

事務事業評価表

○基礎情報

課名		市民相談課	作成責任者	常勤職員		常勤職員以外			時間外勤務時間	
施策目標	35	市民の悩みや不安を解消する	森永 尚子	管理職	左記以外	再任用短時間職員	臨時職員	非常勤嘱託職員	総時間	一人あたり月平均
				1 人	7 人	0 人	0 人	1 人	670 時間	8.0 時間

1 施策指標と実績 (Do)

施策指標名	3次実施計画の 現状値	目標値 (30年度)	実績値			
			26年度	27年度	28年度	29年度
各種市民相談件数	2,284件	2,200件	2,284件	2,036件	2,230 件	2,211件
消費生活相談件数	1,782件	1,500件	1,782件	1,659件	1,683件	1,629件
0	0.0%	0				

(評価の見方)

- ・ S 事業の指標を概ね (80%) 達成し、成果があがった
- ・ A 事業の指標は達成できなかったが、成果はあがった
- ・ B 事業の指標を概ね (80%) 達成し、成果は今後見込める
- ・ C 事業の指標は達成できなかったが、成果は今後見込める
- ・ D 事業の指標を概ね達成したが、成果は見込めない
- ・ E 事業の指標を達成できず、成果も見込めない
- ・ Z 未着手事業 (中核市関連のものを含む)
- ・ 実績なし 事業実施の体制は整えていたが、実績がなかった (実施計画期間中で当該年度は実績のないものを含む)

2 事業実績 (平成29年度)

No.	事務事業名 (第3次実施計画)	事務事業の目的・目指すべき成果・効果	Plan / Do								総合評価 (Check)			Action		
		何を・誰を (対象)	どうやって働るか (手段・方法)	どうしたいか(生ま れる成果・効果)	事業 性質	従事 者数	会計 区分	H28予算(円) H28決算(円)	H29予算(円) H29決算(円)	事務事業の指標名	H29目標値	H29実績値	評価	取組 時間	見直し検 討可能性	業棚 選定
1	犯罪被害者支援事業	犯罪被害者である市民に相談開設、見舞金支給等の支援を実施するとともに、一般市民に啓発することで、犯罪被害の軽減及び回復に寄与する。	政策	0.80	一般	2,614,000 519,592	1,794,000 515,000	見舞金等を支給した人数	15人	2人	S	変動なし				
2	いじめ問題再調査会業務	重大事態の結果を再調査することで適切な対処、再発防止につとめ、市民の安全安心に寄与する。	定例 定型	0.07	一般	153,400 0	154,000 0	開催回数	随時	0件	実績なし	変動なし				
3	人権擁護活動事業	適任者を人権擁護委員に推薦し、人権啓発活動を実施することにより市民の人権意識の向上を図る。	定例 定型	0.46	一般	735,000 731,223	841,000 838,200	啓発事業の数	15回	15回	S	変動なし				
4	消費者啓発事業	消費者に対し、様々な啓発活動を実施することで、自立した消費者の育成を図る。	定例 定型	1.38	一般	4,490,000 4,290,605	4,564,000 3,028,578	啓発キャンペーン回数	4回	4回	S	増加				
5	消費者団体育成事業	茅ヶ崎市消費者団体連絡会に対し、市が事務局を担い、会議の開催や勉強会、啓発活動を協力して実施する。	定例 定型	0.41	一般	0 0	0 0	消費者団体連絡会開催回数	年6回	年6回	S	変動なし				
6	不用品登録制度事業	市民に対し、不用品登録事業を実施することで、リサイクルへの理解とごみ減量化を推進する。	定例 定型	0.34	一般	0 0	0 0	成立件数	200件	登録件数 193件 ゆずります114件(成立66件)ゆずってください79件(成立15件)	A	減少				

[illegible]

3 実施計画事業の総括評価

人工・事務事業費・事務事業指標達成度の結果にかかる分析(Check) / 今後の展望(Action)	
<p>市民相談課の平成29年度における事業数は、「災害応急対策活動」「庁内共通事務」を除き13事業である。これらの事業の評価結果は、「S」11事業、「A」1事業、「実績なし」1事業となり、全ての事業で成果を出すことができた、もしくは今後成果が見込めるものとなっている。</p> <p>「A」事業の「6」不用品登録制度については、本事業のあり方や行政としての役割の必要性について検討を重ね、平成30年度末をもって事業を廃止することとした。</p> <p>3「人権擁護活動事業」は他の事務事業と統合するなどにより事務効率の向上が見込めると考える。12のうち、司法書士による「多重債務法律相談」については、過去の実績を洗い出し、事業の継続について検討した結果、平成29年度を持って終了することとした。13「陳情、要望、苦情等への対応事務」の苦情等対応制度研修については、事業の見直しを図り、業務委託せず、職員が講師を務めることで支出を削減した。</p> <p>4「消費者啓発事業」のうち、食品の放射能測定検査については、163検体について検査を実施し、基準値を超える食品はなし。このうち、市民からの持ち込み件数は、昨年と同様2件にとどまっている。また、平成24年度の測定開始以来、基準値を上回る検体はなく、心配された放射能汚染について、生産、流通の過程において、一定の安全安心が担保されている状況にあると考えられることから、検査の頻度を縮小しつつ、継続実施することとした。その一方で、消費者被害の未然防止を図るため、地域に出向いて更なる周知啓発を図る出前講座に力を入れていく必要がある。</p> <p>11「多重債務相談事業」の指標となっている多重債務庁内連絡会については、庁内での、多重債務相談に関する認識がしっかりと定着していることが見えたこと、多重債務相談件数が法整備や景気の回復等に伴いかなり減少してきたという状況から、関係各課の意見を収集した上で検討し、各課がいに対し多重債務相談についての定期的な周知及び必要に応じて連携を図ることとした。</p> <p>平成29年度において見直すことができた事業もあり、事務事業評価の目的である事業見直し、改善がなされている。</p> <p>なお、事業実績のうち、「No1.犯罪被害者支援事務」については、相談目標に対し、実績値の数値は80%に達していないが、寄せられた相談に対しては、確実に対応していることからS評価とした。</p>	

4 見直し検討可能性にチェックの入った事業のうち休・廃止検討事業

No.	事務事業名	休・廃止検討の理由
6	不用品登録制度	本事業は、昭和52年度よりリサイクルへの理解と、ごみの減量化を推進するために実施しているが、インターネット環境の目覚ましい進展や、事業者や民間団体によるリユース、リサイクル事業への参入等、当時とは明らかに社会情勢が変化している中、年々減少する登録件数からも、不用品登録制度を維持する必要性はなく、廃止を検討すべきであると考えため。
-	-	-

5 働きたたの見直しにおける取組結果(28-29年度の2か年の取り組みの結果、得られた生産性向上などの成果)

No.	事務事業名	取り組みの結果
4 6 11	消費者啓発事業 不用品登録制度 多重債務相談事業	担当内でのコミュニケーションを積極的に図り、ミーティングの機会を定期的に設け、業務の意味や価値について考え、意見を出し合うことで、担当内で意識レベルの向上及び共有を図り、業務を縮小できる業務、強化しなければならない業務、増加させなければならない業務の整理を行い、優先順位をつけて業務を遂行した。
-	-	共有サーバーにマニュアルフォルダを作成し、業務毎のマニュアルを作成し保存する、定期的なミーティングで作成したマニュアルを用いてプレゼンを実施するなどして業務の見える化をはかっている。課全体の朝礼に加え、担当における朝礼夕礼を実施し、当日の業務の見える化や、円滑なコミュニケーションを図っている。