

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		その他			時間外勤務時間	
施策目標	29	市民の悩みや不安を解消する		角田 直也		職員数	再任用フルタイム職員数	再任用短時間職員数	臨時職員数	非常勤嘱託職員数	総時間	一人あたりの月平均
						8	0	0	0	13	1,252	14.9

1 施策指標と実績

施策指標名	第2次実施計画 の現状値	目標値 (27年度)	実績値			
			24年度	25年度	26年度	27年度
各種市民相談件数	3,000件	3,000件	2,206件	2,239件	2,284件	2,036件
消費生活相談件数	1,562件	1,500件	1,386件	1,678件	1,782件	1,659件

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 事業の指標は達成できず、成果も見込めない
- Z 未着手事業
- 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

2 事業実績(平成27年度)

No.	事務事業名	事務事業の目的・目指すべき成果	事務区分	実績			従事者数	会計区分	H27予算 H27決算 (千円)	事務事業の指標名	H27目標値	H27実績値	評価	業棚 選定
		何を・誰を(対象) どうする(生まれる成果)		業務 計画	広域 連携	行政 改革								
1	陳情、要望、苦情等への対応事務	陳情、要望、苦情等に対して適切に対応し市民の不安を解消するとともに市民ニーズを把握し、市政に反映する。	自治事務	●		●	1.37	一般	324 324	回答日数・業務改善報告数	3週間以内	3週間以内	S	
2	相談業務事業	市民が抱える様々な悩みや不安を解消し、安心して生活ができるように各種相談窓口を開設する。	自治事務	●	●		4.33	一般	16,454 16,207	各種市民相談件数	3,000件	2,036件	S	
3	犯罪被害者支援事業	犯罪被害者の相談に応じ、必要な支援や情報提供をするとともに、市民や事業者へ周知啓発を図る。	自治事務	●			0.97	一般	2,770 393	相談窓口開設日数	24回	21回	S	
4	多重債務法律相談事業	多重債務に陥った市民への適切な助言を行うとともに関係課と連携し、債務の解消を目指す。	自治事務				0.06	一般	180 115	多重債務相談開設日数(申し出対応率)	48回(100%)	23回(100%)	S	
5	人権擁護活動事業	人権作文・人権ポスターコンテストや人権の花運動を通じて人権問題への意識啓発を行う。	自治事務	●			0.57	一般	748 748	人権相談件数	年35回	年37回	S	
6	建築紛争調整実施事業	中高層建築物の建築に際し、中立的な立場で住民・事業主の相談や斡旋、調停を行い、紛争の解決を図る。	自治事務				0.18	一般	1,700 1,632	建築紛争相談開設数	年95日	年88日	S	
7	消費生活相談事業	複雑化する相談内容に対し、消費生活相談員等が適切に対応し、消費者の自立と支援、被害の未然防止を図る。	自治事務	●	●		3.45	一般	10,046 9,030	消費生活相談件数	1,500件	1,659件	S	
8	多重債務相談事業	関係課や関係機関と連携を図りながら、相談者に適切なアドバイスを行い、生活再建を図る。	自治事務	●	●	●	0.69	一般	0 0	多重債務庁内連絡会開催回数	年2回	年2回	S	

9	消費者啓発事業	講座やキャンペーン等を継続的に実施し、基本的な知識を身につけた消費者の育成及び啓発を実施する。	自治事務	●		●	1.30	一般	6,329 5,225	啓発キャンペーン	年2回	年2回	S	●
10	不用品登録制度	家庭で不用となった製品を不用品バンクに登録して資源の有効利用やごみの減量化を目指す。	自治事務			●	0.46	一般	0 0	成立件数	280件	308件 ゆずります:218件(成立:94件) ゆずってください:90件(成立:8件)	S	
11	消費者団体育成事業	消費者団体の自主的な活動を支援し、消費者意識の向上を図る。	自治事務			●	0.30	一般	2 1	消費者団体連絡会 開催回数	年6回	年6回	S	
12	立入検査の実施及び報告事業	消費者の生命等への危害発生の防止を図り、不測の損失を被ることがないように立ち入り検査を実施する。	自治事務			●	0.17	一般	0 0	検査品目数	130品目	104品目	S	
13	災害応急対策活動	本市域に、地震等による多発的災害が発生した場合、課として応急対策活動を迅速的確に対処する。	自治事務				0.16	一般	0 0	-	-	-	-	
14	庁内共回事務	-	自治事務				0.24	一般	15 15	-	-	-	-	
	合計						14.25	予算 決算	38,568 33,690					

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	
<p>市民相談課の第2次実施計画の事業数は、「災害応急活動」、「庁内共回事務」、「部内共回事務」を除き12事業である。これらを指標の達成度及び事業の実施効果から見ると、12事業すべてが「S」評価であり、概ね順調に事業が実施できている。</p> <p>なお、市民相談課の事業については、相談事業や啓発事業が多数を占めており、成果が速やかに表れることや数字で表現することは非常に難しいのが実情である。そのため、今回の実績値や評価を踏まえ、引き続き庁内関係各課や関係機関と連携を図りながら、必要に応じて各事業の在り方の見直しの検討を進めるとともに、周知活動や啓発活動等を多角的に進めていくことが必要不可欠である。</p> <p>次に、職員の時間外勤務時間については、総時間で1,562時間、一人当たりに換算すると月平均14.9時間である。そのため、常に費用対効果の向上を念頭に置き、評価シートの見直しの検討はもとより、引き続き課内で連携を図りながら事務改善を継続的に実施することで、さらなる時間外勤務の縮減及び職員の健康管理の向上に努めていく。</p> <p>「No.2 相談業務」及び「No.4 多重債務法律相談事業」については、相談目標値に対し、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 新たな行政改革重点推進事業

No.	事務事業名	重点事項名	取り組みの概要
1	該当なし		