

平成27年度行政評価シート【個表】

平成 27 年 6 月 24 日

評価対象事業		評価者	市民相談課	佐藤 雅也
経企-13 相談事業		<input checked="" type="checkbox"/> 自治事務 <input type="checkbox"/> 法定受託事務	主管課 市民相談課 関連課	
総合計画上の位置付け	分野	市民自治	施策の方針	市民自治

1 事業の目的

対象	市民等
意図	各個人の悩み・問題を解決するとともに、市民からの直接の意見・要望等を聴取し、行政に反映させるため。
効果	市民等が安心して生活ができるように支援するとともに、市民等の声を聴取し、それらを行政運営に反映させる。

2 平成26年度に実施した事業の概要

・市民の問題解決を支援するための相談を実施した。 ・法律・税務・登記等の専門家による特別相談を実施した。 ・市政への意見・要望・提言等に対し、市政運営に反映できるように担当課と連絡・調整し、回答した。
--

3 事業費等基礎データ

データ区分	27年度当初予算		26年度決算		備考
	データ区分		データ区分		
人口等のデータ	人口	177,243人	人口	177,464人	・各年3月31日 (住民基本台帳)
	世帯数	80,676世帯	世帯数	80,368世帯	
	事業の対象者数		事業の対象者数	72,846人	
運営資源状況	当初予算(千円)	10,029	決算値(千円)	9,654	
	国県支出金		国県支出金		
	地方債		地方債		
	その他		その他		
	一般財源	10,029	一般財源	9,654	
事業経費運営	人員配置数	4.5	人員配置数	4.0	
	人件費(千円)	34,291	人件費(千円)	29,516	
	総事業費(千円)	44,320	総事業費(千円)	39,170	
	市民1人当りの経費(円)	250	市民1人当りの経費(円)	221	
	対象者1人当りの経費(円)		対象者1人当りの経費(円)	538	

4 評価結果

※「効率性」「妥当性」「有効性」「公平性」「協働」については、プルダウンで選択。

平成26年度事業実施にあたっての課題	相談内容が複雑多様化していること、行政では解決できない民事に関する問題が増えているため、行政が実施する相談事業の果たす役割は重要になってくる。	
課題解決のために行った平成26年度の取組	広報、ホームページなどを利用して、行政相談の制度及び相談窓口の周知を継続して行った。同様に庁内に特別相談など課の業務を周知した。また、制度改正や市に関する情報があった場合に、課内周知を図り職員間で情報を共有した。	<input type="checkbox"/> 解決 <input checked="" type="checkbox"/> 一部解決 <input type="checkbox"/> 未解決
未解決の課題 新たな課題	相談事業は、社会の複雑化に伴い、相談内容が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。そのため、自己研鑽や研修などを通じ、引き続き職員の知識習得、スキルアップを図っていく。	

効率性	事業費に削減余地はないか	2. ない
	関連・類似事業との統合はできないか	3. 統合できない
妥当性	事業の実施に対する市民ニーズはあるか	3. 変わらずにある
	事業の廃止・休止による市民生活への影響は大きいのか	3. 廃止・休止による影響は大きくある
有効性	事業の成果は得られているか	3. 十分な成果が出ている
	事業の上位施策に向けた貢献度は大きいのか	3. 事業の方向性や手法は概ね適切であり、一定程度貢献している
公平性	受益者負担は公正・公平か	△-3. 受益者が特定できないため、受益者負担を求めることができない
協働	市民等と協働して事業を展開しているか	○-2. 既に市民等と協働して適格に事業を実施している
		協働実施済の場合のパートナー 横浜弁護士会

