

課がい名	市民相談課
施策目標	市民の悩みや不安を解消する

業務棚卸評価シート
(左側)

基礎情報						平成26年度評価												
事務事業				対象 (顧客)	事業の 性質区分	指標・目標			実績					事後評価				
事業	総括 フラグ	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)			名称	目標値 (第2次実施計画)			活動	活動		決算内訳(千円)		業務 計画	事業の指 標の達成 状況	26年度 の取組 に対する 評価	事務事業の目的に 対する取組の状況と 成果の分析
							25年度	26年度	27年度		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)				
1	総	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 も、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				34,617	34,617	業務 計画	概ね3週 間以内	A	目標とした期限までに事 務を行い、要望や苦情等 に適切に対応している。
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		業務 計画			
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		業務 計画			
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2日	年2日	324	業務 計画			
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2回	年2回		業務 計画			
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		業務 計画			
2	総	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					15,719	業務 計画	2,284件	A	相談窓口の周知を図った 上で相談件数が減少して おり、相談に適切に対応 していることから事業の 目的は達成している。
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	月2日	月2日	41	業務 計画			
701		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0日		業務 計画			

業務棚卸評価シート
(左側)

課がい名	市民相談課
施策目標	市民の悩みや不安を解消する

基礎情報										平成26年度評価									
事務事業					指標・目標					実績				事後評価					
事業	総括フラグ	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	名称	目標値 (第2次実施計画)			活動	活動			決算内訳(千円)		業務 計画	事業の指 標の達成 状況	26年度 の取組 に対する 評価	事務事業の目的に 対する取組の状況と 成果の分析
							25年度	26年度	27年度		活動量・サービス量		当該事務事 業全体の 決算額 (合計)	活動ごとの 決算額					
											活動 指標の 名称	目標値			実績値				
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	1回			業務計画			
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	週5日	週5日		8,106	業務計画			
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			業務計画			
2		相談業務事業								弁護士による相談	弁護士数	週2日	週2日		4,121	業務計画			
2		相談業務事業								税理士による相談	開設日数	月2日	月2.5日		300	業務計画			
2		相談業務事業								司法書士による相談	開設日数	月1日	月1日		84	業務計画			
2		相談業務事業								行政書士による相談	開設日数	月1日	月1日		39	業務計画			
2		相談業務事業								公証人による相談	開設日数	月1日	月1日			業務計画			
2		相談業務事業								市民安全相談	開設日数	週4日	週4日		3,028	業務計画			

課がい名	市民相談課
施策目標	市民の悩みや不安を解消する

基礎情報							平成26年度評価											
事務事業				対象 (顧客)	事業の 性質区分	指標・目標			実績				事後評価					
事業	総括 フラグ	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)			名称	目標値 (第2次実施計画)			活動	活動		決算内訳(千円)		業務 計画	事業の指 標の達成 状況	26年度 の取組 に対する 評価	事務事業の目的に 対する取組の状況と 成果の分析
							25年度	26年度	27年度		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)				
4	総	多重債務法律 相談事業	多重債務者の生活 再建を目指して弁護士 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 住者	定期 定型	多重債務相談開 設日数	48回	48回	48回				120	34,617	業務 計画	24回 (47件)	A	相談窓口の周知を図った 上で相談窓口を開設し、 相談に適切に対応してい る。予約がない時は窓口 を開設していません。
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	月3日	月3日		120	業務 計画		
5	総	人権擁護活動 事業	人権に関する相談 に応じ、人権作文・人権 ポスターコンテスト等 で人権啓発活動を行 います。	市民	定期 定型	人権相談件数	年35回	年35回	年35回					829	業務 計画	34回 (21件)	A	相談窓口の周知を図った 上で相談窓口を開設し、 相談に適切に対応してい る。
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9回			業務 計画		
5		人権擁護活動 事業								人権作文、人権 ポスター、人権 の花運動、なん でも夜市・街頭 啓発における啓 発活動	啓発事業	年4事業	年4事業		829	業務 計画		
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	月3日	月3日			業務 計画		
5		人権擁護活動 事業								市民の人権に関 する特設相談	開設回数	年1回	0回			業務 計画		
5		人権擁護活動 事業								市内の小学生を 対象に人権教室 を開催	実施校数	5校	6校			業務 計画		
6	総	建築紛争調整 実施事業	中高層建築物建 築に際し住民と 事業主の相談・ 調停・斡旋を行 い、紛争解決を 図ります。	市民	定期 定型	建築紛争相談開 設数	年95日	年95日	年95日					1,634		年87日 (3件)	A	相談窓口を開設し、相談 に適切に対応している。 平成28年度にむけ、開 設日数を減らすことを検 討。

