

事務事業評価表(既存事業)

コード 4-1-14	事務事業名 各種専門相談事業	所管部課 市民生活部生活文化課
---------------	-------------------	--------------------

事務事業の概要	事務事業の目的 各種の専門相談を実施することにより、市民生活の向上を図る。	総合計画上の位置づけ (政策)笑顔で暮らすまちづくり (施策)暮らしの相談の充実(笑1-5) (主要施策)市民相談事業の実施
	実施内容、実施方法 各種専門家による専門相談の実施。 法律相談(弁護士)...14回/月、人権・身の上相談(人権擁護委員)...2回/月、税務相談(税理士)...4回/月、登記相談(司法書士)...2回/月、表示登記相談(土地家屋調査士)...2回/月、交通事故相談(東京都交通事故相談員・弁護士)...4回/月、不動産相談(宅地建物取引主任者)...2回/月、人事・労災・雇用保険相談(社会保険労務士)...1回/月、行政手続相談(行政書士)...1回/月、行政相談(行政相談委員)...1回/月	根拠法令等 西東京市市民相談事業実施要綱 西東京市法律扶助協会東京都支部補助金交付要綱
	事業開始時期 合併前から	実施形態 <input checked="" type="checkbox"/> 直営 <input checked="" type="checkbox"/> 委託 <input checked="" type="checkbox"/> 補助 <input type="checkbox"/> その他()

評価指標の設定	活動指標名 相談開催回数	活動指標の考え方(定義) 各種専門相談の開催回数
	成果指標名 相談利用件数	成果指標の考え方(定義) 専門相談の利用件数
	問題解決件数	利用件数のうち、問題解決した件数

		単位	14年度	15年度	16年度	17年度
事務事業データ	事業費(A)		23,699	11,425	13,965	14,758
	国庫支出金	千円				
	都支出金					
	地方債					
	その他					
	一般財源		23,699	11,425	13,965	14,758
	所要人員(B)	人	1.28	1.28	1.28	1.28
	人件費(C)=平均給与×(B)	千円	10,555	10,589	10,660	10,660
	総コスト(D)=(A)+(C)	千円	34,254	22,014	24,625	25,418
	単位当たりコスト (E)=(D)/(相談開催回数)	千円	75	48	59	
歳入	千円					
活動指標	目標値	回			420	420
	実績値	回	456	462	420	
活動指標	目標値					
	実績値					
成果指標	目標値	件			1,600	1,600
	実績値	件	3,558	3,601	1,593	
成果指標	目標値	件				
	実績値	件				

事業環境	市民・関連団体等の意見 (アンケート結果など)	特に法律相談は予約受付開始すると、すぐに埋まってしまうため、予約が取れないという苦情が多い。
	国・都・他市・民間等における類似事業	東京都は平成15年度から法律相談を廃止。各区市では法律相談をはじめ、各種の専門相談を実施している。また、市が補助金を出している法律扶助協会では、有料ではあるが(資力の状況により無料)、法律相談を実施している。その他、弁護士会などでも法律相談を実施。その他の専門分野においても、組織ごと(税理士会、行政書士会など)にさまざまな相談の機会を提供している。
	運営上の制約条件・外部要因等	市が委託契約を結んで相談を実施しているもの(法律・税・登記・表示登記・人事関係・行政手続)と、相談場所の提供をしているもの(人権・不動産・交通事故・行政)とがある。また、交通事故相談については平成18年度より、東京都の交通事故相談員の派遣がなくなり、日弁連からの弁護士の派遣のみとなる。

コード 4-1-14	事務事業名 各種専門相談事業	所管部課 市民生活部生活文化課
---------------	-------------------	--------------------