事業内容の方向性	<input type="checkbox"/> a: 事業内容を見直す <input checked="" type="checkbox"/> b: 事業内容は現状通りとする <input type="checkbox"/> c: 事業を休止又は廃止する <input type="checkbox"/> d: 他事業と統合し、本事業は廃止する	見直しの種類 <input type="checkbox"/> 拡大 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> その他	見直しの内容 事業へ統合
	<input type="checkbox"/> A: 予算規模を拡大する <input checked="" type="checkbox"/> B: 予算規模は現状維持とする <input type="checkbox"/> C: 予算規模を縮小する	事業内容・予算規模の方向性設定の理由 充足率をほぼ満たしているところから現状維持とした。当面は現状のまま取り組むこととし、相談件数が著しく増加する場合には充実又は拡大する必要がある。	
総評	生活上の諸問題について、相談できる機会や場を設けることは生活の安定と向上のためには必要不可欠である。今後も市民のニーズを汲み取り必要な対応をしていく。		

○ 他市比較・ベンチマーク(県内外自治体や民間団体との比較値)

比較事項	上段;法律相談件数(平成24年度)、下段;人口(平成24年4月1日現在)							
団体名	鎌倉市	横須賀市	藤沢市	小田原市	茅ヶ崎市	逗子市	三浦市	
他市実績	1,483	853	1,358	181	865	356	92	
	174,161	413,401	415,211	196,926	235,903	58,207	47,405	
比較事項	上段;法律相談実施日(未記入;日中、(P);午後のみ)、下段;人口(平成24年4月1日現在)							
団体名	鎌倉市	横須賀市	藤沢市	小田原市	茅ヶ崎市	逗子市	三浦市	
他市実績	※	月(P)・水(P)・金(P)	火、水、木	水(P)	火、木	火	第2水、第4木(P)	
	174,161	413,401	415,211	196,926	235,903	58,207	47,405	
比較事項								
団体名	鎌倉市	横須賀市	藤沢市	小田原市	茅ヶ崎市	逗子市	三浦市	
他市実績								
当該事業実施に伴う他市比較に関する考え方	他市と比較して、夜間の法律相談を行うなど相談時間が幅広いこと、市民1人に対する法律相談件数の割合が高いことから、多種多様化する相談に対応できる状態である。各市の法律相談件数を各市の人口で除することにより算出した人口一人当たりの利用割合については、本市は0.86%であり、近隣市に比較し最も高い割合となっている。※水、金、第2・4火、第3木は日中、第1・3火は夜間							

◎ 事業実施に係る指標

指標の内容	法律相談の充足率						単位	%	指標の傾向	↗	備考
当該指標を設定した理由	年次	H26	H27	H28	H29	H30	H31				
市民ニーズがどのくらいあるのかを把握するため。	目標値	87	87	87	87	87	87				
	実績値	86									
	達成率	98.9%									
指標の内容	登記相談の充足率						単位	%	指標の傾向	↗	備考
当該指標を設定した理由	年次	H26	H27	H28	H29	H30	H31				
市民ニーズがどのくらいあるのかを把握するため。	目標値	86	86	86	86	86	86				
	実績値	81									
	達成率	94.2%									
指標の内容	税務相談の充足率						単位	%	指標の傾向	↗	備考
当該指標を設定した理由	年次	H26	H27	H28	H29	H30	H31				
市民ニーズがどのくらいあるのかを把握するため。	目標値	89	89	89	89	89	89				
	実績値	91									
	達成率	102.2%									
指標の内容							単位		指標の傾向		備考
当該指標を設定した理由	年次	H26	H27	H28	H29	H30	H31				
	目標値										
	実績値										
	達成率										
指標の内容							単位		指標の傾向		備考
当該指標を設定した理由	年次	H26	H27	H28	H29	H30	H31				
	目標値										
	実績値										
	達成率										
当該事業実施に伴う指標の推移に関する考え方	神奈川県においても同様の事業を行っているが、身近な相談窓口として利用の目安と設定した。										

● 事業に関する特記事項

<input type="checkbox"/> 第3期基本計画前期実施計画重点事業	<input checked="" type="checkbox"/> 19節で予算措置している補助金が含まれる事業
--	--