

事務事業 No./名称	■サービス部門 経企-08 □支援部門		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)	相談事業の充実						
人口等のデータ	データ区分	22年度	21年度	20年度	備考		
	人口	177,161人	176,669人	176,484人	・各年4月1日 (住民基本台帳)		
	世帯数	78,812世帯	78,131世帯	77,430世帯			
	事業の対象者数	83,659人	85,444人	84,521人			
事業の対象者数	83,659人	85,444人	84,521人				
運営資源状況	決算値(千円)	9,900	10,271	10,335			
	(国・県)						
	(負担金等)						
	(一般財源)	9,900	10,271	10,335			
	人員配置数	3.0人	3.0人	3.0人			
	人件費(千円)	25,832	26,621	27,055			
	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(千円)	35,732	36,891	37,390			
	市民1人当りの経費(円)	202	209	212			
	対象者1人当りの経費(円)	427	432	442			
	対象者1人当りの経費(円)	427	432	442			
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	横浜市	川崎市	横須賀市	藤沢市	逗子市	
	法律相談等特別相談	○	○	○	○	○	
指標	評価	年度	21年度	22年度	23年度	24年度	最終年度(年度)
		目標値					
		実績値					

◎目標を達成 ○目標に向かって前進 △横ばい ×後退

中事業に含まれる小事業の評価(⇒個別事業の概要は裏面)

評価の視点	①効率性	事業費や人件費に削減余地はないか。	②妥当性	事業の目的と政策・施策体系の目標とが整合しているか。法的な根拠や公的関与の妥当性はあるか。
	③有効性	事業の成果が得られているか。事業を休止・廃止した場合影響があるか。	④公平性	受益機会が偏っていないか。受益者負担は公平・公正か。
小事業名	H22決算値	評価 適切=○、要改善=△(評価の視点を参照)	⇒ 方向性	A:充実・拡大 B:現状継続 C:改善・見直し D:統合縮小 E:廃止・休止
相談事業	9,900千円	①効率性 ○ ②妥当性 ○ ③有効性 ○ ④公平性 ○	⇒ □A ■B □C □D □E	
	事業の概要	専門家による法律・税務・登記の相談窓口を設置し、市民等の問題解決の手助けをする。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、回答文を発送する。		
		①効率性 ②妥当性 ③有効性 ④公平性	⇒ □A □B □C □D □E	
	事業の概要			
		①効率性 ②妥当性 ③有効性 ④公平性	⇒ □A □B □C □D □E	
	事業の概要			
		①効率性 ②妥当性 ③有効性 ④公平性	⇒ □A □B □C □D □E	
	事業の概要			
		①効率性 ②妥当性 ③有効性 ④公平性	⇒ □A □B □C □D □E	
	事業の概要			

中事業の評価結果

事業診断(課長評価)				
H22年度の課題	<ul style="list-style-type: none"> 法律相談事業は需要が高く、予約がすぐにうまる状況となっている。夜間法律相談、女性のための法律相談も同様の状況。 相談内容も多様化しており職員には幅広い知識が必要とされている。 			
課題解決のための取組	<ul style="list-style-type: none"> 次年度に向け夜間法律講座の回数増のための準備を行った。相談マニュアルを整備し、知識・情報の共有化を図っている。 職場研修を実施し、法律知識、電磁波等市民ニーズに関わる知識の習得を行い、多様化するニーズへの対応を図った。 			
未解決の課題	<ul style="list-style-type: none"> 電話・窓口における相談件数の増加、相談内容の多様化により、1件当たりに要する処理時間の増加が課題となっている。 			
今後の方針	<ul style="list-style-type: none"> 職場研修、自己啓発などを通じ、引き続き職員の知識習得、スキルアップを図っていく。 			
今後の方向性	A:充実・拡大 B:現状継続 C:改善・見直し D:統合縮小 E:廃止・休止	⇒ B	※ □事業完了	課長名 小島 俊昭

