課かい名	市民相談課
施策目標	市民の悩みや不安を解消する

市民相談課

基礎情報 事務事業 事業№	総括フラグ	事務事業名（第１次実施計画）	事務事業の目的・成果（第１次実施計画）	対象（顧客）	事業の性質区分	指標・目標 名称	目標値（第１次実施計画） 23年度	24年度	25年度	平成24年度評価 実績 活動 活動	活動量・サービス量の達成状況（第１次実施計画） 活動指標の名称	目標値	実績値	決算内訳（千円） 当該事務事業全体の決算額（合計）	活動ごとの決算額	事後評価 事業の指標の達成状況	事務事業の目的に対する成果の状況	24年度の取組に対する分析	平成２５年度計画 事務事業名（第２次実施計画）	事務事業の目的・成果（第２次実施計画）	対象（顧客）	事業の性質区分	指標・目標 名称	目標値（第２次実施計画） 25年度	26年度	27年度	活動 活動	活動量・サービス量 活動指標の名称	目標値	予算内訳（千円） 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	今後の事業展開・経営改善の方策 必要性 ①目的の達成	②ニーズ	③成果	④継続性	事業の方向性	経営改善方針の重点事項に係る取組 経営改善方針での位置付け等	経営改善による取り組みの方向性	目標（数値目標等）	目標の定義	改善時期（年度）	具体的な改善内容	広域連携に関する取組 可能性の有無	広域連携の具体的な内容	予算の方向性
														33,177	33,177															31,663	31,663																		
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、安心で安全な市民生活の確保に努める。	市民	定例定型	回答日数	回答必要日数１３日以内	回答必要日数１３日以内	回答必要日数１３日以内					158		回答必要日数１３日以内	目標とした期限までに事務を行い、成果が出ている。	A	陳情、要望、苦情等への対応事務	市民の苦情等に対して適切に対応するとともに、市政に反映する。	市民	定例定型	回答日数・業務改善報告数	３週間以内	３週間以内	３週間以内				315		業務計画	未	高	高	高	現状維持	あり						なし		維持
1		陳情、要望、苦情等への対応事務								陳情、要望、苦情等の回答作成にかかる関係各課との連絡調整等	回答日数	３週間以内	概ね３週間以内						陳情、要望、苦情等への対応事務								陳情、要望、苦情等の回答作成にかかる関係各課との連絡調整等	回答日数	３週間以内		業務計画						あり	⑥市役所の変革	年４回	わたしの提案、市長への手紙のホームページ、イントラネットの掲載回数	25	市民への情報提供と職員への周知			予算なし
1		陳情、要望、苦情等への対応事務								苦情処理要領に基づいた運用の実施	報告回数	年４回	年４回						陳情、要望、苦情等への対応事務								苦情処理要領に基づいた運用の実施	報告回数	年４回		業務計画						あり	⑥市役所の変革	年４回	苦情処理報告のホームページ、イントラネットへの掲載回数	25	市民への情報提供と職員への周知			予算なし
1		陳情、要望、苦情等への対応事務								苦情処理に関する職員研修	研修日数	年１日	年１日		158				陳情、要望、苦情等への対応事務								苦情処理に関する職員研修	研修日数	年２日	315		業務計画														維持
1		陳情、要望、苦情等への対応事務								広聴活動調査研究のため県・県内全市町村による総会と研修会開催	開催回数	年４回	年２回						陳情、要望、苦情等への対応事務								広聴活動調査研究のため県・県内全市町村による総会と研修会開催	開催回数	年２回		業務計画														予算なし
1		陳情、要望、苦情等への対応事務								庁内印刷による広聴等に関するまとめの発刊	発刊回数	年１回	年１回						陳情、要望、苦情等への対応事務								庁内印刷による広聴等に関するまとめの発刊	発刊回数	年１回		業務計画														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、安心で安全な市民生活の確保に努める。	市民	定例定型	各種市民相談件数	3,900件	3,950件	4,000件					15,986		2,206件	相談窓口の周知を図りながら市民ニーズにあった相談窓口を開設して対応していることから、目標件数は達成しておりませんがＡ評価としました。	A	相談業務事業	市民が抱える様々な悩みや不安を解消するため、相談内容に応じた相談員が対応します。	市民	定例定型	各種市民相談件数	3,000件	3,000件	3,000件				15,326		業務計画	未	高	高	高	現状維持	なし						なし		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24回	年17回		30				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２４回	40		業務計画														維持
