

**事業シート（概要説明書）**

<b>事務事業名</b>	専門相談	<b>担当局・部名</b>	市民局 市民部
<b>根拠法令</b>	なし	<b>担当課名</b>	区政支援担当
<b>事業開始年度</b>	法律相談 昭和43年以前、家庭問題相談 昭和47年 税務相談 昭和48年 交通事故相談 昭和43年 登記相談 昭和54年 年金相談 昭和53年	<b>作成責任者</b>	加藤 憲治

<b>実施方法</b> (該当するものすべてにチェック)	<input checked="" type="checkbox"/> 直接実施
	<input checked="" type="checkbox"/> 外部委託
	<input type="checkbox"/> その他 ( )

<b>目的</b> (何のために)	市民が抱える諸問題の解決に向けて、相談者に様々な専門的見地からの助言や情報提供を行い、相談者本人が問題点を整理したり、解決への糸口を見つけることができるようにするため。		
<b>対象</b> (誰・何を対象に)	1. 交通事故の被害者となった市民 2. 親族間の問題や悩みを抱えている市民 3. 法律、税金、登記、年金制度についての助言や情報提供を求めている市民		
<b>事業内容</b> (手段、手法など)	1. 交通事故相談：非常勤嘱託職員の交通事故相談員が損害賠償問題についての助言等を行う。 2. 家庭問題相談：現役又はOBの家事調停委員が、相談者の悩みを傾聴するとともに、各々のケースに沿って解決方法を助言する。 3. 法律相談、税務相談、登記相談、年金相談：それぞれ、弁護士会、税理士会、司法書士会、社会保険労務士会から派遣された各業士が相談者からの質問、相談に答える。		
<b>実施済の外部委託の内容と実施主体</b>	委託内容	相談者に対して、専門的見地からの助言や情報提供を行う	
	実施主体	<input type="checkbox"/> 民間企業 <input type="checkbox"/> 外郭団体等 <input type="checkbox"/> 市民活動団体 (NPOなど) <input type="checkbox"/> 市民活動団体 (地域住民組織など) <input checked="" type="checkbox"/> その他 (その他法人)	
<b>直接実施している業務の内容</b>	1. 周知・広報 2. 相談受付・案内 3. 相談票の集約 4. 委託事業者との連絡調整		
<b>事業の必要性</b>	費用負担の問題や適切な専門相談先がわからないために不安を抱える市民は多く、問題点の整理などについて専門家による助言を行う身近な窓口を、気軽に利用できるよう無料で開設することにより、相談者本人による解決に向けた支援を行う必要がある。		

<b>コスト</b>	平成21年度（予算）				人件費				
	<b>事業費</b>	77,177	千円		<b>職員構成</b>	<b>概算人件費</b> (平均人件費×従事職員数)		<b>従事職員数</b>	
	<b>人件費</b>	21,438	千円		担当本務職員	19,324	千円	2.4	人
	<b>総計</b>	98,615	千円		臨時職員他	2,114	千円	1.0	人

**事業シート（概要説明書）**

総事業費 (単位：千円)	年度	総額	実施方法が外部委託の場合、委託料等を内数で記入
	H19(決算)	102,655 千円	相談員報酬・報償金14,881千円、相談委託料66,617千円
	H20(予算)	102,347 千円	相談員報酬・報償金11,148千円、相談委託料67,836千円
	H21(予算)	98,615 千円	相談員報酬・報償金9,342千円、相談委託料68,172千円

21年度総事業費 内訳 (委託料等を明記)	1. 人件費	21,438千円
	2. 交通事故相談員報酬	7,949千円
	3. 家庭問題相談員報奨金	1,008千円
	4. 法律相談委託料	64,260千円
	5. 税務相談員報奨金	385千円
	6. 年金相談委託料	44千円
	7. 登記相談委託料	353千円
	8. 交通費、受付派遣、会場使用料等	3,178千円

事業実績	項目	単位	H19年度(実績)	H20年度(実績)	H21年度(予定)
	相談件数	件	16,482	15,920	15,920

単位当たりコスト (総事業費/ 事業実績)	総事業費/相談件数	千円	6.23	6.43	6.19
		千円			

**目指す成果**  
(今後どのような状態にしたいか、なるべく定量的に記入)

悩みや問題を抱えている市民の方に窓口をご利用いただくことにより、相談者の問題解決の促進に役立つようにする。

**達成状況**  
(目指す成果に対して、実施・達成した状況を記入)

相談者の問題解決に寄与したかどうかについては、当該相談者の追跡調査が困難なため、不明であるものの、今後、相談窓口の利用が相談者が抱える問題の解決に役立ったと感じるかどうか、アンケート調査するなどにより満足度をはかることが必要。

