

平成 30 年度

葛飾区行政評価委員会 答申

平成 30 年 8 月

葛飾区行政評価委員会

答申にあたって

本委員会は、葛飾区が行政評価を本格実施した平成14年度以降、区が実施した施策及び事務事業の成果について区民の視点から評価を行い、今年で17年目を迎えることとなりました。

この間、行政評価委員会による評価を継続できましたのも、委員の皆様や事務局と一体となり、「葛飾区がよりよい街になるように」との想いで取り組んできた結果であると考えております。

今年度は、区で行われている行政評価制度の対象事務事業のうち、区が抱えている課題の効果的・効率的な解決のため、「災害対策備蓄品」、「社会参加セミナー」、「ぜん息児水泳教室」、「雨水貯水槽設置費助成」、「ファミリーサポートセンター運営委託」、「区民相談事務」の6事務事業について評価を行いました。

「災害対策備蓄品」では、近年の震災や水害の経験を踏まえ、災害時に必要な食料や生活必需品を迅速かつ的確に避難者へ供給するため、ニーズをとらえた備蓄品の更新や充実、備蓄倉庫の管理の徹底などについて、幅広く議論を交わしました。また、「ファミリーサポートセンター運営委託」では、子育て中の家庭の支援という見地から、地域における相互援助活動という制度の趣旨を活かしつつ、援助を必要とする方に必要なサポートが行き届くよう、サポート会員の増加策やサービス内容の充実について議論を交わしました。

審議にあたっては、事務事業の所管課長からのヒアリングや現場視察を通じて、事務事業を取り巻く現状を十分認識することにより、真に実効性のある評価を行うように努めてまいりました。

また、委員会の運営にあたりましては、議事要旨の公開や本委員会の活動内容の積極的な公開等にも努めてまいりました。

こうした取組が、行政評価委員会はもとより、区政に対する区民の関心を高めることになると考えております。

以下、別添のとおり事務事業に対する評価結果をとりまとめました。

貴職におかれましては、この評価結果を区民の声として受け止めていただき、ぜひとも、区民生活のさらなる向上のために役立てていただきたいと願っております。

平成30年8月30日
葛飾区行政評価委員会
会長 大石 雅也

葛飾区行政評価に関する答申

平成 30 年 7 月 4 日、貴職から、「災害対策備蓄品」「社会参加セミナー」「ぜん息児水泳教室」「雨水貯水槽設置費助成」「ファミリーサポートセンター運営委託」「区民相談事務」の 6 事務事業につき、それぞれ意見を求められました。

これまで、慎重に審議を重ねてまいりましたが、このたび、別添のとおり結論を得ましたので、ここに提言として答申いたします。

平成 30 年 8 月 30 日

葛飾区長 青 木 克 徳 殿

葛飾区行政評価委員会

会 長 大 石 雅 也
小松原 昭 芳
安 藤 希 與 子
江 川 康 夫
大 畑 廣 行
大 山 安 久
折 登 紀 昭
上 村 幸 一
佐 藤 博 巳
篠 崎 純 子
谷 本 綾 乃
千 田 敏 惠
西 山 惠 子
村 上 牧 夫

目 次

第一分科会 活動経過	1
第二分科会 活動経過	2
葛飾区行政評価委員会の評価結果（第一分科会）	3
1 災害対策備蓄品	4
2 社会参加セミナー	7
3 ぜん息児水泳教室	10
葛飾区行政評価委員会の評価結果（第二分科会）	13
1 雨水貯水槽設置費助成	14
2 ファミリーサポートセンター運営委託	17
3 区民相談事務	20

葛飾区行政評価委員会 活動経過【第一分科会】

回数	日程	場所	内容	対象事務事業
全体会 (第1回)	7月4日(水) 午後2時～4時	庁議室	○ 区長より、委嘱 ○ 制度の概要・評価方法の説明	—
第1回	7月12日(木) 午前10時～正午	高砂地区 センター	○ 事業ヒアリング	災害対策備蓄品
第2回	7月24日(火) 午前10時～正午	703会議室	○ 事業ヒアリング	社会参加セミナー
第3回	7月26日(木) 午前10時～正午	701会議室	○ 事業ヒアリング	ぜん息児水泳教室
第4回	8月3日(金) 午後2時～4時	庁議室	○ 事業評価	災害対策備蓄品
第5回	8月8日(水) 午前10時～正午	706会議室	○ 事業評価	社会参加セミナー
				ぜん息児水泳教室
第6回	8月20日(月) 午後2時～4時	教育委員会 室	○ 答申内容のまとめ	災害対策備蓄品
				社会参加セミナー
				ぜん息児水泳教室
全体会 (第2回)	8月30日(木) 午後2時30分～4時30分	庁議室	○ 答申内容の確認 ○ 区長へ答申	—
全体会 (第3回)	平成31年2月上旬頃	庁議室	○ 答申内容を踏まえた取組内容報告等	—

葛飾区行政評価委員会 活動経過【第二分科会】

回数	日程	場所	内容	対象事務事業
全体会 (第1回)	7月4日(水) 午後2時～4時	庁議室	○ 区長より、委嘱 ○ 制度の概要・評価方法の説明	—
第1回	7月11日(水) 午前10時～正午	庁議室	○ 事業ヒアリング	雨水貯水槽設置費助成
第2回	7月17日(火) 午前10時～正午	男女平等 推進 センター 洋室D	○ 事業ヒアリング	ファミリーサポートセンター 運営委託
第3回	7月20日(金) 午前10時～正午	庁議室	○ 事業ヒアリング	区民相談事務
第4回	7月31日(火) 午前10時～正午	庁議室	○ 事業評価	雨水貯水槽設置費助成
				ファミリーサポートセンター 運営委託
				区民相談事務
第5回	8月9日(木) 午前10時～正午	庁議室	○ 事業評価	雨水貯水槽設置費助成
				ファミリーサポートセンター 運営委託
				区民相談事務
第6回	8月20日(月) 午前10時～正午	庁議室	○ 答申内容のまとめ	雨水貯水槽設置費助成
				ファミリーサポートセンター 運営委託
				区民相談事務
全体会 (第2回)	8月30日(木) 午後2時30分～4時30分	庁議室	○ 答申内容の確認 ○ 区長へ答申	—
全体会 (第3回)	平成31年2月上旬頃	庁議室	○ 答申内容を踏まえた取組内容報告等	—

葛飾区行政評価委員会の評価結果

(第一分科会)

- 1 「災害対策備蓄品」
- 2 「社会参加セミナー」
- 3 「ぜん息児水泳教室」

葛飾区行政評価委員会の評価結果

評価対象事務事業名	災害対策備蓄品	所管課	地域振興部 危機管理課
-----------	----------------	-----	------------------------

