

課名		市民相談課										市民相談課																														
基礎情報		実施計画		平成20年度評価						平成21年度計画						今後の事業展開																										
事務事業		第4次		第5次		実績			事後評価		活動			予算内訳(千円)			21年度業務計画における重点事業		必要性		事業手法				事業の改善提案		予算の方向性															
事業No.	総括フラグ	事務事業名	事務事業の目的・成果	対象(顧客)	事業区分	実施計画事業名	実施計画事業名	活動			事務事業の目的に対する成果の状況	20年度の取組に対する分析	活動		予算内訳(千円)		優先順位	重点事業の名称	①目的達成	②ニーズ	③成果	④継続性	事業の方向性	①人件費減	②通商の必要性	③民間活用	④市民協働	⑤その他	手法の変更の有無	改善時期(年度)	改善の内容	予算の方向性										
								活動	活動量・サービス量の達成状況				決算内訳(千円)		活動量・サービス量	活動ごとの予算額																	当該事務事業全体の予算額(合計)	活動ごとの予算額	21年度業務計画における重点事業	①	②	③	④	⑤	改善時期(年度)	改善の内容
									活動指標の名称	目標値			実績値	30,755																												
6		相談業務						行政相談週間における、国・県・市などの行政運営等に対する市民からの苦情等の相談	開設日数	年1日	年1日																							予算なし								
6		相談業務						電話や窓口等における市民生活や行政運営に関する相談	開設日数	249日	249日	4,918																						維持								
6		相談業務						市長による、市民からの苦情や相談等の受付	開設日数	年12日	年11日																							予算なし								
6		相談業務						弁護士による相談	弁護士数	年200人	年198人	6,594																						維持								
6		相談業務						税理士による相談	開設日数	年24日	年24日	240																							維持							
6		相談業務						司法書士による相談	開設日数	年12日	年12日	84																				有り	21	平成21年8月より、「司法書士相談」に名称を変更するとともに、相談内容も変更する。	維持							
6		相談業務						行政書士による相談	開設日数	年12日	年12日	42																				有り	21	平成21年8月より、「暮らしと事業の相談」に名称を変更するとともに、相談内容も変更する。	維持							
6		相談業務						公証人による相談	開設日数	年12日	年12日																							予算なし								
6		相談業務						市民安全相談員による相談	開設日数	週2日	週2日	3,145																						維持								
6		相談業務						不動産鑑定士による相談	開設日数	年4回	年7回																							予算なし								
6		相談業務						マンション管理士による相談	開設日数	年3回	年3回																							予算なし								
6		相談業務						電話や窓口等における犯罪被害者支援に関する相談	開設日数	月2日																						有り	21	平成21年8月より、犯罪被害者支援自助グループと協働して相談を行う。費用は予算流用により対応する。	増やす							
6		相談業務						交通事故相談	開設日数	週2日																					有り	21	平成21年8月より、市民安全相談員が相談を行う。	予算なし								
6		相談業務						民事調停手続き相談	開設日数	週2日																					有り	21	平成21年8月より、建築紛争相談員が相談を行う。	予算なし								
6		相談業務						法務局登記官による登記相談	開設日数	月1日																					有り	21	法務局茅ヶ崎出張所廃止に対応し、平成21年8月より法務局職員が相談を行う。	予算なし								

課かいい名		市民相談課										市民相談課																													
