故相談 月曜日・木曜日(相談日が祭日の場合は翌日)9:00~17:00 外国人生活相談 月曜日・水曜日・金曜日 10:00~17:00 一般相談 月曜日~金曜日 8:30~17:00
成果 (どのような状態にしたいか)	悩み事や不安が解消され安心した生活をおくることができる。
事務事業の背景・住民の意向	複雑化及び多様化する悩み事に対応するための相談窓口の充実が求められている。
見直し改善の経過	オンブズパーソン廃止に伴い、法律相談の希望が多いため、平成18年度から弁護士を1名増やし、月に2回の相談とした。また、機構改革によりスタッフが統合されたため、市民相談を受ける体制が充実した。

事務事業の実績・投入コスト

年度	事務事業実績	投入コスト(千円)
平成16年度	法律相談 121件 交通事故相談 125件 外国人生活相談 2,345件 一般相談 831件	
平成17年度	法律相談 100件 交通事故相談 114件 外国人生活相談 2,537件 一般相談 703件	
平成18年度	法律相談 186件 交通事故相談 97件 外国人生活相談 2,361件 一般相談 531件	

評価指標

指標名	H16	H17	H18	19年度
法律相談者1人当たり経費(円)	~3,500	~4,500	~4,800	~4,500
交通事故相談者1人当たり経費(円)	~8,000	~8,500	~10,000	~8,500
外国人生活相談者1人当たり経費(円)	~1,000	~950	~750	~800

事務事業の評価

観点別・一次評価(担当部署の評価)		コメント	
観点別評価	必要性	各種相談ともに相応の相談員配置がなされ、相当数の相談処理実績が認められる。また、平成16年度から、くらしの相談(一般相談を含む)の受入体制を整備して市民要望の迅速な対応に努めていることから、当面、現体制で継続実施していきたい。なお、相談希望が定員を越えてあった法律相談に関しては、平成18年度より増員し対応している。	今後の方向性
	有効性		継続
効率性	一次評価		
二次評価(行政評価委員会の評価)		コメント	今後の方向性
二次評価	B	業務内容の動向に見合った柔軟な体制でコスト削減に努力されたい。	継続

改革プラン

平成19年度からの対応	県が実施する各種の研修に積極的に参加する。 広報紙等を利用しての情報提供をなお一層進める。 インターネットを利用し情報収集を強化する。
平成20年度以降の対応	県が実施する各種の研修に積極的に参加する。 情報の収集・発信を積極的に実施する。
改革により予想される成果	的確な相談ができる。