項目		提言内容
実績状況	成果	<ul style="list-style-type: none"> ・備蓄食料は、都と区の役割分担及び都の被害想定に基づき必要な量を備蓄しているものの、より大きな被害が発生することを想定して、備蓄を拡充すべきである。 ・備蓄食料の入替えに伴うロスは減らしていく必要があるが、防災訓練で配布するなどの工夫をしており評価できる。
	コスト	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時に備蓄品を迅速かつ的確に避難者に配給するためには、平常時から備蓄品の整理・管理を徹底する必要があるが、区職員の監督のもと整理作業を委託し、予算や人手をかけてでも進めていくべきである。 ・備蓄品の整理に当たっては、災害時に混乱なく使用できるよう、箱の表示や収納方法を工夫すべきである。
今後の方向性		改善
		<p>【備蓄品の更新】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・備蓄品は、災害時に実際に役立つものであること、時代によって避難者のニーズが変わっていくことを踏まえ、必要な買替えを進めるべきである。たとえば、毛布については避難所生活の負担にならないコンパクト型毛布に、投光器については現行のハロゲン型より少ない消費電力でより明るいLED型へ買い替えるなど、順次整備していくべきである。 ・消費期限のない生活用品などの備蓄品についても、入替え基準を定めるなどして、適宜更新、充実を図っていくべきである。 ・更新に伴い不要となる備蓄品の処分については、必要としているところへ寄付するなどの有効活用も含めて検討すべきである。 ・更新に当たっては、決まった数量を備蓄するだけでなく、近年、大きな災害が多発していることから、備蓄品が不足する危険性を考慮して、備蓄数量を増やすべきである。 <p>【備蓄品の充実】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレについては、食料や水と同様に不可欠なものである。マンホールトイレや固化材を活用するなど、十分に準備すべきである。 <p>【給水対策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・飲用水として災害時に実際に使用することのできない給水タンクについては、処分するか別の用途により再利用することを検討すべきである。 ・災害時の生活用水については、井戸水の積極的な活用を図りつつ、プールの水を活用するなど、別の手段による確保策を充実させるべきである。 <p>【備蓄場所】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・備蓄場所を2階以上に設置するなど、水害時を想定した備蓄場所とすべきである。 ・災害時には、全国から応援物資が届くことが想定されるため、収納場所について考慮すべきである。 <p>【広報活動の充実】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害時に必要な情報については、ケーブルテレビの積極的な活用をはじめ、ラジオやSNS、回覧板を活用するなど周知方法を工夫し、常に区民に行き届くようにすべきである。 ・災害時の協定については、災害発生時に機能するよう、協定を結んでいる内容を定期的に確認する等、日頃から協力関係を築いていくべきである。

平成30年度 行政評価委員会評価表

事業名	災害対策備蓄品	担当部	地域振興部
		担当課	危機管理課

基本情報

施策番号	1002	災害に対する確な対応と迅速な復旧ができる体制にします
事業の目的	災害時に必要な食料や生活必需品を備蓄し、発災時にその物資を迅速かつ的確に避難者へ供給することで避難者の生命を守る。	

実施内容	<p>地域防災計画に基づき、区民、事業所は、自助として最低限3日分、できれば7日分の備蓄を行い、区及び都がそれを補完するための公的備蓄を行う。さらに、物資等の調達、備蓄倉庫・広域輸送基地、車両等輸送手段の確保及び円滑な物資搬送を行う。</p> <p>①区と都の備蓄の分担に基づき、区は1日分を目標に約46万食のビスケットやアルファ米、3日分を目標に調製粉乳を、また毛布や簡易トイレ等生活必需品を学校等の避難所に分散備蓄している。</p> <p>②食料及び生活必需品の確保のため、事業者と食料及び生活必需品の供給に関する協定を締結している。</p> <p>③飲料水及び生活用水の供給のため、給水拠点として、金町浄水場、水元給水所の2箇所と、上千葉・新小岩・浜江東公園の3箇所の応急給水槽が都によって整備され、都と区との役割分担により給水活動を行う体制が構築されている。</p> <p>④その他の飲料水や生活用水の備えとして、小中学校の受水槽、プールの活用、震災対策用深井戸の整備、協定による協力井戸等の給水手段を整備している。</p> <p>⑤物資等の輸送については、トラック協会等の団体と協定を締結し、災害時の輸送手段の確保を図っている。また、燃料の確保として石油商業組合と協定を締結している。</p>
------	---

実績情報

成果指標									
目標・実績	指標	指標の根拠	単位	区分	27年度	28年度	29年度	目標	30年度
	備蓄食料充足率	備蓄食数/備蓄目標 ※ 462,450食(備蓄目標)=130,630人(避難所生活者数)×3食+70,560人(帰宅困難者数)×1食	%	目標	100	100	100		100
			実績	97	110	134		—	
実績の評価・分析	<p>区と都の備蓄の分担に基づき、必要な物資の確保はできている。また適切な入替により定期的な備蓄品の更新を実施できている。今後は、備蓄買替にかかるコストの平準化や備蓄倉庫の管理徹底、ニーズを捉えた備蓄品の整備等効率的な事業運営をしていくことが課題である。</p>								



活動指標									
目標・実績	指標	指標の根拠	単位	区分	27年度	28年度	29年度	目標	30年度
	備蓄食料年間買い替え数	—	食	目標	180,480	105,780	132,780		132,840
			実績	180,860	100,420	124,526			
			目標						
			実績						
			目標						
			実績						

今後の方向性

評価の視点 ①方向性 ②実施内容 ③実施方法	②	首都直下地震では、生活物資の輸送が数日間困難となることが想定されるため、現在、区は自助による備蓄（できれば7日分の家庭内備蓄）、3日分の公的備蓄（区は1日分、都が2日分）を進めている。食料、生活必需品については、高齢者、乳幼児等の災害時要配慮者、食物アレルギーの防止、男女のニーズの違い等にも配慮し調達・供給する必要がある。また、多様なニーズに応えるためには、新たな備蓄品の保管スペースを確保する必要がある。こうした状況のなか、区として避難者のニーズにどこまで応えるべきか、また限られた倉庫スペースにどのように効率的に保管・管理していったらよいか、ご意見をいただきたい。
所管課の見解	改善	最近の国や東京都などの防災対策の進展を踏まえ、初期対応に必要な十分な量の物資を把握し、避難者の多様なニーズに応えた物資の供給を実施する。そのために災害対策用備蓄品の品目や規格、数量を見直すとともに、現在配備されている防災用品についても、機能性が強化され、省エネ・省スペース化された物への買替を促進するなど限られたスペースの中で、区民のニーズに対応した効率的な公助としての備蓄を進めていく。