**事業の自己評価**  
(今後の事業の方向性、課題等)

- 税務相談、登記相談については、それぞれの業士会でも無料相談を実施している。ただし、税務相談は2、3月については未実施。
- 年金は国の施策であり、地方公共団体で相談を受ける意義について整理する必要がある。
- 法律相談は相談内容が多岐にわたるため、相談者のニーズと担当する弁護士の得意分野がマッチしない場合がある。
- 家庭問題相談、交通事故相談は「入り口」の相談とし、より法律的見地からの助言が必要な場合、法律相談につなげ、相談の効果を高めることを検討。
- 本市が直接執行している部分については、民間委託化を検討する。

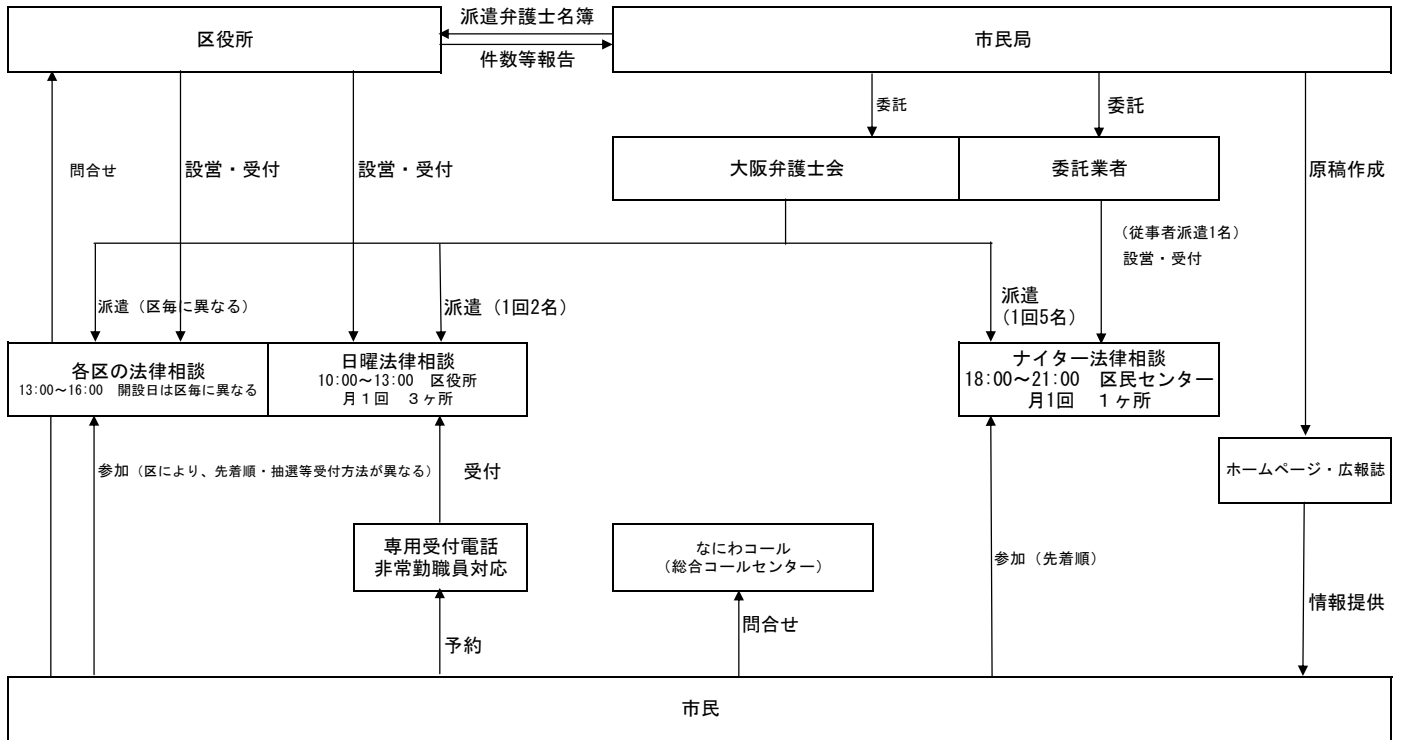
さらなる民間活用・市民協働推進の予定	<input checked="" type="checkbox"/> 有 (予定する業務と、想定しうる実施主体を下欄に記入) <span style="float: right;"><input type="checkbox"/> 無</span>	
	業務内容	受付、案内、相談会場の運営
	実施主体	<input checked="" type="checkbox"/> 民間企業 <input type="checkbox"/> 外郭団体等 <input type="checkbox"/> 市民活動団体 (NPOなど) <input type="checkbox"/> 市民活動団体 (地域住民組織など) <input type="checkbox"/> その他 ( )

