

事業概要説明シート

事務事業番号 10201100009

事務事業名	市民相談事業		
事業開始年度	1960(S35)年度	担当部署	政策企画部 市民相談課

根拠法令	決裁
実施方法	<input type="checkbox"/> 直営 <input type="checkbox"/> 委託又は指定管理(委託先又は指定管理者: ) <input checked="" type="checkbox"/> その他(一部委託 委託先:大阪弁護士会、大阪司法書士会 )
目的 (何のために)	市民が日常生活で抱える問題(市役所の業務に係るものを除く)について、来庁及び電話による相談に対応し、適切なアドバイスをを行い、もって市民の福祉向上に寄与することを目的とする。
対象 (誰・何を対象に)	市民
事業内容	相談担当職員による生活相談業務の実施。 専門相談員による専門相談(法律相談・交通事故相談・民事介入暴力相談等)の実施。(市民相談課における相談一覧参照) 憲法・法の日週間記念「市民講座」の開催。
類似事業	男女共生フロア・ウィル(女性の悩み、DV等の相談窓口)「法律相談」月4回実施
事業の必要性	市民が相続・離婚・家庭問題、また近隣問題や交通事故など日常生活で困ったときや悩み事を抱えたときに、身近な相談場所として必要である。

コスト

	H23年度決算		H24年度決算		H25年度当初予算	
	従事職員数	概算人件費	従事職員数	概算人件費	従事職員数	概算人件費
正職員	2.70人	21,843千円	1.50人	12,000千円	1.50人	11,859千円
再任用職員	4.00人	13,800千円	4.00人	13,884千円	4.00人	12,924千円
非常勤職員等	1.00人	3,540千円	1.00人	3,540千円	1.00人	3,540千円
人件費計(A)		39,183千円		29,424千円		28,323千円
直接経費(B)		3,690千円		3,648千円		3,680千円
総事業費(A+B)		42,873千円		33,072千円		32,003千円

財源内訳

	H23年度決算	H24年度決算	H25年度当初予算
国庫支出金			
府支出金			
受益者負担 (使用料等)			
その他			
一般財源	42,873千円	33,072千円	32,003千円

	内 容	金 額
平成24年度 事業費の主な内訳 (人件費除く)	法律相談に伴う委託料(大阪弁護士会・司法書士会)	3,552千円
		千円
		千円

# 事業概要説明シート

事務事業番号

10201100009

事務事業名	市民相談事業		
事業開始年度	1960(S35)年度	担当部署	政策企画部 市民相談課

	活動指標もしくは成果指標	単位	H23年度	H24年度	H25年度(見込み)
活動実績	① 相談対応件数	件	6,271	6,035	6,000
	②				
	③				
単位当たりコスト (総事業費/活動指標)	① 事業費/相談対応件数	円	6,837	5,480	5,334
	②				
	③				

成果目標 (目標とする成果)	市民が安心して生活ができるよう、より身近な相談窓口として設置。今後もより複雑多様な相談内容や市民ニーズに対応するため、専門相談の充実を図っていく。また、関係部署と連携を図りながら、市民の幅広い相談窓口として対応する。
-------------------	--

比較参考値 (他自治体での事業の例など)	北河内各市と本市と人口規模の近い大阪府下各市の相談一覧は、別紙「各市の市民相談一覧」のとおり。
-------------------------	---

特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本市が実施している相談内容について、北河内各市や本市と人口規模の近い大阪府下の数市を調査すると、各市の相談内容はさまざまである(各市の市民相談一覧参照)。</li> <li>・本市では、一回の法律相談を有効に活用していただくため、可能な範囲であらかじめ相談担当職員(再任用職員)による生活相談を受けていただき、相談内容を整理の上、法律相談に移っていただくようにしている(長年の豊富な知識を活かした生活相談により、法律相談に至らない場合もある)。しかし、他市では、本市が実施している生活相談を弁護士による法律相談で対応している場合もある。</li> <li>・また、近年増加している近隣問題等の行政に対する要望等に対しても、相談担当職員(再任用職員)が、豊富な知識を活かして庁内の各部署との調整を行いながら、私的事項などについて行政の役割等を説明し対応を行っており、このように市民相談課が一括窓口となって相談担当職員が対応することは、市として重要な役割を果たしている。</li> <li>・事業費削減の取り組みとして、平成24年度より、それまで事務職員(正職員)が行っていた相談の受付、案内、相談件数のパソコン入力等を相談担当職員(再任用職員)に引き継ぐなど、事務改善を行い、事務職員(正職員)の従事職員数を減らした。</li> <li>・平成25年度の法律相談の大阪弁護士会への委託料を、大阪弁護士会との協議により、相談時間を1日3時間から4時間へ拡充する一方で、実費交通費を除く1日あたりの委託料を前年度比5%減とした。委託料の5%減は、平成25年度予算編成後に決定したため、総事業費への反映は決算後となる。</li> </ul>
------	--

一次点検における事業の今後の方向性及び具体的な今後の取り組み方針 (平成24年度)	現状のまま継続	生活相談のなかでも、専門的な法律知識を要する相談が増加しているため、専門相談の充実を図る。
--	---------	---

一次評価結果 (平成24年度)	事業費が多額であり、実施手法に検討の余地があるのでは。	
--------------------	-----------------------------	--

二次点検における事業の今後の方向性及び具体的な今後の取り組み方針	改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>・専門相談については、法律相談の相談人数を1日6人から8人へ拡充を行っていく。また、新たに無償で平成25年度より、大阪司法書士会の協力で「成年後見相談」と、大阪民事調停協会の協力で「民事調停手続き相談」を実施し、専門相談の充実を図っていく。</li> <li>・事業費の大半を占める人件費のうち、相談担当職員(再任用職員)については、豊富な経験を活かして相談業務に従事し、相続・離婚・家庭問題や近隣相談等に対応している。生活相談を設けていない他市では、このような相談を弁護士対応で行っており、本市では今後も同様の相談体制で行っていく。</li> </ul>
----------------------------------	----	---