

事業評価調書

◎基本情報

年度	令和5年度	会計コード	10	一般会計	事業コード	20067
事業名	特別相談業務費					
評価担当課	所 属	総)広報部 市民の声を聞く課			電話番号	011-211-2045
施策名	－					
アクションプラン	○ 対象 ● 対象外					
事業の性質	● 経常経費 ○ 臨時的経費			○ 内部管理 ○ 法定経費 ○ 指定管理費		
	○ 直営 ● 一部委託 ○ 全部委託 ○ 補助・助成 ○ その他					

事業 内 容	事業の背景(現在の状況、社会的課題)	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ことを目的として事業を実施している。
	事業内容 (何を実施し)	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 ○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 ○交通事故相談:交通事故相談員として、会計年度任用職員1名を任用 ※交通事故相談は、令和6年度から相談員の職を廃止して、弁護士による法律相談で対応している。 ○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) 令和5年度の実施結果 ※括弧内は前年度からの増減 ○法律相談:2, 739件(+25件)○家庭生活相談:3, 674件(-73件)○交通事故相談:44件(-46件)○司法書士相談:1, 194件(+285件)○不動産相談:127件(+84件)○人権相談:11件(±0件)○税相談:219件(+51件)○行政相談:130件(+14件) 合計:8, 138件(+340件)
	どのような状態にしたい (状態を維持したい)	時代によって変遷する市民の相談ニーズに対応し、事業を行うことで市民生活の安定に寄与するような状態を維持したい。
	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。
	市民参加の実施	☐ 企画 ☐ 実施 ☐ 評価 ☒ 対象外

令和4年度決算額	11,998 千円	うち特定財源	0 千円	正規職員業務量	0.5 人工
令和5年度予算額	12,973 千円	うち特定財源	0 千円	正規職員業務量	0.5 人工
令和5年度決算額	12,027 千円	うち特定財源	0 千円	正規職員業務量	0.5 人工
令和6年度予算額	12,824 千円	うち特定財源	0 千円	正規職員業務量	0.5 人工

指標	アウトプット 活動指標1	法律相談件数(本庁・各区実施分)				という活動、業務を行うことで	
		令和4年度実績	令和5年度予定	令和5年度実績	令和6年度予定	令和7年度予定	令和8年度予定
		2,714件	2,500件	2,739件	2,500件	2,500件	2,500件
	↓						
	アウトカム 成果指標1	法律相談利用率(本庁実施分)				という状態にしたい、成果を挙げたい	
		令和4年度実績	令和5年度予定	令和5年度実績	令和6年度予定	令和7年度予定	令和8年度予定
		90.40%	90%	90.80%	90%	90%	90%
	指標1の評価、未達理由、今後の考え方	本庁での法律相談件数は増加しており、利用率は90%を超えている。市民の需要に対応できていることから、今後も現状と同等の指標を定めることとする。					
	アウトプット 活動指標2	市政外相談件数(法律・交通事故相談件数含む)				という活動、業務を行うことで	
		令和4年度実績	令和5年度予定	令和5年度実績	令和6年度予定	令和7年度予定	令和8年度予定
		7,798件	6,000件	8,138件	7,500件	7,500件	7,500件
	↓						
	アウトカム 成果指標2	法律相談利用率(各区実施分)				という状態にしたい、成果を挙げたい	
		令和4年度実績	令和5年度予定	令和5年度実績	令和6年度予定	令和7年度予定	令和8年度予定
		64.90%	60%	66.90%	60%	60%	60%
	指標2の評価、未達理由、今後の考え方	全体の市政外相談件数は増加しており、令和6年度から活動指標2の目標件数を増やしている。今後も実績に着目し、都度適切な目標を設定することとする。					

今年度の見直し内容	交通事故相談は、令和6年度から相談員の職を廃止して、弁護士による法律相談で対応している。
来年度以降の方向性	活動指標や成果指標を達成しており、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。