

平成 28年度 高松市事務事業評価表 (事中・事後評価)

事務事業名	市民相談事業		
部 局 名	総務局	課(室)名	広聴広報課
		電話番号	087-839-2111

【事業全体概要】まちづくりの目標：分権型社会にふさわしいまち

総合計画	政策	参加・協働で進めるコミュニティを軸としたまちづくり		主 体	市
	施策	多様なパートナーシップによるまちづくり		期 間	平成 20年度～平成 27年度
	基本事業	広聴・広報活動の充実		総事業費	267,786
重点取組項目				特 定 財 源	国
関連根拠法令等					県
事業区分		自治事務	種 別	市中・事後	市債
事業種類		単独			他
				一 般	108
					267,678

事業の概要
 文書や電話・来訪などで寄せられる市民の意見・相談・苦情・要望など、広聴広報課市民相談コーナー（市役所1階）で受け付けるもので、問題の内容によって関係機関と検討の上、早期解決に努めている。
 相談業務としては、市政相談、一般相談、専門相談を、広聴業務としては、市長への提言、市政出前ふれあいトーク、市長まちかどトーク事業などを行っている。

【事業の目的と指標】

対象	市民及び周辺住民	対象指標名	高松市の人口
手段	弁護士や司法書士による相談業務	活動指標名	法律相談の回数
意図	相談業務を通して、市政に対する意見・苦情をはじめ、住民が抱えている疑問や問題解決へ向けた相談に応じる。	成果指標名	法律相談利用者の満足度
結果	市政への信頼確保と参画意識の高揚	効率指標名	法律相談一回当たりの相談件数

【指標値および事業費の推移】

指標名	単位	平成 25年度	平成 26年度	平成 27年度	目標値	目標年度
対象指標	人	426,000	427,000	427,000	409,000	
活動指標	回	1,048	1,140	1,114	1,050	
成果指標	%	82	83	79	85	
効率指標	件	10.74	11.35	11.08	11.4	
トータルコスト	[千円]	34,536	32,805	34,169		
(事業費)	[千円]	9,920	7,710	8,067		
(職員人件費)	[千円]	24,616	25,095	26,102		

【環境変化等】

開始時周辺環境（背景）	現状周辺環境	今後周辺環境（予測）	住民意向分析
昭和 39年 7月、市民相談室を開設し、相談業務を開始した。	核家族化、価値観の多様化、ライフスタイルの変化などにより、法律専門家の助言を必要とするトラブルが増加する一方、市政への監視意識の高まりもあり、市政に関する苦情、御意見が増加してきている。	地域コミュニティの再生や市民との協働による市政運営が推進される一方で、行政への過度の依存傾向も見受けられる。また、訴訟社会化が身近に感じられるようになり、特に弁護士等による法律相談の需要はますます高まってくると考えられる。	無料で弁護士等法律相談が受けられることに、感謝の意を表す市民の方々が多くいる一方で、弁護士の対応に不満をあらわにする利用者も若干見受けられる。

【妥当性評価】

1. 事業の実施主体として市の関与は妥当か
B 現段階では市による実施が妥当である 本事業は歴史も古く、市民相談コーナーは市民に認知された窓口である。相談種類のうち民事や家事分野の法律相談は、これまで弁護士会等に委託して対応しており、市は市民と弁護士等との橋渡し役を担ってきた。市民の法律相談需要は高く、今後においても、市の関与は必要。
2. 事業の上位目標である施策に貢献しているか
A 貢献度が大きい 本事業は、市民参加の市政を進めるための出発点であるとともに、市民と行政を結ぶパイプ役として市民と市役所との距離を近づけ、よりよい信頼関係を築いていく、重要な役割を果たしている。
3. 成果を上げるため、またコストを削減するため、対象あるいは意図（目指す状態）を拡充・縮小する必要があるか
B 必要性は中程度 特に法律相談については、実施回数を増やして、予約から相談日までの待機期間を短縮したいところである。また、平成27年10月からは、瓦町F L A Gの市民サービスセンターにおいても相談を実施しており、予算の増額を伴うことから困難であり、現状維持が妥当と考えられる。
4. 事業を廃止・休止した場合に影響があるか
A 影響は大きい 予算枠のある相談は、弁護士と司法書士の法律相談のみであり、年間合わせて約1100人の方が利用している。相談希望者は多く、ここ4～5年は、常に2～3週間待ちの常態が続いており、市職員ではカバーできないジャンルのため、事業の廃止は利用者にとって厳しい。
5. 市民協働の実施状況はどうか（どのような市民参画・市民活動との連携等を実施したか）
D 事業について情報提供している 相談業務の特性から市民との協働にはなじみにくい。現況としては、犯罪被害者支援センターのように公的機関がバックアップしている民間の活動団体を紹介する程度である。今後、N P O法人など、特定の分野で広く活動している団体で、市民の相談需要を満たす業務実態があれば連携の可能性も広がる。

【有効性評価】

6. 事業の成果（成果指標値）を向上させる余地はあるか
B 向上余地が考えられる（中小程度） 法律相談に限らず、市民相談コーナーの職員をはじめ、本コーナーで開設する専門相談の各担当者の資質の向上に尽きる。
7. 事業執行上の見直しを行ったか（昨年度何か業務の見直しを行ったか）
A 実施済み / 実施する必要がなかった 法律相談の拡充は、本事業の成果を高める要因の一つであり、平成27年度10月から瓦町F L A Gの市民サービスセンターで、隔週土曜日に実施している。
8. 成果目標値に対する実績値（達成度）はどうだったか
B 目標どおり達成できた 平成27年度の法律相談アンケート結果では、「満足」、「やや満足」の回答が78%、「不満」、「やや不満」が4%、「普通」が10%となっており、26年度よりも、不満足が1%減少した。

【効率性評価】

9. 成果を達成するための活動量（活動目標値に対する実績値）はどうだったか
B 目標どおり達成できた 法律相談は特定の曜日に開催しているため、相談回数及び相談者数は、前年並みになっている。
10. コスト縮減ができたか
B 縮減できた 本事業のコストは、職員人件費と相談業務の事業費である。弁護士会、司法書士会との業務委託料は、中核市の中でも最低の水準であり、現状で考えられるコスト縮減策は、相談回数を減らすか、法律相談そのものを廃止する以外にない。

【一次評価】

評価区分	継続																
市民サービスの向上や本市への施策の反映するため、市長への提言や市長まちかどトークなどを実施するほか、日常生活における市民の悩みや問題などを解決するため、法律相談をはじめ各種専門相談を実施している。今後とも、事業を継続して実施し、市民生活の向上の一助としていきたい。																	
改革案																	
内容	期待効果																
苦情処理のフォローを行うため、相談記録の様式等、マニュアルを作成する。	<table border="1"> <tr> <td rowspan="3">成果</td> <td rowspan="2">向上</td> <td colspan="3">コスト</td> </tr> <tr> <td>削減</td> <td>維持</td> <td>増加</td> </tr> <tr> <td>維持</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>低下</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	成果	向上	コスト			削減	維持	増加	維持				低下			
成果	向上			コスト													
			削減	維持	増加												
	維持																
低下																	
	阻害要因																

【二次評価】

評価区分	継続
市民サービス向上や施策への反映、また、日常生活における様々な問題を解決するために、各種相談を実施している。今後とも、市民満足度の向上と市民の市政参画の推進のため、事業を継続していくことが必要である。	