

平成29年度行政評価シート【個表】

平成 29 年 6 月 22 日

評価対象事業		評価者	市民相談課長 内田 英人	
経企-13	実施事業	相談事業	自治事務	主管課 市民相談課
			法定受託事務	関連課
総合計画上の位置付け	分野	市民自治	施策の方針	市民自治

1 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。

2 平成28年度に実施した事業の概要

市民の問題解決を支援するための相談を実施した。 法律・税務・登記等の専門家による特別相談を実施した。 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。

3 事業費等基礎データ

データ 人口等の データ	データ区分	27年度決算	28年度決算	データ区分	29年度当初予算	備 考 ・各年3月31日 (住民基本台帳)
	人 口	177,243人	176,869人	人 口	176,466人	
	世 帯 数	80,676世帯	80,928世帯	世 帯 数	81,150世帯	
	事業の対象者数			事業の対象者数		
運営 資源状 況	決算値(千円)	9,723	9,705	当初予算(千円)	10,459	
	国県支出金			国県支出金		
	地方債			地方債		
	その他			その他		
	一般財源	9,723	9,705	一般財源	10,459	
	人員配置数	4.5	4.5	人員配置数	4.5	
	人 件 費(千円)	33,713	33,648	人 件 費(千円)	34,241	
事業 経費運 営	総事業費(千円)	43,436	43,353	総事業費(千円)	44,700	
	市民1人当りの 経費(円)	245	245	市民1人当りの 経費(円)	253	
	対象者1人当り の経費(円)			対象者1人当り の経費(円)		

4 評価結果

※「効率性」「妥当性」「有効性」「公平性」「協働」については、プルダウンで選択。

効 率 性	事業費に削減余地はないか	2. ない
	関連・類似事業との統合はできないか	3. 統合できない
妥 当 性	事業の実施に対する市民ニーズはあるか	3. 変わらずにある
	事業の廃止・休止による市民生活への影響は大きいのか	3. 廃止・休止による影響は大きくある
有 効 性	事業の成果は得られているか	3. 十分な成果が出ている
	事業の上位施策に向けた貢献度は大きいのか	3. 事業の方向性や手法は概ね適切であり、一定程度貢献している
公 平 性	受益者負担は公正・公平か	△.負担未導入 △-2. 受益者はいるが、今後も公費により全額市が負担すべきものである
協 働	市民等と協働して事業を展開しているか	○.協働実施済
		協働実施済の場合のパートナー 神奈川県弁護士会
事業内容の方向性	☐ a: 事業内容を見直す ☒ b: 事業内容は現状通りとする ☐ c: 事業を休止又は廃止する ☐ d: 他事業と統合し、本事業は廃止する	見直しの種類 ☐ 拡大 ☐ 縮小 ☐ その他
		事業へ統合
予算規模の方向性	☐ A: 予算規模を拡大する ☒ B: 予算規模は現状維持とする ☐ C: 予算規模を縮小する	事業内容・予算規模の方向性設定の理由 各種の専門家による特別相談において、充足率を満たしていることから、現状維持とした。引き続き、現状の状態で取組むこととし、相談件数が顕著に増減する場合には、相談日を増減する必要がある。
総評(評価に対する考え方、根拠等)	相談内容によって、市役所に対応できる場合には所管課を、市役所に対応できない場合には特別相談等を案内することで、市民の問題解決に貢献していること、またその充足率が高いことから、事業費の削減余地はない。業務の性質上、関連・類似事業との統合は難しく、また事業の成果として十分な成果が出ており、一定程度貢献している。 市民が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市民の生活の安定と向上のためには必要不可欠であり、日々市民の相談に対応していることから、市民ニーズはあり、事業の廃止・休止による影響は大きいと考える。	

