

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	守村 妙子	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	1 人	0 人	13.53 人	295 時間	3.5 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		
			H29年度	H30年度	R元年度
各種市民相談件数	2,230件	2,200件	2,212件	2,387件	2,574件
消費生活相談件数	1,683件	1,650件	1,629件	1,796件	1,618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(令和元年度)

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	H30予算(円) H30決算(円)	R元予算(円) R元決算(円)	何・誰に対して (対象)	どう働きかけた結果 (手段・方法)	どうなったか(生まれた成果・効果)	事務事業の指標	R元目標値	R元実績値	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	0.61	一般	1,793,000 ----- 345,000	1,808,000 ----- 557,616	犯罪被害を受けた方の受け皿として、相談窓口の開設、見舞金等の支援体制を確保している。事業周知に努めた結果、相談件数や支援件数(見舞金3件、転居支援金1件)が増加した。			見舞金等を支給した合計人数	5人	4人(延べ人数)	S	増加		
2	人権擁護活動事業	1	0.88	一般	841,000 ----- 768,580	781,000 ----- 776,816	人権擁護委員による相談・啓発活動の支援に努めた結果、人権教室の実施回数が増加。市及び人権擁護委員会の共催で実施した人権ポスターや作文コンテストと併せ、小中学生の人権擁護意識の向上に寄与した。			啓発事業の数	10事業	10事業	S	増加		
3	消費者啓発事業	2	1.61	一般	4,408,000 ----- 3,376,110	4,118,000 ----- 3,270,059	市内消費者に対し、出前講座をはじめとした講座や、多様な広報媒体を活用した消費者被害未然防止の注意喚起を行い、相談件数の減少に繋がった。			消費生活相談件数	1,670件	1,618件	S	増加		
4	不用品登録制度	2	0.00	一般	0 ----- 0	0 ----- 0	廃止済み			不用品登録件数	223件	—	実績なし	—		

5	相談業務事業	4	4.10	一般	17,294,000 ----- 16,914,735	17,049,000 ----- 16,731,852	市民相談員等による常設の相談窓口を設置しているほか、市民ニーズに合わせた専門家による法律・税務相談等を実施し、市民の悩みの解決に寄与した。	年間相談件数	2,200件	2,574件	S	変動なし		
6	陳情、要望、苦情等への対応事務	5	1.90	一般	292,000 ----- 0	0 ----- 0	わたしの提案及び陳情・要望を受け付け、適切に対応できるよう努めた。また、苦情等の対応について庁内へ周知啓発に努めた結果、業務改善につながったものが11件あり、市民サービスの向上に寄与した。	年間業務改善案件件数	15件	11件	A	変動なし	●	
7	多重債務相談事業	4	0.19	一般	180,000 ----- 100,000	112,000 ----- 95,930	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つなぐ役割を果たした。	多重債務法律相談件数	40件	52件	S	変動なし		
8	消費者団体育成事業	2	0.42	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を提供する等の支援を行った。	消費者団体連絡会定例会開催回数	年6回	年5回	S	変動なし		
合計					R元予算(円) ----- R元決算(円)	23,868,000 ----- 21,432,273								

3 実施計画事業(政策的事業(政策的事業のない課はいは一般管理事務等))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)

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。そのうち、「4 不用品登録制度」は、平成30年度末をもって廃止としたため、評価対象事業は7事業となる。これらの指標の達成度及び事業の実施効果から見ると、「S」評価6事業、「A」評価が1事業となっている。「6 陳情、要望、苦情等への対応事務」は年間業務改善案件件数が目標に達していないことから「A」評価としたが、市民から寄せられた苦情等の件数が前年度に比べ大幅に減少していることから、市民ニーズに即した行政サービスが行えていると分析している(平成30年度3,026件、令和元年度2,205件)。課題となっていた苦情等対応制度の理解促進に対しては庁内研修を行い、周知啓発に努めたが、今後はより制度の実行性を高めるため、報告の手法等について検討を行う。

「1 犯罪被害者等支援事業」では、他機関の協力のもと、市内の各所にリーフレットや啓発カードを配置したほか、犯罪被害にあわれた方へのメッセージ動画を作成し、相談窓口や制度の利用を柔らかく呼びかけるなど周知啓発の強化に取り組んだところ、相談件数が大幅に増加した(平成30年度22件、令和元年度45件)。引き続き、ひとりで抱え込まず安心して相談にお越しいただける体制づくりに努めていく。

「2 人権擁護活動事業」では、小学校からの人権教室の依頼が多く、約1400人の子どもたちといじめや人権について考えることができた(平成30年度2回2校、令和元年度11回8校)。令和2年度は、新型コロナウイルスの影響で人権ポスター等の啓発事業の中止を決定しているが、人権擁護教室のブラッシュアップを目的に人権擁護委員の勉強会を設定するなど、より効果的な啓発活動に向け準備を進めるとともに、新型コロナウイルスの感染拡大防止に配慮した啓発活動のあり方を検討していく。

「3 消費者啓発事業」において、市内の自治会や老人会、養護学校、地区社協、地域包括支援センター等、幅広く関係を築き、出前講座を開催した。また、新たに市内中学校での金融リテラシーに関する出前講座の実施に向けて調整を行ってきたが、新型コロナウイルスの影響で直前で中止となり、他と合わせて5回分の出前講座が中止となった。出前講座の実施が、消費者被害未然防止の啓発としては一番効果が認められる手法であることを確信しているが、新型コロナウイルスの影響もあり、今後は新たな手法や配慮の検討が必要となる。また、消費生活相談員と連携し、相談件数が急増した事例については、早急に市民に注意警戒を促すための広報媒体を活用した注意喚起を実施した。

「8 消費者団体育成事業」も同様に、3月の定例会が新型コロナウイルスの影響で中止せざるを得なかった。団体の構成員の多くが高齢者であるため、新型コロナウイルス対策はより慎重に検討する必要がある。次に、職員の時間外勤務については、総時間295時間、一人当たりの月平均3.5時間であり、前年度と比較して総時間は456時間の減少、一人当たりの月平均は5.4時間の減少となった。絶え間ない事務改善の実施、事業の優先順位を意識した効率的な事務の執行等を行ってきた結果であり、人事評価面談等をフル活用し、職員全体の意識を高めていくことで、時間外勤務時間の減少につながっていると考えられる。

4 Actionにチェックの入った今年度「事務改善」を行う事業

No.	事務事業(事業がない場合は-)	事務改善の内容
6	陳情、要望、苦情等への対応事務	苦情等対応制度のあり方を見直し、実行性を担保することで、市民ニーズに応える体制を整える。

5 Actionにチェックの入った今年度「休・廃止」を検討する事業

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)
-	-	社会情勢や市民ニーズを踏まえ適切に相談・啓発活動を行っていることから、現在のところ休・廃止の検討予定はない。引き続き、市民ニーズ等の把握に努めている。