

平成19年度に実施された事業の結果報告及び今後の方向性(概要)

※本ページは各事務事業の概要紹介と19年度の報告を目的としています。評価の詳細については次ページをご覧ください。

事業名	市民相談事業	所管	市民経済部 市民相談課
			Tel 2998-9092

事業の目的 (何の為に 行うか)	市民の生活上生じる諸問題について、内容に応じ相談員が指導助言等を行い、自主的な解決の促進を図る。
------------------------	--

対象 (誰を、何を 対象としてい るか)	市民	対象とした数	339,058
		実際に 利用した数	3,382

活動の内容	(何を したか)	一般相談をはじめとする10種類の相談を実施し、これらに対応する専門の相談員を配置している。「一般相談」は嘱託相談員が平日の毎日、その他「専門相談」は弁護士、税理士など専門知識を有する相談員が所定の日 に受付順で面接形式による相談を実施している。ただし、弁護士による法律相談は予約制としている。 《相談の種類》 ①一般相談 ②法律相談 ③人権相談 ④行政相談 ⑤税務相談 ⑥外国人生活相談(別途評価表あり) ⑦ 登記相談 ⑧保険・年金相談 ⑨行政書士相談 ⑩住宅増改築相談 なお、定例相談のほかにも人権と行政の特設相談及び嘱託と弁護士による休日特設相談(年2回)を実施してい る。								
		活動実績	項目名	1日当りの相談件数	13.7	項目名	1件あたりのコスト(経費)	4426	項目名	1回当たりの休日特設相談件数
			----- 単位 件			----- 単位 円			----- 単位 件	

経費 (どれだけか かったか)	当初予算額(千円)	決算額(千円)	事業費合計(千円) ※人件費・公債費を含む	市民一人当たり単価(円)
	15,308	14,309	30,842	91.0

成果 (結果として どうなった か)	成果指標名	説明 (計算方法等)	目標値	実績	達成率
	年間相談件数(外国人生活相談除く)	年間相談件数(外国人生活相談除く)	4500	3382	75.2
			----- 単位 件	----- 単位 件	----- 単位 %

今後の方向性 (所管の意見)	総合評価	* 事業の継続 ⇒ 拡充 縮小 統合 * 改善・効率化 改善余地なし その他 []				
		終了 ⇒ 事業完了 終了 休止				
	予算	* 現状どおり 増額 減額 終了				

今後の方向性 (二次評価の意見)	二次評価実施の有無 有り⇒下記評価へ * 無し⇒終了						
	総合評価	拡充 縮小 統合 改善・効率化 改善余地なし その他 [] 終了					
		予算	現状どおり 増額 減額 終了				

平成 20 年度事務事業評価表(一般用)

①事務事業名		担当 部課	部課コード	030400	TEL	2998-9092		
事業コード	市民相談事業							
030411	市民相談課							
開始年度		昭和	47	年度	—	終了年度	平成	年度

②事業の概要	事業の種類	<input checked="" type="checkbox"/> 自治事務 <input type="checkbox"/> 法定受託事務 <input type="checkbox"/> 法定受託+附加			根拠法令					
	分野別計画・指針				所沢市市民相談員設置規程					
	関連・類似事業	消費生活相談、男女共同参画推進センター相談								
	総合計画の体系	政策	第8章 計画の推進に向け	施策	1節 市民との協働	中柱	3 行政サービスの向上	小柱	(3) 窓口サービスの向上と充実	
	行政改革大綱における行動計画への位置づけ	・H19市民意識調査における施策の順位…43施策中 12 位			・実施計画における位置づけ…			H19	<input type="radio"/>	H20
事業開始の背景	昭和41年7月より当時の生活安全課において市民のさまざまな相談に応じていたが、市民生活の多様化、複雑化及び人口増に伴い、昭和47年に体系化・専門家された組織として市民相談課が設置され、市民相談事業を実施することとなった。									

③事業の内容	目的(何のために行うか、具体的に)									
	市民の生活上生じる諸問題について、内容に応じ相談員が指導助言等を行い、自主的な解決の促進を図る。									
	対象(誰を、何を対象としているのか)					利用数の考え方				
	市民					複数の人の相談であっても相談カードの枚数を1件とする。《外国人生活相談分は別途評価表があるため除く》				
	対象数	単位	平成 18 年度	337,883		利用数	単位	平成 18 年度	3,553	
		平成 19 年度	339,058				平成 19 年度	3,382		
事業の具体的な内容及び実施方法 一般相談をはじめとする10種類の相談を実施し、これらに対応する専門の相談員を配置している。「一般相談」は嘱託相談員が平日の毎日、その他「専門相談」は弁護士、税理士など専門知識を有する相談員が所定の日に受付順で面接形式による相談を実施している。ただし、弁護士による法律相談は予約制としている。 《相談の種類》 ①一般相談 ②法律相談 ③人権相談 ④行政相談 ⑤税務相談 ⑥外国人生活相談(別途評価表あり) ⑦登記相談 ⑧保険・年金相談 ⑨行政書士相談 ⑩住宅増改築相談 なお、定例相談のほかには人権と行政の特設相談及び嘱託と弁護士による休日特設相談(年2回)を実施している。										

