平成18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	46	枝番号
担当部課名	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	47
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

☐ 実施計画事業　☐ 行革計画事業　☐ 協働計画事業

事業の種類　☐ 新規　☐ 一部新規　☐ 臨時・単年度　☐ 内部管理

対象　☑ 個人　☐ 世帯　☐ 団体　☐ その他

全区民

根拠法令等

(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) 杉並区税務相談実要綱

活動内容（事務事業の内容、やり方、手順）

相談内容に応じて、各専門家が区民の相談に応じる。

事業の目標（対象をどのような状態にしたいのか）

区民の生活上生じた問題や悩み事などについて、アドバイスや指導を行い、区民の自主決的な解決を支援する。

活動指標名（式）

(1) 相談日数
(2) 予約相談可能人数

成果指標名（式）　※（代）＝適当な指標がない場合の代替指標

(1) 相談者数
(2) 予約相談充足率　予約相談（法・家・税）÷②×100

区分		単位	15年度実績	16年度実績	17年度計画	17年度実績	18年度計画	目標値22年度	目標値に対する17年度の達成率%
指標	活動指標（1）①	日	248	243	244	244	245	245	99.6
指標	活動指標（2）②	人	3,736	3,648	3,676	3,676	3,684	3,684	99.8
指標	成果指標（1）③	人	5,465	5,290	5,400	4,886	5,400	5,400	90.5
指標	成果指標（2）④	%	90	86	100	82	100	100	82.0
総事業費・コスト把握	事業費 ⑤	千円	18,821	18,457	19,016	18,594	19,469	特記事項（指標、事業費等の変化の理由など）	
総事業費・コスト把握	（内）投資的経費等 ⑥	千円	0	0	0	0			
総事業費・コスト把握	（内）委託費 ⑦	千円	0	0	0	0			
総事業費・コスト把握	職員数（常勤｜非常勤） ⑧	人	0.86 / 3.00	0.94 / 3.00	0.80 / 3.00	0.86 / 3.00	0.86 / 3.00		
総事業費・コスト把握	人件費 常勤職員分(超勤分含む) ⑨	千円	7,735	8,554	7,248	7,792	7,792		
総事業費・コスト把握	人件費 非常勤職員分 ⑩	千円	8,277	8,640	8,670	8,670	8,670		
総事業費・コスト把握	総事業費⑤+⑨+⑩ ⑪	千円	34,833	35,651	34,934	35,056	35,931		
総事業費・コスト把握	単位あたりコスト(⑪-⑥)÷① ⑫	円	140,456	146,712	143,172	143,672	146,657		
総事業費・コスト把握	財源 受益者負担分 ⑬	千円	0	0	0	0	0		
総事業費・コスト把握	財源 国・都等からの支出金⑭	千円	0	0	0	0	0		
総事業費・コスト把握	財源 特定財源計⑬+⑭ ⑮	千円	0	0	0	0	0		
総事業費・コスト把握	財源 差引：一般財源⑪-⑮ ⑯	千円	34,833	35,651	34,934	35,056	35,931		
総事業費・コスト把握	受益者負担比率⑬÷⑪ ⑰	%	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		

17年度の主な取組み

内　容	規模	単位	事業費（千円）
区民相談員　非常勤職員報酬等（法律・家事・税務・交通事故・防犯・くらし）	41	人	18,176
区民相談員　謝礼金（外国人）	3	人	418
その他（　　）			0

平成18年度　杉並区事務事業評価表

17年度予算執行状況 (節減努力・未達理由等)	活動指標 (1) の17年度達成率%	100.0	活動指標 (2) の17年度達成率%	100.0	17年度予算執行率%	97.8
前年度の改革案の取り組み状況 (18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)	書類と手続きなんでも相談、労働・社会保険相談、行政相談の合同相談会を年3回から6回に増やし、区民が相談しやすい環境つくりをした。				

事業環境の変化	事業開始当初から現在までの変化	昭和26年度に法律相談がはじまり、社会状況の変遷とともに税務、　家事、防犯、交通事故、外国人相談と専門家による相談の充実をはかってきた。広聴担当が設置された昭和44年度には相談件数は3160件、昭和60年度には6855件に増え、近年は微減傾向が続いている。平成17年度は4886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)	
	今後の予測	家族形態の変化や高齢者世帯の増加により、家事相談や成年後見などの相談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：弁護士等の専門相談を比較的身近に利用することができ、区民生活の支えになっている。
	(2) ①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 (②↓)	理由または具体的内容：
	②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：区民が求めている相談の要旨を的確に把握し、効率的に専門相談員を活用する。
	(3) 受益者負担の見直し余地は ない (理由→)	
	(4) コストを下げる余地はあるか ある [その他] (具体的内容→)	理由または具体的内容：予約相談可能件数に対し稼動率が減っている。原因を分析し結果により、専門相談の回数を減らす。

協働等点検	(1) 協働等は実現しているか 一部実現している (②へ↓)	協働等の今後のあり方：	◉ 実施継続　○ 推進　○ 行政直轄
	(2) 協働等の相手 社団法人・財団法人等公益団体 (③へ↓)	協働等による成果と課題 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、区民が安心して相談をできる機会を増やしている。	
	(3) 協働等の形態 協働 [その他] (具体的内容→)		

今後の事業のあり方（中長期）	成果：○ 増　◉ 現状維持　○ 減		コスト：○ 増　◉ 現状維持　○ 減			
	(1) 改革案の概要 (いつまでに、どういうかたちに)　※事業のあり方点検欄を踏まえて記入					
	区には様々な分野について相談窓口があり、また、他機関、民間の相談機関も相当数ある。区民相談の効率的な実施のため、当課が実施する相談業務のあり方について検討する必要がある。					
	(2) 改革案を実施するにあたっての阻害要因と克服方法					
	他自治体、民間相談機関の実態を調査し、区民相談体制を検討する。					
19年度方針	(1) 19年度予算見積の方向性	○ 大幅増　○ 増　◉ 増減なし　○ 減　○ 大幅減　○ 予算なし				
	(2) 理　由					
	19年度は大幅な事業の見直しを予定していない。					