

事業シート(1)

1 事業番号	- 4	事業名	区役所相談事務
--------	-----	-----	---------

位置づけ	2 所管	市民人権	局	市民生活	部	市民人権総務	課
	3 審査会での対象分野	内部管理事務			4 根拠法令		
	5 関連する事業	所属名	事業名				

事業概要	6 事業年度	開始 昭和38年度 ~ 終了 年度 (終期を定めていない場合は開始年度のみ)					
	7 事業の背景(実施の経緯)	現代社会において、市民が日常生活を営むうえで抱える諸問題は、複雑化し、多様化している。安定した市民生活を送るため、市民が気軽に相談できる場として、各区役所に無料の相談窓口を設けたものである。					
	8 事業の目的(何のために)	市民が抱える問題解決の糸口を見いだすきっかけづくりであり、ひいては、市民生活の安定を目指すものである。					
	9 対象者(誰・何を対象に)	全市民			10 対象地域	<input checked="" type="checkbox"/> 全市事業(全市的に実施) <input type="checkbox"/> ()区で実施	
	11 事業の実施方法 複数選択可能	<input checked="" type="checkbox"/> 直接実施 <input checked="" type="checkbox"/> 業務委託		<input type="checkbox"/> 補助金 <input type="checkbox"/> 負担金		<input type="checkbox"/> 貸付 <input type="checkbox"/> その他()	

直接実施以外の場合の支出先 大阪弁護士会、大阪司法書士会、大阪土地家屋調査士会

12	事業内容(手段・手法など)	【市民相談(市民相談員)】 各区で実施。月～金 9時～16時。 【交通事故相談(交通事故相談員)】 堺区で月～金、他区で週1回実施。10時～17時。 【法律相談(弁護士)】 堺区で週3回、他区で週2回実施。13時～16時。予約制、先着6人(相談時間1人25分)。 大阪弁護士会に業務委託。 【特別(サラ金)相談(弁護士)】 堺区で月2回実施。13時～16時。事前に「市民相談」での相談が必要。予約制、先着5人(相談時間1人30分)。大阪弁護士会に業務委託。 【登記・測量相談(司法書士・土地家屋調査士)】 堺区で月2回実施。13時～16時。予約制、先着6人(相談時間1人25分)。 大阪司法書士会、大阪土地家屋調査士会に業務委託。 【就学相談(就学相談員)】 各区で実施。月～金 10時～17時。				
----	---------------	---	--	--	--	--

コスト		事業費(千円)	主な内訳(千円)	人件費(千円)	総事業費(千円)		
	13	20年度(決算)	25,021 委託料:24,891	119,918	144,939		
		21年度(決算見込)	24,890 委託料:24,707	117,378	142,268		
		22年度(予算)	25,137 委託料:24,814	115,868	141,005		
14	22年度予算	人件費内訳		事業費内訳(千円)			
		従事職員数(人)	人件費(千円)	国・府支出金	市債	一般財源	その他(受益者負担)
	正規職員	2.7	23,290			25,137	
	非正規職員	27.3	92,578				

15	自由記述欄(1～15を補足する特記事項等)
----	-----------------------

事業シート(2)

事業番号	- 4	事業名	区役所相談事務
------	-----	-----	---------

16	活動指標 (実績)	指標名	単位		平成20年度	平成21年度	平成22年度	目標値の設定根拠
		法律相談 相談者数 (一般相談・特別(サラ金)相談)	人	目標	4,484	4,453	4,464	相談枠数 一般6人/回*実施回数 特別5人/回*実施回数
				実績	3,984	3,909		
	達成率	89%	88%					
		指標名	単位		平成20年度	平成21年度	平成22年度	目標値の設定根拠
	市民相談 相談者数	人	目標	5,280	5,280	5,280	年間開庁日数を240日として 堺区:240*4件/日=960 6区:240*3件/日*6区=4,320 計5,280件	
実績			4,564	4,460				
達成率			86%	85%				