基礎情報		実施計画										平成20年度評価										平成21年度計画										今後の事業展開									
事務事業		対象(顧客)		事業区分		第4次		第5次		実績				事後評価		活動				予算内訳(千円)		21年度業務計画における重点事業		必要性				事業手法				事業の改善提案		予算の方向性							
事業No.	総括フラグ	事務事業名	事務事業の目的・成果	対象(顧客)	事業区分	実施計画事業名	実施計画事業名	活動			決算内訳(千円)		事務事業の目的に対する成果の状況	20年度の取組に対する分析	活動	活動量・サービス量		当該事務事業全体の予算額(合計)	活動ごとの予算額	優先順位	重点事業の名称	①目的達成	②ニーズ	③成果	④継続性	事業の方向性	①人件費減	②通商の必要性	③民間活用	④市民協働	⑤その他	手法の変更の有無	改善時期(年度)	改善の内容	予算の方向性						
								活動指標の名称	目標値	実績値	30,755	30,755				活動指標の名称	目標値																			39,314	39,314				
7	総	多重債務相談業務	多重債務に陥った市民・町民へ適切な助言を行うとともに二次相談先につなぎ、債務の解消をめざす。	茅ヶ崎・寒川町在住者	政策	市民相談体制の整備	市民相談体制の整備					250		年度途中で相談回数を増設し、相談の充実を図った。	A			360		3	多重相談体制の充実	未	高	高	高	拡大	不可	必要	不可	不可	無	有り		維持							
7		多重債務相談業務						弁護士による多重債務相談	弁護士数	年40人	年49人	250				弁護士、司法書士による多重債務相談	弁護士数、司法書士数	年60人		3	多重相談体制の充実						不可	必要	不可	不可	無	有り	21	弁護士の外、司法書士による多重債務相談を開始する	維持						
7		多重債務相談業務						相談者の救済を図るため、多重債務状況だけでなく全般的な生活状況を聞き取り、弁護士等専門家や担当課に引き継ぐ。	相談件数	240件	324件					相談者の救済を図るため、多重債務状況だけでなく全般的な生活状況を聞き取り、弁護士等専門家や担当課に引き継ぐ。	相談件数	300件		3	多重相談体制の充実						不可	必要	不可	不可	無	なし		予算なし							
8	総	人権擁護活動事業	人権問題に関して市民の相談に応じ、人権侵害事件への切り替え、関係機関への連絡、助言等の必要な措置をとり基本的人権を擁護し、併せて自由人権思想の普及高揚を図る。	市民	義務	市民相談体制の整備	市民相談体制の整備					599		人権擁護活動について、適切に事務を執行しており成果が出ている。	A			2,124			未	高	高	高	拡大						有り		維持								
8		人権擁護活動事業						茅ヶ崎市人権擁護委員会の開催	市の総会・定例会・研修会の開催数	年8回	年8回					茅ヶ崎市人権擁護委員会の開催	市の総会・定例会・研修会の開催数	年8回								済	必要	不可	不可	無	なし		予算なし								
8		人権擁護活動事業						人権作文、人権ポスターの募集及びなんでも夜市における啓発活動	実施回数	年4回	年4回	599				人権作文、人権ポスターの募集及びなんでも夜市における啓発活動	実施回数	年4回								済	必要	不可	不可	無	なし		維持								
8		人権擁護活動事業						市民の人権に関する例月相談、特設相談及び国県市合同相談	開設回数	年36回	年36回					市民の人権に関する例月相談、特設相談及び国県市合同相談	開設回数	年36回								済	必要	不可	不可	無	なし		予算なし								
8		人権擁護活動事業														ヒューマンフェスティン ちがさき(横須賀・湘南人権啓発活動地域ネットワーク協議会行事)の開催	開設回数	年1回								済	必要	不可	不可	無	有り	21	鎌倉市・藤沢市・寒川町の各人権擁護委員会及び各市担当者への協力を依頼する。	予算なし							
8		人権擁護活動事業						人権の花運動の開催	実施小学校数	8校		300				人権の花運動の開催	実施小学校数	8校								済	必要	不可	不可	無	有り	21	市内小学校8校児童に草花を育ててもらおう。校長会に依頼済み。	維持							
9	総	建築紛争調整実施事業	中高層建築物の建設に際し、中立的立場に立って住民・事業主への相談や斡旋・調停を行い、紛争の解決に努める。	市民・事業主	政策	市民相談体制の整備	市民相談体制の整備					1,675		建築紛争調停委員会で調停等に至る案件が発生する可能性は充分あり、それに対応する体制を維持していた。	A			1,904			未	高	高	高	現状維持						なし		維持								
