

長久手市行政評価票（A票：事業評価票）

事業番号	028 -	事業名	市民相談事業	担当部課	くらし文化部悩みごと相談室
基本情報	第5次総合計画・基本方針	✓ 人がいきいきとつながるまち	会計区分	一般会計	
	まちづくり行程表・フラッグ	✓ 「あんしん」～助けがなかったら生きていけない人は全力で守る～	予算区分(款 - 項 - 目)		
	第6次総合計画・基本目標	✓ 誰もがいきいきと安心して暮らせるまち	2-1-1 一般管理費		
	法定受託事務の有無	-			
	その他(関係計画、要綱等)	✓	長久手市悩みごと相談室相談員設置要綱、長久手市市民相談業務実施要綱		
事業開始の背景、経緯等	困りごとを抱えた市民からの相談について、関連部署や関係機関と情報共有、連携すると共に、専門家の適正配置を進めることで、複雑化する問題の早期解決を図る必要があるため。				

事業目的等	事業内容	(どのような事業なのか) 困りごとを抱えた市民の生活再建を図るため、関係機関と連携して支援するほか、行政では対応できない問題については、法律相談等の専門相談につなぐなど適切な相談支援を行います。また、戸別訪問により地域課題の把握に努めます。				
	事業対象	(誰、何を対象にしているか) 困りごとを抱えた市民				
	事業意図	(対象をどのような状態にしたいか) 問題を解決し、生活再建を図る。				
	事業を構成する事務事業(B票)	① 市民相談事業	改善・見直し	④		
		②		⑤		
		③		⑥		

コスト推移	項目	単位	区分	27年度 (2015)	28年度 (2016)	29年度 (2017)	30年度 (2018)	元年度 (2019)
		事業費(A)	千円	予算 決算	0 1,327	5,052 3,414	3,462 1,601	4,735 2,008
	人件費(B)	千円	決算	-	5,347	29,613	29,294	
	総コスト(A)+(B)	千円	決算	-	8,761	31,214	31,302	

成果推移	成果指標	単位	区分	27年度 (2015)	28年度 (2016)	29年度 (2017)	30年度 (2018)	元年度 (2019)
	A	相談件数	件	目標 実績	360 328	360 356	360 466	360 461
B	訪問件数	件	目標 実績	- -	- -	2,400 2,394	3,200 2,161	2,800
C			目標 実績					
	【指標の説明】(指標の設定根拠、数値目標の設定根拠など)							
	A 過去の相談実績を参考に相談実施回数から算出する。							
	B 過去の訪問実績、対象地区の世帯数、住居形態、世帯構成などを参考に算出する。							
	C							

環境変化	他市町での取組状況や事業を取り巻く環境変化 (他市町における同様の取組での特徴的な点、制度の変更、ニーズの変化、技術の変化など) 全国的に地域共生社会の実現に向けた「包括的支援体制構築事業」が進められている。
------	--

評価	目標達成状況	(成果指標等の目標に対する達成状況や進捗状況など) 相談件数について、市民相談室設置から4年が経過し、相談室の認知度も高まり一般相談件数が増加した。戸別訪問について、北小校区全域の訪問を行った。
	過去5年間の振り返り	(過去5年間の事業の進捗状況、改善状況などの振り返り) 多機関協働相談支援包括化推進事業を推進し、複合的な課題や制度の対象とならない課題も持つ世帯に対しても、総合的に相談に応じる包括的な支援システムの構築を目指している。
	事務事業全体を見た課題	(構成している事務事業それぞれの評価を踏まえ、全体的な課題を整理) 各相談窓口等が把握している生活再建や見守りが必要な個人又は世帯の情報共有体制の構築が必要である。

今後	今後の方向性	(事業の成果を高めるための事務事業の方向性) 包括的な支援体制の構築、運営のシステム化を図る。
	中長期の目標	(いつごろまでに事業をどのような状態にしたいか) 困りごとを抱えた市民を関係機関と連携して支援するほか、法律相談等の専門相談につなぐなど適切な相談支援を行います。制度の対象とならない課題についても、相談支援包括化推進員を中心とした相談支援体制に適切に繋げるシステムの構築を図る。

