

〔様式 1〕

事務事業評価表

1～11までは、担当課による評価

| | | | | |
|--------|--------------|-------|----|--------------|
| 記入年月日 | 平成15年3月25日 | | | |
| 平成15年度 | 事業コード | 17110 | 電話 | 042-769-8230 |
| 担当部課名 | 市民部 | 市民生活 | 課 | 市民相談 室 |
| 事務事業名 | 市民相談事業（市民相談） | | | |

1 総合計画における位置づけ

| | | | |
|-------|------|---------------------|--------|
| 政策名 | 第7章 | 個性豊かなコミュニティづくりを進めます | 事業開始年度 |
| 基本施策名 | 第1節 | 市民主体のまちづくり | 63以前年度 |
| 施策名 | 第1施策 | 個性豊かな地域づくり | |

2 実施根拠及び関連法令等

| |
|------------|
| 相模原市広報広聴規則 |
|------------|

3 事務の区分

| |
|------|
| 自治事務 |
|------|

4 経費の区分

| |
|--------|
| その他の経費 |
|--------|

5 事務事業の分類

| |
|-------|
| 市単独事業 |
|-------|

6 受益者負担

| |
|----|
| なし |
|----|

7 事業概要

| | |
|--|--------------------|
| (1)事業の目的...何をどのように(どのような状態に)したいのか | (2)対象(誰、何) |
| 市民の日常生活における悩みごと、心配事など様々な相談について、問題解決の一助となるよう助言し、平穏で豊かな市民生活の実現に資する。 また、市民生活の多様化に伴う相談件数の増加及び北部方面市民の利便性の向上を図るため、平成12年度に北市民相談室を開設した。 | 一般市民 対象数 6,200人 |
| (3)平成14年度事業の内容...市が実際に行った事業の内容 | |
| 市民相談件数 6,162件 市民相談室 3,666件 南市民相談室 1,331件 北市民相談室 1,165件 | |
| (4)個別計画の概要 | 概要 |
| 計画名 | |
| 計画年次 | 年度～年度 |

8 評価指標...事業の目的達成度を計るための指標

15,16年度は目標値

| | 指標名 | 指標式 | 指標設定の意図 | 指標の推移(年度) | | | | |
|------|-------|--|---|-----------|-----|-----|-----|-----|
| 成果指標 | 相談充足率 | 相談件数÷申込み件数×100 H12:7556÷3905 H13:7676÷5360 H14:7676÷6162 H15:7248÷7086 H16:7248÷8149 | 相談員1人1日4件(相談件数)の相談を目標とした場合の相談充足率から市民のニーズをみる | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| | | | | 193 | 143 | 125 | 102 | 89 |
| 活動指標 | 相談実施率 | 相談件数÷相談枠数×100 H12:3905÷7556 H13:5360÷7676 H14:6162÷7676 H15:7086÷7248 H16:8149÷7248 | 相談実施率から市民のニーズをみる | 52 | 70 | 80 | 98 | 112 |

9 事業費等の年度別状況

〔金額単位：千円〕

| | | 平成12年度 | 平成13年度 | 平成14年度 | 平成15年度 | 平成16年度 |
|------------|---------|----------|----------|----------|----------|----------|
| | | 決算 | 決算 | 決算 | 予算 | 予算(見込み) |
| 事業費 | 決算(予算)額 | 24,966 | 21,931 | 22,183 | 20,518 | 20,518 |
| | 人員・時間数 | 8人・261時間 | 8人・334時間 | 8人・374時間 | 8人・420時間 | 8人・473時間 |
| | 人件費 | 928 | 1,231 | 1,397 | 1,590 | 1,811 |
| | その他経費 | | | | | |
| | 合計 | 25,894 | 23,162 | 23,580 | 22,108 | 22,329 |
| 特定財源 | | | | | | |
| 対象数 | | 3,905 | 5,360 | 6,162 | 7,086 | 8,149 |
| 対象の単位あたり経費 | | 6.6 | 4.3 | 3.8 | 3.1 | 2.7 |