コスト内訳(決算)(千円)

項目		27年度	28年度	29年度	コストの主な内訳
収入	特定財源				
	国庫支出金	0	0	0	
	都道府県支出金	0	0	0	
	その他	0	0	0	
一般財源 (a)		66,112	47,622	57,101	
事業費	直接事業費 (b)	61,402	42,912	53,001	
	消耗品費	44,404	25,930	39,328	ビスケット、アルファ米、保存水の購入等
	通信運搬費	0	1,009	371	備蓄品運搬費等
	手数料	0	0	199	廃棄備蓄物資分別作業
	委託料	944	299	1,153	備蓄品産業廃棄物処理委託等
	備品費	16,054	15,674	11,950	マンホールトイレtent、自動ラッピングトイレ購入等
人件費等	職員人件費 (c)	4,710	4,710	4,100	
	人件費	3,950	3,950	3,200	
		0.50人	0.50人	0.40人	
	再任用職員	760	760	900	
		0.20人	0.20人	0.20人	
	間接費 (d)	0	0	0	
	調整額 (e)	325	450	380	
	減価償却費	0	0	0	
	金利	0	0	0	
	退職給与引当	325	450	380	
	(控) コスト対象外	0	0	0	
トータルコスト (f=b+c+d+e)		66,437	48,072	57,481	

単位あたりコスト	項目	27年度	28年度	29年度	コスト増減の理由
	単位の定義	備蓄食料年間買い替え数 (食)			
	実績数値 (g)	180,860	100,420	124,526	
	単位あたり区単コスト (a/g)	365.54円	474.23円	458.55円	
	単位あたりコスト (f/g)	367.34円	478.71円	461.60円	

平成29年度はビスケットやアルファ米に加え、調製粉乳の買替えもあり、備蓄品の買替数量が多かった。

葛飾区行政評価委員会の評価結果

評価対象事務事業名	社会参加セミナー	所管課	福祉部 高齢者支援課
-----------	-----------------	-----	-----------------------

項目		提言内容
実績状況	成果	<ul style="list-style-type: none"> ・自主グループに対し、一定の支援を行っていることは評価できる。 ・高齢者の仲間づくりを支援し、社会参加につなげていく本事業は必要な事業であると評価できる。
	コスト	<ul style="list-style-type: none"> ・セミナー参加者の減少に伴い、単位当たりコストが高くなっているため、東京都の補助金の対象となる範囲内で、参加者が見込めるテーマを設定し、より多くの高齢者にセミナーに参加してもらう必要がある。
今後の方向性		<h3 style="margin: 0;">改善</h3> <p style="margin: 10px 0;">団塊の世代全員が後期高齢者となる2025年に向けて、高齢者の社会参加を促進し、シニアの活動場所づくりの支援を充実する必要がある。そのため、当該事業について、次のとおり取り組むべきである。</p> <p>【セミナーのテーマ設定】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・セミナーの参加者数を増加させるため、様々な活動ニーズや他の区事業等の情報を集めて、時代に適合した適切なテーマを検討する必要がある。そのため、現存する自主グループや高齢者クラブ等の団体と協働しながら、テーマ設定を行う人材や体制が必要である。 ・高齢者の社会参加活動を支援するシニアリーダーを育てていくことも、より多くのシニア層に参加していただく上で有効な手段である。 ・観光客も増えていることから、語学ボランティアの育成等も社会参加のテーマとしてはどうか。 ・区内の大学とのタイアップなど、若い世代との世代間交流の視点をもったテーマを設定してはどうか。 <p>【セミナーの開催場所】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・セミナーは、区中心部だけでなく、地域バランスを考慮して開催するよう工夫をすべきである。 <p>【セミナーのPR】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・セミナー参加者数を増加させるには、チラシを置くだけといった方法だけでは不十分であり、自治町会や高齢者クラブへの呼びかけや、口コミ、回覧板を活用するなど、事業の周知を徹底すべきである。 <p>【自主グループへの支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主グループは高齢者支援課からの自立を目指すべきであり、高齢者支援課は自立に必要な支援を行っていくべきである。 ・高齢者支援課は、庁内でボランティアを必要としている事業を実施している課や団体と協働してセミナーを開催し、その後の支援は主管課や団体に任せていくべきである。

平成30年度 行政評価委員会評価表

事業名	社会参加セミナー	担当部	福祉部
		担当課	高齢者支援課

基本情報

施策番号	施策	0401	高齢者がサークル活動や就労の場を持ち、元気に生活できるようにします
事業の目的	シニア世代の社会参加のきっかけ・仲間づくりや、ボランティアなど地域活動のための知識や技術を習得することを支援する。		

実施内容	<p>【概要】</p> <p>1 セミナー実施 シニアの方々を対象に、社会参加のきっかけ・仲間づくりや、「会社」から「地域」への活動基盤の転換をはかり、講座修了後に地域で活動を始められるように各種のシニアボランティア養成講座を実施する。</p> <p>2 自主グループの支援 セミナー終了後に具体的なボランティア活動を行う受け皿としての自主グループ作りを支援する。</p> <p>【事業内容】</p> <p>1 セミナー実施 1回2時間を基本として数回に分けて開催する。 講座は発表会や体験活動等、ボランティア活動に繋がる内容で行う。 受講料は、講師謝礼の1/2を受講者人数で割った金額を設定している。</p> <p>2 自主グループの支援 自主グループ設立の際に必要な会則制定やグループ運営上の助言、活動の場を確保するための情報提供などを行う。</p>
------	---

実績情報

成果指標								
目標・実績	指標	指標の根拠	単位	区分	27年度	28年度	29年度	30年度
		社会参加活動開始率	活動開始者数/セミナー参加者数×100	%	目標	60	70	70
実績					77	82	100	
目標								
実績								
実績の評価・分析	<p>本事業は、平成14年から、シニア世代が社会参加や仲間づくりのきっかけとしての講座を開催するとともに、終了後はボランティアなどの地域活動を継続できるよう、必要な知識や技術を取得するために実施している。</p> <p>平成27年度及び28年度は3講座(バルーンアート、花壇づくり及び絵本読み聞かせのボランティア養成)を、29年度は花壇づくりボランティア養成講座を1講座開催し、それぞれ経験豊富な専門の講師がわかりやすい指導を行い、受講終了後のアンケートにおいても受講生の高い評価を得た。</p> <p>また、各講座とも、当初の予定どおり自主グループを立ち上げることができ、修了者のグループ参加率も高い水準で推移している。</p> <p>事務担当者が、参加しやすい、活動しやすい分野の講座内容を選ぶ工夫をするとともに、講座終了前から、自主グループが円滑に立上るようきめの細かい支援を行っている成果が表れているものとする。</p>							



