30 01 03 01 01 002

事務事業評価表

１．基本事項

作成日　令和03年01月19日（火）

事務事業	市民・法律・行政相談事務	担当課	自治振興課	担当係	自治振興係	管理番号	3012
第２次総合計画		事業区分	■ 自治事務	□ 法定受託事務 →	対象拡大 有□ サービス拡充 有□		
行政計画分野別施策名 大項目	200006 みんなで創る協働のまち（協働・行政経営）	根拠法令個別計画等					
中項目	200002 将来に向けた持続可能なまちづくり						
小項目	200003 行財政運営の推進						

事業概要	①市民相談…市民からの生活全般にわたる相談に対し、市民相談員が相談業務を行っている。【相談日等　月・水・金曜（祝祭日除く）午前９：３０～正午、午後１：００～４：３０市民相談室】②法律相談…市民からの法的な相談に対し、弁護士に依頼し相談業務を行っている。③行政相談…総務省から委嘱された行政相談委員が相談を受けている。＊２１年度から、法律・行政相談の各総合支所分を本庁舎に集約し実施している。
目的 ※何のために	日常生活の上で疑問となる事項について、全般的なことから法律、行政の専門的なことまで相談に乗り、市民の安心な生活を支援する。
対象 ※誰・何を対象に	市民の方
手段 ※どのように	定例で相談を開催する。
成果 ※何を求めるか	各相談サービスを提供し、市民が安心して暮らせるよう支援する。
執行体制	■ 市職員　■ 一部委託　□ 全部委託　□ 指定管理　□ 市民ボランティア　□ ＮＰＯ民間団体　□ その他（　　）

事務事業を構成する予算事業	会計区分	款		項		目		細事業名	前年度決算額（円）
	一般会計	03	民生費	01	社会福祉費	01	社会福祉総務費	市民相談・法律相談事業	3,499,400
		00		00		00			0
		00		00		00			0
		00		00		00			0
		00		00		00			0

本事業の主な業務	
・ 市民相談	・
・ 無料法律相談	・
・ 行政相談	・
・	・
・	・
・	・

２．事業費（投入コスト）

単位：円

区分		平成29年度	平成30年度	平成31年度	令和2年度	令和3年度	
年度別計画							
事業費	予算（現額）	3,711,000	3,813,000	3,813,000	3,145,000	3,627,000	
	決算額	3,658,480	3,420,995	3,499,400	0	0	
財源内訳	国支出金	0	0	0	0	0	
	県支出金	0	0	0	0	0	
	地方債	0	0	0	0	0	
	他特定財源	0	0	0	0	0	
	一般財源	3,658,480	3,420,995	3,499,400	3,145,000	3,627,000	
人件費	従事職員数（人）	0.55	0.35	0.35	0.32	0.32	
	人件費相当試算※１	4,278,450	2,723,700	2,751,350	2,607,360	2,607,360	
		0	0	0	0	0	
（総事業費試算）		7,936,930	6,144,695	6,250,750	5,752,360	6,234,360	

※１　人件費相当額試算は、従事職員数に平均人件費を用いて試算したものです。

事務事業評価表

３．評価指標

グラフ表示	区分	指標名		単位	平成29年度	平成30年度	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	目標なし
		年度別目標値の設定根拠									
		実績値の出所・算出式									
□	活動指標１	市民相談の実施日数	目標値	日	244.00	144.00	141.00	0.00	0.00	0.00	□
			実績値		244.00	142.00	141.00	0.00	0.00	0.00	
		年度別目標値の設定根拠		相談開設予定日　Ｈ３０年度から月・水・金（祝祭日等を除く）Ｈ２９年度は（月～金）							
		市民相談実施票									
□	活動指標２	法律相談実施回数	目標値	回	51.00	74.00	75.00	0.00	0.00	0.00	□
			実績値		51.00	73.00	75.00	0.00	0.00	0.00	
		年度別目標値の設定根拠		相談開設予定日（毎週火曜日及び毎月第１・４・５木曜日）							
		法律相談実施票									
■	成果指標１	市民相談件数	目標値	件	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	□
			実績値		384.00	261.00	237.00	0.00	0.00	0.00	
		年度別目標値の設定根拠		目標が管理できないため設定していない							
		市民相談実施票									
■	成果指標２	法律相談件数	目標値	件	459.00	518.00	525.00	0.00	0.00	0.00	□
			実績値		423.00	474.00	490.00	0.00	0.00	0.00	
		年度別目標値の設定根拠		相談開設予定日数×相談受付枠							
		法律相談実施票									
□			目標値		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	□
			実績値		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
		年度別目標値の設定根拠									
□			目標値		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	□
			実績値		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
		年度別目標値の設定根拠									

４．観点別評価　（A：目標値どおり（以上）　B：ほぼ目標値どおり　C：目標未達成　ー：目標値の設定がないもの）

活動 （意図した活動を行っているか）	B	目標が設定できないものは、活動指標の数値の推移を説明 市民相談については、ほぼ年間予定どおりに実施することができた。 法律相談についても、ほぼ年間予定どおりに実施することができた。
成果 （意図した成果が上がっているか）	B	目標が設定できないものは、成果指標の数値の推移を説明 法律相談は、予約制であるため１年間に予約可能な件数が定められている。 すべての相談枠で相談が実施できなかった理由は、予約後に予約の取り消しが発生したためである。
効率性 （効率的に事務を行っているか）		目標が設定できないものは、効率指標の数値の推移を説明

