

平成22年度「みんなの審査会(新さかい)」対象事業の市の方向性
(平成23年2月時点)

事業番号	⑧-4	事業名	区役所相談事務			
所管	市民人権	局	市民生活	部	市民人権総務	課
1. みんなの審査会でいただいた主な意見等						
(検討委員)						
<ul style="list-style-type: none"> ・効率性でやや改善が望まれるが、市民ニーズも高く、満足感も得られているサービスであり、総論としては現行制度での継続がよいと考える。 ・相談者の大きな受け皿として、市民相談の充実が必要である。その際、市民相談員、交通事故相談員の選任方法について再検討すべき。市職員OB、警察OBでなくてもいいのではないか。 ・相談員の報酬が適正かどうか、再検討が必要。コストが高いのではないか。 ・交通事故相談は弁護士でも対応できるのではないか。 ・相談内容を市政へ反映させるシステムづくりが必要。 ・交通事故相談については、予約制等の導入を検討できないのか。 						
(市民審査員)						
<ul style="list-style-type: none"> ・コスト削減には逆行するが、高齢社会となった今、相談に来られない人のために出先相談所等を設けて欲しい。 ・人件費でコストカットする方法があれば積極的に行うべきであると思う。 ・交通事故相談においては警察OBでなく、コスト削減を考えると弁護士委託の方が年間削減になると思う。内容を見直すべき。 ・相談窓口を作って受け入れるのは市民側からすると助かると思うが、相談員の見直し(OBの廃止)、コストの削減、相談員の統一等計るべきではないか。 ・制度としては現行のままでよいが、もっと宣伝しないと市民ニーズに答えづらいのではないか。 						
評価結果	①市で実施 (現行どおり)	②市で実施 (強化・拡充)	③市で実施 (要改善)	④実施主体の 見直し	⑤事業は不要 (廃止)	
市民審査員	5人	2人	9人	0人	0人	
検討委員(参考)	1人	0人	4人	0人	0人	
2. 市の方向性	改善(平成23年度予算に反映もしくは平成22年度中に見直しに着手)					
3. 1の意見等を踏まえた市としての取組方針、見直し内容						
<p>当該事業は、相談件数や利用者のアンケートを見ても、市民の日常生活における身近な相談窓口であり、セーフティネットの機能を果たすものと判断される。今後も、相談体制の見直し等、効率的な相談窓口の運営について、引き続き検討していく。</p>						
4. 平成23年度予算への反映状況						
	平成22年度当初予算	平成23年度査定額	増減額			
事業費	85,619千円	92,365千円	6,746千円			
5. 今後の取組予定						
平成22年度下半期	より市民ニーズに即した交通事故相談業務の体制の見直し、相談員のレベルアップを図るための研修体制の強化について検討し、次年度の予算要求に反映させた。					
平成23年度	新体制による交通事故相談業務の円滑な運営と、相談員の研修の充実を図りながら、今後も、効率的な相談窓口の運営をめざし、検証を続けていく。					
平成24年度以降	相談員のレベルアップを図りながら、より効果的・効率的な相談窓口の運営をめざし、引き続き検証を続けていく。					