活動指標								
目標・実績	指標	指標の根拠	単位	区分	27年度	28年度	29年度	30年度
		セミナー参加者数	-	人	目標	60	64	20
実績					60	51	6	
目標								
実績								
	設立支援を行った自主グループ数	-	グループ	目標	3	3	1	目標 1
				実績	3	3	1	
				目標				
				実績				

今後の方向性

評価の視点 ①方向性 ②実施内容 ③実施方法	③	社会参加セミナーについては、平成24年度に行政評価委員会の評価を受けたが、提言を踏まえ、ボランティアや自主グループの活動に取組みやすいよう見直しを行い実施している現状について、その内容を含め実施方法を再度評価していただきたいと考えている。 近年、成果指標の実績値は向上しているが、毎年新規の講座を開催しつつ、過去に結成された自主グループのうち数団体に対しては、養成講座の開催や活動場所の確保、様々な相談への対応などの支援も行っており、両者を合わせた業務量は大きく、このため新規講座の回数を限定せざるを得ない傾向にある。 限られた職員数で、自主グループに対する適切な運営支援と高齢者の社会参加を促す新規講座の開催を両立していくことに課題を感じているため、事業実施方法の改善につながる提言をいただきたい。
所管課の見解	改善	本事業は平成14年度の開始以来、高齢者の社会参加のきっかけづくりとして様々な講座を実施しており、講座修了者が継続してボランティア活動をするために団体を結成したケースも多数にのぼる。 現在活動している団体の中には自らボランティア養成を進めている団体がある。今後、そうした団体や類似の事業との連携を図り、より多くの区民が社会参加できるしくみへと改善していきたい。

コスト内訳(決算)(千円)

項目		27年度	28年度	29年度	コストの主な内訳
収入	特定財源				
	国庫支出金	0	0	0	
	都道府県支出金	90	98	42	高齢社会対策区市町村包括補助事業補助金 補助率1/2
	その他	131	120	13	講座受講料
一般財源 (a)		7,989	7,999	6,843	

事業費	直接事業費 (b)	310	317	98	
	報償費	293	297	90	講座講師謝礼
	消耗品費	13	15	5	講座材料費、色上質紙
	通信運搬費	4	5	3	講師連絡・打合せ用、資料送付用等郵送料
人件費等	職員人件費 (c)	7,900	7,900	6,800	
	人件費	7,900	7,900	6,800	
		1.00人	1.00人	0.85人	
	再雇用職員	0	0	0	
		0.00人	0.00人	0.00人	
	間接費 (d)				
	調整額 (e)	650	900	807	
	減価償却費	0	0	0	
	金利	0	0	0	
	退職給与引当	650	900	807	
	(控) コスト対象外	0	0	0	
トータルコスト (f=b+c+d+e)		8,860	9,117	7,705	

項目	27年度	28年度	29年度	
単位の定義	セミナー参加者数 (人)			コ ス ト 主 な ト 理 増 減 の 理 由
実績数値 (g)	60	51	6	
単位あたり区単コスト (a/g)	133,150.00円	156,843.14円	1,140,500.00円	
単位あたりコスト (f/g)	147,666.67円	178,764.71円	1,284,166.67円	
単 位 あ た り コ ス ト				
平成29年度は講座数を減らしたことに伴い定数配分を見直したため人件費が下がり、トータルコストも減少した。 一方、参加人数は大幅に減ったため単位コストは増加した。				

葛飾区行政評価委員会の評価結果

評価対象事務事業名	ぜん息児水泳教室	所管課	健康部 地域保健課
-----------	----------	-----	--------------

項目		提言内容
実績状況	成果	<ul style="list-style-type: none"> 参加者の満足度が非常に高い事業である。 区内のぜん息児の総数に対し、本事業に参加できる児童数が少ないことが課題である。
	コスト	<ul style="list-style-type: none"> より多くのぜん息児が教室へ参加できるようにするため、環境再生保全機構と補助金に係る調整を行うとともに、不足する部分については区で独自に事業費を計上することを検討すべきである。
今後の方向性		改善
		<p>【参加者数増加のための工夫】</p> <ul style="list-style-type: none"> 当事業は、ぜん息児と保護者にとって必要な事業であるため、区内複数か所、少なくとも2か所で実施すべきである。 身近な地域で教室に参加できるようにするためには、開催場所について地域の偏りをなくす必要がある。そのため、地域の偏りなく委託業者を選定できるように契約方法を改める、といった対策を講じるべきである。 より多くの場所で開催できるよう、医師会への協力を依頼して、水元や奥戸の区のプールを利用することも検討すべきである。 高学年の参加、保護者の送迎に配慮し、開催時間を検討すべきではないか。 当該教室への参加率が後半に低くなる傾向があるため、開催時期や開催期間（例えば3～4か月）を見直し、その分、募集者を増やす方が、参加者・参加率が増えて効果が高いのではないか。 <p>【成果指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 再参加者が多いことから、一定の効果が出ていることが予測されるが、ぜん息症状の改善を目的とした事業であるため、漠然とした満足度ではなく、ぜん息の改善の具合を数値化する必要がある。 ぜん息の改善状況について、保護者にアンケートを取るといった方法も必要である。 <p>【区の事業への関わり】</p> <ul style="list-style-type: none"> 委託業者が実施する事業内容についてはしっかり監督するとともに、区としても、積極的に事業実施に関わっていくべきである。 <p>【ぜん息児の体力づくりへの支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> ぜん息症状改善につなげるため、国の補助金の対象とならない事業であっても、区独自でぜん息児の体力づくりを支援する取組みをしてはどうか。

平成30年度 行政評価委員会評価表

事業名	ぜん息児水泳教室	担当部	健康部
		担当課	地域保健課

基本情報

施策番号	施策	0101	地域ぐるみの健康づくりを展開し、区民の健康づくりを支援します
事業の目的	水泳をすることによりぜん息の症状の改善につなげていくことを目的とする。また、本事業への参加をきっかけとして、水泳以外にも定期的に運動を続けるなど継続した体力づくりにつなげる。		