項目	評価結果	判断理由、説明等
事業所管部評価	実績 <input type="checkbox"/> 極めて良好 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 不十分 <input type="checkbox"/> 極めて不十分	最も需要の多い法律相談は、常に予約でいっぱいであり、その他の相談についても実施することで、市民ニーズにこたえている。
	必要性 <input checked="" type="checkbox"/> 増大 <input type="checkbox"/> 変化なし <input type="checkbox"/> 減少、一部なし <input type="checkbox"/> かなり減少	不況、離婚の増加などにより、各種専門相談の需要が高まっている。
	効率性 <input type="checkbox"/> 大きく改善 <input type="checkbox"/> 問題なし <input type="checkbox"/> 問題あり <input checked="" type="checkbox"/> 抜本的な問題あり	市民相談室の職員体制が、全部で4人(各庁舎2人ずつ)の交代制(早番・遅番)であるため、一人が休暇取得の際には生活文化課職員がその穴埋めに行くなど、非常に効率が悪い。また、予約受付開始日には朝から予約申込みが集中するが、朝は職員が一人しかいないため、市民相談室の業務全体に支障をきたしている。また、電話で申込む人も多く、代表電話から内線での転送時に支障をきたす場合がある。
	公平性 <input type="checkbox"/> より充実 <input type="checkbox"/> 問題なし <input type="checkbox"/> 問題あり <input checked="" type="checkbox"/> 抜本的な問題あり	平成15年7月の西東京市使用料等審議会の答申によれば、「選択的サービス」かつ「市場的サービス」は、主に受益者負担とすべきものとされている。この範疇に該当する本事業は、適切な受益者負担を視野に入れ検討すべきではないか。また、有料化することにより、予約が殺到する事態も緩和できるのではないか。また、常に予約でいっぱいのため、緊急に法律相談を必要とする人は、法律扶助協会や弁護士会の法律相談を紹介することとなる。
	総合評価 <input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 継続実施 <input type="checkbox"/> 改善・見直し <input checked="" type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 廃止・休止	現状では、職員体制に無理があり、日常業務に支障をきたしている(市民相談室の業務は専門相談だけではない)。相談の態勢については、市民ニーズに合う相談を提供しているが、特に法律相談については、人口一人あたりの相談機会は26市中7番目に多く提供しているにもかかわらず、常に予約でいっぱいである。西東京市民だけが法律問題を多く抱えているとは考えにくい。また、適切な受益者負担を検討してもよいのではないか。あるいは、法律扶助協会への補助金の増額または相談場所の提供を行うことにより、市直営の法律相談の廃止なども視野

17年度における改善点	両庁舎の相談開始時刻を統一し、効率化及び市民の利便向上を図る。また、法律相談の実施回数及び女性弁護士による相談実施回数を両庁舎で統一して実施する。
-------------	---

行革本部評価	<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 継続実施 <input type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 廃止・休止
--------	--

評価の視点

実績：十分な成果をあげているか。必要以上のサービスにより、経費が過大となっていないか。など

必要性：国・都・民間での実施状況に鑑み、市が実施すべき事業といえるか。社会経済状況の変化を踏まえて実施しているか。廃止した場合に大きなデメリットは生じるか。など

効率性：限られた財源を有効に活用しているか。現在の実施方法が最も効率的な方法といえるか。など

公平性：サービス対象に問題はないか。利用者の利便性に配慮しているか。受益者負担の水準は妥当か。など

総合評価：各項目の評価及び類似団体等とのサービス水準の比較を踏まえた、今後の事業のあり方・方向性。

拡充：ニーズの増大に対応して、事業を更に強化する必要があるもの。

継続実施：現状水準で事業を継続していくもの。給付対象者の自然増減に伴いコストが増減する場合を含む。

改善・見直し：現在の仕組みを前提としつつ、実施方法の見直しなどにより改善を図るべきもの。

抜本的見直し：事業の委託化や一部廃止など、事業の仕組みを含めた根本的な見直しが必要なもの。

廃止・休止：事業を休止又は廃止するもの。単年度事業など、終了が確定しているものを含む。