9		建築紛争調整実施事業						調停委員会の開催	開催回数	年4回	年1回	53				調停委員会の開催	開催回数	年4回								不可	必要	不可	不可	無	なし		維持								
9		建築紛争調整実施事業						建築紛争相談の開催	開設日数	年93日	年93日	1,622				建築紛争相談の開催	開設日数	年95日								不可	必要	不可	不可	無	なし		維持								

課名		市民相談課										市民相談課																								
基礎情報		実施計画		平成20年度評価						平成21年度計画						今後の事業展開																				
事務事業		第4次		第5次		実績			事後評価			活動			予算内訳(千円)			21年度業務計画における課の重点事業			必要性			事業手法			事業の改善提案									
事業No.	総括フラグ	事務事業名	事務事業の目的・成果	対象(顧客)	事業区分	実施計画事業名	実施計画事業名	活動			決算内訳(千円)		事務事業の目的に対する成果の状況	20年度の取組に対する分析	活動		予算内訳(千円)		21年度業務計画における課の重点事業		①目的達成	②ニーズ	③成果	④継続性	事業の方向性	①人件費減	②必要の	③民間活用	④市民協働	⑤その他	手法の変更の有無	改善時期(年度)	改善の内容	予算の方向性		
								活動	活動量・サービス量の達成状況		当該事務事業全体の決算額(合計)	活動ごとの決算額			活動	活動量・サービス量	当該事務事業全体の予算額(合計)	活動ごとの予算額	優先順位	重点事業の名称																
									活動指標の名称	目標値																									実績値	30,755
10	総	消費生活相談事業	消費生活に関する苦情処理のあっせんや相談を適切かつ効率的に行うことにより市民・町民の安全性及び利便性の向上を図ります。	茅ヶ崎市・寒川町在住者	義務						8,588		相談体制を整備するとともに研修等により相談員のレベルアップを図り、成果が出ている。	A			10,105		2	消費生活相談体制の充実					拡大						有り			増やす		
10		消費生活相談事業						商品役務に係る事業者と消費者間の苦情処理の斡旋、助言及び情報提供等。	相談件数	2,000件	2,043件		8,588		商品役務に係る事業者と消費者間の苦情処理の斡旋、助言及び情報提供等。	相談件数	2,100件		9,505		2	消費生活相談体制の充実					済	必要	不可	不可	無	なし			維持	
10		消費生活相談事業						県及び県内全市町村による苦情相談に関する会議等。	会議開催数	年12回	年12回				県及び県内全市町村による苦情相談に関する会議等。	会議開催数	年12回									不可	必要	不可	不可	無	なし			予算なし		
10		消費生活相談事業													高度化・多様化する消費生活相談に対し弁護士のサポートを受けながら対応する相談を行う。(補正)	相談回数	6回		300		2	消費生活相談体制の充実					済	必要	不可	不可	無	有り	21	平成21年10月より消費生活法律相談の開設		増やす
10		消費生活相談事業													健全な消費生活を送るため将来の生活設計や多重債務の未然防止のための家計を管理する相談を行う。(補正)	相談回数	6回		300		2	消費生活相談体制の充実					済	必要	可	不可	無	有り	21	民間を活用した相談業務を検討し、平成21年10月より消費生活家計管理相談の開設		増やす
11	総	多重債務相談事業(消費)	多重債務に陥った市民・町民へ適切な助言を行うとともに二次相談先につなぎ、債務の解消を目指す。	茅ヶ崎市・寒川町在住者	政策						1,680		債務整理の助言及び二次相談への振り分けを適切に行い、また債務者の掘り起こしのために庁内関係課との連携を図り、成果が出ている。	A			1,100		3	多重債務相談体制の充実	未	高	高	高	拡大					有り			維持			
11		多重債務相談事業(消費)						法的解決を図るため、二次相談先に振り分けし、併せて、生活再建の相談を行う。	相談件数	240件	324件		1,680		多重債務の法的解決を図るため、二次相談先に振り分けし、併せて、生活再建の相談を行う。	相談件数	300件		1,100		3	多重債務相談体制の充実					済	必要	不可	不可	無	なし			維持	