実施内容	<p>■ 事業内容 ぜん息を持つ区内在住の小学生を対象として、ぜん息症状の改善につなげることを目的として、水泳教室を実施するとともに、保護者を対象に知識普及のための講演会を実施するもの</p> <p>■ 経緯 平成17年度から事業開始。当初は区が委託する水泳指導員が指導 平成20年度から民間事業者(スポーツクラブ)に業務委託 ※ 区は参加者の募集及び決定を行う。事業の実施については、医師や看護師の配置、会場(プール)の提供を含め民間事業者(スポーツクラブ)に委託している。</p> <p>■ 平成29年度実施状況 【募集方法】医療機関へのポスターの掲示(450枚)、区ホームページ掲示、区内全小学校にリーフレット配布(22,000枚) 【対象者】ぜん息を持つ区内居住の小学校1年生～6年生 【募集数】45人(応募多数の場合は抽選) 【費用】参加費の自己負担無し(保険料は自己負担) 【時期】6月～3月 毎週月曜日(施設休館日)年間36回 【プログラム】泳力により3～4グループに分け、専任コーチが泳力の向上を指導する。一定期間に泳力を確認し上級のクラスに行く。 【実施場所】セントラルウェルネスクラブ京成小岩(所在地:葛飾区鎌倉4-2-1) 【講演】子どもがプールに入っている間に、保護者に対して、専門医を招いてぜん息の検査や診断、発作時の対応と発作を起こさないための治療、環境整備の重要性、健康の管理などについて講演を行っている。</p>
------	--

実績情報

成果指標								
目標・実績	指標	指標の根拠	単位	区分	27年度	28年度	29年度	30年度
	満足度		「事業に参加した満足度」	%	目標	90	95	95
実績					85	95	92	
実績の評価・分析	<p>本事業は平成20年度から民間事業者(スポーツクラブ)に委託して実施している。 参加者の「事業に参加した満足度」については「たいへんよかった」「よかった」と回答した割合が、85%～95%と、満足度の高い事業となっている。 参加者数について、平成27年度は目標値を下回っているが、これは、実施場所が青戸から江戸川区との境、鎌倉に変更になったためと思われる。また、平成27年度以降は会場が固定化しているため再参加者が多くなっている。なお、平成29年度参加者に占める再参加者の割合は、66%である。</p>							



活動指標								
目標・実績	指標	指標の根拠	単位	区分	27年度	28年度	29年度	30年度
	参加者数		参加者数	人	目標	1,040	1,040	1,134
実績					864	1,124	1,087	
開催日数		開催日数	日	目標	36	36	36	目標 36
				実績	36	36	36	
				目標				
				実績				
				目標				
				実績				

今後の方向性

評価の視点 ①方向性 ②実施内容 ③実施方法	②	ぜん息を持つ児童数の総数は減少傾向にある中、罹患率は約4%と大きく変化していないが、罹患患者全体から見た本事業への参加者の割合は5.6%に留まっている。ぜん息を持つ児童は区内全域にいる一方、競争入札により同一事業者が受託しているため本事業の開催場所に偏りがあり、再参加者の割合も高い。より多くの新規の児童が本事業に参加できる仕組みづくりが必要である。 また、参加者に継続した体力づくりへの動機づけを行うための仕組みについてもご意見をいただきたい。
所管課の見解	改善	区内複数か所で水泳教室を開催するなどの工夫をすることで、より多くの新規の児童が本事業に参加できる体制を整備していきたいと考えている。 また、水泳教室の成果について、受託事業者から児童と保護者に報告をする仕組みを作ることで、児童や保護者に対して継続的な体力づくりへの動機づけを行える体制を整備していきたいと考えている。

コスト内訳(決算)(千円)

項目		27年度	28年度	29年度	コストの主な内訳
収入	特定財源				
	国庫支出金	0	0	0	
	都道府県支出金	0	0	0	
	その他	3,030	2,759	3,053	公害健康被害予防事業助成金(独立行政法人環境再生保全機構)
一般財源 (a)		379	379	391	

事業費	直接事業費 (b)	3,014	2,743	3,044	
	委託費	2,850	2,538	2,850	ぜん息水泳教室実施委託費
	消耗品費	47	47	44	ピークフロー測定用マウスピース
	手数料	94	125	125	主治医意見書作成手数料
	通信運搬	23	33	25	主治医意見書・決定通知書送付等
人件費等	職員人件費 (c)	395	395	400	
	人件費	395	395	400	
		0.05人	0.05人	0.05人	
	再雇用職員	0	0	0	
		0.00人	0.00人	0.00人	
	間接費 (d)				
	調整額 (e)	33	45	48	
	減価償却費	0	0	0	
	金利	0	0	0	
	退職給与引当	33	45	48	
(控)コスト対象外	0	0	0		
トータルコスト (f=b+c+d+e)		3,442	3,183	3,492	

単位あたりコスト	項目	27年度	28年度	29年度	コスト増減の理由
	単位の定義	延べ参加者数 (人)			
	実績数値 (g)	864	1,124	1,087	
	単位あたり区単コスト (a/g)	438.66円	337.19円	359.71円	
	単位あたりコスト (f/g)	3,983.80円	2,831.85円	3,212.51円	

平成29年度は前年に比較して、延べ参加者が減少したため、単位コストが上がった。

葛飾区行政評価委員会の評価結果

(第二分科会)

- 1 「雨水貯水槽設置費助成」
- 2 「ファミリーサポートセンター運営委託」
- 3 「区民相談事務」

葛飾区行政評価委員会の評価結果

評価対象事務事業名	雨水貯水槽設置費助成	所管課	環境部 環境課
-----------	------------	-----	------------

項目		提言内容
実績状況	成果	<ul style="list-style-type: none"> ・本事業は20年間続いてきた事業であるが、当初は年間60件を超えていた雨水貯水槽の設置件数も現在では20件以下にとどまっている。現状では、事業目的として掲げられている「雨水利用を促進する」という目的を達成できていない。 ・また、災害時の代替水資源の観点からみても他人と共同利用するには容量不足であり、災害対策の観点からみても都市型洪水を防止するという目的に寄与できていない。
	コスト	<ul style="list-style-type: none"> ・設置件数も減少傾向にあり、事業目的を達成するために、効率的・効果的なコストの掛け方がなされていない。
今後の方向性		廃止
		<p style="text-align: center;">【雨水貯水槽の設置費助成について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・環境課の事業としては、災害対策の観点からではなく環境保全に対する効果を踏まえて今後の方向性を検討すべきであり、その観点からいえば、過去数年にわたり成果が上がっていない。事業として成果が上がっていないのであれば、当該事業は廃止するべきである。 <p style="text-align: center;">【今後の雨水利用促進のための事業の見直しについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・雨水利用を促進するという目的を達成できていないため、現在の助成事業は廃止すべきであるが、環境施策としての雨水利用促進については、再度良く検討し、新規事業を立ち上げて実施していくか、既存事業を再構築して取り組むべきである。 ・公共施設をはじめとして既に設置されている雨水貯水槽についても、十分に活用されているとはいえず、その活用方法について更なる周知を行うなどの利用促進を図るべきである。