基礎情報			平成27年度計画					経営改善方針の重点事項に係る取組						広域連携に関する取組		今後の事業展開							
事務事業			活動					業務計画	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	広域連携の実施	広域連携の具体的な内容	必要性				事業の方向性	予算の方向性	
事業	総括フラグ	事務事業名 (第2次実施計画)	活動	活動量・サービス量		従事者数	予算内訳(千円)										目的達成	二丁ズ	成果	継続性			
				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
							35,948	38,568															
4	総	多重債務法律相談事業				0.06	180		なし					済	寒川町との相談窓口広域連携	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法律相談	多重債務法律相談開設回数	月3日			180	業務計画												維持		
5	総	人権擁護活動事業				0.57	748		なし					不可		未	高	高	高	現状維持	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				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、人権の花運動、なんでも夜市・街頭啓発における啓発活動	啓発事業	年4事業			748	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	月3日				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	開設回数	年1回				業務計画												予算なし		
5		人権擁護活動事業	市内の小学生を対象に人権教室を開催	実施校数	5校				業務計画												予算なし		
6	総	建築紛争調整実施事業				0.18	1,700		なし					不可		未	中	高	高	現状維持	維持		

業務棚卸評価シート
(左側)

課がい名	市民相談課
施策目標	市民の悩みや不安を解消する

基礎情報						平成26年度評価												
事務事業				対象 (顧客)	事業の 性質区分	指標・目標			実績					事後評価				
事業	総括 フラグ	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)			名称	目標値 (第2次実施計画)			活動	活動		決算内訳(千円)		業務 計画	事業の指 標の達成 状況	26年度 の取組 に対する 評価	事務事業の目的に 対する取組の状況と 成果の分析
							25年度	26年度	27年度		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)				
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回		0					
6		建築紛争調整 実施事業						建築紛争相談の 開催	開設日数	週2日	週2日		1,634					
7	総	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 住者	定例 定型	消費生活相談件 数	1,500件	1,500件	1,500件				10,379	業務 計画	1,782件	A	消費生活相談体制の充実 を図り、消費者被害未然 防止の啓発を推進した。 このことにより今後も消 費生活相談件数の減少に 努める。	
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。	消費生活相談 開設回数	年244回	年244回		9,419	業務 計画				
7		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	年12回		360	業務 計画				
7		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24回	年24回		600	業務 計画				
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12回			業務 計画				
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。	協議等参加数	年4回	年4回			業務 計画				
8	総	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 住者	定例 定型	多重債務者内連 絡会開催回数	年2回	年2回	年2回					業務 計画	年2回	A	関係各課による庁内連絡 会を開催し、情報の共有 と連携を深める事が出来 た。	

基礎情報			平成27年度計画						経営改善方針の重点事項に係る取組						広域連携に関する取組		今後の事業展開						
事務事業			活動						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	広域連携の実施	広域連携の具体的な内容	必要性				事業の方向性	予算の方向性	
事業	総括フラグ	事務事業名 (第2次実施計画)	活動	活動量・サービス量		従事者数	予算内訳(千円)										業務計画	目的達成	二丁ズ	成果			継続性
				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															
							35,948	38,568															
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			65													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	週2日			1,635													維持		
7	総	消費生活相談事業				3.45		10,629	業務計画	あり					済	寒川町との相談窓口広域連携	未	高	高	高	現状維持	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。	消費生活相談開設回数	年243回			9,669	業務計画	あり	市役所の変革		4回	市民に周知する広報回数/年	25							維持	
7		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。横浜弁護士会と委託契約を締結し、事務の効率化を図る。	開設回数	年12回			360	業務計画													維持	
7		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24回			600	業務計画													維持	
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				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。	協議等参加数	年4回				業務計画													予算なし	
8	総	多重債務相談事業				0.69			業務計画	なし					済	寒川町との相談窓口広域連携	未	高	高	高	現状維持	予算なし	

課がい名	市民相談課
施策目標	市民の悩みや不安を解消する

業務棚卸評価シート
(左側)

基礎情報										平成26年度評価									
事務事業					指標・目標					実績			事後評価						
事業	総括フラグ	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	名称	目標値 (第2次実施計画)			活動	活動		決算内訳(千円)		業務 計画	事業の指 標の達成 状況	26年度 の取組 に対する 評価	事務事業の目的に 対する取組の状況と 成果の分析	
							25年度	26年度	27年度		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
														34,617					34,617
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。	開設回数	年244日	年244日			業務 計画				
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。	庁内会議開催 回数	年2回	年2回			業務 計画				
9	総	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				5,476		業務 計画	年4回	A	消費者被害未然防止のため、街頭キャンペーンや敬老大会等での啓発を行った。	
9		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	年4回		267	業務 計画				
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 での啓発活動	年1回	年1回		400	業務 計画				
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		692	業務 計画				
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。	なんでも夜市 での啓発活動	年1回	年1回		400	業務 計画				
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。	市民ふれあい まつりでの啓 発活動	年1回	年1回		400	業務 計画				
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	2枚		65	業務 計画				

