

平成25年度 事務事業評価シート

※平成24年度に実施した事業を評価しています

事務事業名称	市民相談業務						継続									
コード	24	-	19	-	03	-	00	予算事業名	市民相談業務							
担当部署	市民部		広聴課		市民相談担当			予算事業コード	会計	10	款	02	項	01	目	02

1. 事業の位置付けと関連計画、関連事業等

第三次川越市総合計画上の位置付け(太枠内)			位置付けなしの場合	法令による実施義務	義務ではない	
基本目標(章)	6章	人と人とのつながりを感じ、安全で安心して暮らせるまち	実施計画事業名	なし		
方向性(節)	1節	ふれあいと思いやりのある地域社会の形成	個別計画等の名称	なし		
施策	2	平和で思いやりのある地域社会づくり	当事業に関連する事務事業	なし		
細施策	4	市民相談の充実				
事業実施の根拠となる法令・条例等	川越市市民相談要綱					

2. 事業の目的と概要

事業の目的 (誰・何を対象に、何のために実施するのか)	すべての市民を対象に、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い、もって市民生活の安定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)	職員及び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. 実施にかかるコストと実績

(単位:千円)

	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
予算額	21,324	21,630	21,698	21,078	20,905	
(25年度予算額大幅増/減の理由)						
事業費 A	20,916	21,098	21,186	20,649	20,905	23,602
人件費 B	14,674	15,041	9,538	9,538	9,538	9,538
総コスト(C=A+B)	35,590	36,139	30,724	30,187	30,443	33,140
正規職員(1年間の従事人数)	2.00人	2.05人	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	0.00人	0.00人
国県支出金 D	0	0	0	0	0	0
その他特定財源 E	0	0	0	0	0	0
市の財政負担(=C-D-E)	35,590	36,139	30,724	30,187	30,443	33,140

※25年度、26年度の事業費、人件費は見込額  
※臨時職員の給与も、人件費に含みます。

4. 成果指標・活動指標による分析

評価指標	単位	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度目標値	将来目標値
成果	相談件数	件	8,689	8,062	9,058	8,966	26年度 8,966
	指標の定義・説明	市民相談室(市民相談室分室及び巡回相談含む)での全相談件数					
活動	相談員数(延)	人	1,214	1,214	1,221	1,169	26年度 1,169
	指標の定義・説明	相談の種類ごとの相談員数(延)を合計したもの					
活動	相談開設日数	日	957	950	957	870	26年度 870
	指標の定義・説明	相談の種類ごとの開設日数を合計したもの					
	指標の定義・説明						

指標に基づく評価

相談件数については、年度により差はあるものの8000件~9000件と多くの相談が寄せられている。また、相談員数(延)及び相談開設日数については、利用の少ない相談について、相談開設回数を見直しをしたことから減少した。相談開設日数の減に比べ、相談件数の減が小さいことから、事業の効率化が図れている。

5. 事業の実施を通じた分析

(1) 現在の課題と状況	効率性に課題
相談の種類により、相談件数に偏りがある。利用者の比較的少ない相談については縮小や統合、利用者の多い相談については拡大を行うなど、相談規模の見直しを行う必要はある。	
(2) 比較参考値(他市での類似事業の例など)	
他市においても同様の相談業務を行っているが、本市は中でも相談開設日数及び種類が充実している。	
(3) 事業を廃止・縮小したときの影響	
市民が相談を必要とするときに適切な指導助言を受けられなくなり、当事業の目的である「市民生活の安定と福祉の増進を図る」ことが困難になる。	

# 平成25年度事務事業評価 方向性提示シート

所管部署		市民部				広聴課	市民相談担当
事務事業名称		24	19	03	00	市民相談業務	
今後3年間の方向性	25年度	継続		市民相談に対するニーズは依然として高く、成果指標の実績も順調に推移していることから、継続して行う必要がある。			
	26年度	継続		市民相談に対するニーズは依然として高く、成果指標の実績も順調に推移していることから、継続して行う必要がある。			
	27年度	継続		市民相談に対するニーズは依然として高く、成果指標の実績も順調に推移していることから、継続して行う必要がある。			