

# 平成17年度 杉並区事務事業評価表

評価対象事務事業名		区民相談				整理番号	47		枝番号	51		
担当部課		区長室区政相談課		コード	030701		連絡先電話番号	3212		昨年度整理番号	51	
係名			上位施策名						No			
予算事業名			区政の広聴		コード	06700		区政相談等の充実			82	
事務事業の概要	事業開始年度			● 昭和 ○ 平成		26 年度		<input type="checkbox"/> 実施計画事業 <input type="checkbox"/> 行革計画事業 <input type="checkbox"/> 協働計画事業				
	事業の種類			<input type="checkbox"/> 新規 <input type="checkbox"/> 一部新規 <input type="checkbox"/> 臨時・単年度 <input type="checkbox"/> 内部管理		根拠法令等						
	対象			<input checked="" type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 世帯 <input type="checkbox"/> 団体 <input type="checkbox"/> その他		(1) 杉並区法律相談実施要綱 (2) 杉並区くらしの相談実施要綱 (3) 杉並区税務相談実施要綱						
	全区民			事業の目標 (対象をどのような状態にしたいのか)								
	活動内容 (事務事業の内容、やり方、手順)			相談内容の専門家が区民の相談に応じる。		区民の生活上生じた問題や悩み事などについて、解決に向けたアドバイスや指導をする。						
活動指標名(式)			成果指標名(式) (代) = 適当な指標がない場合の代替指標									
(1) 相談日数			(1) 相談者数									
(2) 予約相談可能人数			(2) 予約相談充足率									
区分		単位	14年度実績		15年度実績		16年度		17年度計画		目標値19年度	目標値に対する16年度の達成率%
							計画	実績				
指標	活動指標(1)		日	245	248	243	243	244	245	99.2		
	活動指標(2)		人	3,710	3,736	3,648	3,648	3,676	3,800	96.0		
	成果指標(1)		人	5,404	5,465	5,500	5,290	5,400	6,000	88.2		
	成果指標(2)		%	91	90	100	86	100	100	86.0		
総事業費・コスト把握	事業費		千円	18,145	18,821	19,006	18,457	19,016	<b>特記事項</b> <small>(指標、事業費等の変化の理由など)</small> (1) 非常勤職員の内訳が、14年度までは嘱託員2名、パート1名だったが、15年度からは嘱託員3名となった。 (2) 15年度から防犯相談を開設したことにより、専門相談員1名を配置した。			
	(内) 委託費		千円	0	0	0	0	0				
	職員数(常勤   非常勤)		人	0.84   2.80	0.86   3.00	0.80   3.00	0.94   3.00	0.80   3.00				
	人件費	常勤職員分(超勤分含む)		千円	7,630	7,735	7,280	8,554				7,280
		非常勤職員分		千円	8,218	8,277	8,640	8,640				8,640
	総事業費 ++		千円	33,993	34,833	34,926	35,651	34,936				
	単位あたりコスト ÷		円	138,747	140,456	143,728	146,712	143,180				
	財源	受益者負担分		千円	0	0	0	0				0
		国・都等からの支出金		千円	0	0	0	0				0
		特定財源計 +		千円	0	0	0	0				0
差引:一般財源 -		千円	33,993	34,833	34,926	35,651	34,936					
受益者負担比率 ÷		%	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0					
16年度予算執行状況 (節減努力・未達理由等)			活動指標(1)の16年度達成率%	100.0	活動指標(2)の16年度達成率%	100.0	16年度予算執行率%	97.1				
前年度の改革案の取り組み状況 (17年度予算を削減または増額している場合、関連する新規事業がある場合にはその概要も明記)			(1) 協働推進の観点から、他団体が実施する相談事業に対して積極的に後援・共催を行い、区民相談を受けられる機会を増やした。また、広報すぎなみや公式ホームページを通じて、区民への周知を図ることにより、区民が利用しやすい環境を整えた。 (2) 直通予約電話の開設時間を延長し(9:00~15:00 8:30~17:15)、区民の利便性を高めた。									

## 平成17年度 杉並区事務事業評価表

事業環境の変化	事業開始当初から現在までの変化	社会状況の変化とともに相談の専門性も増し、多種多様になってきている。 昭和44年...3160件 平成16年...5290件
	事業に対する住民の意見 (事業に対する期待・要望・苦情など)	相談室や待合室の雰囲気を改善してほしい。
	今後の予測	家族形態の変化や急速な高齢化により、家事相談や成年後見などの問題が増加することが予測される。
事業のあり方点検	(1) 施策への貢献度は大きいか 貢献度 大(理由 )	理由: 区民が抱える法律上の問題や各種の悩みについて、弁護士や専門相談員が親身になって相談を受け、区民の問題解決に役立っている。
	(2) 現在の事業費で成果を向上させることができるか ある程度できる( ) 成果向上のための方策 手段・方法の変更(具体的内容 )	理由または具体的内容:  理由または具体的内容: 法律相談等の専門相談の体制を見直し、区民ニーズの高い分野の充実を図る。また、専門非常勤相談員との連携を密にし、情報提供や研修会への参加を促進し、相談技能の向上を図る
	(3) 受益者負担の見直し余地は ない(理由 )	理由または具体的内容: 区民に問題解決の糸口を見出してもらうことを事業目的としている上、低所得の区民利用も多いため、料金徴収は適当ではない。
	(4) コストを下げる余地はあるか ない(理由 )	理由または具体的内容: 区民の相談内容が多様化する中で、専門相談員を15年度に増員した経緯があるため、人員削減によるコスト削減は難しい。
協働等の現状	(5) 協働等は実現しているか 一部実現している( ^ ) 協働等の相手 社団法人・財団法人等公益団体( ^ ) 協働等の形態 協働[その他](具体的内容 )	理由:  理由または具体的内容: 区が実施している無料相談以外に、区の後援や共催という形態で、各種公益団体が無料で同様の相談を行うことにより、費用をかけずに区民が安心して相談を受けられる機会を増やしている。
	(6) 協働等の相手 社団法人・財団法人等公益団体( ^ ) 協働等の形態 協働[その他](具体的内容 )	協働等: <input checked="" type="radio"/> 実施継続 <input type="radio"/> 推進 <input type="radio"/> 行政直轄 今後の具体的な取り組み 積極的に、他団体の公益相談事業の後援や共催を進めていく。

今後の事業のあり方(中長期)	<b>成果:</b> <input type="radio"/> 増 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 減 <b>コスト:</b> <input type="radio"/> 増 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 減
	(1) 改革案の概要(いつまでに、どうかたちに) 事業のあり方点検欄を踏まえて記入 他団体との協働を推進し、区民の相談窓口を増やしていく。
	(2) 改革案を実施するにあたっての阻害要因と克服方法
18年度方針	(1) 18年度予算見積の方向性 <input type="radio"/> 大幅増 <input type="radio"/> 増 <input checked="" type="radio"/> 増減なし <input type="radio"/> 減 <input type="radio"/> 大幅減 <input type="radio"/> 予算なし
	(2) 理由 区が実施する相談業務については、ビルドアンドスクラップにより、業務内容の見直しを行なう。また、区が後援するものに関しては経費に影響しない。