

平成30年度行政評価シート【個表】

平成 30 年 7 月 6 日

評価対象事業		評価者	市民相談課長 内田 英人		
共創-12	実施事業	相談事業	<input checked="" type="checkbox"/> 自治事務	主管課	市民相談課
			<input type="checkbox"/> 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29年度に実施した事業の概要

<ul style="list-style-type: none"> <li>市民の問題解決を支援するための相談を実施した。</li> <li>法律・税務・登記等の専門家による特別相談を実施した。</li> <li>市政への意見・要望・提言等に対し、市政運営に反映するよう担当課へ連絡、調整し、その結果を提案者に回答した。</li> </ul>
--

3 事業費等基礎データ

データ区分	28年度決算		29年度決算		データ区分	30年度当初予算		備考
	人 口	世 帯 数	人 口	世 帯 数		人 口	世 帯 数	
人口等のデータ	176,869人	80,928世帯	176,466人	81,150世帯	人口	176,308人	81,763世帯	・各年3月31日 (住民基本台帳)
	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)	9,705	10,996		当初予算(千円)	12,152		
	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	9,705	10,996		一般財源	12,152		
	人員配置数	4.5	4.5		人員配置数	4.0		
	人件費(千円)	33,648	33,927		人件費(千円)	30,661		
事業運営	総事業費(千円)	43,353	44,923		総事業費(千円)	42,813		
	市民1人当りの経費(円)	245	255		市民1人当りの経費(円)	243		
	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	3. 廃止・休止による影響は大きくある
	今後も市が実施すべき事業か	5. 豊かな市民生活に寄与することから、今後も市が実施する必要がある
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	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	△-1. 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	○-2. 既に市民等と協働して適切に事業を実施している
		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	<input checked="" type="checkbox"/> a: 事業内容を見直す →	見直しの種類	<input checked="" type="checkbox"/> 拡大	見直しの内容	市民サービスの向上のため、平成29年9月1日からフロアー相談員をさらに1名配置し、受付との2名体制とした(3月、4月の繁忙期は3名体制)。
	<input type="checkbox"/> b: 事業内容は現状通りとする		<input type="checkbox"/> 縮小		
	<input type="checkbox"/> c: 事業を休止又は廃止する		<input type="checkbox"/> その他		
	<input type="checkbox"/> d: 他事業と統合し、本事業は廃止する →				事業へ統合

予算規模の方向性	<input checked="" type="checkbox"/> A: 予算規模を拡大する	事業内容・予算規模の方向性設定の理由	フロアー相談員は、これまで1名体制で主に受付カウンターにおいて来庁者への窓口案内等業務を行っていたが、来庁者への素早くきめの細かい対応のため、市役所ロビー周辺で来庁者の案内を行うフロアー相談員を平成29年9月1日から2名採用し、受付との2名体制とした(3月、4月の繁忙期は3名体制)。
	<input type="checkbox"/> B: 予算規模は現状維持とする		
	<input type="checkbox"/> C: 予算規模を縮小する		

総評(評価に対する考え方、根拠等)	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。
-------------------	---

平成29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、近隣トラブルなど行政では解決できない民事に関する問題が増えており、市役所の窓口で対応できない事案に職員が苦慮することがある。この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になってくる。	
課題解決のために行った平成29年度の取組	広報、ホームページ・ツイッターなどのSNSを利用して、各種相談(法律相談、税務相談等)及び相談窓口の周知を継続して行うとともに庁内職員に行政相談の周知を図った。また制度改正や市に関する情報については課内周知を図り、職員間で情報を共有した。	<input type="checkbox"/> 解決 <input checked="" type="checkbox"/> 一部解決 <input type="checkbox"/> 未解決
未解決の課題、新たな課題とその理由	相談事業は、社会の複雑化に伴い、相談内容が多様化し、民事に関する問題も多く寄せられている。職員には幅広い知識が要求されるため、自己研鑽や研修などを通じ、職員の知識習得及びスキルアップを引き続き図っていく。	

○ 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29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	1,340	1,106	974	242	854	290		
	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29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%	0.28%	0.23%	0.13%	0.36%	0.50%		

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	86.0		
	達成率	94.2%	80.2%	97.7%	100.0%		

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	73.6		
	達成率	94.2%	80.2%	86.0%	85.6%		

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	91.0		
	達成率	0.0%	107.9%	98.9%	102.2%		

当該事業実施に伴う指標の推移に関する考え方	
-----------------------	--