

事務事業評価シート

事業番号 1	事務事業名 市民相談事業費	所管部課 秘書広報課
-----------	------------------	---------------

事務事業の概要	事務事業の目的【1】		根拠法令等【2】
	市民が抱える日常生活の中の悩みごと・困りごとに対し適切な相談機関の案内や、解決のための方向性を示すために、市民からの相談に応じることを目的とする。		<input type="checkbox"/> 法律 <input type="checkbox"/> 条例・規則等 <input type="checkbox"/> 政令・省令 <input checked="" type="checkbox"/> 要綱・要領
	【根拠法令等：西東京市市民相談事業実施要綱】		
	事業内容・実施方法等／補助の概要【3】		
【事業内容／実施方法】 市民相談室において、各種専門家による専門相談を業務委託により実施するほか、市民相談員による一般市民相談を実施。相談は全て無料 ■専門相談(全て予約制、1回30分間、電話又は対面により実施) 法律相談、税務相談、登記相談、表示登記相談、年金・労災・雇用保険相談、不動産相談、交通事故相談、相続・遺言・成年後見等手続相談、行政相談 ※「交通事故相談」と「行政相談」は、国及び公益財団法人による事業で、相談場所のみの提供であるため、予算措置はない。 ■一般市民相談(午前8時30分から午後5時まで、毎週月曜日から金曜日まで、対面により実施) 市民相談員(会計年度任用職員)5人が1日6時間、週5日勤務 ※うち1人は2階フロアマネージャーとして配置			
事業開始時期【4】	合併前	実施形態【5】	<input checked="" type="checkbox"/> 直営 <input checked="" type="checkbox"/> 委託 <input type="checkbox"/> 補助 <input type="checkbox"/> その他 ()

項目	令和3年度 (決算額)	令和4年度 (決算額)	令和5年度 (決算見込額)	令和6年度 (予算額)	単位
事業費(A)【6】	17,764	17,694	17,334	19,934	千円
内訳					
主要な経費：報酬費	12,827	12,743	12,860	14,958	
その他：委託料等	4,937	4,951	4,474	4,976	
財源					
内訳					
国庫支出金・都支出金					
地方債					
その他 ()					
一般財源	17,764	17,694	17,334	19,934	
所要人員(B)【7】	0.20	0.20	0.20	0.20	人
人件費(C)=平均給与×(B)	1,461	1,435	1,435	1,435	千円
会計年度任用職員報酬等(C)【8】					千円
総コスト(D)=(A)+(C)+(C')	19,225	19,129	18,769	21,369	千円
単位当たりコスト【9】					
(E)=(D)/ (一般市民相談件数)	7	7	8	—	千円

指標名	令和3年度 (実績値)	令和4年度 (実績値)	令和5年度 (実績値)	令和6年度	単位
①一般市民相談件数	2,663	2,682	2,480		件
②専門相談件数	1,351	1,399	1,412		件
《指標の説明・数値変化の理由 など》【11】 ①のうち広報案内などの軽易なものを除いた件数：令和3年度 849件、令和4年度 1,088件、令和5年度 986件 ②専門相談開催回数は、各種専門相談の種類別開催日数の合計 ※専門相談稼働率(令和4年度実績)：法律相談 89%、税務相談 96%、登記相談 86%、表示登記相談 24%、年金・労災・雇用保険相談 56%、不動産相談 71%、交通事故相談 32%、相続・遺言・成年後見等手続相談 94%、行政相談 11%					

事業環境等	市民・関連団体等の意見【12】 (アンケート結果など)	特になし	
	他団体のサービス水準との比較【13】 (平均値、本市の順位など)	<input type="checkbox"/> 上 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下	一般市民相談は、26市中20市が行っている。うち、会計年度任用職員のみで行っている市は本市を含め3市である。 専門相談は、各市において無料の相談業務を行っており、相談の種類もほぼ同様である。
	代替・類似サービスの有無【14】	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	法テラス等では法律相談を実施している。その他各種相談においても各士業において類似した相談を行っているものもある。

