

課かい名		市民相談課																									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23年度評価										平成24年度計画										今後の事業展開																		
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					活動					予算内訳（千円）					業務 計画	必要性				事業の 方向性	事業手法				事業の改善提案		予算 の方向性					
事業 №	総括 フラグ	事務事業名	事務事業の 目的・成果	名称	目標値			活動	活動			決算内訳（千円）		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	23年度 の取組 に対する 分析	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	① 目的 達成	② ニーズ	③ 成果		④ 継続性	① 人件費減	② 通達の 必要性	③ 民間活用	④ 市民協働	⑤ その他		手法の 変更の有無	改善 時期 （年度）	改善の 内容		
									活動	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	活動量・サービス量																												活動ごとの 予算額	
					23年度				24年度	25年度	39,597	39,597	37,357					37,357																														
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、安心して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						概ね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								業務計画	未	高	高	高	現状維持								予算なし										
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	3週間以内						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						不可	必要	その他不可	不可	無	なし			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						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						不可	必要	その他不可	不可	無	なし			予算なし									
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4回						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				業務計画						不可	必要	その他不可	不可	無	なし			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行	発行回数	年1回	年1回						庁内印刷による広聴等に関するまとめの発行	発行回数	年1回				業務計画						不可	必要	その他不可	不可	無	なし			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、安心して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				15,001		2,437件	目標値には達成しなかったが、適切に事務を行っており、成果が出ている。	C							業務計画	未	高	高	高	現状維持									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17日	年24日		30				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						不可	必要	その他不可	不可	無	なし			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						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						不可	必要	その他不可	不可	無	なし			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						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						不可	必要	その他不可	不可	無	なし			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244日	年244日		6,391				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		7,763		業務計画						不可	必要	その他不可	不可	無	なし			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10日						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						不可	必要	その他不可	不可	無	なし			予算なし									
2		相談業務事業								弁護士による相談（週2日4人を週2日3人に変更）	弁護士数	年150人	年147人		4,957				弁護士による相談	弁護士数	年152人		5,146		業務計画						不可	必要	その他不可	不可	無	なし			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23日		230				税理士による相談	開設日数	年24日		240		業務計画						不可	必要	その他不可	不可	無	なし			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11日		77				司法書士による相談	開設日数	年12日		84		業務計画						不可	必要	その他不可	不可	無	なし			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12日		42				行政書士による相談	開設日数	年12日		42		業務計画						不可	必要	その他不可	不可	無	なし			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12日						公証人による相談	開設日数	年12日				業務計画						不可	必要	その他不可	不可	無	なし			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		3,274				市民安全相談	開設日数	週4日		3,841		業務計画						不可	必要	その他不可	不可	無	なし			維持									

課かい名		市民相談課																			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23年度評価										平成24年度計画										今後の事業展開																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
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				活動						予算内訳（千円）				業務計画	必要性				事業の方向性	事業手法					事業の改善提案		予算の方向性																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
事業№	総括フラグ	事務事業名	事務事業の目的・成果	名称			目標値			活動			決算内訳（千円）		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	23年度の取組に対する分析	活動量・サービス量の達成状況		当該事務事業全体の決算額（合計）	活動ごとの決算額	活動		予算内訳（千円）		①目的達成	②コース	③成果	④継続性		①人件費減	②必要性のありなし	③民間活用	④市民協働		⑤その他	手法の変更の有無	改善時期（年度）	改善の内容																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
							活動	活動指標の名称	目標値	実績値	活動	活動指標の名称	目標値	活動ごとの予算額				37,357	37,357																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
																						23年度	24年度	25年度																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
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24日																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															

課かい名		市民相談課																			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23年度評価										平成24年度計画										今後の事業展開																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
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				活動					予算内訳（千円）		業務 計画	必要性				事業の 方向性	事業手法					事業の改善提案		予算 の方向性																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
事業 №	総括 フラグ	事務事業名	事務事業の 目的・成果	名称			目標値			活動			決算内訳（千円）		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	23年度 の取組 に対する 分析	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	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	① 目的 達成	② ニーズ	③ 成果		④ 継続性	事業の 方向性	① 人件費減	② 面談の 必要性	③ 民間活用	④ 市民協働	⑤ その他		手法の 変更有無	改善 時期 （年度）	改善の 内容																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
							23年度	24年度	25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					活動 指標の名称	目標値				37,357	37,357																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
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95日	年89日		1,631		建築紛争相談の開催	開設日数	年93日		1,639																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						

