

平成26年度 事務事業評価シート

事務事業名		区民相談				所管	区民部	
							くらしの相談課	
事務事業の概要	行政計画	なし	事業NO.		計画事業名		事業の開始・終了年度	
	長期総合計画体系	[基本目標]						
		[小 柱]					[事業開始] 昭和 2 5 年度	
		[施 策]					[終了予定] - 年度	
	根拠法令等	法令(義務)		[法令等名]	人権擁護委員法、行政相談委員法			
	事業対象	区内に住所(在住・在勤)を有する人。						
	事業目的	社会状況の変化に伴い、区民が抱える多様な諸問題について、相談員が個別に対応し問題の整理、解決を図るためのアドバイスを行い区民の利便を図る。						
	事業内容	一般相談:区民の多種多様な相談に職員が随時相談に応じる(毎日)。コールセンター業務継続。 人権身の上相談:人権擁護に関する問題を促進するため、人権擁護委員の協力を得て、定例相談日を開催し相談を行う。(月1回) 行政相談:行政(主に国)に関する意見・要望・苦情などを聞き、問題の解決を促進するため、行政相談委員により定例相談日を開催し相談を行う。(月2回)						
委託の有無	なし	委託内容						
補助金の有無	なし							
事務事業の実績	種 別	指標の名称 (単位)		目標値 (27年度)	23年度	24年度	25年度	
	活動指標	一般相談	日	開庁日毎日	開庁日毎日	開庁日毎日	開庁日毎日	
		人権身の上相談・行政相談	回	36	35	36	36	
	成果指標	一般相談件数	件	2,200	2,093	2,108	2,322	
		人権身の上相談・行政相談件数	件	120	106	97	115	
	決算額 (単位:千円)				348	366	419	
	事務事業コスト (単位:千円)	人にかかるコスト(人件費など)			6,301	7,175	7,295	
		物にかかるコスト(物件費・維持補修費)			136	144	207	
		その他のコスト(扶助費・補助費など)			213	213	213	
		総経費			6,650	7,532	7,715	
	財源項目 (単位:千円)	受益者負担額(使用料・手数料・負担金など)			0	0	0	
		その他特定財源(国や都の支出金・財産収入など)			0	0	0	
一般財源(区負担額)			6,650	7,532	7,715			
前年度から改善した事項		問い合わせのある外部機関については、地図を整えて相談者の便宜を図った。						
評価の視点		評価	評価の理由					
	必要性	4	社会状況の変化に伴い区民が抱えている様々な問題は複雑化し、それぞれの問題に対して適切なアドバイスを求められていることから、必要性は高い事業である。					
	効率性	3	相談者に対してアドバイスが適宜できるよう相談事例を検証し、蓄積されたノウハウを情報交換することで、効率的な事業執行に努めている。					
	手段の適切性	3	相談は来所もしくは電話によるもので、それぞれに対して助言を行う手段を取っている。					
	目的達成度	4	相談件数は、前年に比べて増加していることから、相談者の問題解決の一助となっていると思われる。					
[評価の理由](区民生活への影響を十分考慮すること)						評価結果	今後の方向性	拡大 改善 維持 縮小 廃止・終了
区民相談は、区政に関する意見・要望を把握する広聴機能も担っている。関係部署と連携を図りながら相談者の意図をしっかりと把握して適切なアドバイスができるように対応している。							維持	