

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			総従事者	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	臨時職員	非常勤嘱託職員	総人工	総時間	一人あたり月平均
				1 人	7 人	0 人	0 人	0 人	13.53 人	751 時間	8.9 時間

1 施策指標と実績(Do)

施策指標名	4次実施計画の 現状値	目標値 (R2年度)	実績値		
			H28年度	H29年度	H30年度
各種市民相談件数	2,230件	2,200件	2,230件	2,212件	2,387件
消費生活相談件数	1,683件	1,650件	1,683件	1,629件	1,796件
0	0.0%	0			

(施策のねらい)

1	情報提供の充実と相談の環境整備
2	消費者意識の啓発
3	関係機関との連携強化
4	相談の充実
5	要望、苦情等に対する取り組みの推進
6	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(計画していたが未実施に終わった) 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施予定のないものを含む)

2 政策的事業の実績(平成30年度)

事務事業の取組結果と成果(効果) (Plan / Do)											Check		Action	
No.	事務事業 (第4次実施計画)	施策	従事者数	会計区分	H29予算(円) H29決算(円)	H30予算(円) H30決算(円)	何・誰に対して どう働きかけた結果 どうなったか(生まれた成果・効果)	事務事業の指標	H30目標値	H30実績値	評価	取組時間	事務改善	休・廃止
1	犯罪被害者等支援事業	1	0.86	一般	1,794,000 515,000	1,793,000 345,000	犯罪被害を受けた方の受け皿として、事業周知及び相談窓口の開設、支援体制を確保した結果、重症病等見舞金2件の申請に対して2件の支給となった。	見舞金等を支給した合計人数	5人	2人	S	変動なし	●	
2	人権擁護活動事業	1	0.46	一般	841,000 838,200	841,000 768,580	人権擁護委員による啓発活動の支援を行い、人権ポスターコンテストや人権作文コンテスト等、10事業を実施し、市民の人権擁護の意識の醸成を図った。	啓発事業の数	10事業	10事業	S	変動なし		
3	消費者啓発事業	2	1.45	一般	4,564,000 3,028,578	4,408,000 3,376,110	消費者に対し、出前講座をはじめとした啓発活動を精力的に実施し、特に詐欺のはがきが全国的に大氾濫していることから、相談数の増となった。	消費生活相談件数	1,670件	1,796件	A	増加		
4	不用品登録制度	2	0.18	一般	0 0	0 0	市民に対し、年間を通じて制度の運用と並行して事業の廃止について周知を行い、平成30年度末をもって事業を廃止した。	不用品登録件数	223件	138件	E	-		
5	相談業務事業	4	4.15	一般	16,828,000 16,497,691	17,294,000 16,914,735	市民に対して、さまざまな内容の相談に対応できるよう、体制の確保を行った結果、目標値を超える相談に応じる結果となった。	年間相談件数	2,200件	2,387件	S	増加		

6	陳情、要望、苦情等への対応事務	5	1.86	一般	324,000 0	292,000 0	苦情等を大切な意見として捉え、市民サービスの向上や業務改善につなげられるよう、職員向け研修を実施した結果、21件の業務改善案件があった。	年間業務改善案件件数	15件	21件	S	変動なし		
7	多重債務相談事業	4	0.30	一般	180,000 115,000	180,000 100,000	多重債務でお困りの市民に対し、相談窓口を開設し、相談内容の聞き取り、債務整理の概要説明を行い、課題解決に向けて専門相談に繋ぐ役割を果たした。	多重債務法律相談件数	40件	51件	S	変動なし	●	
8	消費者団体育成事業	2	0.39	一般	0 0	0 0	市内の消費者団体が自主的に行う情報収集や啓発、研究や研修活動についての情報共有の場や発表の場の提供等の支援を行った。	消費者団体連絡会定例会開催回数	年6回	年6回	S	変動なし		
合計				H30予算(円)		24,808,000								
				H30決算(円)		21,504,425								

