

令和元年度 事務事業評価シート(詳細) ※平成30年度に実施した事業を評価しています

基本情報

事務事業名	市民相談関係事務									
担当部署	市民部	広聴課	事業コード	4						
所属長	忍田 久夫			事業区分	ソフト事業					
予算事業名	市民相談業務			新規・継続	継続					
予算事業コード	会計	10	款	02	項	01	目	02	事業開始年度	昭和41年度

1. 事業の位置付け、関連事業及び法令による実施義務等(Plan)

第四次川越市総合計画上の位置付け(太枠内)

基本目標(章)	第7章	地域で支え合う、安全で安心なまち	法令による実施義務	義務ではない
施策	46	市民生活の支援	根拠となる法令	なし
取組施策	1	市民相談の充実	その他実施根拠(条例、要綱等)	川越市市民相談要綱
関連事業	なし			

2. 事業の目的と概要(Plan)

実施主体	市実施(直営)			
対象(誰・何を対象に)	全ての市民。			
目的(対象をどのようにしたいか)	市民が生活をする上で抱える困り事や悩み事を解消し、安心と充足感で満ちた安定的な生活の確保と福祉の増進を図る。			
事業の概要(活動内容、実施手段・方法など)	職員又は市長が委嘱した相談員が、市民の家庭及び社会生活上のさまざまな相談に応じ、適切な指導助言を行う。			

3. 前年度に立てた計画(Plan)

16種類の相談窓口を定期的に開設し、市民からの相談や要望を受け付ける。
他の相談と比較し相談件数の少ない表示登記相談、行政書士相談について、相談者を確保するため予約制とする。

4. 取組実績(Do)

土地家屋調査士会及び行政書士会と調整し、表示登記相談、行政書士相談について予約制とした。
相談件数…9,787件
主な相談及び件数…結婚相談 6,792件、法律相談 1,690件、一般相談 431件、内職相談 391件

5. 実施にかかるコスト(Do)

(単位:千円)

(1) 支出の部		28年度	29年度	30年度	元年度(見込額)	備考
人件費	A	9,711	9,884	9,919	9,919	
	正規職員(1年間の従事人数)	1.30人	1.30人	1.30人	1.30人	
	臨時職員(1年間の従事人数)	0.00人	0.00人	0.00人	0.00人	
事業費	B	17,749	17,352	17,843	18,098	
	報酬	6,057	5,695	6,192	6,400	
	報償費	10,083	9,990	9,933	9,905	
	委託料	1,532	1,590	1,639	1,712	
	備品購入費	37	37	39	41	
	負担金、補助及び交付金	40	40	40	40	
総支出(A+B)		27,460	27,236	27,762	28,017	
(2) 収入の部						
国庫支出金		0	0	0	0	
県支出金		0	0	0	0	
地方債		0	0	0	0	
使用料・手数料		0	0	0	0	
その他特定財源		0	0	0	0	
一般財源		27,460	27,236	27,762	28,017	
総収入		27,460	27,236	27,762	28,017	

6. 指標による分析 (Check)

(1) 活動指標

評価指標	単位	28年度	29年度	30年度	元年度(予定)	単位当たり費用 (下段は前年度)
相談員数(延べ人数)	人	1,171.0	1,119.0	1,189.0	1,207.0	23.35
指標の定義・説明	従事した相談員数					24.34
相談開設日数(延べ日数)	日	895.0	831.0	886.0	897.0	31.33
指標の定義・説明	相談を実施した日数(1日で2種類の相談をした場合の延べ日数は2日とする)					32.77

(2) 成果指標

評価指標	単位	28年度	29年度	30年度	元年度目標値	将来目標値	単位当たり費用 (下段は前年度)
相談件数	件	9,700.0	10,215.0	(目標) 9,455.0 (実績) 9,787.0	9,900.0	2年度 9,967.0	2.84
指標の定義・説明	相談を受け付けた件数						2.67
				(目標)		年度	#DIV/0!
指標の定義・説明							#DIV/0!

7. 評価 (Check)

項目	評価	評価コメント及び課題等
必要性	B	市が関与することが妥当であるか、時代の潮流や市民ニーズに対して目的や内容が合っているか 市民生活の安定と福祉の増進を図るため、市が実施する必要がある。 昨今の社会経済状況から、市民ニーズは複雑化、高度化してきておりなくなることはない。 事業の実施に当たっては、相談の種類ごとに相談実施回数と相談件数を精査し必要性を検討していく。
有効性	A	施策の目標の達成に貢献しているか 第四次川越市総合計画の取組施策(No.46-1)に記載されている事業である。
達成度	A	設定した活動・成果指標の目標を達成しているか 運用の見直しを含め、適切な実施に努めている。
効率性	B	民間委託や指定管理者制度の導入は可能か、コスト削減の余地はあるか、受益と負担(補助)の適正化が図られているか 市民の個人情報を取扱うため市が実施すべきであり、最小限の人員で行っている。 相談員に支払う報酬については、近隣他市と比較しほぼ同等額で適切な金額となっており、削減の余地は少ないが、相談実施回数と相談件数を精査し、より効率的な事務の実施に努める。
総合評価	A	相談件数については、年度により差はあるものの9,500件～10,000件と多くの相談が寄せられている。相談件数については概ね前年と同様に推移しており、事業は順調に実施されているものと考えられる。

8. 今後の方向性及び今後の取組(改善策など)(Action)

今後の方向性	改善
元年度	事前予約制をとっていなかった相談について、事前予約制とし相談者の確保に努める。 コスト削減に向け、相談実施回数と相談件数を精査する。
2年度	運用の見直しを含め、適切な実施に努める。

【参考】

(1) 比較参考値(他市での類似事業の例など)

相談の種類(川越市:16種類、さいたま市:11種類、狭山市:9種類)※市民相談担当部署の相談を比較したもの。
他市においても同様の相談業務を行っているが、本市は相談の種類や開設日数が同等または川越市の方が若干多い傾向にあり、現状では適正な状況と考えられる。

(2) これまでの見直しや改善等の経過

平成22年10月から「多重債務相談」を新たに実施。また、平成26年4月から「公正証書相談」を新規に開設し、平成27年4月から「年金相談」を「社会保険労務相談」に名称変更したうえ、相談内容の拡充を図った。平成31年4月から相談件数の偏りを是正するため「登記相談(表示)」と「行政書士相談」を予約制とした。