

(款) 10総務費 (項) 5総務管理費 (目) 10文書広報費

◎市民相談の経費

相談事業	【 市民相談課 】
------	-----------

【総合計画上の位置づけ】

計画の推進
市民参画・協働の推進

【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。

【事業の内容】

(1) 相談事業

- ・ 専門家による法律・税務・登記・交通事故の相談窓口を設置し、市民等の問題解決の手助けをした。
- ・ 市民等から寄せられる市政への意見・要望・提言等に対し、市政運営に反映できるように担当課に連絡し、回答文を発送した。

【事業費】

(単位:千円)

当初予算額	予算現額	支出済額	翌年度繰越額	不用額
10,501	10,501	10,335		166

主な支出内訳

・ 相談事業

フロア相談員報酬(庁内案内業務) 3人	2,259
事務補助嘱託員報酬 1人	1,008
特別相談(法律相談等)相談員報償費	6,533
法律相談 年間 142回	
法律相談(夜間) 年間 12回	
交通事故相談 年間 24回	
税務相談 年間 28回	
登記相談 年間 12回	
横浜弁護士会法律援助事業補助金	50

平成21年度事務事業評価シート

事務事業 No./名称	■サービス部門 経企-07 相談事業 □支援部門								
事務事業 単 位	ザイムス コード及び 個別事業 名	454相談事業							
主管課 分野名	市民相談課	関連課	各部各課						
目 標 (目標値)	市民参画・協働の推進 相談事業の充実								
人口等の データ	データ区分	20年度	19年度	18年度	備 考				
	人 口	176,484人	175,902人	175,051人	・各年4月1日 住民基本台帳 市民の声等相談者				
	世 帯 数	77,430世帯	76,536世帯	75,611世帯					
	対象者	84,521人	90,486人	90,109人					
運営資源 状 況	決算値	10,335千円	10,268千円	10,215千円					
	(国・県)								
	(負担金等)								
	(一般財源)	10,335千円	10,268千円	10,215千円					
	人員配置数	3.0人	3.0人	4.0人					
	人 件 費	27,055千円	27,211千円	36,411千円					
	協 働 の パ ー ト ナ ー	横浜弁護士会他	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	37,390千円	37,479千円	46,626千円					
	市民1人当 りの経費	212円	213円	266円					
	対象者1人 当りの経費	442円	414円	517円					
20年度事務事業の変更点(新規・廃止・縮小した個別事業)/事業仕分けの視点による妥当性の評価									
個別事業名	変更額(千円)	事業の変更点・変更理由			妥当性※	※妥当性の評価 ① 必要性なし ② 民間 ③ 国・県 ④ 現行どおり(鎌倉市)			
指 標	評 価	年 度	19年度	20年度	21年度	22年度	最終年度(年度)		
		目標値							
		実績値							
指 標	評 価	年 度	19年度	20年度	21年度	22年度	最終年度(年度)		
		目標値							
		実績値							
指 標	評 価	年 度	19年度	20年度	21年度	22年度	最終年度(年度)		
		目標値							
		実績値							
指 標	評 価	年 度	19年度	20年度	21年度	22年度	最終年度(年度)		
		目標値							
		実績値							
評価 ◎:目標を達成 ○:目標に向かって前進している △:横ばい ×:後退している									
ベンチマーク(県内外自治体や民間団体との比較値)									
項目	横浜市	川崎市	横須賀市	平塚市	鎌倉市	藤沢市	小田原市	茅ヶ崎市	逗子市
法律相談等 特別相談	○	○	○	○	○	○	○	○	○
項目	相模原市	三浦市	秦野市	厚木市	大和市	伊勢原市	海老名市	座間市	南足柄市
法律相談等 特別相談	○	○	○	○	○	○	○	○	○
項目	綾瀬市								
法律相談等 特別相談	○								

平成21年度事務事業評価シート

創意・工夫・課題等改善状況	課題・問題点	(20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) <ul style="list-style-type: none"> ・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者が受けられない状況となっています。 ・相談の内容が複雑多岐に渡っており、現在の行政組織では解決できない事案(蛇、カラス、野良猫など)が増えており、対処に苦慮している。また、専門知識を必要とする相談も増えていることから、対応する職員の更なるスキルアップが求められますが、実情として限界があります。
	創意・工夫・課題等の改善点 20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) <ul style="list-style-type: none"> ・一般相談については、相談業務の標準化を図るため、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いますが、更新だけでなく、内容・件数の充実に努めました。 ・日中時間がとれない市民の方を対象とした『夜間法律相談』を平成20年5月から実施しました。 ・鎌倉市職場研修実施要綱に基づく職場研修をはじめ、機会をとらえて職員のスキルアップをはかりました。
	未解決の課題・問題点	(20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) <ul style="list-style-type: none"> ・法律相談については、夜間法律相談を始めましたが、昼間も含めて希望者が多いため、今後も実施回数や実施方法が課題となっています。 ・行政組織で解決できない事案については、マニュアルの整備・研修・自己研鑽等に努めました。が、相談に十分に対処できていません。
	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) <ul style="list-style-type: none"> ・行政組織で解決できない事案(蛇・カラス・野良猫など)については、民間活力の可能性について、引続き考察したいと考えています。 ・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ます。専門性のある問題の解決に対して効果が期待できる事業のため、今後も実態の把握に努め、実施回数や実施方法等の拡充を積極的に検討していきたいと考えています。

一次評価(課長評価)

今後の方向性	A:充実又は拡大 C:統合又は縮小 E:事業完了 B:現状のまま継続 D:廃止又は休止	A	改善の必要性 有
	相談事業は、市民が身近な相談ができる場として、その必要性を増しています。今後も担当職員の資質の向上と、市民ニーズの把握に努めてまいります。		
担当課長氏名:	征矢 剛一郎		

二次評価(部長評価)

今後の方向性	A:充実又は拡大 C:統合又は縮小 E:事業完了 B:現状のまま継続 D:廃止又は休止	A	改善の必要性 有
	相談事業は、市民サービスの一つとして、欠くことのできない事業と位置づけています。今後も相談状況等の分析に努め、内容の充実に図っていきたくと考えています。		
担当部名	経営企画部	部長名	小村 亮一