11		多重債務相談事業(消費)						多重債務者の早期発見、早期解決を目的として庁内関係課との連携体制を構築し、情報の共有を図ります。(13課)	連絡会開催数	2回	2回				多重債務者の早期発見、早期解決を目的として庁内関係課との連携体制を構築し、情報の共有を図ります。(14課)	連絡会開催数	2回				3	多重債務相談体制の充実					不可	必要	不可	不可	無	有り	21	債務者の掘り起こしのために外部機関との連携を図る		予算なし
12	総	消費者啓発事業	消費生活や生活設計、省エネルギーや食の安全に関して出前講座や多様な媒体を用いて多様な知識の普及を目指す。	茅ヶ崎市民	政策	消費生活情報の充実	消費生活情報の充実				771		消費生活に関する講座の開催や消費者被害の未然防止のための啓発を行い、成果が出ている。	A			4,158		4	消費生活に関する啓発及び教育の充実	未	高	高	高	拡大					有り				増やす		
12		消費者啓発事業						消費生活に関する展示会及び消費生活通信講座を開催。	講座参加者数	40人	33人		451		消費生活に関する展示会及び消費生活通信講座を開催。	講座参加者数	50人		510		4	消費生活に関する啓発及び教育の充実					不可	必要	不可	済	無	なし			維持	

課名		市民相談課		市民相談課																																	
基礎情報				実施計画		平成20年度評価						平成21年度計画						今後の事業展開																			
事務事業				第4次	第5次	実績			事後評価		活動				予算内訳(千円)		21年度業務計画における重点事業		必要性		事業手法				事業の改善提案		予算の方向性										
事業No.	総括フラグ	事務事業名	事務事業の目的・成果	対象(顧客)	事業区分	実施計画事業名	実施計画事業名	活動			当該事務事業全体の決算額(合計)	活動ごとの決算額	事務事業の目的に対する成果の状況	20年度の取組に対する分析	活動		当該事務事業全体の予算額(合計)	活動ごとの予算額	重点事業		①目的達成	②ニーズ	③成果	④継続性	事業の方向性	①人件費減	②必要性	③市民活用	④市民協働	⑤その他	手法の変更の有無	改善時期(年度)	改善の内容	予算の方向性			
								活動	活動量・サービス量の達成状況						活動指標の名称	目標値			実績値	活動指標の名称															目標値	優先順位	重点事業の名称
									30,755	30,755																											
12		消費者啓発事業						消費生活に関する様々な情報を提供。広報紙、ホームページ、啓発チラシ・用品等で啓発。5月は消費者月間キャンペーンを実施。	消費者月間キャンペーンでの情報提供数	800人	800人	90		消費生活に関する様々な情報を提供。広報紙、ホームページ、啓発チラシ・用品等で啓発。5月は消費者月間キャンペーンを実施。	消費者月間キャンペーンでの情報提供数	850人	470	4	消費生活に関する啓発及び教育の充実						不可	必要	不可	済	無	なし			維持				
12		消費者啓発事業						消費生活に関する様々な情報を提供。広報紙、ホームページ、啓発チラシ・用品等で啓発。	敬老大会での高齢者被害防止のための情報提供数	2,700人	2,940人	175		消費生活に関する様々な情報を提供。広報紙、ホームページ、啓発チラシ・用品等で啓発。9月敬老大会時に街頭啓発を実施。	敬老大会での高齢者被害防止のための情報提供数	2,750人	380	4	消費生活に関する啓発及び教育の充実						不可	必要	不可	済	無	なし			維持				
12		消費者啓発事業						啓発パネルを作成し展示します。市民ロビーに常設。	パネル作成数	5枚	2枚	34		啓発パネルを作成し展示します。市民ロビーに常設。	パネル作成数	4枚	80	4	消費生活に関する啓発及び教育の充実						不可	必要	不可	不可	無	なし			維持				
12		消費者啓発事業						消費者被害未然防止の情報提供と啓発及び出前講座をします。	出前講座件数	5回	3回	21		消費者被害未然防止の情報提供と啓発及び出前講座をします。	出前講座件数	5回	60	4	消費生活に関する啓発及び教育の充実						不可	必要	不可	不可	無	なし			維持				
12		消費者啓発事業						省資源、省エネルギーに関する情報提供と啓発。夏と冬に省資源に関する啓発。	広報紙掲載数	2回	2回			省資源、省エネルギーに関する情報提供と啓発。夏と冬に省資源に関する啓発。	広報紙掲載数	2回	4	4	消費生活に関する啓発及び教育の充実						不可	必要	不可	不可	無	なし			予算なし				
