

平成17年度 事務事業評価表					
(様式1)					
記入年月日	平成17年4月13日		記入者	内線	2581
部名	市民部	課名	市民生活課市民相談室	課長名	八木優子
事務事業名	市民相談事業				
予算上の事務事業名	市民相談事業(市民相談)				
1 総合計画における位置づけ	施策コード		17110		
基本目標	「学びあいあたたかさのある福祉文化都市」をめざして				
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				
基本施策名	第1節 市民主体のまちづくり				事業開始年度
施策名	第1施策 個性豊かな地域づくり				昭和63年以前 ▼
2 実施根拠及び関連法令・条例等	相模原市広報広聴規則、市民相談員規則				
3 個別計画の概要	概要				
計画名					
計画年次	年度～	年度			
4 事業形態の区分	窓口・相談 ▼				
5 事業概要	<p>(1) 事業の目的(何のために行うのかまたはもたらしたい成果)</p> <p>市民の日常生活における悩みごと、心配ごとなどさまざまな相談について、問題解決の一助となるように助言し、平穏で豊かな市民生活の実現に資する。</p> <p>(2) 対象(誰、何)</p> <p>一般市民</p> <p>(3) 平成16年度事業の内容(活動)・・・いつ、どのような方法で実施した内容(活動)なのか。</p> <p>市民相談室(本庁舎1階)、南市民相談室(南合同庁舎3階)、北市民相談室(サティ6階)にて、市民相談員を配置し、来室及び電話による相談を受けた。</p> <p>平成16年度 市民相談件数 6,177件 内訳 市民相談室 3,908件 南市民相談室 1,195件 北市民相談室 1,074件</p>				
6 関連・類似事業や他市の状況	県内の他市においても相談窓口を設置している。				
7 事業費の推移	[単位:千円]				
年度	平成14年度(決算)	平成15年度(決算)	平成16年度(決算見込)	平成17年度(予算)	平成18年度(見込)
事業費	21,778	20,292	21,877	22,070	22,070
一般財源	21,778	20,292	21,877	22,070	22,070
受益者負担金	0	0	0	0	0
その他の特定財源	0	0	0	0	0
人件費の合計	1,528	1,642	1,485	1,485	1,485
事業コスト合計(a)	23,306	21,934	23,362	23,555	23,555
8 事業効率・・・(複数の事業で構成されている場合は、その中の主たる事業)					
主たる事業名	市民相談事業		対象名称(単位)	相談件数	
年度	平成14年度(決算)	平成15年度(決算)	平成16年度(決算見込)	平成17年度(予算)	平成18年度(見込)
事業コスト(主たる事業)	23,306	21,934	23,362	23,555	23,555
対象数	6,162	6,969	6,177	6,200	6,200
単位あたり経費(円)	3,782	3,147	3,782	3,799	3,799
前年度比		0.83	1.20	1.00	1.00

9 活動指標・・・実施した内容（活動）の数値化						
指標名 (単位)	相談実施率		指標式と指標の説明	相談件数 に対する相談枠数（相談員数7人*1日4件*各室の開催日数）		
	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度（目標）	
実績	6,162.0	6,969.0	6,177.0			
目標	7,676.0	7,248.0	7,204.0	7,196.0	7,196.0	
目標達成度	0.80	0.96	0.86			
10 成果指標・・・対象と意図の達成度を表す指標						
指標名 (単位)	相談充足率		指標式と指標の説明	相談枠数に対する相談件数		
	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度（目標）	
実績	7676.0	7248.0	7204.0			
目標	6162.0	6969.0	6177.0	6177.0	6177.0	
目標達成度	124.6	104.0	116.6			
11 個別評価						
(1) 妥当性の評価 【A：妥当である・B：妥当性に課題がある・C：妥当でない】						
A	<input type="checkbox"/>	法令等により実施することが義務付けられている。				
	<input type="checkbox"/>	法令等に定められた市の責務を具体化して実施する事業である。				
	<input checked="" type="checkbox"/>	公益性が高い、または必需性が高い事業である。				
	<input checked="" type="checkbox"/>	将来にわたって、市民のニーズや行政需要がある。				
	<input checked="" type="checkbox"/>	税金を投入して実施するにふさわしい事業であり、市民にも説明できる。				
(2) 有効性の評価 【A：有効である・B：有効性を高める余地がある・C：有効でない】						
A	<input checked="" type="checkbox"/>	上位施策の目的を達成するために大きく貢献している。				
	<input checked="" type="checkbox"/>	課題等の解決や市民生活に大きく貢献している。				
	<input checked="" type="checkbox"/>	成果指標の実績値とその推移から見て、期待されるような成果をもたらしている。				
	<input type="checkbox"/>	事業の対象範囲は適切であり、対象は事業を実施したことによる効果を楽しんでいる。				
(3) 効率性の評価 【効率が良い・B：効率性を高める余地がある・C：効率が悪い】						
A	<input checked="" type="checkbox"/>	単位あたりの経費は適正である。				
	<input checked="" type="checkbox"/>	これ以上コスト節減の余地がない。				
	<input checked="" type="checkbox"/>	受益者負担や補助等の割合に問題はない。				
	<input checked="" type="checkbox"/>	事業の実施方法や実施体制は適正である。				
(4) 民間活力の導入の可能性 【有・無】						
無	<input type="checkbox"/>	業務の一部または全部について、民間で実施する方が経費の節減に繋がる。				
	<input type="checkbox"/>	業務の一部または全部について、民間で実施する方が技術・知識面で優れている。				
	<input type="checkbox"/>	業務の一部または全部について、民間で実施する方がサービス面で優れている。				
	<input checked="" type="checkbox"/>	民間では実施していない、または市が実施する方が優れている。				
12 総合評価						
(1) 自動判定結果						
	〔 〕：良好な状態を維持する事業					
	〔 〕：概ね良好な状況である事業					
	〔 〕：見直しを行う必要がある事業					
	〔 〕：抜本的な見直し、休止、廃止を検討すべき事業					
(2) 担当課の課長による評価（今後の方向性）			(3) 課長の評価に関する説明			
現状維持	<input type="checkbox"/>	拡充・充実				
	<input checked="" type="checkbox"/>	現状維持				
	<input type="checkbox"/>	見直し				
	<input type="checkbox"/>	廃止				
市民相談室と同様に市民の要望や苦情を取扱う広聴グループと一体化したほうが、なお、市民サービスを向上させることができる。			市民相談は、市民の認知度も高く、有効に実施されている。			
13 成果の向上及び効率性を高めるための方策			14 課題として認識されたこと			
			類似業務の一体化による市民サービスの向上。			
15 二次評価						
(1) 行政評価会議による評価（今後の方向性）			(2) 二次評価コメント			
現状維持	<input type="checkbox"/>	拡充・充実				
	<input checked="" type="checkbox"/>	現状維持				
	<input type="checkbox"/>	見直し				
	<input type="checkbox"/>	廃止				