

事務事業 No./名称	■サービス部門 経企-11 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	25年度	24年度	23年度	備考		
	人口	177,895人	177,224人	177,204人	・各年4月1日 (住民基本台帳)		
	世帯数	80,295世帯	79,669世帯	79,217世帯			
	事業の対象者数	75,677人	76,976人	81,228人			
事業費(千円)	9,664	10,152	10,005				
運営資源状況	(国・県)						
	(負担金等)						
	(一般財源)	9,664	10,152	10,005			
	人員配置数	4.0人	2.8人	3.0人			
	人件費(千円)	30,511	22,185	25,598			
	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)	40,175	32,337	35,603		
	市民1人当りの経費(円)	226	182	201			
	対象者1人当りの経費(円)	531	420	438			
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	22年度	23年度	24年度	25年度	最終年度(27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方向性(⇒個別事業の概要は裏面)

(千円)

H25小事業名	H25決算値	H26小事業名	H26予算額	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	9,664	相談事業	10,085	今後の方向性	B	理由・手法	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のに必要であるため。
				今後の方向性		理由・手法	
				今後の方向性		理由・手法	
				今後の方向性		理由・手法	
				今後の方向性		理由・手法	

中事業の評価(事務事業の課題、取組状況、今後の方向性)

H25年度の課題	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。						
課題解決のための取組	朝礼を活用し課内におけるの課題や新規案件の共有を図った。接遇リーダーを中心に窓口対応のポイントやマナーについてスピーチを実施した。					取組の結果	□解決 ■未解決
未解決の課題	社会情勢変化や制度改革の間隔が早くなっているに伴い、新しい情報の把握に追われている。情報の入手方法や、入手した情報の職場内への周知方法に課題がある。						
中事業の評価	適切○要改善△(2面「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 (課題解決に向けた取組・H26予算への反映)	市民が抱える問題を解消す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。広報、ホームページなどを利用し、行政相談の制度及び相談窓口の周知を引き続き行っていく。					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	

評価者名	市民相談課長	佐藤 雅也
------	--------	-------

(2面) 小事業・個別事業の評価

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。

(単位:千円)

小事業名	事業概要				【小事業の評価】 評価⇒適切=○、要改善=△				
					①効率性	②妥当性	③有効性	④公平性	
相談事業	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行った。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と連絡・調整し、回答した。				○	○	○	○	
	主な個別事業	タイムスコード	個別事業名	25年度当初予算	25年度決算値	【個別事業の評価】 評価⇒適切=○、要改善=△			
		454	フロアー相談員報酬	2,399	2,390	○	○	○	○
		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	5,839	5,814	○	○	○	○
		454	フロア相談員等費用弁償	382	296	○	○	○	○
		454	消耗品費	86	86	○	○	○	○
		454	筆耕翻訳料	16	0	○	○	○	○
454	横浜弁護士会法律援助事業補助金	50	50	○	○	○	○		
※ <input type="checkbox"/>	事業完了								
小事業名	事業概要				【小事業の評価】 評価⇒適切=○、要改善=△				
					①効率性	②妥当性	③有効性	④公平性	
	主な個別事業	タイムスコード	個別事業名	25年度当初予算	25年度決算値	【個別事業の評価】 評価⇒適切=○、要改善=△			
						①効率性	②妥当性	③有効性	④公平性
※ <input type="checkbox"/>	事業完了								
小事業名	事業概要				【小事業の評価】 評価⇒適切=○、要改善=△				
					①効率性	②妥当性	③有効性	④公平性	
	主な個別事業	タイムスコード	個別事業名	25年度当初予算	25年度決算値	【個別事業の評価】 評価⇒適切=○、要改善=△			
						①効率性	②妥当性	③有効性	④公平性
※ <input type="checkbox"/>	事業完了								
小事業名	事業概要				【小事業の評価】 評価⇒適切=○、要改善=△				
					①効率性	②妥当性	③有効性	④公平性	
	主な個別事業	タイムスコード	個別事業名	25年度当初予算	25年度決算値	【個別事業の評価】 評価⇒適切=○、要改善=△			
						①効率性	②妥当性	③有効性	④公平性
※ <input type="checkbox"/>	事業完了								