課名		市民相談課																															
実施目標		市民の悩みや不安を解消する																															
基礎情報				実施計画		平成22年度評価				平成23年度計画				今後の事業展開																			
事務事業				対象 (顧客)	事業の 性質区分	実績		事後評価		活動		予算内訳(千円)		業務 計画	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 プラン	事務事業名	事務事業の 目的・成果			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	22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	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
							活動	活動指標の名称	目標値							実績値	32,726																
601	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	定例定型					県職員による不動産取引の説明会は県民センターにて集中的に行うこととなった。	B																						
601		広聴活動に係る調査研究				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				(事業No.1へ統合)																				
601		広聴活動に係る調査研究				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0回																								
602	総	広聴に関するまとめの作成	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	定例定型					広聴のまとめは作成済みであり、目的は達している。	A																						
602		広聴に関するまとめの作成				庁内印刷による広聴等に関するまとめの発行	発行回数	年1回	年1回				(事業No.1へ統合)																				
1	総	陳情、要望、苦情等への対応事務	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	定例定型	市民相談体制の整備				目標とした事務を行い成果が出ている。	A	回答日数	回答必要日数13日以内			業務計画	未	高	高	高	拡大												予算なし
1		陳情、要望、苦情等への対応事務				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			回答日数	回答必要日数13日以内			業務計画						不可	必要	その他不可	不可	無	なし						予算なし
1		陳情、要望、苦情等への対応事務				苦情処理要領作成	作成回数	1回	1回			報告回数	年4回			業務計画						不可	必要	その他不可	不可	無	なし						予算なし
1		陳情、要望、苦情等への対応事務				(事業No.601から統合)						開催回数	年4回									不可	必要	その他不可	不可	無	なし						予算なし
1		陳情、要望、苦情等への対応事務				(事業No.602から統合)						発行回数	年1回									不可	必要	その他不可	不可	無	なし						予算なし
2	総	相談業務事業	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	定例定型	市民相談体制の整備			16,073	目標とした事務を行い成果が出ている。	A	市民相談開設日数	年244日	16,575		業務計画	未	高	高	高	現状維持												維持
2		相談業務事業				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17日	年17日	40		開設日数	年17日	40		業務計画						不可	必要	法令不可	不可	無	なし						維持
2		相談業務事業				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			開設日数	年1日			業務計画						不可	必要	その他不可	不可	無	なし						予算なし
2		相談業務事業				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			開設日数	年1日			業務計画						不可	必要	法令不可	不可	無	なし						予算なし
2		相談業務事業				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	243日	243日	5,665		開設日数	年244日	7,902		業務計画						済	必要	その他不可	不可	無	なし						維持
2		相談業務事業				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			開設日数	年11日			業務計画						不可	必要	その他不可	不可	無	なし						予算なし
2		相談業務事業				弁護士による相談	弁護士数	年200人	年198人	6,604		弁護士数	年150人	4,950		業務計画						不可	必要	済	不可	無	なし						維持

課名		市民相談課																																			
実施目標		市民の悩みや不安を解消する																																			
基礎情報				平成22年度評価				平成23年度計画				今後の事業展開																									
事業No.	総括プラン	事務事業名	事務事業の目的・成果	対象(顧客)	事業の性質区分	実施計画		実績		事後評価		活動		予算内訳(千円)		必要性		事業手法		事業の改善提案		予算の方向性															
						第5次実施計画	実施計画事業名	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	事務事業の目的に対する成果の状況	22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	業務計画	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市民協働	④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						実績値	32,726																	32,726	活動	事業の指標の名称	目標値
									38,854	38,854																											
2		相談業務事業				税理士による相談	開設日数	年24日	年24日		240			税理士による相談	開設日数	年24日		240	業務計画						不可	必要	済	不可	無	なし			維持				
2		相談業務事業				司法書士による相談	開設日数	年12日	年10日		70			司法書士による相談	開設日数	年12日		84	業務計画						不可	必要	済	不可	無	なし			維持				
2		相談業務事業				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	業務計画						不可	必要	済	不可	無	なし			維持				
2		相談業務事業				公証人による相談	開設日数	年12日	年11日					公証人による相談	開設日数	年12日			業務計画						不可	必要	済	不可	無	なし			予算なし				
2		相談業務事業				市民安全相談員による相談	開設日数	週2日	週2日		3,222			市民安全相談	開設日数	週4日		3,317	業務計画						不可	必要	その他不可	不可	無	なし			維持				
2		相談業務事業				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	年24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日			業務計画						不可	必要	済	不可	無	なし			予算なし				
2		相談業務事業				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日			業務計画						不可	必要	済	不可	無	なし			予算なし				
2		相談業務事業				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		190			(事業No.3へ統合)																							
2		相談業務事業				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4日			業務計画							済	必要	その他不可	不可	無	なし			予算なし			
2		相談業務事業				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			業務計画							済	必要	その他不可	不可	無	なし			予算なし			
2		相談業務事業				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			業務計画							不可	必要	その他不可	不可	無	なし			予算なし			
2		相談業務事業				市民安全相談員による防犯診断・相談	開設日数	週2日	週2日					防犯相談	開設日数	週4日			業務計画							済	必要	その他不可	不可	無	なし			予算なし			
3	総	犯罪被害者支援事業	犯罪等の被害者が抱える様々な問題について相談に応じ、心のケアや必要な情報提供など支援を行います。	市民	政策	市民相談体制の整備								開設日数	月2日	472			業務計画	未	高	高	高	現状維持									維持				
3		犯罪被害者相談業務				(事業No.2から分割)								被害者支援自助グループ「ピア神奈川」による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	472			業務計画						不可	必要	その他不可	済	無	なし			維持			
4	総	多重債務法律相談事業	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・藤川町在住者	定例定型	市民相談体制の整備				310			A	多重債務者の生活再建のきっかけとなる相談として機能している。					業務計画	未	高	高	高	現状維持									維持				
4		多重債務法律相談事業				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	年60人		310			弁護士、司法書士による多重債務法律相談	弁護士数、司法書士数	年72人	360			業務計画						不可	必要	済	不可	無	なし			維持			