

長久手市行政評価票 (A票：事業評価票)

事業番号	22	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6次総合計画・基本目標	4 誰もがいきいきと安心して暮らせるまち			決算書ページ	—
	行政改革指針・重点課題	—			会計区分	一般会計
	法定受託事務の有無	無			予算区分(款-項-目)	
	その他(関係計画、要綱等)	有 長久手市市民相談業務実施要綱			2-1-1 一般管理費	
	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、困りごとの解決に向けた支援を行うことで本人の生活再建を図る必要があるため。				
市民・民間事業者との連携協働の可能性	民間事業者とのみ協働可			(両者と協働不可の場合はその理由)		

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う。また、より地域に密着した相談対応により、地域住民と共に地域課題の把握に努め、解決に向けた取り組みにつなげる。				
	事業対象	(誰、何を対象にしているか) 市民全員(全世帯)				
	事業意図	(対象をどのような状態にしたいか) 困ったときに一人で抱え込まず、誰かに相談できる環境を整え、問題の解決に向けた支援につなげる。				

項目	単位	区分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
			(2016)	(2017)	(2018)	(2019)	(2020)
事業費(A)	千円	予算	5,052	3,462	4,735	1,431	1,445
		決算	3,414	1,601	2,008	1,319	
人件費(B)	千円	決算	5,347	29,613	29,294	22,310	
総コスト(C)=(A+B)	千円	決算	8,761	31,214	31,302	23,629	
事業対象の数(D) (R2年度は想定数)	人		55,680	56,627	57,466	58,545	59,499
対象あたりコスト(C/D)	千円		0	1	1	0	

成果指標 (事業の意図を反映する指標)	単位	区分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
			(2016)	(2017)	(2018)	(2019)	(2020)
相談対応件数	件	目標	400	400	400	400	450
		実績	410	482	346	484	
(指標の設定根拠)			(数値目標の根拠)				
相談件数の増加が、潜在化する困りごとを抱えた世帯の把握につながると考えられるため。			過去の相談実績を参考に相談実施回数から算出する。				
(前年までと変更した場合はその理由)							
相談先の分からない内容についても、まずは、相談者の意向を把握し適切な相談支援につなぐ必要があるため、相談窓口の案内件数も加算し相談対応件数とする。							

これまでの振り返り	目標達成状況・分析コメント	(成果指標等の目標に対する達成状況・分析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5年が経過し、相談室の認知度も高まってきており、相談件数も徐々にではあるが増加傾向にある。支援内容が複雑、多岐にわたる世帯については、多機関協働相談支援包括化推進事業で対応している。				
	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) 戸別訪問時に配布したチラシを見たことをきっかけとして、電話や来庁による相談につながるケースがあった。				
	改善ポイント	(改善が必要なこと、改善の方法など) どこに相談してよいか分からない、相談をためらうなど、相談につながらない潜在的な世帯が相談につながるための啓発、支援が必要。				

事業を構成する事務事業①	市民相談事業								
	活動指標 (事務事業の具体的な活動の指標)	単位	区分	R1年度 (2019)	R2年度 (2020)	R3年度 (2021)	R4年度 (2022)	R5年度 (2023)	
	(1) 市民参加の延べ人数	人	見込						
			実績						
	(2) 【アクションプラン】 訪問件数【単年】	件	見込		2,800	—	—	—	—
実績				2,643					
(3)		見込							
		実績							
<備考:活動の概要(R1年度(2019))> ・一般相談 随時 ・法律相談 月2回 ・司法書士相談 月3回							今後の方向性	拡充	

事業を構成する事務事業②	市民相談事業								
	活動指標 (事務事業の具体的な活動の指標)	単位	区分	R1年度 (2019)	R2年度 (2020)	R3年度 (2021)	R4年度 (2022)	R5年度 (2023)	
	(1) 市民参加の延べ人数	人	見込						
			実績						
	(2) 【アクションプラン(総合計画)の 指定の指標】		見込						
実績									
(3)		見込							
		実績							
<備考:活動の概要(R1年度(2019))>							今後の方向性		

事業を構成する事務事業③	市民相談事業								
	活動指標 (事務事業の具体的な活動の指標)	単位	区分	R1年度 (2019)	R2年度 (2020)	R3年度 (2021)	R4年度 (2022)	R5年度 (2023)	
	(1) 市民参加の延べ人数	人	見込						
			実績						
	(2) 【アクションプラン(総合計画)の 指定の指標】		見込						
実績									
(3)		見込							
		実績							
<備考:活動の概要(R1年度(2019))>							今後の方向性		

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) 市役所などの窓口において、まずは相談者の話を丁寧に聴き取り、相談者の困りごと、求める支援を把握できる職員の意識の向上を図る。				
	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) 相談者に本当に必要な支援を丁寧に把握し、適正な窓口、専門機関に確実につなぐ市役所全体の体制を整備しつつ、制度の対象とならない課題や複合的な課題を抱えた世帯について、相談支援機関の連携による適切な支援でき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	・業務の性質上、効率を求めることは難しいと思いますが、関連機関との組織的効率的な連携により、相談者の早期自立を目指し、かつ、市の関連機関全体で人件費を抑制できるよう努めてください。				
内部意見への回答						