

令和7年（2025年）度行政評価シート【個表】

令和7年6月20日

評価対象事業		評価者	地域共生課長 小川 充則	
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	0-(1) 市民自治	施策の方針	0-(1) 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6年(2024年)度実施した事業の概要

・複合的な問題を抱える市民への支援として「くらしと福祉の相談窓口」を運営し、同窓口に隣接した地域包括支援センターと連携しながら、複数の福祉分野にまたがる課題への相談支援を実施した。また、令和6年度からケアラーの相談窓口として福祉総務課と連携して相談対応を行った。  
 ・法律・税務・登記等の専門家による無料相談を実施した。  
 ・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。  
 ・亡くなった方に係る手続きのワンストップサービスとして「おくやみコーナー」を運営し、令和7年2月からオンライン予約を開始した。  
 ・犯罪被害者等支援条例について調査・研究を行い、条例を制定した。

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6年度		令和7年度	達成度
				指標(実績値/目標値)	指標(目標値)	指標(目標値)	
				事業費(決算/当初)(千円)		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(%)	74.7% / 95.0%	95.0%	95.0%	78.6%
				0 / 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	-	- / -	-	-	-
				6,678 / 6,684	6,684	6,985	
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	-	- / -	-	-	-
				21 / 22	22	27	
04	法律援助事業	神奈川県弁護士会法律援助事業に対し補助金執行	-	- / -	-	-	-
				55 / 55	55	55	
05	おくやみコーナー事業	死亡に伴う手続きの一括受付	-	- / -	-	-	-
				0 / 0	0	0	
06	犯罪被害者等支援事業	犯罪被害者等支援に関する相談及び支援の実施	-	- / -	-	-	-
				30 / 30	30	1,565	
07	一般事務経費	くらしと福祉の相談窓口の設置及び運営	-	- / -	-	-	-
				160 / 160	160	100	
08				/	/	/	
		財源内訳	国県支出金	/	/	/	
			地方債	/	/	/	
			その他特定財源	/	/	/	
			一般財源	6,944 / 6,951	6,951	8,732	
			事業費の合計(千円)	6,944 / 6,951	6,951	8,732	
		人件費(千円)		45,926	46,087		

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	2.7	3.9	3.7
会計年度任用職員	6.0	7.0	8.0	6.3	9.3	10.5

## 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	窓口利用者アンケートによる利用者満足度は、目標に達することはできなかった。アンケートのフリーコメントでは、落ち着いて相談できる環境を求める声が寄せられており、改善に向けた検討が必要である。	生活上の困りごとや複合的な課題に対する相談支援を実施し、市民が安心できる生活へ寄与した。	複合的な問題を抱えるケースが増えており、相談者が落ち着いた環境で話ができるよう相談窓口の設置場所・環境について検討が必要である。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 理由：相談件数による評価が事業の性質上適当でないため。	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、市民が安心できる生活へ寄与した。	高い利用率で推移しており、利便性を高めるためインターネットを活用した相談体制について検討が必要。
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生かした。	わたしの提案事務処理の手引きに従い、各課との調整を円滑に行い、迅速に回答を送付できるよう務めた。複数課に関わる提案に関する回答には時間を要する傾向にあり、更なる所管課の協力が必要である。
04	法律援助事業	指標なし 理由：事業を利用する市民(人数)を把握できないため。	弁護士費用の負担が苦しい被疑者を援助する事業であり、市民が安心できる生活へ寄与した。	なし。
05	おくやみコーナー事業	指標なし 理由：相談件数による評価が事業の性質上適当でないため。	死亡に伴う手続きをワンストップで行うことで手続負担を軽減し、市民等が安心できる生活に寄与した。	電話予約のほか、利便性を高めるため電子申請による予約を開始した。現在、利用者の各手間の軽減を図るための仕組みについて検討を行っており、実施に向けて関係課との調整を図る必要がある。
06	犯罪被害者等支援事業	指標なし 理由：相談や支援件数による評価が事業の性質上適当ではないため。	犯罪被害者等支援条例に基づき具体的な支援について実施要綱を制定し、今後、犯罪被害者等が安心して生活できるよう整備した。	犯罪被害者等支援について広く市民へ周知するとともに、関係機関や関係課との連携を密にし犯罪被害者等への円滑な支援を図る必要がある。
07	一般事務経費	消耗品の購入等	事務環境の整備に必要不可欠である。	なし。
08	0			

**(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
		協働実施済の場合のパートナー 神奈川県弁護士会 NPO法人まるまーる 神奈川県犯罪被害者支援センター

**(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
---------	-----------------------------	--------------------------------	--	-----------------------------	--------------------------------

「くらしと福祉の相談窓口」において、隣接した地域包括支援センターや関係課と連携し、切れ目のない相談支援を実施した。引き続き、高齢化、孤独・孤立などの社会課題により相談内容が複合化・複雑化する状況等に対する相談対応を実施していく。  
 ・おくやみコーナーにおいてオンライン予約システムを導入した。今後は各種申請書の記載を簡素化する「書かない窓口」の導入について、執務室の環境整備を含め関係課と調整を図り、市民のさらなる利便性向上を図る。  
 ・犯罪被害者支援条例の施行に伴い、支援に係る相談窓口、制度等の周知啓発に努める。

**【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点を把握し、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	92.0	78.3	0.0	88.3	74.7	
	達成率	102.2%	82.4%	0.0%	93.0%	78.6%	

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6年度)、下段:人口(令和6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	1,683	1,270	1,237	605	373	266	
	170,919	443,523	245,437	258,166	185,986	55,771	

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、市民ニーズが高いと考える。</li> <li>・相談件数が多い事=市民が必要とする事業であると位置付けることができるため、事業の実施により安心した市民生活に寄与したと考える。</li> </ul>
----------------------	---