17	効率指標	(単位あたりコスト(総事業費/活動指標))	単位	平成20年度	平成21年度	平成22年度	「13 コスト」の総事業費を相談業務ごとに分けた金額から算出
		総事業費(法律相談)/法律相談 相談者数	千円	10	10	-	
		総事業費(市民相談)/市民相談 相談者数	千円	12	12	-	

18	成果指標	指標名	単位		平成20年度	平成21年度	平成22年度	目標値の設定根拠
		法律相談 (一般相談・特別(サラ金)相談) 満足度	人	目標	454	未実施	実施予定	相談者へのアンケート調査(H20年度12月、1月の2ヵ月実施) 目標値:回答者数 実績:「非常に役に立った」、「役に立った」
				実績	400	-		
	達成率	88%	-					
		指標名	単位		平成20年度	平成21年度	平成22年度	目標値の設定根拠
	市民相談 満足度	人	目標	108	未実施	実施予定	相談者へのアンケート調査(H20年度12月、1月の2ヵ月実施) 目標値:回答者数 実績:「非常に役に立った」、「役に立った」	
実績			104	-				
達成率			96%	-				
【その他】 数値以外の成果があればご記入ください。								

19	活動評価	(A) (80%以上) B (50%~80%) C (50%以下)	総合評価	(A)・B・C		コメント いずれも、市民の日常生活における諸問題の解決の糸口を見いだすきっかけづくりのための相談業務であり、相談件数、アンケート調査結果からも、市民ニーズの高い業務であると判断される。
	効率性	(A) (向上) B (現状維持) C (低下)				
	成果評価 (効果性)	(A) (80%以上) B (50%~80%) C (50%以下)				

20	比較参考値 (政令指定都市の状況、国等の基準との比較等)	【政令指定都市の状況】 本事業の方向性を検討するための他市の状況を記入ください。					
		札幌市		浜松市			
		仙台市		名古屋市			
		さいたま市		京都市			
		千葉市		大阪市			
		横浜市	別紙参照	神戸市		別紙参照	
		川崎市		岡山市			
		相模原市		広島市			
		新潟市		北九州市			
		静岡市		福岡市			
【国等の基準との比較】							
【必要に応じて近隣市の状況をご記入ください】							

事業シート(3)

事業番号	- 4	事業名	区役所相談事務
------	-----	-----	---------

21	事業の必要性 A	A 有	(理由)
		B 無	専門の相談員により、各種の相談業務を無料で行っており、相談件数、アンケート調査結果からも、市民ニーズの高い業務であると判断される。

22	実施主体の妥当性 A	A 市が実施	(理由:「市が実施」とした場合は、同種事業における民間等の状況も明記)
	事業主体の妥当性 C	B 民営化 C その他()	市民が抱える問題解決の糸口を見いだすきっかけ作りとして、行政が主体となって、市民が気軽に相談できる無料の相談窓口を設けることが妥当であるとする。 民間等の状況:大阪弁護士会や大阪司法書士会が、各種相談業務を実施している。(一部無料相談あり。)
		実施主体がAの場合 a 市で直接実施 b 全部民間委託 c 一部民間委託 d 市民協働 e その他()	(理由) 法律相談、登記測量相談業務については、高度な専門性を有することから、有資格者による専門相談が適しているため、業務委託を行っている。

23	事業の評価 (実施事業の方法、内容等について、事業の目的合致性、効果性、効率性、社会変化への適応性等から現状の課題及び評価を記入下さい)		
	法律相談、登記測量相談業務については、業務委託し、有資格者による相談業務を行っている。また、市民相談、交通事故相談業務については、本市非常勤嘱託職員である市職員OBや警察OBが、それぞれ専門的見地から助言や情報提供を行っている。いずれも専門の相談員による無料相談業務であり、それぞれの業務に適した実施内容、実施方法であるとする。相談件数及びアンケート調査結果からも、市民ニーズの高い事業であると判断する。		
	事業の方向性 B	A 拡充 B 現状どおり C 改善 D 縮小 E 廃止・終了 F その他()	(理由:「改善」とした場合は改善内容も記入下さい) 相談者数の推移、アンケート調査結果等から、現状での実施が適切であると判断する。