2		相談業務事業								専門相談員による税金・年金・交通事故等の相談（国県市合同相談）	開設日数	年１日	年１日						相談業務事業								専門相談員による税金・年金・交通事故等の相談（国県市合同相談）	開設日数	年１日		業務計画														予算なし
2		相談業務事業								行政相談週間における、国・県・市などの苦情等の行政特設相談	開設日数	年１日	年１日						相談業務事業								行政相談週間における、国・県・市などの苦情等の行政特設相談	開設日数	年１日		業務計画														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	年245日	年245日		7,650				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	週５日	7,672		業務計画														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（市長の一日相談）	開設日数	年１１日	年8日						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（市長の一日相談）	開設日数	年１１日		業務計画														予算なし
2		相談業務事業								弁護士による相談	弁護士数	年１５２人	年１５２人		5,016				相談業務事業								弁護士による相談	弁護士数	年１２８人	4,224		業務計画														維持
2		相談業務事業								税理士による相談	開設日数	年２４日	年２０日		200				相談業務事業								税理士による相談	開設日数	年２４日	240		業務計画														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７日		49				相談業務事業								司法書士による相談	開設日数	年１２日	84		業務計画														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１１日		39				相談業務事業								行政書士による相談	開設日数	年１２日	42		業務計画														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８日						相談業務事業								公証人による相談	開設日数	年１２日			業務計画														予算なし
2		相談業務事業								市民安全相談	開設日数	週４日	週４日		3,002				相談業務事業								市民安全相談	開設日数	週４日	3,024		業務計画														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日	年１７日						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日			業務計画														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日	年５日						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日			業務計画														予算なし
2		相談業務事業								交通事故相談	開設日数	週４日	週４日						相談業務事業								交通事故相談	開設日数	週４日			業務計画														予算なし

課かい名	市民相談課
施策目標	市民の悩みや不安を解消する

市民相談課

基礎情報 事務事業 事業№	総括フラグ	事務事業名（第１次実施計画）	事務事業の目的・成果（第１次実施計画）	対象（顧客）	事業の性質区分	指標・目標 名称	目標値（第１次実施計画） 23年度	24年度	25年度	平成24年度評価 実績 活動 活動	活動量・サービス量の達成状況（第１次実施計画） 活動指標の名称	目標値	実績値	決算内訳（千円） 当該事務事業全体の決算額（合計）	活動ごとの決算額	事後評価 事業の指標の達成状況	事務事業の目的に対する成果の状況	24年度の取組に対する分析	平成２５年度計画 事務事業名（第２次実施計画）	事務事業の目的・成果（第２次実施計画）	対象（顧客）	事業の性質区分	指標・目標 名称	目標値（第２次実施計画） 25年度	26年度	27年度	活動 活動	活動量・サービス量 活動指標の名称	目標値	予算内訳（千円） 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	今後の事業展開・経営改善の方策 必要性 ①目的の達成	②ニーズ	③成果	④継続性	事業の方向性	経営改善方針の重点事項に係る取組 経営改善方針での位置付け等	経営改善による取り組みの方向性	目標（数値目標等）	目標の定義	改善時期（年度）	具体的な改善内容	広域連携に関する取組 可能性	広域連携の具体的な内容	予算の方向性
