30 01 03 01 01 002

事務事業評価表

1．基本事項

作成日　令和04年01月14日（金）

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	2,850,843
	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	令和4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	3,698,000
	決算額		3,658,480	3,420,995	3,499,400	2,850,843	0	0
	財源内訳	国支出金	0	0	0	0	0	0
		県支出金	0	0	0	0	0	0
		地方債	0	0	0	0	0	0
		他特定財源	0	0	0	0	0	0
		一般財源	3,658,480	3,420,995	3,499,400	2,850,843	0	3,698,000
人件費	従事職員数（人）		0.55	0.35	0.35	0.32	0.27	0.27
	人件費相当試算 ※１		4,278,450	2,723,700	2,751,350	2,603,520	2,196,720	2,196,720
			0	0	0	0	0	0
（総事業費試算）			7,936,930	6,144,695	6,250,750	5,454,363	2,196,720	5,894,720

※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	147.00	0.00	0.00	□
			実績値		244.00	142.00	141.00	147.00	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	47.00	0.00	0.00	□
			実績値		51.00	73.00	75.00	47.00	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	262.00	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	329.00	0.00	0.00	□
			実績値		423.00	474.00	490.00	301.00	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　－：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、法律相談ともに、年間予定のとおり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、予約制で実施しており、市民ニーズも高く、毎回予約枠がほぼすべて埋まっているものの、前日や当日の急なキャンセルにより、相談が実施できない枠が発生した。
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　中島　知宏

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ともに、相談の実施はおおむね行うことができた。今後も市民ニーズを捉え、要望に応じられるよう相談業務を適切に行っていく。

評価者	課長　石川　章一

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

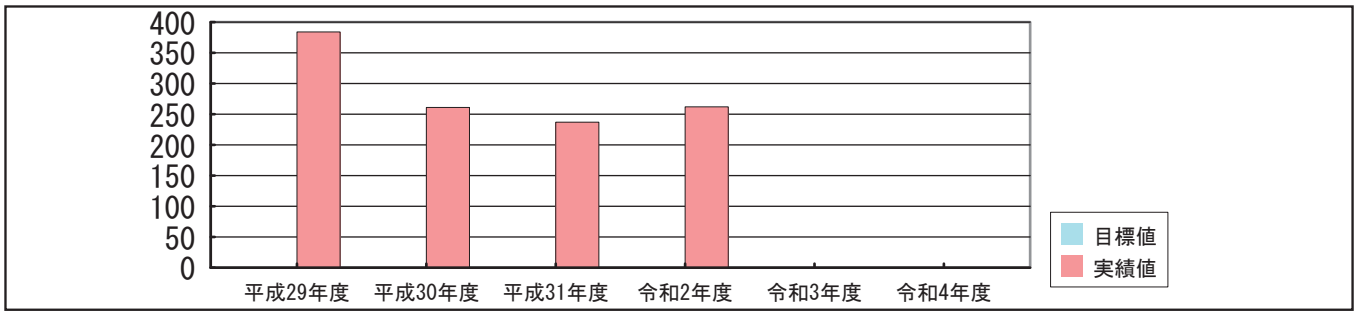
改善・改革案	

8．今後の課題（年度別計画等により実施する取り組み等）

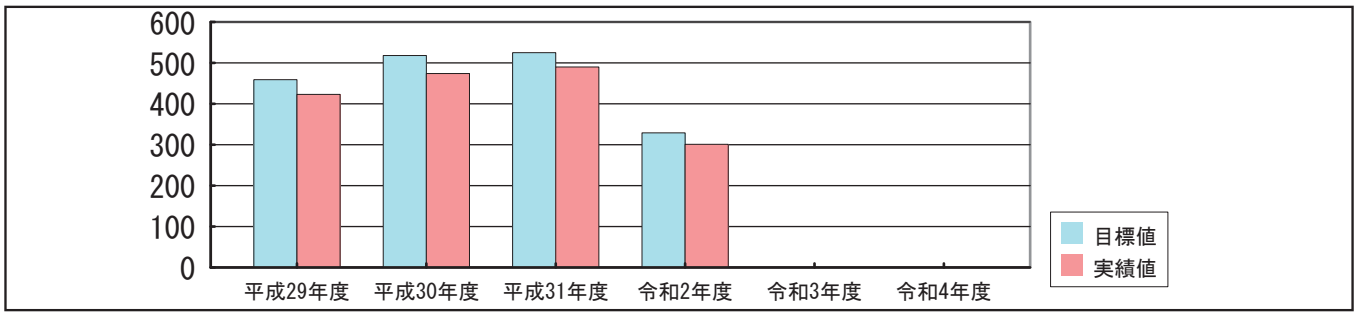
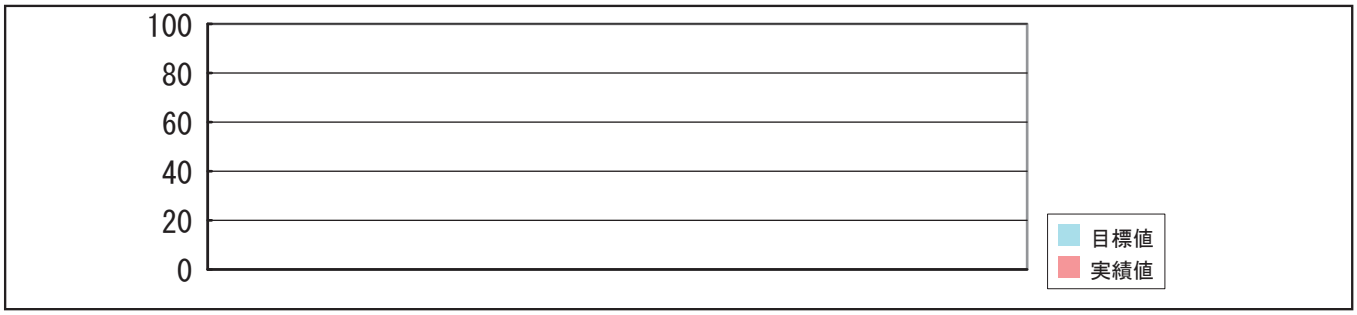
今後の課題	

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