大施計画事業・政策事業・政策事業の成果・課題の把握と改善策の検討		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>市民相談課の第4次実施計画の政策的事業数は8事業である。これらの指標の達成度及び事業の実施効果からみると、「S」評価6事業、「A」評価が1事業、「E」評価が1事業となっている。</p> <p>まず、「E」評価である「4 不用品登録制度」に関しては、ITの普及等、社会情勢が著しく変化をするなか、行政が担うべき業務であるかどうかの検討を長年にわたり重ね、平成30年度末をもって事業を廃止した。</p> <p>「A」評価の「消費者啓発事業」については、消費者被害に遭わない強い消費者を育成するため、消費者啓発事業を展開し、消費生活相談件数の減少を目指してきたが、架空請求のはがきが全国でばらまかれており、この相談や報告の連絡が圧倒的に増加したこと、啓発事業により消費生活センターの認知度が向上したこと等により、相談件数は増加となったことが考えられる。この増加は、このような手口が蔓延している状況下においては良い傾向にあると考えており、引き続き精力的に消費者被害未然防止のための取組を進めていく必要がある。</p> <p>なお、「1 犯罪被害者等支援事業」については、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、支援を行っていることから「S」評価とした。</p> <p>また、「6 陳情、要望、苦情等への対応事務」については、予算執行なしとなっているが、これは、苦情等対応制度に係る職員向け研修において、支出の削減を図るため、それまで委託で行っていたものを、職員が講師となり実施したため、予算執行なしとなったものである。</p> <p>次に、職員の時間外勤務については、総時間751時間、一人当たりの月平均8.9時間であり、いじめ問題等に係る時間外の会議への参加等により、前年度と比較して総時間は81時間の増加、一人あたりの月平均は0.9時間の増加となった。しかしながら、このような状況の中、「働き方の見直し」の視点に立ち、課全体で事務事業の見直しに取り組み、事業の優先順位を意識した効率的な事務処理のための事務改善を実施するとともに、人事評価面談を活用した、継続した職員の意識改革も行っていることが効果的な要因となっていると考え、今後とも継続した取り組みを行う。</p>			

No.	事務事業(事業がない場合は－)	事務改善の内容
1	犯罪被害者等支援事業	保健所保健予防課が所管し、補助金の交付を受けている「神奈川県地域自殺対策強化交付金事業費補助金」に、本事業に該当する可能性がある市民相談課で実施予定の「犯罪被害者等支援リーフレット、カード作成」の事業のメニューの追加を依頼し、財源の確保を図る。
7	多重債務相談事業	保健所保健予防課が所管し、補助金の交付を受けている「神奈川県地域自殺対策強化交付金事業費補助金」に、本事業に該当する可能性がある市民相談課で実施予定の「多重債務法律相談」の事業のメニューの追加を依頼し、財源の確保を図る。

No.	事務事業(検討事業がない場合は-)	休・廃止検討の理由(1事業も検討できない場合はその理由を記載)
-	-	平成30年度において、食の安全に関する検討会の体系の再検討及び廃止、多重債務庁内連絡会の体系の見直し、さらには昭和53年度より実施してきた不用品登録制度を廃止し、令和元年度においては休・廃止を検討するための期間とするため。

取り組みの結果	
定期的な担当打ち合わせや課内会議、OJT等を通じて、また人事評価面談を有効に活用し、担当内や課内で事業の方向性や進捗状況、やるべきことの確認、なぜやるのか、何のためにやるのか、事業の見直しや棚卸しといった意識を共有することで、職員一人一人の業務に対する効率化への自覚に繋がり、仕事の進捗速度を上げ、計画的に業務を遂行することができるようになってきたと徐々に感じられるようになった。	
しかしながら、いじめ問題等に係る時間外の会議への参加等のため、直接的に時間外勤務の縮減にはつなげていない。	