**比較参考値**  
(他自治体での類似事業の例など)

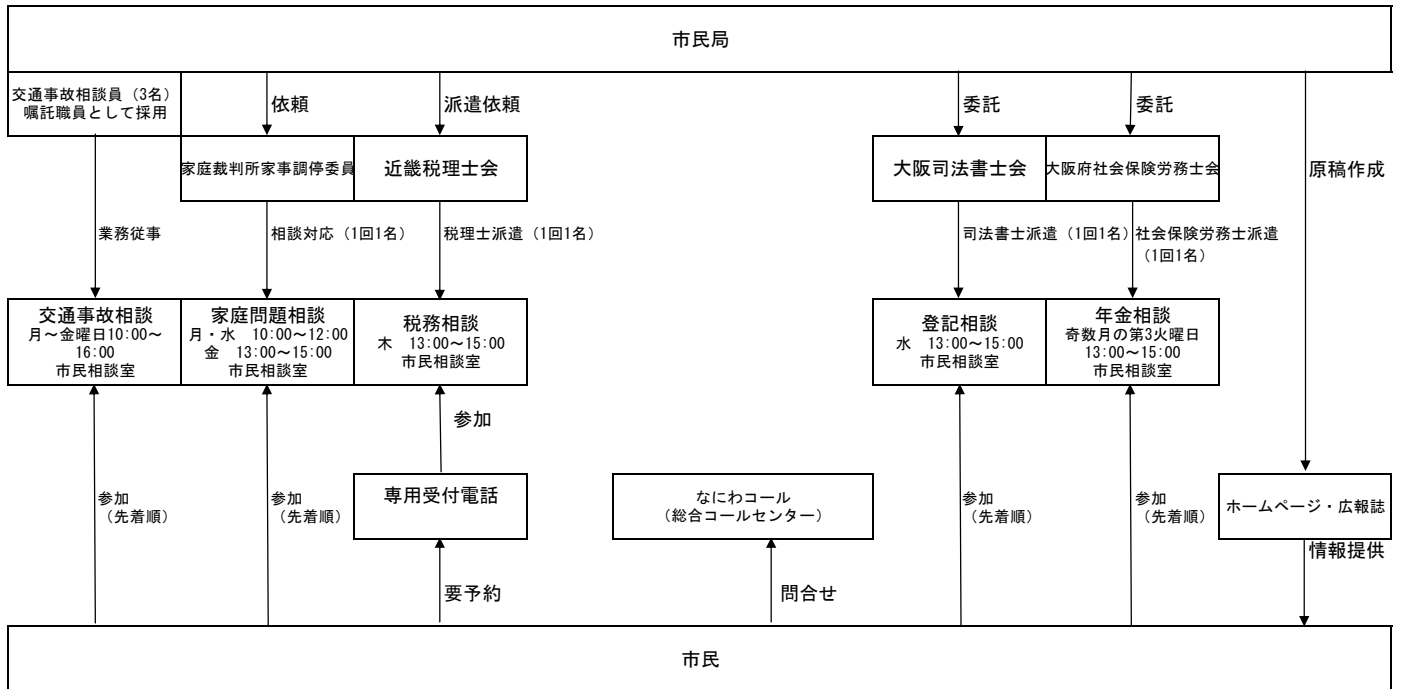
主な他都市の実施状況  
 交通事故相談 全都道府県、政令指定都市  
 家庭問題相談 神戸市、川崎市、福岡市等  
 法律相談 全政令指定都市  
 税務相談 神戸市、京都市、川崎市  
 登記相談 神戸市、堺市、横浜市、川崎市  
 年金相談 神戸市

**特記事項**  
(事業の沿革等)

### 法律相談フローチャート



### 各種相談フローチャート



法律相談・専門相談実績

(単位:件)

		18年度	19年度	20年度	平均	予定相談枠数 (平成20年度)	相談件数/相 談枠数(%)
法律 相談	本庁	301	—	—	301	—	—
	区役所	13,809	14,015	13,973	13,932	15,744	88.7%
	ナイター	713	362	341	472	576	59.2%
	日曜	350	409	452	404	576	84.4%
	法律相談計	15,173	14,786	14,766	14,908	16,896	87.6%

交通事故相談	1,450	1,328	1,016	1,265	3,888	26.1%
--------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

税務相談	237	253	195	228	456	42.8%
------	-----	-----	-----	-----	-----	-------

家庭 問題 相談	本庁	272	220	509	334	1,944	26.5%
	区役所	420	445	—	433	—	—
	家庭問題相談計	692	665	509	622	1,944	26.5%

年金相談	21	38	32	30	96	33.3%
------	----	----	----	----	----	-------

登記相談	154	183	189	175	400	47.3%
------	-----	-----	-----	-----	-----	-------