評価者	自治振興係長　真下　忠将

５．前年度改善改革プラン達成状況

前年度 改善・改革案	
達成状況 及び その効果	

事務事業評価表

６．所属長評価（今後の方向性）

事務事業	市民・法律・行政相談事務	担当課	自治振興課	担当係	自治振興係	管理番号	3012

■ ① 現状のまま継続
□ ② 見直して継続 →
□ ③ 拡充・重点化（コスト投入）
□ ④ 目的達成による終了
□ ⑤ 廃止を検討

□ 委託化等の検討
□ 成果向上のための改善
□ 効率化のための改善
□ 事業規模の縮小
□ 他の事務事業と統合

評価の内容説明

市民相談及び法律相談については、市民からの相談におおむね対応することができたと思われる。
今後も市民からの要望に応じられるよう相談業務を適切に運営していく。

評価者	課長　吉場　厚仁

上記を実施するための具体的な取り組み内容は？

７．改善改革プランと今後の課題

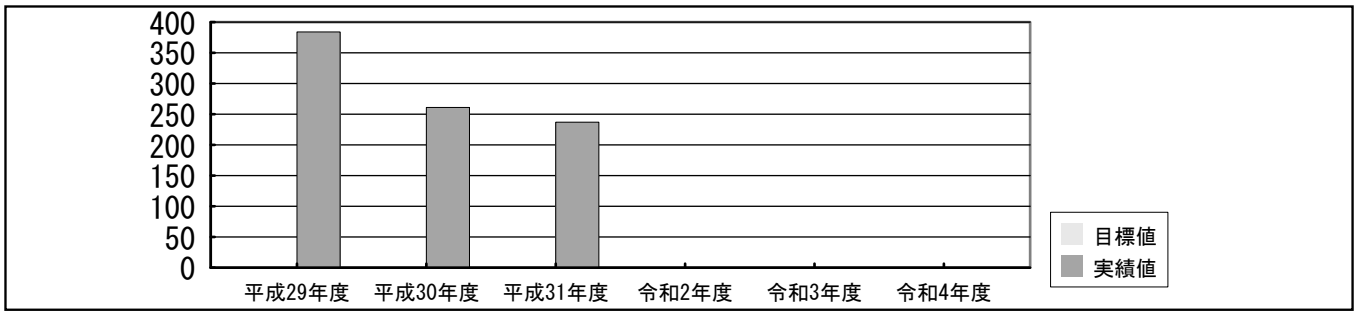
改善・改革案	

８．今後の課題(年度別計画等により実施する取り組み等)

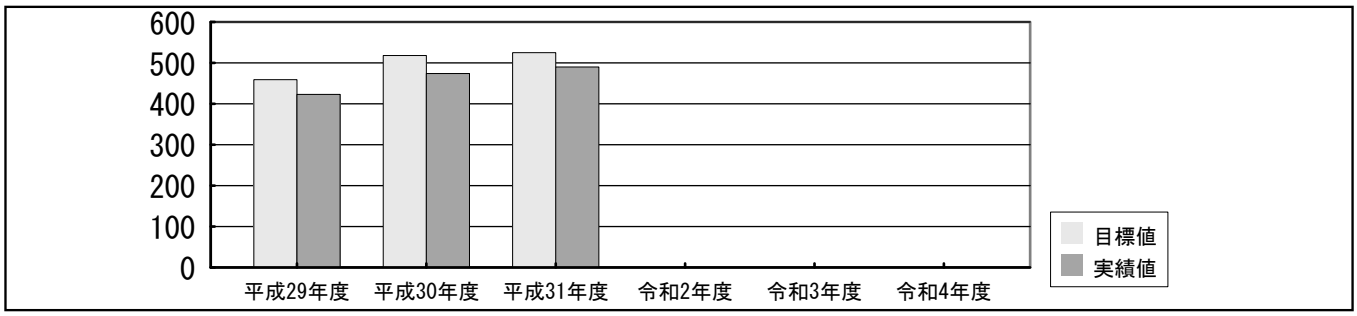
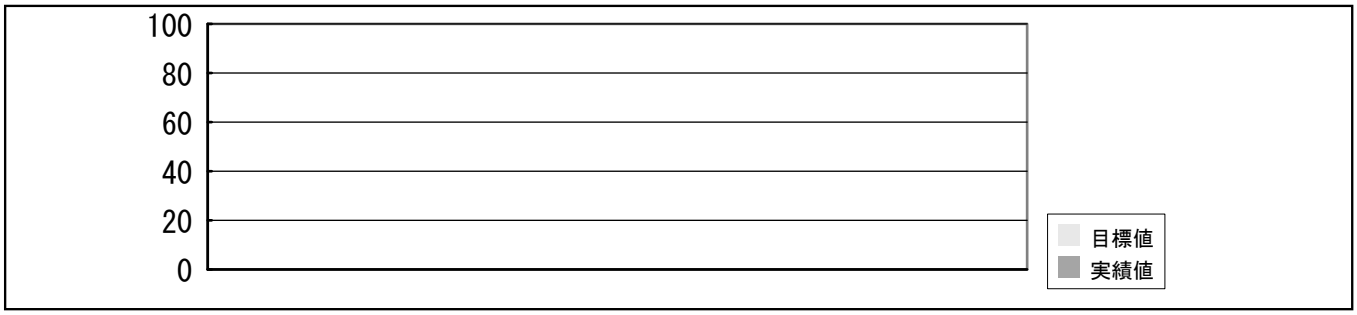
今後の課題	

９．評価指標グラフ

区分	成果指標１	指標名	市民相談件数



区分	成果指標２	指標名	法律相談件数



区分		指標名