平成28年度事業実施にあたっての課題 (前年度未解決の事項を含む)	相談内容が複雑多様化していること、行政では解決できない民事に関する問題が増えているため、弁護士など専門家が実施する特別相談事業の果たす役割は重要となっている。 相談事業は、社会の複雑化に伴い、相談内容が行政とは直接関係のない相談も多く寄せられるため、職員には幅広い知識が要求される。そのため、自己研鑽や研修などを通じ、引き続き職員の知識習得、スキルアップを図っていく。	
課題解決のために行った平成28年度の実績	広報、ホームページ、ツイッターなどのSNSを利用して、行政相談の制度及び相談窓口の周知を継続して行った。また、制度改正や市に関する情報があつた場合に、課内周知を図り職員間で情報を共有した。	☐ 解決 ☒ 一部解決 ☐ 未解決
未解決の課題、新たな課題とその理由	行政では解決できない相談が多いため、関連課が円滑な対応をできるよう他部署との連携を図る。	

○ 他市比較・ベンチマーク(県内外自治体など他自治体や民間団体との比較値)

比較事項	上段;法律相談件数(平成28年度)、下段;人口(平成29年4月1日現在)								
団体名	鎌倉市	横須賀市	藤沢市	小田原市	茅ヶ崎市	逗子市			
他市実績	1,338	853	1,040	247	865	241			
	176,466	401,285	427,501	192,856	239,891	57,525			

比較事項	上段:法律相談実施日(「P」は午後のみ)、下段:人口(平成29年4月1日現在) ※水、金、第2火、第4火、第3木、第1火(夜間)、第3火(夜間)								
団体名	鎌倉市	横須賀市	藤沢市	小田原市	茅ヶ崎市	逗子市			
他市実績	※	月(P)、水(P)、金(P)	火、水、木	水(P)	火、木	火			
	176,466	401,285	427,501	192,856	239,891	57,525			

比較事項	平成28年度 人口一人当たりの法律相談利用割合(法律相談件数を人口割りした人口一人当たりの利用割合)								
団体名	鎌倉市	横須賀市	藤沢市	小田原市	茅ヶ崎市	逗子市			
他市実績	0.76%	0.21%	0.24%	0.13%	0.36%	0.42%			

当該事業実施に伴う他市比較に関する考え方	他市と比較して、夜間の法律相談を行うなど相談時間が幅広いこと、市民1人に対する法律相談件数の割合が高いことから、多種多様化する相談に対応できる状態である。各市の法律相談件数を人口割りした人口一人当たりの利用割合については、本市は0.76%であり、近隣市に比較し最も高い割合となっている。
----------------------	---

◎ 事業実施に係る指標

指標の内容	法律相談の充足率					単位	%	指標の傾向		備考
当該指標を設定した理由	年次	H26	H27	H28	H29	H30		H31		
市民ニーズがどのくらいあるのかを把握するため。	目標値	86.0	86.0	86.0	86.0	86.0		86.0		
	実績値	81.0	69.0	84.0						
	達成率	94.2%	80.2%	97.7%						

指標の内容	登記相談の充足率					単位	%	指標の傾向		備考
当該指標を設定した理由	年次	H26	H27	H28	H29	H30		H31		
市民ニーズがどのくらいあるのかを把握するため。	目標値	86.0	86.0	86.0	86.0	86.0		86.0		
	実績値	81.0	69.0	74.0						
	達成率	94.2%	80.2%	86.0%						

指標の内容	税務相談の充足率					単位	%	指標の傾向		備考
当該指標を設定した理由	年次	H26	H27	H28	H29	H30		H31		
市民ニーズがどのくらいあるのかを把握するため。	目標値	89.0	89.0	89.0	89.0	89.0		89.0		
	実績値	91.0	96.0	88.0						
	達成率	102.2%	107.9%	98.9%						

当該事業実施に伴う指標の推移に関する考え方	法律相談・登記相談・税務相談ともに充足率(実績値)が7割から9割の数字であり、また達成率が8割を超えていることから、市民ニーズが高く、今後も引き続き相談事業を行う必要がある。
-----------------------	---