

令和4年度（2022年度）行政評価シート【個表】

令和 4 年 5 月 27 日

評価対象事業		評価者	地域共生課担当課長 矢作 拓	
共生-13	相談事業	<input checked="" type="checkbox"/> 自治事務	主管課	地域共生課
		<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、行政運営に反映させるため。
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 令和3年度(2021年度)に実施した事業の概要

<ul style="list-style-type: none"> <li>・複合的な問題を抱える市民への支援として令和2年度に設置した「くらしと福祉の相談窓口」において、福祉総合相談を実施した。</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、市政運営に反映できるように担当課と連絡・調整し、回答した。</li> </ul>
--

3 事業を構成する事務事業(最小事業)実績

枝番号	事務事業	実施した主な事業 (主な経費等)	指標(単位)	令和3年度		令和4年度		達成度
				指標(実績値/目標値) 事業費(決算/当初)(千円)		指標(目標値) 予算額(千円)		
01	市民相談事業	市民の困り事に対する相談対応等	利用者満足度(%)	78.3 / 95		95		82.4%
				0 / 0		0		
02	特別相談事業	法律相談等専門的知見を活用した各種相談の実施	指標なし	/				—
				6,275 / 6,371		6,472		
03	わたしの提案事業	市政に関する意見・要望等の公聴の実施	指標なし	/				
				0 / 0		0		
04	総合法律支援事業補助事業	神奈川県弁護士会法律援助事業に対し補助金執行	指標なし	/				
				50 / 50		50		
05	一般事務経費	くらしと福祉の相談窓口の設置及び運営	指標なし	/				
				38 / 46		46		
06				/				
07				/				
08				/				
09				/				
10				/				
		財源内訳	国県支出金	/				
			地方債	/				
			その他特定財源	/				
			一般財源	6,363 / 6,467		6,568		
			<b>事業費の合計(千円)</b>		<b>6,363 / 6,467</b>		<b>6,568</b>	
		<b>人件費(千円)</b>				<b>45,518</b>		<b>35,764</b>

4 この事業に関わる職員数(毎年度4月1日時点)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
正規職員等	3.5	4.8	3.3			
会計年度任用職員	6.0	7.0	8.0			

## 5 評価結果

### (1) 最小事業評価

枝番号	事務事業	指標分析の推移、目標未達の理由	上位施策にどう寄与したか、構成する事業としての妥当性	事業実施上の課題、改善点
01	市民相談事業	利用者の満足度 理由：職員対応についてはほぼ100%の満足度であったが、困りごとの解消度や相談スペースについて不満との意見があった。また、十分なアンケート数が得られず、全体の件数に対して一人当たりの割合が大きくなったことにより、満足度が大きく下がった。	暮らしの中の困り事や複合的な問題の解決を図ることによって、安心した生活へ寄与した。	くらしと福祉の相談窓口の認知度を向上させるため、広く周知する必要がある。 多様な市民ニーズに対し、包括的に対応するため、相談体制を強化する必要がある。
02	特別相談事業	指標なし	行政が介入できないトラブル等に対し専門的な知見の活用によって、安心した生活へ寄与した。	コロナ禍において、対面相談のみではなく電話相談の体制を整えた。現在、高い充足率で推移している。今後、ネットを活用した相談体制について検討が必要。 (市民ニーズは高い)
03	わたしの提案事業	指標なし 理由：市民からの意見・要望等が市の施策へ反映(影響)されたか否か当課で件数等の把握が困難であるため。	市民等の声を聴取し、聴取した提案・意見等を施策や事業改善に活かすことで寄与した。	現在、市民からの文書の収受量が増加しており、事務負担に伴い回答までに若干時間を要する点に関して改善を検討する。
04	総合法律支援事業補助事業	指標なし 理由：補助額については人口区分によって決定されるものであり、またこの事業を利用する市民(人数)について未知数であるため。	対象者が若干名でも存在する可能性があるものであり、安心した生活へ寄与した。	なし。 補助額については、他市の動向を踏まえ今後調整。
05	一般事務経費	消耗品の購入等	事務環境の整備	なし

### (2) 視点別評価

効率性	事業費の削減余地はないか	1 事業費の削減余地はない
	事業の外部化(民営化・業務委託等)はできないか	3 外部化ができる事業はない
	関連・類似する事業の統合はできないか	1 統合済み
妥当性	各事業の実施に対する市民ニーズはあるか	1 市民ニーズは変わらずにある
	民間によるサービスで代替できる事業はないか	1 民間によるサービスで代替できる事業がある
有効性	事業の上位施策に向けた貢献度はどうか	1 目的達成のために適切な手段(最小事業)である
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
		○-2 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

### (3) 総合評価 ※最小事業評価を踏まえて、今年度以降の取組方針等を記載する

【今後の方針】	<input type="checkbox"/> 拡充	<input type="checkbox"/> 改善・変更	<input checked="" type="checkbox"/> 現状維持	<input type="checkbox"/> 縮小	<input type="checkbox"/> 休止・廃止
<p>高齢化や孤立化といった社会構造の変化によって、市民の相談内容が複合化・複雑化する状況を踏まえ、鎌倉地域包括支援センターを「くらしと福祉の相談窓口」内に移設し、ワンストップ窓口を目指した漏れの無い相談や支援へつなぐ体制の強化を図った。また、新型コロナウイルスの感染拡大にも対応できるよう、法律相談や税務相談等を活用した特別相談については、関係機関との調整を行い、電話相談も導入することによって、相談体制を引き続き維持していく。また、満足度調査にてご意見のあった相談スペースの不足については、現状では増やすことは難しいと考え、庁舎管理担当部署にスペース拡大に向けた相談をしていきたい。</p>					

**【参考】**

**◎事業実施に係る主な指標**

指標(単位)	くらしと福祉の相談窓口の利用者アンケートによる満足度						単位	%
指標設定理由	年次	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	
利用者の満足度の推移を計り、相談体制に対する意見を聴取しつつ問題を把握し、満足度の維持向上を目的とした改善を図るため。	目標値	90	95	95	95	95	95	
	実績値	92	78.3					
	達成率	100.0%	82.4%					

指標(単位)								単位
指標設定理由	年次	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	
	目標値							
	実績値							
	達成率							

**◎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・司法書士・税務相談件数(令和3年度)、下段: 人口(令和3年4月1日現在)							
団体名	鎌倉市	藤沢市	茅ヶ崎市	平塚市	小田原市	逗子市		
他市実績	1,559	1,166	1,000	601	324	235		
	172,694	438,968	242,371	258,075	188,375	57,055		

当該事業実施に伴う他市比較に関する考え方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人口と相談件数との関係と比較すると、本市における特別相談(法律・司法書士・税務)の利用件数は多く(市民ニーズは高く)費用対効果は高い。</li> <li>・相談件数が多い事=安心した市民生活への支援と位置付けることができるため、市民が必要とする事業と考える。</li> </ul>
----------------------	--