

| | | | | | | | | | |
|---------------------------|-----------------------------|----------|----------|----------|------------------|------|------------|--------|--|
| 事務事業 No./名称 | ■サービス部門 経企-13 相談事業 □支援部門 | | | | | | | | |
| 主管課 | 市民相談課 | 関連課 | | | | | | | |
| 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 | 24年度 | 23年度 | 22年度 | 備考 | | | | |
| | 人口 | 177,224人 | 177,204人 | 177,161人 | ・各年4月1日 (住民基本台帳) | | | | |
| | 世帯数 | 79,669世帯 | 79,217世帯 | 78,812世帯 | | | | | |
| | 事業の対象者数 | 76,976人 | 81,228人 | 83,659人 | | | | | |
| 事業費(千円) | 10,152 | 10,005 | 9,900 | | | | | | |
| 運営資源状況 | (国・県) | | | | | | | | |
| | (負担金等) | | | | | | | | |
| | (一般財源) | 10,152 | 10,005 | 9,900 | | | | | |
| | 人員配置数 | 2.8 | 3.0 | 3.0 | | | | | |
| | 人件費(千円) | 22,185 | 25,598 | 25,832 | | | | | |
| | 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) | 32,337 | 35,603 | | | | 35,732 | |
| 市民1人当りの経費(円) | 182 | 201 | 202 | | | | | | |
| 対象者1人当りの経費(円) | 420 | 438 | 427 | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| 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 | | | |
| | 市民相談 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | |
| | 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(27年度) | | |
| | | 目標値 | | | | | | | |
| | ◎目標を達成 ○目標に向かって前進 △横ばい ×後退 | 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 | H24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 | 10,152千円 | 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と連絡・調整し、回答する。 | | | |
| | | 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

| | | | |
|------------|--|-------|-------------|
| H24年度の課題 | ・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件当たりに要する処理時間の増加が課題となっている。 | | |
| 課題解決のための取組 | 相談日程が合わない場合は、他の相談窓口の紹介を行っている。 職場研修を通じ、知識の習得を図っている。 | 取組の結果 | ■解決 □未解決 |
| 未解決の課題 | 相談内容の多様化や民事に関する相談への対応が増加している。 | | |

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 ○ | 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 | |
| | ➡ | ②妥当性 ○ | | ↓ | 日常生活を営む中で生じる様々な問題について、電話や窓口で相談を行うことは、市民の生活の安定を図るために必要である。 | 課長等名 |
| ③有効性 ○ | | B | | | | 市民相談課長 |
| ④公平性 ○ | | | | | | 佐藤 雅也 |

(2面) 個別事業の評価

(単位:千円)

| 小事業名 | ザイムスコード | 個別事業名 | 24年度予算 | 24年度決算値 | 評価⇒適切=○、要改善=△(1面の評価の視点を参照) | | | |
|------|---------|-----------------------|--------|---------|----------------------------|------|------|------|
| | | | | | ①効率性 | ②妥当性 | ③有効性 | ④公平性 |
| 相談事業 | 主な個別事業 | 454 フロア相談員報酬 | 2,408 | 2,331 | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | | 454 事務補助嘱託員報酬 | 1,028 | 1,028 | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | | 454 特別相談(法律相談等)相談員報償費 | 6,350 | 6,339 | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | | 454 横浜弁護士会法律援助事業補助金 | 50 | 50 | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | 主な個別事業 | | | | | | | |
| | 主な個別事業 | | | | | | | |
| | 主な個別事業 | | | | | | | |
| | 主な個別事業 | | | | | | | |
| | 主な個別事業 | | | | | | | |