														33,177	33,177															31,663	31,663																	
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						相談業務事業								民事調停手続き相談	開設日数	週２日			業務計画																予算なし
2		相談業務事業								防犯相談	開設日数	週４日	週４日						相談業務事業								防犯相談	開設日数	週４日			業務計画																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	定例定型	相談窓口開設日数	２４回	２４回	２４回					150		２２回	月２回の相談窓口を開設し、被害者支援自助グループ「ピア神奈川」が相談を受けるとともに必要な情報提供を行いました。	A	犯罪被害者支援事業	犯罪被害者の様々な問題について相談に応じ、必要な情報を提供します。	市民	定例定型	相談窓口開設日数	２４回	２４回	２４回				150		業務計画	未	高	高	高	現状維持	なし						なし		維持
3		犯罪被害者相談業務								被害者支援自助グループ「ピア神奈川」による犯罪被害者支援	相談窓口開設日数	年２４回	年２２回		150				犯罪被害者相談業務								被害者支援自助グループ「ピア神奈川」による犯罪被害者支援	相談窓口開設日数	年２４回		150	業務計画															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・寒川町在住在勤者	定例定型	多重債務法律相談における弁護士・司法書士数	年７２人	年７２人	年７２人					160		年３２人	相談に対応した弁護士や司法書士数は目標値を下回っていますが、相談者が減少していることが理由であるため評価はAとしました。	A	多重債務法律相談事業	多重債務者の生活再建を目指し弁護士等の専門家が適切な助言や指導を行います。	茅ヶ崎市・寒川町在住在勤者	定例定型	多重債務相談開設日数	４８回	４８回	４８回				180		業務計画	未	高	高	高	現状維持	なし						あり	当該相談がない寒川町と協定を結び、寒川町民が茅ヶ崎市で相談できる。	減らす
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法律相談	多重債務法律相談開設回数	年４８回	年３２回		160				多重債務法律相談事業								弁護士、司法書士による多重債務法律相談	多重債務法律相談開設回数	４８回		180	業務計画															減らす
5	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、人権侵犯事件への切り替え、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	定例定型	人権相談開設回数	年３５回	年３５回	年３５回					715		年３４回	月３回の相談窓口を開設し、相談を受けるとともにイベント等を通じて人権擁護に対する啓発活動を行いました。	A	人権擁護活動事業	人権に関する相談に応じるとともに、人権作文・人権ポスターコンテストやイベント等で人権啓発活動を行います。	市民	定例定型	人権相談件数	年３５回	年３５回	年３５回				858		業務計画	未	高	高	高	現状維持	なし						なし		維持
5		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１０回	年１０回						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１０回			業務計画															予算なし
5		人権擁護活動事業								人権作文・人権ポスターの募集、人権の花運動等における啓発活動	啓発事業	年４事業	年４事業		715				人権擁護活動事業								人権作文・人権ポスターの募集、人権の花運動等における啓発活動	啓発事業	年４事業		858	業務計画															維持
5		人権擁護活動事業								市民の人権に関する例月相談	開設回数	年３５回	年３４回						人権擁護活動事業								市民の人権に関する例月相談	開設回数	年３５回			業務計画																予算なし
5		人権擁護活動事業								市民の人権に関する特設相談及び国県市合同相談	開設回数	年２回	年２回						人権擁護活動事業								市民の人権に関する特設相談及び国県市合同相談	開設回数	年２回			業務計画																予算なし