平成30年度 行政評価委員会評価表

事業名	雨水貯水槽設置費助成	担当部	環境部
		担当課	環境課

基本情報

施策番号	1302	豊かな自然を守り育てます
事業の目的	都会で得られる資源である雨水を身近な資源として利用するとともに、都市型洪水の防止や環境の向上に寄与する雨水利用を促進する。	

実施内容	<p>雨水貯水槽設置助成</p> <p>○補助対象者</p> <p>区内にある住宅などに雨水貯水槽(容量100L以上)を設置し、設置者本人が引き続き雨水利用を行う方。</p> <p>○助成対象になる雨水貯水槽</p> <p>①小型雨水貯水槽 容量が100L以上500L以下で、既製品のうち別に指定するもの。</p> <p>②大型雨水貯水槽 容量が500L超で、既製品のうち別に指定するもの。</p> <p>③②に定めるものの他、大型雨水貯水槽のうち区長が必要と認めるもの。</p> <p>○補助内容</p> <p>①小型雨水貯水槽 補助額 貯水槽の本体価格及び設置費の合計金額の2分の1(補助限度額 25,000円) ※設置費の上限は10,000円(配送費は設置費に含む。)</p> <p>②大型雨水貯水槽 補助額 貯水槽の本体価格(必要最小限の付属品の購入費含む)及び設置費の合計金額の2分の1 (補助限度額 貯水槽100L当たり5,000円で計算し、50,000円を限度) ※設置費の上限は20,000円(配送費は設置費に含む。)</p>
------	---

実績情報

成果指標									
目標・実績	指標	指標の根拠	単位	区分	27年度	28年度	29年度	目標	30年度
	民間建物への設置率	雨水貯水槽助成件数 累計/区内家屋数× 100	%	目標	1.00	1.00	1.00		1.00
			実績	0.67	0.68	0.69			
実績の評価・分析	<p>制度開始以降、延べ717件(159.6㎡)の設置を進めてきた。ホームページや広報かつしか(年間2回予定)、イベント(環境緑化フェア、環境パネル展(地区センターなど3箇所各1週間ごとに展示)などで継続的に普及啓発を図っているが、近年は年間助成件数が減少傾向にある。</p> <p>設置者へのアンケートにおいては植物への散水用に使っている方がもっとも多く、申請者も個人が多数を占めている。事業開始から20年が経過し、一定程度、個人住宅の需要は満たしてきているものとも考えられる。</p>								



活動指標									
目標・実績	指標	指標の根拠	単位	区分	27年度	28年度	29年度	目標	30年度
	助成件数	—	件	目標	35	30	29		29
			実績	15	20	12			
			目標						
			実績						
			目標						
			実績						

今後の方向性

評価の視点 ①方向性 ②実施内容 ③実施方法	③	雨水貯水槽による雨水の利用は、平常時における水資源の有効活用を図るだけでなく、災害時の代替水資源としての利用や、下水道への雨水の集中的な流出を抑制するなど、様々な役割を担うものである。特に近年は、ゲリラ豪雨の影響による都市型洪水への対策としても有効なものであることから、今後も啓発を継続していきたいと考えている。 そこで、補助申請件数の向上に向けてPR方法や助成金額等につき、評価いただきたい。
所管課の見解	改善	設置者アンケートにおいて非常用水としての利用割合が多くなるなど、災害対策としての注目も高くなっている。災害用水、災害時都市型洪水といった新たな課題への対策として、今後も引き続きPRしていきたい。また、事業所からの設置申請が少ない(累計:24件)ことから、事業者への啓発に力を入れていくことで、今後も設置率向上を図れるものとする。また、設置費用自体が高額となるため、普及のために助成限度額の見直しも検討していきたい。

コスト内訳(決算)(千円)

項目		27年度	28年度	29年度	コストの主な内訳
収入	特定財源				
	国庫支出金	0	0	0	
	都道府県支出金	0	0	0	
	その他	0	0	0	
一般財源 (a)		1,907	2,001	1,870	

事業費	直接事業費 (b)	327	421	270	
	通信運搬費	6	4	3	補助金決定通知等
	補助金	321	417	267	雨水貯水槽設置補助金
人件費等	職員人件費 (c)	1,580	1,580	1,600	
	人件費	1,580	1,580	1,600	
		0.20人	0.20人	0.20人	
	再雇用職員	0	0	0	
		0.00人	0.00人	0.00人	
	間接費 (d)	0	0	0	
	調整額 (e)	130	180	190	
	減価償却費	0	0	0	
	金利	0	0	0	
	退職給与引当 (控) コスト対象外	130	180	190	
0	0	0			
トータルコスト (f=b+c+d+e)		2,037	2,181	2,060	

項目	27年度	28年度	29年度	コスト 主な 増 減 の 理由
単位の定義	助成件数 (件)			
実績数値 (g)	15	20	12	
単位あたり区単コスト (a/g)	127,150円	100,050円	155,833円	
単位あたりコスト (f/g)	135,817円	109,050円	171,667円	

助成件数の減少により、単位あたりのコストが上昇した。

葛飾区行政評価委員会の評価結果

評価対象事務事業名	ファミリーサポートセンター運営委託	所管課	子育て支援部 育成課
-----------	-------------------	-----	---------------

項目		提言内容
実績状況	成果	<ul style="list-style-type: none"> ・ファミリー会員は増加しており、子育て世帯には制度の認知が少しずつ広がってきていると考えられる。 ・一方で、サポート会員が不足しているため、利用者のニーズに一部応えられていない。
	コスト	<ul style="list-style-type: none"> ・コストとしては、現状の金額で問題ない。
今後の方向性		改善
		<p>【サービスの拡充】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・預かり場所をサポート会員宅に限定せず、ファミリー会員宅や児童館でもできるようにしてはどうか。 ・対象者の年齢の下限については、生後6か月より引き下げてはどうか。 ・兄弟姉妹の同時預かりをできるようにして、2人目は半額としてはどうか。 <p>【サポート会員数の増加策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子育て経験がなくてもサポート会員になれるようにしてはどうか。 ・サポート会員だった方に、再登録してもらえるように勧誘をしてはどうか。 ・サポート会員だった方に、どうすればサポート会員として活動できるかを聞いて、参考にしてはどうか。 ・例えば、ファミリー会員の感謝の気持ちがわかるようなビデオメッセージを作る、長くサポート会員として活動した方には感謝状を贈るなど、サポート会員にもメリットがあった方が良くはないか。 ・サポート会員の報酬が少ないため、例えば1時間あたり1,000円とするなど、報酬の増額を検討すべきである。 <p>【PR】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業内容や、サポート会員が不足していることについて、さらに周知していくべきである。 ・自治町会の女性部や高齢者の活動団体にも区でPRをして、効果があるか検証をしてはどうか。