課かい名		市民相談課										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23年度評価										平成24年度計画										今後の事業展開									
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			活動					予算内訳（千円）		業務計画	必要性				事業の方向性	事業手法					事業の改善提案		予算の方向性			
事業No.	総括フラグ	事務事業名	事務事業の目的・成果			名称	目標値			活動	活動量・サービス量の達成状況		決算内訳（千円）		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	23年度の取組に対する分析	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		①目的達成	②二ス	③成果	④継続性		①人件費減	②面談の必要性	③民間活用	④市民協働	⑤その他	手法の変更の有無	改善時期（年度）		改善の内容		
							23年度	24年度	25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	活動指標の名称																		目標値	
10		消費者啓発事業							消費生活に関する様々な情報を提供。広報紙、ホームページ、啓発チラシ・用品等で啓発。	消費者月間キャンペーンでの啓発	年1回	年0回		209				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		368	業務計画						不可	必要	その他不可	済	無	なし			維持		
10		消費者啓発事業							消費生活に関する様々な情報を提供。広報紙、ホームページ、啓発チラシ・用品等で啓発。	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		213				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		523	業務計画						不可	必要	その他不可	済	無	なし			維持		
10		消費者啓発事業							啓発パネルを作成し本庁舎3階に展示する。	パネル作成数	2枚	2枚		34				啓発パネルを作成し本庁舎3階に展示する	パネル作成数	2枚		55	業務計画						不可	必要	その他不可	不可	無	なし			維持		
10		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		21				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		10	業務計画						不可	必要	その他不可	不可	無	なし			維持		
10		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。夏と冬に省資源に関する啓発。	ホームページ掲載回数	年2回	年2回					省資源、省エネルギーに関する情報提供と啓発	ホームページ掲載回数	年2回			業務計画						不可	必要	その他不可	不可	無	なし			予算なし			
10		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の開催。	講座開催回数	年5回	年4回		111				消費生活に関する知識の普及のための暮らしの講座等の開催	暮らしの講座開催回数	年5回		160	業務計画						不可	必要	その他不可	不可	無	なし			維持		
10		消費者啓発事業							神奈川県金融広報委員会と市町村の連携事業等に係る協議。	会議開催回数	年1回	年0回																											
10		消費者啓発事業							生活設計に関する講座の開催。	講座開催回数	年1回	年1回		40				生活設計に関する講座の開催	講座開催回数	年1回		91	業務計画						不可	必要	その他不可	不可	無	なし			維持		
10		消費者啓発事業							食の安全に関する調査、情報収集、啓発及び関係機関への働きかけ。	学習会開催数	年1回	年1回		100				食の安全に関する情報収集及び啓発	講演会開催回数	年1回		233	業務計画						不可	必要	その他不可	不可	無	なし			維持		
10		消費者啓発事業							放射能測定機器購入	補助金申請	1回	1回		4,200																									
10		消費者啓発事業							食品の放射能測定受付	受付日数	19日	19日						食品の放射能測定受付	受付日数	年245日		1,445	業務計画						可	必要	その他不可	不可	無	有り	24	食品の放射能測定の受付、立入検査事務等の開始により非常勤嘱託職員を活用する。	維持		
10		消費者啓発事業							茅ヶ崎地区食品衛生協会への助成。	助成回数	年1回	年1回		40				茅ヶ崎地区食品衛生協会への助成	助成回数	年1回		40	業務計画						不可	必要	その他不可	済	無	なし			維持		
11	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を、「リサイクル」を主旨として再利用するため。	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	適切に事務を行っており、成果が出ている。	A							未	中	中	中	現状維持					なし			予算なし			
11		不用品登録制度事業							広報紙・ホームページにおける不用品の情報の掲載。	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日及び月3回						広報紙・ホームページにおける不用品の情報の掲載	広報紙及びホームページ掲載回数	月1回及び月3回								不可	必要	その他不可	不可	無	なし			予算なし			
12	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目的としています。	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				20		年6回	適切に事務を行っており、成果が出ている。	A				21			未	高	高	高	現状維持					なし			維持			
12		消費者団体育成事業							団体相互の連絡調整、資料、情報等の交換及び学習会、交流会の開催。	学習会及び交流会開催数	年3回	年2回		19				団体相互の連絡調整、資料、情報等の交換	交流会開催数	年2回		20							不可	必要	その他不可	済	無	なし			維持		

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																																							
基礎情報										平成23年度評価								平成24年度計画						今後の事業展開																	
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			活動				予算内訳(千円)		業務 計画	① 目的達成	② 二 次ス	③ 成果	④ 継続性	事業の 方向性	事業手法					事業の改善提案		予算 の方向性					
事業 No.	総 括 フ ラ グ	事務事業名	事務事業の 目的・成果			名称	目標値			活動		決算内訳(千円)		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	23年度 の取組 に対する 分析	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																				
							活動	活動指標の名称		目標値	実績値	39,597	39,597					活動指標の名称	目標値		37,357	37,357																			
								23年度	24年度																				25年度												
12		消費者団体育成事業								定例会への参加、会場やバスの提供、資料作成等への協力等。	施設見学開催数	年1回	年1回		1				定例会への参加、会場やバスの提供、資料作成等への協力等	施設見学開催数	年1回			1								不可	必要	その他不可	済	無	なし			維持	
13	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品安全法にも続く調査の実施	市内の商店	定例定型	検査品目数	90品目	90品目							92品目	適切に事務を行っており、成果が出ている。	A							未	高	高	高	現状維持							なし			予算なし			
13		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。(事業No.13から統合)	検査品目数	90品目	86品目						家庭用品品質表示法による立入検査、改善指導及び報告	検査品目数	90品目											不可	必要	法令不可	不可	無	なし			予算なし	
13		家庭二法立入検査の実施及び報告事業								消費生活用品安全法による立入検査、改善指導及び報告。	検査品目数	10品目	6品目						消費生活用品安全法による立入検査、改善指導及び報告	検査品目数	10品目												不可	必要	法令不可	不可	無	なし			予算なし
13		家庭二法立入検査の実施及び報告事業																	家庭二法以外の製品安全法三法による立入検査等	検査品目数	30品目												不可	必要	法令不可	不可	無	なし			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																						現状維持									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における課(班)の活動内容の検証及び見直し。	マニュアルの検証及び見直し	3月	3月						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	マニュアルの検証及び見直し	随時																				
888		災害応急対策活動								臨時災害相談室の開設。	臨時災害相談室の開設	随時	0件						臨時災害相談室の開設	臨時災害相談室の開設	随時																				
888		災害応急対策活動								災害時における応急生活物資供給等の協定に関する協定に基づく協定先との連絡調整	連絡調整	年1回	年0回																												
888		災害応急対策活動								災害時における応急生活物資供給等の協定に関する協定に基づく応援要請(災害等発生時)	協定先への応援要請	随時	0件																												
888	総	庁内共通事務			定例定型										17	17											現状維持									なし				維持	

市民相談課