

平成25年度「事務事業の外部評価」集計結果

6 市民相談事業、総合行政相談等事業		票数	提言内容
1 拡充		1	
(1) 対象の拡大			
(2) 事業の手法、内容の拡充		1	○消費生活相談の拡充。高齢者詐欺等が増加する中で、対応する職員の増員とスキルアップが必要であると思うが、専門機関への振り分けがメインとなった業務を旨とすべき。
(3) 事業費の拡充		1	○就職相談はハローワークに任せた方がいい。
(4) その他			
2 見直し		3	
(1) 事業の一部廃止		1	○何でも「相談」を集めすぎているのでは？モチはモチ屋へ。専門機関に任せた方がよいものは任せる。
(2) 事業内容、手法の見直し		3	
① 民間委託実施・拡大		1	○消費生活相談については、広域化、外部委託(弁護士・生協)の可能性を研究。
② 指定管理者制度の導入			
③ 自主財源確保(受益者負担等)			
④ 対象の見直し		1	○就職相談については、庁内で雇用対策係、福祉事務所と役割を調整して、ムダのないようにしてください。ハローワークを積極的に使う。
⑤ 手段の追加、改善		2	○極めて重要な役割を果たしている事業であり、今後もニーズが増加することが考えられるが、市民相談係としては、「振り分け」に特化するか、もしくは他課の機能を集約して人員・機能の強化が必要ではないか。 ○消費生活相談については、相談者の目的達成を第一に考える(安定して、一定水準のサービスを提供できるようにする)。専門員の採用、育成。
⑥ 設定目標の見直し			
⑦ 実施期間の短縮			
⑧ その他		2	○生活相談とくらし何でも相談事業とのすみ分けができていない様です。市民にやさしい窓口であるべきですが、より専門性を持った相談業務体制を敷くべきと考えます。 ○市民相談業務については、関係機関との連携強化は不可欠。今の体制では、中途半端になっている懸念がある。職員の負担も大きすぎる。
3 廃止			
(1) 手段が目的化している			
(2) 達成手段として不適當			
(3) 効果なし(薄い)・逆効果			
(4) サービス受給者の自助努力・自己負担			
(5) 行政の役割終了、民間実施			
(6) その他			

(その他コメント)

○安心安全のまちづくりのためには市民相談事業が重要。

○お役所行って「たらい回し」とか言われないように的確に案内して欲しい。

○様々な相談の水先案内人としては必要。