平成30年度 行政評価委員会評価表

事業名	ファミリーサポートセンター運営委託	担当部	子育て支援部
		担当課	育成課

基本情報

施策番号	0603	仕事と子育てを両立しやすい環境を整えます
事業の目的	必要なときに、必要な子育ての援助を受けられるようにする。	

実施内容	<p>【概要】 運営委託先の葛飾区社会福祉協議会ファミリーサポートセンターにおいて、あらかじめ登録した、子育ての援助(保育園への送迎、夜間の一時的な預かり、病後児の預かり等)を依頼したい方(ファミリー会員)に対して、センターのアドバイザーや地域リーダーを通して調整し、あらかじめ研修を受け登録した、子育てを支援していただける方(サポート会員)に、支援を依頼する。 サポート会員への報酬等は、ファミリー会員からサポート会員に直接支払われる。(最初の1時間800円、以降30分ごとに400円)</p> <p>【ファミリー会員の要件】 区内在住・在勤・在学で生後6ヶ月から小学校6年生までのお子さんをお持ちの方</p> <p>【サポート会員の要件】 区内在住の20歳以上で、子育て経験がある方または保育士・看護師・教員等の資格をお持ちの方(要研修受講)</p>
------	---

実績情報

成果指標								
目標・実績	指標	指標の根拠	単位	区分	27年度	28年度	29年度	30年度
					目標			
実績								
目標								
実績								
実績の評価・分析	<p>ファミリーサポートセンター事業は、乳幼児や小学生等の児童を有する子育て中の労働者や主婦等を会員として、児童の預かりの援助を受けたい者と、援助を行いたい者との相互援助活動に関する連絡、調整を行うことにより、地域における育児の相互援助活動を推進するとともに、保育施設等への送迎や保育開始前や終了後、緊急時(冠婚葬祭等)の子どもの預かり等、多様なニーズへの対応を図ることを目的としている。相互援助活動の推進を目的としていることから、有償ボランティア的位置づけであり、サポート会員に支払われる報酬も、1時間当たり800円と安価に設定されている。 実績(延べ実施回数)を見ると、緩やかに減少傾向にあるように見えるが、それでも1日平均で15件程度の需要があり、ファミリー会員にとって必要な事業である。</p>							



活動指標									
目標・実績	指標	指標の根拠	単位	区分	27年度	28年度	29年度	30年度	
		延べ実施回数	—	回	目標	6,500	6,000	5,500	5,500
実績					5,323	5,216	5,143		
					目標				目標
					実績				
					目標				
					実績				

今後の方向性

評価の視点 ①方向性 ②実施内容 ③実施方法	②	ファミリー会員数が増加する一方で、援助の担い手であるサポート会員数は横ばいとなっており、サポート会員をいかに増やすかが課題であるが、安易に報酬を増やしてサポート会員増を図るのではなく、「有償ボランティア」「地域内での相互援助活動」といった制度の趣旨を活かしつつ、サポート会員を増やしたいと考えている。 社会福祉協議会としても、サポート会員拡大のため、ホームページや社協だより、社協イベント(年5、6回)時にパンフレット配布、FMかつしかで放送(年2回)などのPRを行っているが、なかなか効果が出ていない状況である。 限られた予算の中で、サポート会員数の問題解決のため、PR方法等についての提言をいただきたい。
所管課の見解	改善	ファミリーサポートセンター事業は、支援を受けたいファミリー会員と支援可能なサポート会員を調整し、マッチングさせることで、保育施設等への送迎や保育施設終了後の夜間の預かり(22時まで)、病後回復期の預かりなど、多様なニーズにこたえられる事業である。 サポート会員の確保のため、基本計画にも記載されている「人と人の結びつきが強い地域」という葛飾の強みを活かし、今後増えていく高齢者層の協働(ボランティア)意識を高めて、サポート会員としての活躍の場を提供し、サポート会員を増加させることで、今後も事業を継続していきたい。

コスト内訳(決算)(千円)

項目		27年度	28年度	29年度	コストの主な内訳
収入	特定財源				
	国庫支出金	4,033	4,033	4,033	子ども・子育て支援交付金(国) 1/3 基準額12,100千円
	都道府県支出金	4,033	4,033	4,033	子ども・子育て支援交付金(都) 1/3 基準額12,100千円
	その他	0	0	0	
一般財源 (a)		6,935	7,259	7,085	

事業費	直接事業費 (b)	14,843	15,167	14,991	
	委託料	14,843	15,167	14,991	運営委託料
人件費等	職員人件費 (c)	158	158	160	
	人件費	158	158	160	
		0.02人	0.02人	0.02人	
	再雇用職員	0	0	0	
		0.00人	0.00人	0.00人	
	間接費 (d)				
	調整額 (e)	13	18	19	
	減価償却費	0	0	0	
	金利	0	0	0	
	退職給与引当 (控) コスト対象外	13	18	19	
	0	0	0		
トータルコスト(f=b+c+d+e)		15,014	15,343	15,170	

項目	27年度	28年度	29年度	コスト 主な 増減 の 理由
単位の定義	延べ実施回数 (提供回数) (回)			
実績数値 (g)	5,323	5,216	5,143	
単位あたり区単コスト (a/g)	1,302.84円	1,391.68円	1,377.60円	
単位あたりコスト (f/g)	2,820.59円	2,941.53円	2,949.64円	

葛飾区行政評価委員会の評価結果

評価対象事務事業名	区民相談事務	所管課	政策経営部 すぐやる課
-----------	--------	-----	----------------

項目		提言内容
実績状況	成果	<ul style="list-style-type: none"> ・満足度が非常に高く、成果が上がっているといえる。 ・プライバシーの確保について、特に区政・一般相談は、改善の余地がある。
	コスト	<ul style="list-style-type: none"> ・国の事業を活用することで専門相談の経費を削減し、また役割分担を工夫することによって少人数の相談員でも相談に応じられる体制を構築している。
今後の方向性		改善
		<p>【認知率の向上】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本事業が、どの年代にも広く知られているか、認知率を捉えるようにすべきである。 ・広報かつしかやパンフレットの活用に加えて、イベント等においてもPRをするなど、本事業の周知を積極的に実施していくべきである。 <p>【相談環境の向上】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・プライバシーの確保の観点から、より相談しやすい環境になるように、以下の点について検討していくべきである。 <ul style="list-style-type: none"> ①待合スペースで相談者同士が顔を合わせずに済むような工夫 ②他の部署の相談スペース等の活用などによる相談用の個室の確保 ・よくある質問とその回答については、インターネットでも見られるようにしてはどうか。 ・「1回の相談時間が短い」という利用者の声があるため、状況に応じて延長も可能としてはどうか。 <p>【専門相談の改善】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国の事業を活用することなどにより本事業では報酬を支払っていない相談員については、交通費相当分の費用弁償は支払うべきである。 ・他の部署で実施している相談事業と重複しているものについては、精査して統合するなど、より効率的な相談体制とするべきである。

