

行政評価シート(事後評価)

コード 1-3-5	事務事業名 市民相談事業(専門相談)	所管部課 企画部秘書広報課
--------------	-----------------------	------------------

事務事業の概要	事務事業の目的	根拠法令等
	市民が抱える日常生活の中の悩み事・困りごとに対し、専門的見地から解決のための方向性を示すために、各種専門家が市民からの相談に応じる。	<input type="checkbox"/> 法律 <input type="checkbox"/> 条例・規則 <input type="checkbox"/> 政令・省令 <input checked="" type="checkbox"/> 要綱・要領
	事業内容・実施方法等 / 補助の概要: 補助団体の概要(団体名・団体の活動内容・補助金の活用内容等)、補助金の概要(国・都基準の有無・対象者拡大の有無・上乗せ補助額・市単独補助額)等	
	各種専門相談(カッコ内は1か月当たりの開催回数)を、委託契約及び協定により実施している。 法律相談(14)、人権・身の上相談(2)、税務相談(4)、登記相談(2)、表示登記相談(2)、不動産相談(3)、交通事故相談(2)、年金・労災・雇用保険・人事一般相談(1)、行政相談(2)、相続・遺言・成年後見等手続き相談(1) 交通事故相談は東京都が市部の相談実施希望を取りまとめ、都の予算で実施(市の予算措置はない)。 人権・身の上相談、行政相談は、相談場所の提供を行っている(市の予算措置はない)。 不動産相談は、市の予算措置はなく、相談場所の提供を行っている。	
事業開始時期	合併前から 年度	実施形態
		<input checked="" type="checkbox"/> 直営 <input checked="" type="checkbox"/> 委託 <input type="checkbox"/> 補助 <input type="checkbox"/> その他 ()

事業費データ	項目	単位	17年度	18年度	19年度	20年度
	事業費(A)			6,048	5,765	5,479
財源	国庫支出金・都支出金	千円				
	地方債					
	内:その他()					
財源	一般財源		6,048	5,765	5,479	5,519
所要人員(B)	人		0.52	0.52	0.08	0.10
人件費(C)=平均給与×(B)	千円		4,264	4,252	637	816
臨時職員等賃金(C')	千円		0	0	1,242	414
総コスト(D)=(A)+(C)+(C')	千円		10,312	10,017	7,358	6,749
単位当たりコスト						
(E)=(D)/()	相談開催回数	千円	26	25	19	17

評価指標の設定	活動等指標		単位	17年度	18年度	19年度	20年度
	相談開催回数	実績値	回	396	396	396	396
	実績値						
(指標の説明・数値変化の理由 など) 相談を開催した日数							
評価指標の設定	成果指標		単位	17年度	18年度	19年度	20年度
	一次	各種専門相談稼働率	目標値	%			
		実績値	%	60	60	55	
二次		目標値					
		実績値					
(指標の説明・数値変化の理由 など) 相談の状況(件数・稼働率)はあくまでも市民の状況に応じて変化するため、目標値は設置できない。 稼働率は、需要と供給が合っているのかを見るための一定の指標にはなり得るが、相談によって差が大きい。							

事業環境等	市民・関連団体等の意見(アンケート結果など)	市の法律相談に弁護士を派遣している弁護士会からは、「直接受任」(市民相談室で受けた案件のうち、継続して弁護士が関わる必要がある案件については、弁護士会に引き継ぎ、継続して相談を受けてもらう)の導入の要望がある。
	都内26市のサービス水準との比較(平均値、本市の順位など)	<input checked="" type="checkbox"/> 上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 最も需要の多い法律相談で見ても、人口同程度の小平市の2倍(コマ数)実施している。また、1コマ当たりの人口を見ても、西東京市を上回るのは武蔵野市、狛江市、調布市、三鷹市、武蔵村山市、稲城市のみである。実施している相談の種類は大差ない。
	代替・類似サービスの有無	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 弁護士会、法テラスでは法律相談を実施しており、その他各士会でも相談窓口を設けている。交通事故は、東京都にも相談窓口あり。また、日弁連も交通事故相談センターを設置している。

コード 1-3-5	事務事業名 市民相談事業(専門相談)	所管部課 企画部秘書広報課
--------------	-----------------------	------------------

【一次評価】

検証項目	ランク		一次評価	判断理由及び事業を行う上での課題や、今後改善すべき点等
事業の優先度(緊急性)	2		<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 継続実施 <input checked="" type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止	<p>専門相談では、法律相談の需要が多く、予約受付開始後2日程度で枠が埋まり、予約が取りにくいとの市民の声も一部にはある。</p> <p>相談内容は私的なものであることが多いため、受益者負担も視野に入れ検討すべきと考える(近隣市では、現時点では有料化の考えはないとのこと)。</p>
事業の必要性	2			
事業主体の妥当性	2			
直接のサービスの相手方	1			
事業内容等の適切さ	2			
受益者負担の適切さ	1			
市民ニーズの把握	2			

【二次評価】

検証項目	ランク		二次評価	判断理由及び事業を行う上での課題や、今後改善すべき点等
事業の優先度(緊急性)	2		<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 継続実施 <input checked="" type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止	<p>市民相談窓口での受付業務は、市民と直接に接する業務であることから、担当再雇用職員を対象とした相談・接遇面でのスキルアップを図る研修等の実施を検討する必要がある。業務遂行上必要とされる知識の習得に関しても同様である。</p> <p>また、専門相談については、受益者負担に関する調査・研究を実施されたい。</p>
事業の必要性	2			
事業主体の妥当性	2			
直接のサービスの相手方	1			
事業内容等の適切さ	2			
受益者負担の適切さ	2			
市民ニーズの把握	2			

【行革本部評価】

行革本部評価	判断理由及び事業を行う上での課題や、今後改善すべき点等
<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 継続実施 <input checked="" type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止	<p>専門的相談は多額の費用を要する場合もあり、市が気軽に訪問できる無料の相談窓口を設けていることには意義があると考えられる。今後は、一部の分野では予約が集中して相談を受けづらい状況になっていることを踏まえ、これまでの相談申込実績などをもとに、より市民ニーズにあった相談体制となるよう、見直しを図られたい。また、私的な相談も多いことを考えると、他の自治体の状況や、導入による影響などの調査・研究をもとに、受益者負担の導入について検討を行う必要がある。</p>