6	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	市民・事業主	定例定型	建築紛争相談開設数	年９５日	年９５日	年９５日					1,628		年８８日	週２日の相談窓口を開設しました。	A	建築紛争調整実施事業	中高層建築物の建築に関してトラブルが発生した場合に住民と事業主の相談や調停、斡旋を行い、問題の解決を図ります。	市民	定例定型	建築紛争相談開設数	年９５日	年９５日	年９５日				1,768		業務計画	未	中	高	中	現状維持	なし						なし		維持
6		建築紛争調整実施事業								調停委員会の開催	開催回数	随時	0		0				建築紛争調整実施事業								調停委員会の開催	開催回数	随時		129	業務計画																維持
6		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８８日		1,628				建築紛争調整実施事業								建築紛争相談の開催	開設日数	年９４日		1,639	業務計画																維持
7	総	消費生活相談事業	消費生活に関する相談を適切かつ効率的に行うことにより市民及び町民の安全性及び利便性の向上を図る。	茅ヶ崎市・寒川町在住在勤在学者	定例定型	消費生活相談件数	2,200件	2,250件	2,300件					8,798		1,386件	目標値は達成できませんでしたが、多様化・複雑化している消費生活相談への助言や情報提供を行いました。今後もさらに警察や安全対策課と連携し相談体制の充実を図ります。	A	消費生活相談事業	消費者に適切な助言を行い、商品やサービス等の情報や知識を提供する。	茅ヶ崎市・寒川町在住在勤在学者	定例定型	消費生活相談件数	1,500件	1,500件	1,500件				9,785		業務計画	未	高	高	高	現状維持	あり						あり	寒川町との協定に基づき消費生活相談窓口を相互利用する。	維持
7		消費生活相談事業								消費生活相談員による消費生活相談への助言及び情報提供を行う。	開設回数	年245日	年245日		8,798				消費生活相談事業								消費生活相談員による消費生活相談への助言及び情報提供を行う。	消費生活相談開設回数	年２４４回		9,125	業務計画						あり	⑥市役所の変革	4回	市民に周知する広報回数/年	25	寒川町との消費生活相談窓口の相互利用についてホームページ等で周知を図る。			維持
7		消費生活相談事業																	消費生活相談事業								消費生活相談に対する弁護士の相談を開設する。	開設回数	年１２回		360	業務計画																維持
7		消費生活相談事業																	消費生活相談事業								将来の生活設計や多重債務の未然防止のための家計あんしん相談を行う。	開設回数	年１２回		300	業務計画																減らす
7		消費生活相談事業								県及び県内全市町村による消費生活担当者会議へ参加する。	会議参加数	年12回	年11回						消費生活相談事業								県及び県内全市町村による消費生活担当者会議へ参加する。	会議参加数	年１２回			業務計画																予算なし
7		消費生活相談事業								３市１町での消費生活行政に関する連絡、調整及び協議を行う。	協議等開催数	年4回	年2回						消費生活相談事業								３市１町での消費生活行政に関する連絡、調整及び協議を行う。	協議等開催数	年４回			業務計画																予算なし
701	総	消費生活センター活性化事業	消費生活センターの機能強化を図るため、専門的相談窓口の開設をするとともに、市民への情報提供を行う。	茅ヶ崎市在住在勤在学者	政策	家計あんしん相談・消費生活法律相談の回数	年24回・年12回	年24回・年12回	年24回・年12回					2,515		年24回・年12回	消費生活相談員への研修支援を行うとともに、消費生活問題を専門分野とする弁護士やファイナンシャルプランナーによる専門相談を開設し、消費生活相談の質的向上を図ります。	A																														
701		消費生活センター活性化事業								消費生活相談に対する弁護士の相談を開設する。	相談回数	年12回	年12回		360																																

課かい名	市民相談課
施策目標	市民の悩みや不安を解消する

市民相談課