10 個別評価

| | | | | | | | | | |
|---|---|--------|---|--|---|-------------------------------------|---|--------------------------|---|
| (1)達成度 評価 A ▼ | A : 達成している | チェック項目 | ・成果指標の達成度 | <input checked="" type="checkbox"/> | 高 | <input type="checkbox"/> | 中 | <input type="checkbox"/> | 低 |
| | B : 一部達成していない | | ・活動指標の達成度 | <input type="checkbox"/> | 高 | <input checked="" type="checkbox"/> | 中 | <input type="checkbox"/> | 低 |
| | C : 達成していない | | ・事業目標の達成度 | <input checked="" type="checkbox"/> | 高 | <input type="checkbox"/> | 中 | <input type="checkbox"/> | 低 |
| | | 説明 | | | | | | | |
| (2)必要性 評価 A ▼ | A : 適応している | チェック項目 | <input checked="" type="checkbox"/> ・市民や社会のニーズにかなっている | | | | | | |
| | B : 一部適応していない | | <input checked="" type="checkbox"/> ・状況の変化(対象や内容)に対応している | | | | | | |
| | C : 適応していない | | <input type="checkbox"/> ・当初設定した事業目的が達成されていない | | | | | | |
| | | 説明 | <input checked="" type="checkbox"/> ・国、県、民間、市民との役割分担から見て、市が事業を行う必要がある | | | | | | |
| (3)有効性 評価 A ▼ | A : 有効である | チェック項目 | <input checked="" type="checkbox"/> ・上位の施策、計画目的達成のために有効である | | | | | | |
| | B : 一部有効でない | | <input checked="" type="checkbox"/> ・期待された成果が得られている | | | | | | |
| | C : 有効ではない | | | | | | | | |
| | | 説明 | | | | | | | |
| (4)効率性 評価 A ▼ | A : 優れている | チェック項目 | <input checked="" type="checkbox"/> ・予算や人員に見合った効果が得られている | | | | | | |
| | B : 一部改善の余地がある | | <input type="checkbox"/> ・他市と比べてコストや効率性が優れている | | | | | | |
| | C : 改善の余地がある | | <input type="checkbox"/> ・他の類似事例と比べてコストや効率性が優れている | | | | | | |
| | | 説明 | <input checked="" type="checkbox"/> ・同一対象者に対して同種のサービスが重複していない | | | | | | |
| (5)公平性 評価 A ▼ | A : 公平である | チェック項目 | <input checked="" type="checkbox"/> ・対象者と非対象者との不公平・不均衡は、妥当な範囲である | | | | | | |
| | B : 一部公平でない | | <input type="checkbox"/> ・受益者の費用負担は適正である | | | | | | |
| | C : 公平でない | | <input checked="" type="checkbox"/> ・対象者の設定は適切である(年齢や所得等を考慮している) | | | | | | |
| | | 説明 | | | | | | | |
| 成果向上の余地 | | | 事業費削減のために取り得る手段と削減額 | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> ある <input checked="" type="checkbox"/> ない | 説明： 市民相談では、日常生活上の様々な相談を行っている。市民相談員には高い資質と豊富な知識が必要で、引き続き研修と各種情報の収集・提供を充実していく。 | | 手段 | 北市民相談室では、土・日・休日も相談を行っているが、相談件数が平日に比べ少ない状況なので、15年度から相談員を1名削減する。 | | | | | |
| | | | 削減額 | 1,552 千円 | | | | | |

11 総合評価

| | | |
|-------------------------------------|--------|---|
| 評価 | AAA ▼ | 他自治体の類似事業との比較 |
| 今後の進め方 | | 県下各市及び各中核市においても同様の相談を行っているが、都市によっては職員が相談の対応をしている。 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 継続 | 総合評価に関する説明 |
| <input type="checkbox"/> | 見直し | 市民生活の多様化や市民の価値観の変化などで、市民相談の需要は、今後ますます増加していくものと思われる。 |
| <input type="checkbox"/> | 廃止 | |
| <input type="checkbox"/> | 完了・廃止済 | |

12 二次評価コメント

| |
|--|
| |
|--|