

事業区分
相談

平成27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	事業の開始・終了年度		[事業開始]	昭和 2 5 年度	[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	区内在住・在勤・在学者					
	事業目的	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、問題の整理や解決を図るためのアドバイスをを行い、区民の利便を図る。					
	事業内容	<ul style="list-style-type: none"> ・一般相談: 区民の多種多様な相談に職員が随時応じる(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解決を促進するため、人権擁護委員の協力を得て、定例相談日を設けて相談に応じる(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、問題解決を促進するため、行政相談委員による定例相談日を設けて相談に応じる(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 (29年度)	24年度	25年度	26年度
	活動指標	一般相談 年間開設日数	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 年間開設日数	日	35	36	36	36
	成果指標	一般相談 年間相談件数	件	2,100	2,108	2,322	2,090
		人権身の上相談・行政相談 年間相談件数	件	95	97	115	97
	決算額	(単位: 千円)			366	419	614
	事務事業コスト (単位: 千円)	人にかかるコスト(人件費など)			7,175	7,295	8,729
		物にかかるコスト(物件費・維持補修費)			144	207	402
		その他のコスト(扶助費・補助費など)			213	213	213
		総経費			7,532	7,715	9,344
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)			7,532	7,715	9,344	
前回評価から改善した事項	相談内容的確な把握に努め、適切な専門部門への案内などの対応を図った。また区民相談案内リーフレットを作成して、窓口を設置したり関係部署に配布して、相談事業の周知に努めた。						
評価の視点	評価	評価の理由					
	必要性	3	社会状況の変化に伴い、区民が抱える問題は複雑化している。迅速な解決を図るための適切なアドバイスが求められており、ニーズは高いものと考えられる。				
	効率性	3	相談者に対して適切なアドバイスができるよう、相談事例を検討・分析し、相談業務に有効に活用している。				
	手段の適切性	3	一般相談は開庁日すべてにおいて、電話及び来庁により相談受付を行っている。相談に対し、助言や担当所管への案内など、適切に対応している。				
	目的達成度	3	年間2000件を超える相談に対応しており、問題解決の一助になっている。				
[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	
複雑多岐化する相談者の諸問題を正確に把握することが、解決への第一歩である。その上で解決へ向けて必要な助言、場合によっては関係所管との連携を図るなど、より一層の充実を図っていく。						改善	拡大 改善 維持 縮小 廃止・終了