

事業評価調書

◎基本情報

年度	令和3年	会計コード	10	一般	事業コード	20067
事業名	特別相談業務費					
評価担当課	所属名	総)広報部 市民の声を聞く課				
	課長名	五十嵐 正憲	担当者名	小野 敦	電話番号	211-2045
施策名	主	-				
	副					
アクションプラン	<input type="radio"/> 対象	<input checked="" type="radio"/> 対象外	戦略ビジョン	<input type="radio"/> 対象	<input checked="" type="radio"/> 対象外	
事業の性質	<input checked="" type="radio"/> 経常経費	<input type="radio"/> 臨時的経費				
	<input type="radio"/> 内部管理	<input type="radio"/> 法定経費	<input type="radio"/> 指定管理			
事業内容	実施形態	<input type="radio"/> 直営	<input checked="" type="radio"/> 一部委託	<input type="radio"/> 全部委託	<input type="radio"/> 補助助成	<input type="radio"/> その他
	目的	短期	日常生活上のさまざまな問題を解決することにより、市民生活の安定に寄与する。			
		長期	時代によって変遷する市民の相談ニーズに対応することにより、市民生活の安定に寄与する。			
	取組内容	市民生活の安定に寄与することを目的として下記8種類の相談窓口を開設。 ○法律相談(弁護士):札幌弁護士会に業務委託○交通事故相談:交通事故相談員として、会計年度任用職員2名を任用○家庭生活相談(家庭生活カウンセラー):謝礼(交通費相当)を支給 ○その他各種相談:無償 司法書士相談(司法書士)・不動産相談(不動産鑑定士・全日本不動産協会相談員)・人権相談(人権擁護委員)・税相談(税理士)・行政相談(行政相談委員)				
実施結果	令和3年度実績(※()内は前年度からの増減) ○法律相談:2,306件(+271件)○交通事故相談:85件(-18件)○家庭生活相談:2,753件(+137件)○司法書士相談:246件(-12件)○不動産相談:4件(-37件)○人権相談:24件(+14件)○行政相談:72件(-180件)○税相談:136件(+27件) 合計:5,626件(+364件)					
事業実施における工夫点	利用状況等を鑑みながら、適宜事業内容の見直しを行っている。					
対象者	市民	開始	0年度	終了	0年度	
関連法令・条例・要綱等	交通安全対策基本法第35条・38条～交通事故相談所					
他都市の状況	法律相談は、すべての政令指定都市で実施している。 交通事故相談は、大阪市を除くすべての政令指定都市で相談所を開設している。新潟市と相模原市は交通事故相談員ではなく、弁護士が相談に応じている。					

◎事業費

(単位:千円)

	令和2年度決算	令和3年度予算	令和3年度決算	令和4年度予算
事業費	10,315	11,887	11,974	12,477
うち特定財源	0	0	0	0
人工	0.4	0.4	0.4	0.4
人件費	2,880	2,880	2,880	2,880
計(事業費+人件費)	13,195	14,767	14,854	15,357
事業費の内訳	令和3年度決算	○法律相談委託料:10,648千円 ○謝礼(家庭生活相談):806千円 ○特別相談集計委託料:520千円		
	令和4年度予算	○法律相談委託料:10,692千円 ○謝礼(家庭生活相談):1,011千円 ○特別相談集計委託料:774千円		

◎検証(振り返り)

活動指標1	指標名	法律相談件数(本庁・各区実施分)			
	令和2年度実績	令和3年度予定	令和3年度実績	令和4年度予定	
	2,035件	2,000件	2,306件	2,500件	
活動指標2	指標名	市政外相談件数(法律・交通事故相談件数含む)			
	令和2年度実績	令和3年度予定	令和3年度実績	令和4年度予定	
	5,262	6,000件	5,626件	6,000件	
成果指標1	指標名	法律相談利用率(本庁実施分)			
	令和2年度実績	令和3年度目標	令和3年度実績	令和4年度目標	
	95.40%	90.00%	95.30%	90%	
成果指標2	指標名	法律相談利用率(各区実施分 R3は新型コロナで休止)			
	令和2年度実績	令和3年度目標	令和3年度実績	令和4年度目標	
	42.20%			60%	
項目	判定	理由			
事業の成果 (目的をどの程度達成できたか)	A	新型コロナウイルス感染症への対策として一部相談を休止・縮小していたが、徐々に通常の体制に戻ることができたこともあり、令和3年度における特別相談全体の利用件数は増加している。法律相談の利用率は、本庁で 95.3%と目標としている実施率を達成している。			
事業規模 (事業ボリュームは適切か)	A	令和3年度は新型コロナウイルス感染症の影響を受け、一部相談を休止・縮小していたが、開設している相談窓口の利用率は、ほぼ目標を達成しており、事業規模は適切であると考えられる。なお、本庁における法律相談枠数は、利用率に応じて見直しを行っている。各区の法律相談利用率はここ数年70%程度にとどまっているが、利用率は区によって異なっており、区ごとに枠数に差を設けることは望ましくない。			
事業の実施手法 (事業の効率性、実施主体は適切か)	A	各種相談窓口は、相談場所が庁舎内であり、かつ、専門知識を有する人材や団体からの協力が不可欠であることから、市が実施する現在の手法は適切である。			
対象者の満足度 (対象者のニーズにしているか)	A	平成31年に、本庁の法律相談を利用した市民122名にアンケートを実施し、117名から回答を得た。そのうち「弁護士によるアドバイスが参考になった」と回答した方が94.9%おり、また、「札幌弁護士会でも法律相談センターでも無料法律相談を実施していることを知っていた」にも関わらず、「市の法律相談のほうが信頼できそうである」などの理由から、市が実施する法律相談を利用した方が62.4%いることから、市が実施する特別相談業務の満足度は高いと考える。なお、令和4年度にあらためてアンケートを実施し、利用満足度を確認する。			
市民参加の実施	<input type="checkbox"/> 企画 <input type="checkbox"/> 実施 <input type="checkbox"/> 評価 <input checked="" type="checkbox"/> 対象外		市民参加結果への対応		<input type="checkbox"/> 回答 <input type="checkbox"/> 反映
今後の改善点	新型コロナウイルス感染症の影響で一部縮小・休止している相談窓口の再開に向け、関係機関と調整を行っていく。				
前回の評価	● A ○ B ○ C ○ 評価省略対象事業・前年度実施なし				
今年度取り組んだ見直し内容	なし		見直し効果額 (前年度)	0	千円
今回の評価	● A ○ B ○ C ○ 評価省略対象事業・前年度実施なし				
評価の理由	現状、市民の相談ニーズに対応できているものとする。				
次年度の取組の方向性・改善内容	事業内容	<input type="checkbox"/> 改善 ● 現状維持 <input type="checkbox"/> 休止・廃止 市民の需要に概ね対応できていると判断できることから、現状維持とする。			
	予算	<input type="checkbox"/> 拡充 ● 現状維持 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> その他 現段階では事業規模の変更は行わない見込みであるため、経費については現状維持とする。		見直し効果額	0