基礎情報 事務事業 事業№	総括フラグ	事務事業名（第１次実施計画）	事務事業の目的・成果（第１次実施計画）	対象（顧客）	事業の性質区分	指標・目標 名称	目標値（第１次実施計画） 23年度	24年度	25年度	平成24年度評価 実績 活動 活動	活動量・サービス量の達成状況（第１次実施計画） 活動指標の名称	目標値	実績値	決算内訳（千円） 当該事務事業全体の決算額（合計）	活動ごとの決算額	事後評価 事業の指標の達成状況	事務事業の目的に対する成果の状況	24年度の取組に対する分析	平成２５年度計画 事務事業名（第２次実施計画）	事務事業の目的・成果（第２次実施計画）	対象（顧客）	事業の性質区分	指標・目標 名称	目標値（第２次実施計画） 25年度	26年度	27年度	活動 活動	活動量・サービス量 活動指標の名称	目標値	予算内訳（千円） 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	今後の事業展開・経営改善の方策 必要性 ①目的の達成	②ニーズ	③成果	④継続性	事業の方向性	経営改善方針の重点事項に係る取組 経営改善方針での位置付け等	経営改善による取り組みの方向性	目標（数値目標等）	目標の定義	改善時期（年度）	具体的な改善内容	広域連携に関する取組 可能性の有無	広域連携による具体的な内容	予算の方向性
														33,177	33,177															31,663	31,663																		
701		消費生活センター活性化事業								将来の生活設計や多重債務の未然防止のための家計あんしん相談を行う。	相談回数	年24回	年24回		600																																		
701		消費生活センター活性化事業								消費生活に関する情報提供・消費生活センターの機能強化を行う。	啓発紙発行回数	年2回	年1回		1,480																																		
701		消費生活センター活性化事業								消費生活相談員のレベルアップを図り消費生活問題に対応する。	研修回数	年6回	年5回		75																																		
8	総	多重債務相談事業	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、債務の解消を目指す。	茅ヶ崎市・寒川町在住在勤在学者	定例定型	多重債務庁内連絡会開催回数	年2回	年2回	年2回							年2回	庁内連絡会を開催し情報交流を行い、他部署・他機関から紹介された多重債務相談が２３．９％を占めました。	A	多重債務相談事業	多重債務者の早期発見と生活再建に向けた専門機関への紹介を行う。	茅ヶ崎市・寒川町在住在勤在学者	定例定型	多重債務庁内連絡会開催回数	年2回	年2回	年2回						業務計画	未	高	高	高	現状維持	なし						あり	寒川町の協定により、寒川町民が茅ヶ崎市で相談できる。	予算なし
8		多重債務相談事業								多重債務の法律的解決を図るため、生活再建の相談を行う。	開設日数	年245日	年245日						多重債務相談事業								多重債務の法律的解決を図るため、生活再建の相談を行う。	開設回数	年２４４日		業務計画															予算なし
8		多重債務相談事業								早期発見・解決のため庁内関係課との連携構築・情報共有を行う。	連絡会開催数	年2回	年2回						多重債務相談事業								早期発見・解決のため庁内関係課との連携構築・情報共有を行う。	庁内会議開催回数	年1回		業務計画															予算なし
9	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出前講座や多種媒体を用いて多様な知識の普及を目指す。	茅ヶ崎市民	定例定型	啓発キャンペーン回数	年2回	年2回	年2回					3,046		年1回	荒天のためキャンペーンは年１回の実施となり目標は達成できませんでしたが、消費生活情報紙の発行や地方情報紙での啓発を行いました。今後は地域で開催される会議等に出向き警察や市民安全部と連携し被害未然防止の啓発を行います。	A	消費者啓発事業	消費者被害の未然防止のため情報提供や知識の普及を図る。	市民	定例定型	啓発キャンペーン	年2回	年2回	年2回				3,262		業務計画	未	高	高	高	拡大	なし						なし		維持
9		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する。	講座回数	年3回	年3回		429				消費者啓発事業								消費生活展及び消費生活通信講座を開催する。	講座開催回数	年４回	242	業務計画															維持
9		消費者啓発事業								消費生活に関する情報を様々な媒体で提供・啓発を行う。	消費者月間キャンペーンでの啓発	年1回	年0回		354				消費者啓発事業								消費生活に関する情報を様々な媒体で提供・啓発を行う。	消費者月間での啓発活動	年1回	171	業務計画															維持
9		消費者啓発事業								消費生活に関する情報を様々な媒体で提供・啓発を行う。	敬老大会での高齢者被害防止のための啓発活動	年1回	年1回		516				消費者啓発事業								消費生活に関する情報を様々な媒体で提供・啓発を行う。	敬老大会での高齢者被害防止のための啓発活動	年1回	454	業務計画															維持
