

事務事業 No./名称	■サービス部門 経企-14 相談事業 □支援部門									
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	23年度	22年度	21年度	備考 ・各年4月1日 (住民基本台帳)					
	人口	177,204人	177,161人	176,669人						
	世帯数	79,217世帯	78,812世帯	78,131世帯						
運営資源状況	事業の対象者数	81,228人	83,659人	85,444人						
	決算値(千円)	10,005	9,900	10,271						
	(国・県)									
	(負担金等)									
	(一般財源)	10,005	9,900	10,271						
	人員配置数	3.0人	3.0人	3.0人						
	人件費(千円)	25,598	25,832	26,621						
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)	35,603	35,732	36,891						
	市民1人当りの経費(円)	201	202	209						
	対象者1人当りの経費(円)	438	427	432						
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				
		○	○	○	○	○				
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								
◎目標を達成 ○目標に向かって前進		実績値								

評価のポイント

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。

中事業に含まれる小事業の評価(⇒個別事業の概要は裏面)

小事業名	H23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	10,005千円	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				

事務事業の課題及び取組状況

H23年度の課題	・法律相談事業は需要が高く、予約がすぐさま埋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求められている。
課題解決のための取組	・相談日程が合わない場合は、他機関等を紹介している。また、平成23年度から夜間法律相談の回数を月2回に増やした。 ・相談マニュアルを整備し、知識・情報の共有を図っている。 ・職場研修や研修機関の研修を通じ、法律知識、住民対応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	・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件当たりにかかる処理時間の増加が課題となっている。

中事業の評価と今後の方向性

中事業の評価	適切=○ 要改善=△ (評価の視点を参照)	①効率性 ○ ②妥当性 ○ ③有効性 ○ ④公平性 ○	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	※□事業完了
				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。	課長等名 市民相談課長 小島 俊昭

(2面) 個別事業の概要

(単位:千円)

小事業名	ザイムスコード	個別事業名	23年度予算	23年度決算値	個別事業の評価結果
相談事業	主な個別事業	454 フロア相談員報酬	2,399	2,317	■適切 □見直し余地あり
		454 事務補助嘱託員報酬	1,028	1,028	■適切 □見直し余地あり
		454 特別相談(法律相談等)相談員報償費	6,216	6,206	■適切 □見直し余地あり
		454 横浜弁護士会法律援助事業補助金	50	50	■適切 □見直し余地あり
	主な個別事業				□適切 □見直し余地あり
	主な個別事業				□適切 □見直し余地あり
	主な個別事業				□適切 □見直し余地あり
	主な個別事業				□適切 □見直し余地あり
	主な個別事業				□適切 □見直し余地あり