内部意見	総合計画担当、財政担当、行政改革担当による意見	
------	-------------------------	--

長久手市行政評価票（B票：事務事業評価票）

事業(A票)名	市民相談事業		担当部課	暮らし文化部悩みごと相談室	決算書ページ	—
事務事業名	①	市民相談事業	予算区分	2-1-1 一般管理費		
事務事業の期間	事務事業開始年度	平成16年度	終了(予定)年度	—		

1. 事務事業の目的

対象・手段	(誰、何に対し、何をどのように実施しているのか) 市民に対し、随時受け付ける一般相談のほか、交通・相続相談、司法書士相談、法律相談を定期的に行っている。
意図	(対象をどのような状態にしたいか) 困りごとを抱えた市民の生活再建支援を図る。戸別訪問により地域課題の把握に努める。

2. コスト推移

項目	単位	区分	27年度(2015)	28年度(2016)	29年度(2017)	30年度(2018)	元年度(2019)
事業費	千円	予算	0	5,052	3,462	4,735	1,431
		決算	1,327	3,414	1,601	2,008	
<備考：事業費の主な内訳(30年度(2018))>							
(1)		専門相談員委託料				690	千円
(2)		一般事務嘱託員報酬				497	千円
(3)		専門相談員謝礼				330	千円

3. 活動推移

活動指標	単位	区分	27年度(2015)	28年度(2016)	29年度(2017)	30年度(2018)	元年度(2019)
相談件数	件	見込	360	360	360	360	400
		実績	328	356	466	461	
訪問件数	件	見込	—	—	2,400	3,200	2,800
		実績	—	—	2,394	2,161	
<備考：活動の概要(30年度(2018))>							
<ul style="list-style-type: none"> 一般相談 随時 法律相談 月2回 交通事故、相続相談 月1回 司法書士相談 月3回 							

4. 事務事業を取り巻く環境変化

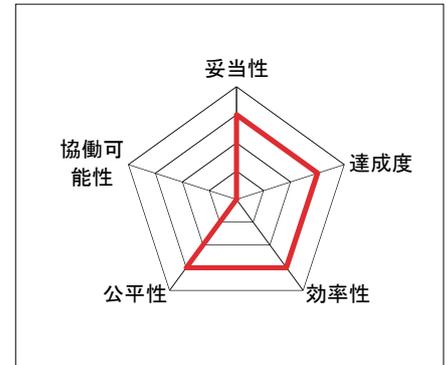
(制度の変更、ニーズの変化、技術の変化など) 全国的に地域共生社会の実現に向けた「包括的支援体制構築事業」が進められている。

5. 前年度からの改善状況

(1) 財政状況
(前年度【予算額】) (今年度【予算額】) (増減額)
4,735 千円 1,431 千円 △ 3,304 千円
(2) 前年度の評価状況《参考》
・前年度【今後の方向性】 拡充
・前年度【コメント】
<ul style="list-style-type: none"> 相談支援体制の強化と相談支援包括化推進員を中心とした多機関協働相談支援包括化推進事業の推進を図る。 地域課題を把握するため、順次、新たな校区における戸別訪問を実施する。
(3) 改善状況
(何をどのような状態に改善したのか)
<ul style="list-style-type: none"> 多機関協働相談支援包括化推進事業を推進し、複合的な課題や制度の対象とならない課題も持つ世帯に対しても、総合的に相談に応じる包括的な支援システムの構築を目指している。

6. 評価

項目	評価
妥当性	3
達成度	3
効率性	3
公平性	3
協働可能性	—



【協働可能性について】

(1) 市民参加の延べ人数(人)				
区分	28年度(2016)	29年度(2017)	30年度(2018)	元年度(2019)
見込				
実績				
(2) 協働の状況(30年度(2018))				
(協働で取り組んだこと、評価できない理由など)				
個人情報に関わるため市民との協働には適さない。				

【活動エピソード】

(活動のエピソード、コメント、特記事項など)
戸別訪問時に留守宅に配布したチラシを見て悩みごと相談室に相談しに来るケースがあった。

【改善ポイント】

(改善が必要なこと、改善の方法など)
戸別訪問で把握した地域課題を地域で解決していく仕組みづくりが必要である。

7. 今後の方向性

改善・見直し