④前年評価と改善点	平成19年度事務事業評価結果(平成20年度の方向性) << 最終評価 <input checked="" type="checkbox"/> 一次評価 <input type="checkbox"/> 二次評価 >>									
	総合評価	<input checked="" type="checkbox"/> 事業の継続 ⇒ (<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 統合 <input checked="" type="checkbox"/> 改善・効率化 <input type="checkbox"/> 改善余地なし <input type="checkbox"/> その他 ())								
	予算	<input checked="" type="checkbox"/> 現状どおり <input type="checkbox"/> 増額 <input type="checkbox"/> 減額 <input type="checkbox"/> 終了								
	平成19年度中に改善した点 従前は啓発物(ティッシュ)の配布により行っていた住宅増改築相談の周知について、担当する所沢市建設業者団体連絡会との協議により、「住宅無料相談会(住宅フェア)」に替えて実施。増改築の相談と展示をホールにて行った。									

⑤経費	《会計種別》	一般会計	平成 18 年度 (千円)	平成 19 年度 (千円)	平成 20 年度 (千円)	
	当初予算		15,174	15,308	15,069	
	決算(見込み含む)		14,929	14,309		
	(嘱託職員) (臨時職員)	(3.00 人) (人)	(3.00 人) (人)			
	正規職員人件費	1.80 人	16,560	1.76 人	16,533	※「財源内訳」について平成20年度のみ、当初予算の内訳となっています。
	公費費					
	事業費合計		31,489	30,842		
	財源内訳	一般財源	31,489	30,842	15,069	
		国・県支出金				
		受益者負担金				
	市債					
	その他					
市民一人当たり(単位:円)			93.2	91.0		
利用数一単位あたり(単位:円)			8,862.7	9,119.6		

⑥指標	項目名	計算方法	単位	H 18	H 19	H20見込み	将来目標
	活動実績	1日当りの相談件数	相談件数/相談日	件	14.4	13.7	
		1件あたりのコスト(経費)	相談員報酬/相談件数	円	4257	4426	
		1回当たりの休日特設相談件数	休日特設相談件数/2回	件	17.5	16.5	
	成果分析	年間相談件数(外国人生活相談除く)	年間相談件数(外国人生活相談除く)	件	目標値 4500	4500	4500
			%	実績 3553	3382	実績値の拡大を図る1	実績値の縮小を図る2
			%	達成率 79.0	75.2		1

⑦一次評価	評価項目	現状評価	評価項目	現状評価
	対象設定	事業の対象を見直す必要性 <input type="checkbox"/> 対象を絞る <input type="checkbox"/> 対象を拡大する <input checked="" type="checkbox"/> 見直しの必要なし	実施主体	現在の実施主体 市 <input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無
	他事業との整理・統合	類似・関連事業などとの整理・統合 <input type="checkbox"/> 統合する <input checked="" type="checkbox"/> 連携する <input type="checkbox"/> 類似事業 がない <input type="checkbox"/> 統合等必要なし	受益と負担の関係	受益者負担の有無 <input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無
	明らかとなった課題	1日当りの相談件数は横ばいだが、相談種別によって偏りがある。		
	今期目標項目(何を)	達成水準(どこまで)	時期(いつまで)	
周知方法の検討	電話、窓口での案内方法、広報、ホームページでのお知らせの見直し。各種団体との連携を図る。	10月		
平成21年度における事業の方向性	総合評価 <input checked="" type="checkbox"/> 事業の継続 ⇒ (<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 統合 <input checked="" type="checkbox"/> 改善・効率化 <input type="checkbox"/> 改善余地なし <input type="checkbox"/> その他 ()) <input type="checkbox"/> 終了 ⇒ (<input type="checkbox"/> 事業完了 <input type="checkbox"/> 終了 <input type="checkbox"/> 休止)			
予算	<input checked="" type="checkbox"/> 現状どおり <input type="checkbox"/> 増額 <input type="checkbox"/> 減額 <input type="checkbox"/> 終了			
評価理由	年間の相談件数は減少傾向にあるが、身近な相談場所としての必要性は高い。司法書士会などの各種団体との連携を図り周知に努める。			
評価日	平成20年5月14日	記入者職氏名	市民相談担当 系谷 秀夫	

⑧二次評価	事後評価	平成21年度における事業の方向性 総合評価 <input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 統合 <input type="checkbox"/> 改善・効率化 <input type="checkbox"/> 改善余地なし <input type="checkbox"/> その他 () <input type="checkbox"/> 終了				
	事前評価	部内優先順位… 9 位	非常に高い	高い	やや低い	低い
	優先度評価	<input checked="" type="checkbox"/> A:優先的に資源配分をするべきと評価する事務事業 <input type="checkbox"/> B:重要であり引き続き実施すべきと評価する事務事業 <input type="checkbox"/> C:現状での実施は見送るべきと評価する事務事業				
	評価理由	社会情勢が複雑化する中で、より高度化・専門化してきたことに伴い、相談案件そのものに対し法的なアドバイスが高まっているという背景事情に鑑み、「優先的に資源配分」と評価した。				
	評価日	9月1日				

⑨個別計画における方向性	◎環境基本計画	本事業の左記計画における位置づけ… 無し	計画コード	
	◎次世代育成支援行動計画	本事業の左記計画における位置づけ… 有り	計画コード	1214
	基本目標	子どもたちがたくましく生きていくための力を伸ばします		
	主要課題	2ホームタウンとしての家庭・地域づくり		
	施策の方向	1健全な家庭づくり		