課がい名	市民相談課
施策目標	市民の悩みや不安を解消する

業務棚卸評価シート
(左側)

基礎情報						平成26年度評価												
事務事業				対象 (顧客)	事業の 性質区分	指標・目標			実績					事後評価				
事業	総括 フラグ	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)			名称	目標値 (第2次実施計画)			活動	活動		決算内訳(千円)		業務 計画	事業の指 標の達成 状況	26年度 の取組 に対する 評価	事務事業の目的に 対する取組の状況と 成果の分析
							25年度	26年度	27年度		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)				
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			業務計画			
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4回	年4回		125	業務計画			
9		消費者啓発事業							振り込み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	年16回		1,601	業務計画			
9		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	年1回		0	業務計画			
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244	年244日		1,486	業務計画			
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。	ホームページ等での測定結果公表	更新回数月4回	更新回数月4回			業務計画			
9		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	年1回		40	業務計画			
10	総	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						136件	C	リサイクル店やインターネットオークションの普及により登録件数が減少。あっせんについて行政が行わなくてもすむ社会環境が整ったと考えられる為、環境部への移管や廃止の検討が必要と思われる。	

基礎情報			平成27年度計画					経営改善方針の重点事項に係る取組						広域連携に関する取組		今後の事業展開										
事務事業			活動			従事者数	予算内訳(千円)		業務計画	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	広域連携の実施	広域連携の具体的な内容	必要性				事業の方向性	予算の方向性			
事業	総括フラグ	事務事業名(第2次実施計画)	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										目的達成	二丁ズ	成果	継続性					
				活動指標の名称	目標値																					
						35,948	38,568																			
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			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4回		119	業務計画														維持				
9		消費者啓発事業	振り込み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		2,132	業務計画														維持				
9		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		30	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実施回数	年243日		1,483	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。	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				0.46			なし								不可				完	低	高	低	休・廃止に向けて検討	予算なし

課がい名	市民相談課
施策目標	市民の悩みや不安を解消する

業務棚卸評価シート
(左側)

基礎情報						平成26年度評価												
事務事業				対象 (顧客)	事業の 性質区分	指標・目標			実績					事後評価				
事業	総括 フラグ	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)			名称	目標値 (第2次実施計画)			活動	活動		決算内訳(千円)		業務 計画	事業の指 標の達成 状況	26年度 の取組 に対する 評価	事務事業の目的に 対する取組の状況と 成果の分析
							25年度	26年度	27年度		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)				
10		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	月1回及び 月4回						
11	総	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				2			年6回	A	消費者団体が自主的に行 う情報収集や啓発、研修 活動、会議開催等に際し ての支援や情報提供を 行った。
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。	交流会開催回 数	年2回	年2回		2				
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						
12	総	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							108品目	A	立入検査の実施により消 費者が商品の品質を正し く認識し、その購入に際 し、不測の損失を被るこ とがないように努めた。
12		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						
12		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	9品目	8品目						
12		立入検査の実 施及び報告事 業							電気用品安全 法、ガス事業 法、液化石油ガ スの保安の確保 及び取引の適正 化に関する法律 による立入検 査、改善指導及 び報告を行う。	検査品目数	29品目	10品目						

課がい名	市民相談課
施策目標	市民の悩みや不安を解消する

基礎情報						平成26年度評価												
事務事業				対象 (顧客)	事業の 性質区分	指標・目標			実績					事後評価				
事業	総括 フラグ	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)			名称	目標値 (第2次実施計画)			活動	活動		決算内訳(千円)		業務 計画	事業の指 標の達成 状況	26年度 の取組 に対する 評価	事務事業の目的に 対する取組の状況と 成果の分析
							25年度	26年度	27年度		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)				
888	総	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に災害応急活動を行う。	市民	定例 定型													
888		災害応急対策活動							応急対策活動マニュアルの充実	マニュアルの見直し	26年5月	26年5月						
888		災害応急対策活動							応急対策業務の実施手順の検証	行動手順書の見直し	26年5月	26年5月						
888		災害応急対策活動							所属職員の応急対策業務の実施手順の習熟	所属内での訓練・研修実施	2回	2回						
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。	市民・職員	定例 定型								4	4				