9		消費者啓発事業																	消費者啓発事業								消費生活に関する情報を様々な媒体で提供・啓発を行う。	なんでも夜市での啓発活動	年1回	59	業務計画															維持
9		消費者啓発事業																	消費者啓発事業								消費生活に関する情報を様々な媒体で提供・啓発を行う。	市民ふれあいまつりでの啓発活動	年1回	165	業務計画															維持
9		消費者啓発事業								啓発パネルを作成し展示する。	パネル作成数	2枚	3枚		31				消費者啓発事業								啓発パネルを作成し展示する。	パネル作成数	２枚	23	業務計画															維持
9		消費者啓発事業								消費者被害未然防止の情報提供と啓発を行う。	レディオ湘南での啓発回数	年12回	年12回		0				消費者啓発事業								消費者被害未然防止の情報提供と啓発を行う。	レディオ湘南での啓発回数	年１２回		業務計画															予算なし
9		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を行う。	ホームページ掲載回数	年2回	年2回						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を行う。	ホームページ掲載回数	年2回		業務計画															予算なし
9		消費者啓発事業								消費生活に関する知識の普及のための暮らしの講座等を開催する。	暮らしの講座開催回数	年5回	年4回		153				消費者啓発事業								消費生活に関する知識の普及のための暮らしの講座等を開催する。	暮らしの講座開催回数	年4回	119	業務計画															維持
9		消費者啓発事業																	消費者啓発事業								振り込め詐欺や悪質商法等の消費者被害未然防止の啓発を行う。	消費生活相談員等や市民安全相談員の派遣回数	年8回	405	業務計画															増やす
9		消費者啓発事業								生活設計に関する講座を開催する。	講座開催回数	年1回	年1回		53				消費者啓発事業								生活設計に関する講座等を開催する。	講座開催回数	年1回	100	業務計画															維持
9		消費者啓発事業								食の安全に関する情報収集及び啓発を行う。	食品の放射能測定の開設日数	年245日	年245日		1,421				消費者啓発事業								食の安全に関する情報収集及び啓発を行う。	食品の放射能測定の開設日数	年２４４日	1,484	業務計画															維持
9		消費者啓発事業								食の安全に関する情報収集及び啓発を行う。	講演会開催回数	年1回	年1回		49				消費者啓発事業								食の安全に関する情報収集及び啓発を行う。	ホームページ等での測定結果公表	更新回数月４回		業務計画															予算なし
9		消費者啓発事業								茅ヶ崎地区食品衛生協会へ助成を行う。	助成回数	年1回	年1回		40				消費者啓発事業								茅ヶ崎地区食品衛生協会への助成を行う。	助成回数	年1回	40	業務計画															維持
10	総	不用品登録制度事業	家庭において、都合により不用になったもの等を、「リサイクル」を主旨として再利用する。	茅ヶ崎市民	定例定型	広報紙及びホームページ掲載回数	月1日及び月3回	月1回及び月3回	月1回及び月3回							月1回及び月3回	ごみの減量化や資源の有効利用への理解を深めることを目的として適切に事務を行いました。	A	不用品登録制度	再利用可能な生活用品の情報を提供し資源の有効活用とごみの減量化を推進する。	市民	定例定型	成立件数	280件	280件	280件							未	高	高	高	現状維持	なし						なし		予算なし

課かい名	市民相談課
施策目標	市民の悩みや不安を解消する

市民相談課

基礎情報 事務事業 事業№	総括フラグ	事務事業名（第１次実施計画）	事務事業の目的・成果（第１次実施計画）	対象（顧客）	事業の性質区分	指標・目標 名称	目標値（第１次実施計画） 23年度	24年度	25年度	平成24年度評価 実績 活動 活動	活動量・サービス量の達成状況（第１次実施計画） 活動指標の名称	目標値	実績値	決算内訳（千円） 当該事務事業全体の決算額（合計）	活動ごとの決算額	事後評価 事業の指標の達成状況	事務事業の目的に対する成果の状況	24年度の取組に対する分析	平成２５年度計画 事務事業名（第２次実施計画）	事務事業の目的・成果（第２次実施計画）	対象（顧客）	事業の性質区分	指標・目標 名称	目標値（第２次実施計画） 25年度	26年度	27年度	活動 活動	活動量・サービス量 活動指標の名称	目標値	予算内訳（千円） 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	今後の事業展開・経営改善の方策 必要性 ①目的の達成	②ニーズ	③成果	④継続性	事業の方向性	経営改善方針の重点事項に係る取組 経営改善方針での位置付け等	経営改善による取り組みの方向性	目標（数値目標等）	目標の定義	改善時期（年度）	具体的な改善内容	広域連携に関する取組 可能性の有無	広域連携の具体的な内容	予算の方向性