【一次評価】

検証項目【15】		判定	判定理由
A	事業の必要性	普通	市民の抱える日常生活での悩み事などに対して、解決の糸口を探るものである。
	実施主体の妥当性	適切	気軽に無料で相談できる体制を確保する必要があることから妥当である。
B	事業(補助)の対象	課題有	稼働率の低い専門相談については、運用の工夫などが課題である。
	事業(補助)の内容	適切	市民相談員と随時意見交換を行っており、内容は適切であると考えられる。
	受益者負担	適切	市民が悩みごと・困りごとについて気軽に相談できる窓口として、無料で実施することは適切である。
	事業コスト	普通	実施形態が異なるので比較が困難であるが、人件費は平均的な水準である。
	業務負担	普通	事業実施効果に相応した業務負担である。
検証項目の見方 A:事業実施の意義を検証する項目 B:事業の内容・実施方法を検証する項目			
一次評価【16】		評価の判断理由及び現状の課題など【17】	
<input type="checkbox"/> 拡充 <input checked="" 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		市民相談は、広く市民の日常生活での悩み事などに対して、解決の糸口を探るツールとして重要である。一般市民相談については、適切な相談機関への案内や、解決に向けた方向性を示すには経験の蓄積によるところが大きいことから、行政機関での勤務を経験し、かつ市の業務内容に精通した会計年度任用職員を引き続き配置する必要があると考える。専門相談については、一部相談の稼働率が低く、相談できる内容などについての周知方法の検討が必要である。 引き続き、相談体制の充実を図るとともに、庁内部署や関係機関と連携しながら様々な相談への対応等に取り組む必要があると考える。	

【二次評価】

検証項目		判定	判定理由
A	事業の必要性	普通	適切な相談機関の案内や、解決のための糸口を見出すために一定の役割を果たしている。
	実施主体の妥当性	適切	市以外の団体で、無料で同種のサービスの提供は難しいと考える。
B	事業(補助)の対象	課題有	専門相談の稼働率の差異が大きいことから、利便性等に関する意向調査等を行うなど、工夫が必要である。
	事業(補助)の内容	課題有	市民相談室について、市民の動線からはやや見えにくく、改善が必要である。
	受益者負担	適切	市民が悩みごと・困りごとについて気軽に相談できる窓口として、無料で実施することは適切である。
	事業コスト	普通	実施形態が異なるので比較が困難であるが、人件費は平均的な水準である。
	業務負担	多い	専門相談の契約事務や、市民相談員が不在の際の対応など、業務負担は多い。
検証項目の見方 A:事業実施の意義を検証する項目 B:事業の内容・実施方法を検証する項目			
二次評価【16】		評価の判断理由及び事業実施上の課題や今後改善すべき点等【17】	
<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"/> 廃止		本事業は、市民が抱える日常生活の中の悩みごと・困りごとに対し、適切な相談機関の案内や、解決のための糸口を見出すために一定の役割を果たしている。また、本年4月より相続登記の義務化が開始されたことにより、更なる利用の増加が見込まれるところである。しかしながら、専門相談は相談内容により稼働率に差異が見られることから、窓口の利便性等に関する分析を行う必要がある。 市民相談が市民にとって分かりやすく、利用しやすい窓口となるよう、相談名称の工夫や、市報・ホームページ以外の周知方法、窓口の動線等について検討するとともに、市民相談員の配置数や箇所についても整理を図られたい。	

【外部評価】

外部評価【16】	評価の判断理由及び事業実施上の課題や今後改善すべき点等【17】
<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	

【行革本部評価】

行革本部評価【16】	評価の判断理由及び事業実施上の課題や今後改善すべき点等【17】
<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	

改善の方向性と今後のスケジュール 【18】	
--------------------------	--