24	縮小または影 響止した 場合	(影響の内容)			
		<input type="checkbox"/> 市民の生命や財産に影響する <input checked="" type="checkbox"/> 市民の日常生活(衣食住)に影響する <input type="checkbox"/> 市民の生命や財産、日常生活には影響しないが、他に影響する <input type="checkbox"/> 市民には直接影響しない <input type="checkbox"/> その他()			
		(影響の出方)			
		<input checked="" type="checkbox"/> 影響がすぐさま出る <input type="checkbox"/> 影響が出る <input type="checkbox"/> 影響がすぐには出ない <input type="checkbox"/> その他()			

(特記事項等)

25	
----	--

各政令指定都市における各種相談業務実施状況調べ

区(区役所以外の部署含む)で実施:
注1

区役所以外の部署で実施:
注2

未実施: ×

	市民相談	法律相談 【弁護士】	多重債務(サラ金) 【弁護士】	交通事故相談	登記・測量相談 【司法書士】 【土地家屋調査士】
札幌市			(相談員)		
仙台市			(相談員)		
さいたま市					
千葉市					
横浜市			(司法書士)		
川崎市			(司法書士)		
相模原市			(弁護士・司法書士)		
新潟市				×	
静岡市					
浜松市					
名古屋市			(弁護士・司法書士)		×
京都市					×
大阪市			×		
神戸市					
岡山市					×
広島市		(弁護士) (司法書士)	(相談員)		
北九州市			(弁護士・司法書士)		×
福岡市					×
堺市					
の合計	16	18	5	12	9

注1 全区で実施していなくても、どこかひとつの区で実施している場合は「 」とする。

注2 区政担当課でなくても、いずれかの部署で実施している場合は「 」とする。

注3 土地建物の登記や測量、特に境界問題に関する諸問題についての相談に対し、司法書士または土地家屋調査士が助言を行う。

各種相談業務

相談種目	相談場所	堺区役所 企画総務課	中区役所 企画総務課	東区役所 企画総務課	西区役所 企画総務課	南区役所 企画総務課	北区役所 企画総務課	美原区役所 企画総務課
	相談内容〔担当者〕							
市民相談	日常生活の中で起こるいろいろな問題（簡易な法的問題を含む）など 〔市民相談員〕	月～金 9:00～16:00	月～金 9:00～16:00	月～金 9:00～16:00	月～金 9:00～16:00	月～金 9:00～16:00	月～金 9:00～16:00	月～金 9:00～16:00
交通事故相談	交通事故に関する損害賠償、示談、調停申立など 〔交通事故相談員〕	月～金 10:00～17:00	月 10:00～17:00	木 10:00～17:00	水 10:00～17:00	金 10:00～17:00	火 10:00～17:00	金 10:00～17:00
法律相談	詳細な法律知識が必要な問題 〔弁護士〕	月・水・金 13:00～16:00 相談日の前日の執務日9時から電話予約6人	火・木 13:00～16:00 毎週月曜日の9時から電話予約各日6人（火・木分を受け付け）	水・金 13:00～16:00 毎週火曜日の9時から電話予約各日6人（水・金分を受け付け）	金・火 13:00～16:00 毎週木曜日の9時から電話予約各日6人（金・火分を受け付け）	月・水 13:00～16:00 毎週金曜日の9時から電話予約各日6人（月・水分を受け付け）	木・月 13:00～16:00 毎週水曜日の9時から電話予約各日6人（木・月分を受け付け）	木・月 13:00～16:00 毎週水曜日の9時から電話予約各日6人（木・月分を受け付け）
		予約日が祝日などの場合は、直近の執務日9時から電話予約受け付け						
特別（サラ金）相談	サラ金等借入金の返済方法など（予約制。事前に市民相談へお越しください） 〔弁護士〕	第1・3金曜日 13:00～16:00 先着5人	予約のみ	予約のみ	予約のみ	予約のみ	予約のみ	予約のみ
登記・測量相談	土地建物の登記手続・測量調査など 〔司法書士・土地家屋調査士〕	第2・4水曜日 13:00～16:00 先着6人 電話予約可						