12		消費者啓発事業						消費生活に関する情報を市民に発信するために啓発紙やパンフレット、チラシを作成し啓発する。(補正)	啓発紙発行回数	1回				消費生活に関する情報を市民に発信するために啓発紙やパンフレット、チラシを作成し啓発する。(補正)	啓発紙発行回数	1回	2,658	4	消費生活に関する啓発及び教育の充実						不可	必要	不可	不可	無	有り	21	消費者情報の発信を強化するため定期的に平成21年12月に啓発紙を発行し、全戸に配布する。	増やす				
13	総	不用品登録の受付及び登録に係る事務	家庭において、都合により不用になったものを、「リサイクル」を主旨として再利用するため。	茅ヶ崎市民	政策								最新の不用品登録情報を広報紙・ホームページで提供している。成果が出ている。	A				4	消費生活に関する啓発及び教育の充実	未	高	高	高	現状維持						なし			予算なし				
13		不用品登録の受付及び登録に係る事務						広報紙・ホームページにおける不用品の情報の掲載。	不用品登録数	740品目	671品目			広報紙・ホームページにおける不用品の情報の掲載。	不用品登録数	750品目	4	4	消費生活に関する啓発及び教育の充実						不可	必要	不可	不可	無	なし			予算なし				
14	総	消費者団体育成事業	消費者問題に取り組んでいる団体が相互に連絡しあい、市民の消費生活の安定及び向上を目的としています。	茅ヶ崎消費者団体連絡会	政策						54		消費者団体との連携を図りながら適切に事務を行っており、成果が出ている。	A			21	4	消費生活に関する啓発及び教育の充実	未	高	高	高	現状維持						なし			維持				
14		消費者団体育成事業						団体相互の連絡調整、資料、情報等の交換及び学習会、シンポジウムの開催。	学習会シンポジウム開催数	年3回	年3回	53		団体相互の連絡調整、資料、情報等の交換及び学習会、交流会の開催。	学習会及び交流会開催数	年3回	20	4	消費生活に関する啓発及び教育の充実						不可	必要	不可	不可	無	なし			維持				
14		消費者団体育成事業						定例会への参加、会場やバスの提供、資料作成等への協力等。	施設見学開催数	年1回	年1回	1		定例会への参加、会場やバスの提供、資料作成等への協力等。	施設見学開催数	年1回	1								不可	必要	不可	不可	無	なし			維持				

課かい名		市民相談課										市民相談課																									
基礎情報		実施計画		平成20年度評価						平成21年度計画						今後の事業展開																					
事務事業		第4次		第5次		実績			事後評価			活動			予算内訳(千円)			21年度業務計画における重点事業			必要性			事業手法			事業の改善提案										
事業No.	総括フラグ	事務事業名	事務事業の目的・成果	対象(顧客)	事業区分	実施計画事業名	実施計画事業名	活動			当該事務事業全体の決算額(合計)	活動ごとの決算額	事務事業の目的に対する成果の状況	20年度の取組に対する分析	活動		予算内訳(千円)		重点事業		①目的達成	②ニーズ	③成果	④継続性	事業の方向性	①人件費減	②通商の必要性	③民間活用	④市民協働	⑤その他	手法の変更の有無	改善時期(年度)	改善の内容	予算の方向性			
								活動	活動量・サービス量の達成状況						活動指標の名称	目標値	実績値	活動指標の名称	目標値	当該事務事業全体の予算額(合計)															活動ごとの予算額	優先順位	重点事業の名称
									30,755	30,755																											
15	総	消費者教育事業	消費生活に関する知識や権利義務、消費者契約の内容について理解するよう努めようとする消費者の一助となることを目的とする	茅ヶ崎市民	政策						242		社会情勢の動向を見ながら市民ニーズにあったテーマで講座を開催しており、成果が出ている。	A			359		4	消費生活に関する啓発及び教育の充実	未	高	高	高	拡大						有り		増やす				
15		消費者教育事業	暮らしの講座の開催。									176		暮らしの講座の開催。			160		4	消費生活に関する啓発及び教育の充実						不可	必要	不可	済	無	なし		維持				
15		消費者教育事業	神奈川県金融広報委員会と市町村の連携事業等に係る協議。										神奈川県金融広報委員会と市町村の連携事業等に係る協議。												不可	必要	不可	不可	無	なし		予算なし					
15		消費者教育事業	消費生活に関する知識や権利義務、消費者契約の内容について理解するよう努めようとする消費者の一助となることを目的とする										消費生活に関する知識や権利義務、消費者契約の内容について理解するよう努めようとする消費者の一助となることを目的とする						4	消費生活に関する啓発及び教育の充実						不可	必要	不可	無	有り	21	湘南広域都市行政協議会の提案による茅ヶ崎・藤沢・寒川の2市1町が主体で講演会を開催	予算なし				