														33,177	33,177															31,663	31,663																
10		不用品登録制度事業								広報紙・ホームページに不用品情報を掲載する。	広報紙及びホームページ掲載回数	月1回及び月3回	月1回及び月4回						不用品登録制度								広報紙・ホームページに不用品情報を掲載する。	広報紙及びホームページ掲載回数	月１回及び月４回																予算なし
11	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図る。	茅ヶ崎市消費者団体連絡会	定例定型	消費団体連絡会開催数	年6回	年6回	年6回					1		年6回	消費者団体の消費者被害未然防止の啓発活動を支援し、大型店連絡協議会や商店会連合会と交流会を開催しました。	A	消費者団体育成事業	消費者団体の育成を行い消費生活の安定と向上をめざす。	市民	定例定型	消費者団体連絡会開催回数	年6回	年6回	年6回				4			未	高	高	現状維持	なし							なし		維持
11		消費者団体育成事業								団体相互の連絡調整及び資料、情報等の交換を行う。	交流会開催数	年2回	年2回		1				消費者団体育成事業								団体相互の連絡調整及び資料、情報等の交換を行う。	交流会開催回数	年２回		4														維持
11		消費者団体育成事業								定例会資料作成等の協力及び会場やバスの提供を行う。	施設見学開催数	年1回	年1回		0				消費者団体育成事業								定例会資料作成等の協力及び会場やバスの提供を行う。	施設見学開催数	年１回																予算なし
12	総	家庭二法立入検査の実施及び報告事業	家庭用品品質表示法及び消費生活用製品安全法に続く調査の実施	市内の商店	定例定型	検査品目数	90品目	90品目	90品目							118品目	新規に実施した立入検査も含め、適切に事務を行いました。	A	立入検査の実施及び報告事業	製品の安全性を確保し消費者の生命及び身体に対する危害発生の防止を図る。	市内事業者	定例定型	検査品目数	130品目	130品目	130品目							未	高	高	現状維持	なし							なし		予算なし
12		家庭二法立入検査の実施及び報告事業								家庭用品品質表示法による立入検査、改善指導及び報告を行う。	検査品目数	90品目	90品目						立入検査の実施及び報告事業								家庭用品品質表示法による立入検査、改善指導及び報告を行う。	検査品目数	９０品目																予算なし
12		家庭二法立入検査の実施及び報告事業								消費生活用製品安全法による立入検査、改善指導及び報告を行う。	検査品目数	10品目	18品目						立入検査の実施及び報告事業								消費生活用製品安全法による立入検査、改善指導及び報告を行う。	検査品目数	１０品目																予算なし
12		家庭二法立入検査の実施及び報告事業								製品安全法三法による立入検査、改善指導及び報告を行う。	検査品目数	30品目	10品目						立入検査の実施及び報告事業								製品安全法三法による立入検査、改善指導及び報告を行う。	検査品目数	３０品目																予算なし
888	総	災害応急対策活動	本市域に地震動・津波等に伴う諸現象による同時多発的災害が発生した場合に、被害を軽減し、応急対策活動を課として迅速的確に対処する。	全市民等	定例定型														災害応急対策活動	地震・津波等に伴う諸現象による同時多発災害が発生した場合に、被害を軽減し、迅速的確に災害応急活動を行う。	市民	定例定型															現状維持	なし							なし		予算なし
888		災害応急対策活動								部の災害応急対策活動マニュアルの課（班）の活動内容の検証を行う。	マニュアルの検証及び見直し	随時	１回						災害応急対策活動								部の災害応急対策活動マニュアルの課（班）の活動内容の検証を行う。	マニュアルの検証及び見直し	随時																予算なし
888		災害応急対策活動								臨時災害相談室を開設する。	臨時災害相談室の開設	随時	４回						災害応急対策活動								臨時災害相談室を開設する。	臨時災害相談室の開設	随時																予算なし
888	総	庁内共通事務	庁内共通事務を取りまとめや庁内外の照会回答を行う。		定例定型									20	20				庁内共通事務	庁内共通事務を取りまとめや庁内外の照会回答を行う。	市民・職員	定例定型								15	15					現状維持	なし					なし		維持