12:00～12:45は休憩時間、相談日が祝日などの場合は休みになります。

平成21年度委託業務内訳

（単位：円）

委託先	契約金額 (H21年度)
法律相談	大阪弁護士会 23,497,500
特別（サラ金）相談	大阪弁護士会 747,500
登記相談	大阪司法書士会 231,000
測量相談	大阪土地家屋調査士会 231,000
合計	24,707,000

相談内容別件数実績

（単位：件）

（単位：千円）

相談種目	年度	H20年度	H21年度	目標値 (H21年度)	相談件数 / 目標値 (%)	単位あたりコスト		H20年度 満足度
						H20年度	H21年度	
市民相談		4,564	4,460	5,280	85%	12	12	96%
交通事故相談		692	676	888	76%	18	18	100%
法律相談		3,895	3,843	4,338	88%	10	10	88%
特別（サラ金）相談		89	66	115				
登記・測量相談		102	80	132	61%	11	12	86%
合計		9,342	9,125	10,753	85%	-	-	90%

相談業務アンケート集計表 (H20年度 12月、1月実施)

		相談内容					
		市民相談	交通事故相談	法律相談	特別(サラ金)相談	登記・測量相談	
年 齢	10代	0	0	0	0	0	
	20代	11	3	28	3	0	
	30代	13	2	61	12	3	
	40代	12	4	85	7	4	
	50代	18	3	81	8	2	
	60代以上	62	6	165	11	12	
職 業	給与所得者	31	8	123	12	4	
	自営・自由業	10	2	50	7	4	
	家事従事者	11	1	57	5	2	
	学生	0	0	1	0	0	
	無職	56	6	159	14	8	
	その他	6	0	23	1	2	
仕事を休む たか	はい	20	5	113	11	6	
	いいえ	82	9	235	26	7	
誰の相談か	自分自身	67	10	284	25	13	
	自分以外	配偶者	14	2	26	8	3
		親	7	0	21	2	0
		子	10	2	39	2	2
		兄弟	3	1	25	3	0
		その他親族	2	1	14	1	2
		(連帯)保証人	1	0	4	1	0
		知人	1	0	3	0	0
その他	2	1	12	0	1		
各種相談を 知ったか	広報紙	44	10	215	17	8	
	市(区)HP	5	0	28	3	2	
	くらしのガイドブック	4	1	7	1	0	
	市(区)役所へ問い合わせ	35	7	76	7	5	
	知人・友人から	11	3	41	5	2	
	以前から知っていた	14	0	59	2	1	
	その他	8	1	16	4	1	
相談員の説明や 回答	非常に役立った	71	9	168	23	8	
	役立った	33	8	199	10	11	
	役に立た なかった	説明内容がむずかしい	0	0	19	0	1
		言葉・用語がむずかしい	0	0	4	2	0
		相談内容とずれている	3	0	12	0	1
その他	1	0	16	1	1		
相談員の対応	大変よかった	91	16	256	31	11	
	概ねよかった	23	1	142	8	5	
	悪かった	相談員の態度が悪い	0	0	4	0	3
		言葉づかいが悪い	0	0	0	0	0
		話をよく聞いてくれない	1	1	10	1	1
その他	0	0	6	0	0		
相談日程等	現状のままでよい	92	15	292	31	16	
	休日に変更	15	1	49	2	0	
	時間変更	1	1	32	1	1	
その他気づいたこと		8					