15		消費者教育事業	生活設計に関する講演会の開催。									66		生活設計に関する講演会の開催。			45		4	消費生活に関する啓発及び教育の充実						不可	必要	不可	無	なし		維持					
15		消費者教育事業	食の安全に関する講演会の開催。(補正)										食の安全に関する講演会の開催。(補正)						4	消費生活に関する啓発及び教育の充実						不可	必要	可	無	有り	21	消費者団体との協働により食の安全に関する講演会の実施	維持				
16	総	家庭二法立入検査の実施及び報告	家庭用品品質表示法及び消費生活用品安全法にも続く調査の実施	市内の商店	義務								適切に事務を行っており、成果が出ている。	A											現状維持					なし		予算なし					
16		家庭二法立入検査の実施及び報告	家庭用品品質表示法による立入検査、改善指導及び報告。										家庭用品品質表示法による立入検査、改善指導及び報告。												不可	必要	不可	不可	無	なし		予算なし					
16		家庭二法立入検査の実施及び報告	家庭用品品質表示法についての啓発。										家庭用品品質表示法についての啓発。												不可	必要	不可	不可	無	なし		予算なし					
16		家庭二法立入検査の実施及び報告	消費生活用製品安全法による立入検査、改善指導及び報告。										消費生活用製品安全法による立入検査、改善指導及び報告。												不可	必要	不可	不可	無	なし		予算なし					
17	総	消費生活行政連絡調整事務	3市1町との連絡調整・情報交換により地域住民の消費生活の安定と向上を確保する。	茅ヶ崎市民	内部						20		適切に事務を行っており、成果が出ている。	A					20							現状維持				なし		維持					
17		消費生活行政連絡調整事務	3市1町での消費生活行政に関する連絡、調整及び協議。									20		3市1町での消費生活行政に関する連絡、調整及び協議。												不可	必要	不可	不可	無	なし		維持				
18	総	食の安全調整事務	市民の食の安全性を確保する。	職員	内部								食に関するトラブルが多発するなか、関係各課との連携を強化することにより、今後の成果が見込める。	B											現状維持				なし		予算なし						
18		食の安全調整事務	食の安全に関する調査、情報収集、啓発及び関係機関への働きかけ。										食の安全に関する調査、情報収集、啓発及び関係機関への働きかけ。												不可	必要	不可	不可	無	なし		予算なし					

課かい名		市民相談課																																
基礎情報					実施計画		平成20年度評価					平成21年度計画					今後の事業展開																	
事務事業					第4次	第5次	実績			事後評価		平成21年度計画					今後の事業展開																	
事業No.	総括フラグ	事務事業名	事務事業の目的・成果	対象(顧客)	事業区分	実施計画事業名	実施計画事業名	活動			決算内訳(千円)		事務事業の目的に対する成果の状況	20年度の取組に対する分析	活動		予算内訳(千円)		21年度業務計画における課の重点事業		必要性				事業手法			事業の改善提案		予算の方向性				
								活動	活動量・サービス量の達成状況		当該事務事業全体の決算額(合計)	活動ごとの決算額			活動	活動量・サービス量	当該事務事業全体の予算額(合計)	活動ごとの予算額	優先順位	重点事業の名称	①目的達成	②ニーズ	③成果	④継続性	事業の方向性	①人件費減	②運営の必要性	③民間活用	④市民協働		⑤その他	手法の変更の有無	改善時期(年度)	改善の内容
									活動指標の名称	目標値																								
19	総	茅ヶ崎市食品衛生協会助成事業	食品衛生の向上を図り、食中毒の未然防止を図る。	加入団体	政策						40		適切に事務を行っており、成果が出ている。	A			40				未	高	高	高	現状維持					なし		維持		
19		茅ヶ崎市食品衛生協会助成事業					茅ヶ崎地区食品衛生協会への助成。	助成回数	年1回	年1回		40			茅ヶ崎地区食品衛生協会への助成。	助成回数	年1回		40						不可	必要	不可	不可	無	なし		維持		