

事務事業 No./名称	■サービス部門 経企-12 相談事業					タイムスコード及び個別事業名	
	□支援部門					454	相談事業
主管課	市民相談課		関連課 各部各課				
分野名	市民参画・協働の推進						
目標 (目標値)							
人口等の データ	データ区分	21年度	20年度	備考			
	人口	176,669人	176,484人	・各年4月1日			
	世帯数	78,131世帯	77,430世帯	住民基本台帳			
	対象者	85,444人	84,521人	市民の声等相談者			
運営資源 状況	決算値	10,270千円	10,335千円				
	(国・県)						
	(負担金等)						
	(一般財源)	10,270千円	10,335千円				
	人員配置数	3.0人	3.0人				
	人件費	26,621千円	27,055千円				
	協働の パートナー	横浜弁護士会 他	横浜弁護士会 他				
事務事業 運営経費	総事業費	36,891千円	37,390千円				
	市民1人当 りの経費	209円	212円				
	対象者1人 当りの経費	432円	442円				
	ベンチマー ク(県内外自 治体や民間 団体との比 較値)	団体名 法律相談等 特別相談	横浜市	川崎市	横須賀市	藤沢市	逗子市
		○	○	○	○	○	
							20年度
							21年度
							22年度
							23年度
							最終年度 ( 年度)
創意・工 夫・課題等 改善状況	課題・問題 点	(21年度事務事業を実施するうえでの課題・問題点は、どのようなことでしたか) ・特別相談について、特に法律相談の需要が高く、相談を希望する全ての人が受けられない状況となっている。また、平成20年5月から実施している夜間法律相談も予約がすぐにうまる状況である。 ・行政とは直接関係のない相談も多く寄せられるため、職員には幅広い知識が要求される。					
	創意・工 夫・課題等 の改善点 21年度の 成果	(課題・問題点についてどのような創意工夫、改善をしましたか。また、どのような成果がありましたか) ・一般相談については、回答の方法や関連情報を集約した『相談マニュアル』を作成して、市民からの相談に対応しているが、21年度も、更新及び内容の充実に努めた。 ・『職場研修』などにより、職員のスキルアップをはかった。					
	未解決の課 題・問題点	(21年度事務事業の取組において対応(解決)できなかったものはどのようなことですか) ・法律相談については、希望者が多いため、実施回数や実施方法が課題となっている。 ・行政で解決できない事案については、マニュアルの整備・研修等に努めたが、相談に十分に 対処できていない。					
	今後の方針 (対応・改 善)	(上記対応できなかった課題・問題点について今後どのように対応(改善)していきますか) ・法律相談については、引続き利用希望者が増加傾向にあり、特に日中仕事のため相談できない 会社員等の利用により、夜間法律相談の需要が増している。今後、夜間法律相談の回数増を含 め、実施回数や実施方法についての検討をしていきたいと考えている。 ・行政で解決できない事案については、自己研鑽や研修などで、職員のスキルアップを図る。					
一次評価(課長評価)				二次評価(部長評価)			
A:充実又は拡大 B:現状のまま継続 C:統合又は縮小 D:廃止又は休止 E:事業完了							
評価結果	改善の必要性	相談事業は、その必要性を増しており、今後も、市民ニーズの把握と職員の資質向上に努めていく。			評価結果	改善の必要性	相談事業は、社会の複雑化に伴い、相談内容も多岐にわたっている。今後も、市民ニーズの把握に努め、内容の充実を図っていきたい。
A	有				B	有	
課長名		征矢 剛一郎			部名・部長名		経営企画部長 瀧澤 由人