平成30年度 行政評価委員会評価表

事業名	区民相談事務	担当部	政策経営部
		担当課	すぐやる課

基本情報

施策番号	施策	—
事業の目的	区民が日常生活で直面する諸問題を、迅速かつ適切に解決できるよう、各種の相談事業を実施する。	

実施内容	<p>【事業概要】 昭和46年度に区民相談室を開設し相談事業をまとめた。法律相談等は昭和28年度から実施しているものもある。区民等が日常生活で直面する様々な問題を解決するにあたって、その一助となるよう相談事業を実施する。</p> <p>【相談種類】 区民相談室では①区政・一般相談②交通事故相談③法律相談等専門相談12種の相談事業を実施。 相談員は、区の再任用・再雇用職員、専門非常勤の交通事故相談員の他、葛飾弁護士倶楽部、東京税理士会葛飾支部、(社)葛飾区建築設計事務所協会、(公社)東京都宅地建物取引業協会葛飾区支部、東京都行政書士会葛飾支部、東京土地家屋調査士会葛飾支部、東京司法書士会城北支部、東京都社会保険労務士会葛飾支部、葛飾区行政相談委員協議会などの協力により、派遣されている。</p>
------	--

実績情報

成果指標								
目標・実績	指標	指標の根拠	単位	区分	27年度	28年度	29年度	30年度
		相談結果が「参考になった」人の割合	アンケートによる調査	%	目標	95	95	95
実績					91	94	94	
目標								
実績								
実績の評価・分析	<p>成果指標は、相談者への記入式のアンケートによる「相談結果が参考になった人の割合」とし、平成28・29年度では94%が「参考になった」と回答していることから、問題解決の一助となっている。</p> <p>活動指標である相談件数は、平成28年度から件数の計上方法の変更(他の窓口へ案内した場合の不算入等)を行ったこともあるが、変更後も減少傾向にある。特に区政・一般相談の件数に減少傾向が見られ、中でも、「その他」の相談件数が減少している。原因として、インターネットの普及等により以前に比べて比較的簡易な相談に関する解決手段が増えてきていること等が考えられ、特別区全体の一般相談の件数も減少している。</p> <p>なお、区政・一般相談は70%程度の利用率であるが、専門相談は利用率も適正水準(法律相談90%程度、税金相談90%程度、不動産取引相談70%程度、登記・測量相談60%程度等)であり、件数的にも横ばいで推移、概ね需要と供給のバランスもとれている。</p>							



活動指標								
目標・実績	指標	指標の根拠	単位	区分	27年度	28年度	29年度	30年度
		相談件数	①区政一般相談件数+②交通事故相談件数+③専門相談件数	件	目標	—	—	—
実績					8,496	7,599	7,265	
目標								
実績								
				目標				目標
				実績				
				目標				
				実績				

今後の方向性

評価の視点 ①方向性 ②実施内容 ③実施方法	③	区政・一般相談の実績の減少傾向については、事業目的は区民の諸問題の解決であることから相談件数の多寡を成果指標とするものではないが、現在は広報かつしか(毎月15日号)への掲載や地区センター等公共施設でのパンフレット配布、区民ホールでの特設相談、駅前での街頭相談等を行い、周知を図っている。周知方法について評価をいただきたい。 相談窓口の出先機関等への拡大については、過去に4か所の地区センターで相談を行ったものの件数が伸びず廃止した経緯があること、相談員ごとの得意分野によって相談者のマッチングしている現状も踏まえ、見送っている。窓口の実施体制についても評価をいただきたい。
所管課の見解	改善	周知方法については、今後はさらに、各種イベント(矯正展、消費生活展等)や高齢者の会合等にも参加し積極的に周知を図っていききたい。 また、区政・一般相談については、相談環境の向上を検討している。特に、相談ブースが連なり隣の相談者が見える状態であること(「個室にしてほしい」との利用者アンケートの声あり)、相談スペースと待合席との距離が近く、相談者のプライバシー確保が不十分であることなどの点が相談件数に影響を与えていることは否定できない。 限られたスペースの中で、相談ブースの配置やパーテーションの設置を工夫するなど、相談しやすい環境を整えて、区民が安心して相談でき、身近な人にも勧めていただけるような相談室を目指したい。

コスト内訳(決算)(千円)

項目		27年度	28年度	29年度	コストの主な内訳
収入	特定財源				
	国庫支出金	0	0	0	
	都道府県支出金	0	0	0	
	その他	0	0	0	
一般財源 (a)		45,282	43,954	49,616	

事業費	直接事業費 (b)	14,502	14,064	13,916	
	非常勤報酬	4,933	4,934	4,934	交通事故相談員報酬
	社会保険料	709	0	0	交通事故相談員社会保険料 (28年度から一般職員人件費へ)
	報償費	6,974	6,996	6,840	法律相談弁護士謝礼
	消耗品費	342	125	169	消耗品・書籍購入
	印刷製本費	34	63	38	区民相談のしおり印刷
	通信運搬費	36	39	33	相談事務郵送料
	手数料	1,405	1,907	1,895	専門相談
	筆耕翻訳料	0	0	7	専門相談員感謝状作成
	委託料	69	0	0	案内板作成
人件費等	職員人件費 (c)	30,780	29,890	35,700	
	人件費	28,180	27,390	33,100	
		7.20人	7.10人	7.20人	
	再雇用職員	2,600	2,500	2,600	
		1.00人	1.00人	1.00人	
	間接費 (d)	0	0	0	
	調整額 (e)	130	90	190	
	減価償却費	0	0	0	
	金利	0	0	0	
	退職給与引当	130	90	190	
	(控)コスト対象外	0	0	0	
トータルコスト(f=b+c+d+e)		45,412	44,044	49,806	

項目	27年度	28年度	29年度	コスト 主な 増 減 の 理由
単位の定義	相談件数(件) (①区政一般相談件数+②交通事故相談件数+③専門相談件数)			
実績数値 (g)	8,496	7,599	7,265	
単位あたり単コスト (a/g)	5,329.80円	5,784.18円	6,829.46円	
単位あたりコスト (f/g)	5,345.10円	5,796.03円	6,855.61円	

年々、相談件数が減少しているため、単位(相談1件)あたりのコストが上昇した。