

課がい名		市民相談課										市民相談課																																					
基礎情報										平成21年度評価										平成22年度計画										今後の事業展開																			
事務事業										実績					事後評価					活動					予算内訳(千円)					22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	21年度所管課がい	活動			決算内訳(千円)		事務事業の目的に対する成果の状況	21年度の取組に対する分析	活動	活動量・サービス量		予算内訳(千円)		22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業務の必要性	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		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	33,367																			33,367	活動指標の名称	目標値	36,738	36,738								
1	総	広聴活動に係る調査研究	広聴機能、相談体制の充実を図り、安心して安全な市民生活の確保に努める。	職員	政策	市民相談課						目標とした事務を行い、成果がでている。	A								未	高	高	高	現状維持									予算なし															
1		広聴活動に係る調査研究				市民相談課	県及び県内全市町村による総会及び研修会の開催	開催回数	年4回	年4回															不可	必要	不可	不可	無	なし				予算なし															
1		広聴活動に係る調査研究				市民相談課	国・県の職員による、不動産取引に必要な基本的知識についての説明会の開催	開催回数	年1回	年1回															不可	必要	不可	不可	無	なし				予算なし															
2	総	広聴に関するまどめの作成	広聴機能、相談体制の充実を図り、安心して安全な市民生活の確保に努める。	市民・職員	政策	市民相談課						広聴のまどめは作成済みであり、目的は達している。	A									未	高	高	高	現状維持									予算なし														
2		広聴に関するまどめの作成				市民相談課	庁内印刷による広聴等に関するまどめの発行	発行回数	年1回	年1回															不可	必要	不可	不可	無	なし				予算なし															
3	総	陳情、要望、苦情などに対する回答等の作成	広聴機能、相談体制の充実を図り、安心して安全な市民生活の確保に努める。	市民	政策	市民相談体制の整備	市民相談課					目標とした事務を行い、成果がでている。	A									未	高	高	高	拡大									予算なし														
3		陳情、要望、苦情などに対する回答等の作成				市民相談課	陳情、要望、苦情などに対する回答等の作成のための関係各課との連絡調整等	回答期間	13日以内	13日以内															不可	必要	不可	不可	無	なし				予算なし															
3		陳情、要望、苦情などに対する回答等の作成				市民相談課																			不可	必要	不可	不可	無	有り	22	自治基本条例第22条関連による苦情対応基準の作成		予算なし															
4	総	相談業務	広聴機能、相談体制の充実を図り、安心して安全な市民生活の確保に努める。	市民	政策	市民相談体制の整備	市民相談課				16,106	各種相談体制の充実を図り、市民の安心・安全に寄与した。	A					17,359				未	高	高	高	拡大									維持														
4		相談業務				市民相談課	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16日	年17日		40													済	必要	不可	不可	無	なし				維持															
4		相談業務				市民相談課	専門の相談員による、税金・年金・交通事故等の相談(11項目)	開設日数	年1日	年1日															済	必要	不可	不可	無	なし				予算なし															
4		相談業務				市民相談課	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															済	必要	不可	不可	無	なし				予算なし															
4		相談業務				市民相談課	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	242日	242日		5,850													済	必要	不可	不可	無	なし				維持															
4		相談業務				市民相談課	市長による、市民からの苦情や相談等の受付	開設日数	年11日	年11日															済	必要	不可	不可	無	なし				予算なし															
4		相談業務				市民相談課	弁護士による相談	弁護士数	年200人	年196人		6,538													不可	必要	済	不可	無	なし				維持															
4		相談業務				市民相談課	税理士による相談	開設日数	年24日	年24日		240													不可	必要	済	不可	無	なし				維持															

課名		市民相談課										市民相談課																																					
基礎情報										平成21年度評価										平成22年度計画										今後の事業展開																			
事務事業										実績					事後評価					活動					予算内訳(千円)					22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	21年度所管課名	活動			決算内訳(千円)		事務事業の目的に対する成果の状況	21年度の取組に対する分析	活動	活動量・サービス量		予算内訳(千円)		22年度業務計画における重点事業		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設備の更新	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	活動指標の名称	目標値	実績値	当該事務事業全体の決算額(合計)				活動ごとの決算額	活動量・サービス量	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													
																																					33,367	33,367	36,738	36,738									
4		相談業務				市民相談課	司法書士による相談	開設日数	年12日	年12日		84		司法書士による相談	開設日数	年12日		84								不可	必要	不可	無	なし			維持																
4		相談業務				市民相談課	行政書士による相談	開設日数	年12日	年12日		42		行政書士による相談	開設日数	年12日		42								不可	必要	不可	無	なし			維持																
4		相談業務				市民相談課	公証人による相談	開設日数	年12日	年12日				公証人による相談	開設日数	年12日										済	必要	不可	無	なし			予算なし																
4		相談業務				市民相談課	市民安全相談員による相談	開設日数	週2日	週2日		3,212		市民安全相談員による相談	開設日数	週2日		3,710								不可	必要	不可	無	なし			維持																
6		相談業務				市民相談課	不動産鑑定士による相談	開設日数	年12回	年11回				不動産鑑定士・宅地建物取引主任者による相談	開設日数	年24回										済	必要	不可	無	なし			予算なし																
6		相談業務				市民相談課	マンション管理士による相談	開設日数	年12回	年12回				マンション管理士による相談	開設日数	年12回										済	必要	不可	無	なし			予算なし																
6		相談業務				市民相談課	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	月2日		100		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		522								不可	必要	不可	無	有り	22	相談時間を拡大する。	維持																
4		相談業務				市民相談課	交通事故相談	開設日数	週2日	週2日				交通事故相談	開設日数	週2日										済	必要	不可	無	なし			予算なし																
4		相談業務				市民相談課	民事調停手続き相談	開設日数	週2日	週2日				民事調停手続き相談	開設日数	週2日										済	必要	不可	無	なし			予算なし																
4		相談業務				市民相談課	法務局登記官による登記相談	開設日数	月1日	月1日				法務局登記官による登記相談	開設日数	月1日											済	必要	不可	無	なし			予算なし															
4		相談業務				市民相談課								市民安全相談員による防犯診断・相談	開設日数	週2日										済	必要	不可	無	有り	22	市民安全相談員による対応により、新たに防犯診断・相談を開始する。	予算なし																
5	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。	茅ヶ崎市・寒川町在住者	政策	市民相談体制の整備	市民相談課					320		多重債務者の生活再建のための相談を行い、目標は達成している。				360							未	高	高	高	現状維持			維持																	
5		多重債務相談業務				市民相談課	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	年64人		320		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72人		360								不可	必要	不可	無	なし			維持																
5		多重債務相談業務				市民相談課	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	相談件数	300件	314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	相談件数	300件										不可	必要	不可	無	なし			予算なし																
6	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	市民相談課					2,091		人権擁護活動について適切に事務を執行しており、ヒューマンフェスティバルも成功裏に開催された。				624								未	高	高	高	現状維持			維持																
6		人権擁護活動事業				市民相談課	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9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	無	なし			予算なし																
6		人権擁護活動事業				市民相談課	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		591		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		624								済	必要	不可	無	なし			維持																







