

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	角田 直也	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	581 時間	6.9 時間

1 施策指標と実績

施策指標名	第3次実施計画 の現状値	目標値 (30年度)	実績値			
			25年度	26年度	27年度	28年度
各種市民相談件数	2,284件	2,200件	2,239件	2,284件	2,036件	2,212 件
消費生活相談件数	1,782件	1,500件	1,678件	1,782件	1,659件	1,683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 事業の指標を達成できず、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28年度)

No.	事務事業名	事務事業の目的・目指すべき成果	事業の性質	実績			従事者数	会計区分	H28予算 H28決算 (単位:円)	事務事業の指標名	H28目標値	H28実績値	評価	H28業棚選定
		何を・誰を(対象)、どうやって働きかけ(手段)、どうしたいか(生まれる成果)		業務計画	広域連携	行革重点								
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。	政策的事業				0.97	一般	2,614,000 ----- 519,592	見舞金等を支給した人数	15人	3人	S	
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・定型的事業				0.02	一般	153,400 ----- 0	開催回数	随時	0回	実績なし	
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・定型的事業				0.51	一般	735,000 ----- 731,223	啓発事業の数	年15回	年15回	S	
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・定型的事業				1.15	一般	4,490,000 ----- 4,290,605	啓発キャンペーン回数	4回	4回	S	
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・定型的事業				0.47	一般	0 ----- 0	消費者団体連絡会開催回数	年6回	年6回	S	

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・定型的事業				0.50	一般	0 ----- 0	成立件数	200件	登録件数 223件 ゆずります120件(成立77件)譲ってください1103件 (成立12件)	S	
7	立入検査の実施及び報告事業	市内販売事業者への立ち入り検査を行い、国が定めた技術上の基準に適合した証の認証を確認することで、消費者の安全の確保を図る。	定例・定型的事業				0.23	一般	0 ----- 0	検査品目数	124品目	119品目	S	
8	建築紛争調整実施事業	中高層建築物の建築に係る紛争の調整を図り、良好な近隣関係の保持に資する。	定例・定型的事業				0.18	一般	970,000 ----- 189,888	建築紛争相談開設数	年48日	年12日	S	
9	消費生活相談事業	事業者と消費者の情報やスキルの格差により発生する消費者トラブルに対し、格差是正のための相談支援を行う。	定例・定型的事業				3.37	一般	10,058,000 ----- 9,693,549	消費生活相談件数	1,500件	1,683件	S	
10	相談業務事業	各種専門相談を開設し、市民の悩みや不安を解消する。	定例・定型的事業				4.31	一般	16,449,000 ----- 16,184,895	年間相談件数	2,200件	2,212件	S	
11	多重債務相談事業	多重債務でお困りの市民に対し、適切な相談及び専門家による法律相談に繋ぐことで、課題の解消を図る。	定例・定型的事業				0.57	一般	0 ----- 0	多重債務庁内連絡会開催回数	1回	1回	S	
12	多重債務法律相談事業	弁護士・司法書士による多重債務法律相談を開設し、相談を受けることで債務整理ができるという市民の安全安心に寄与する。	定例・定型的事業				0.06	一般	180,000 ----- 125,000	多重債務法律相談開催回数	24回	25回	S	
13	陳情、要望、苦情等への対応事務	苦情等に対応、業務改善するなどして市民サービスの向上を図り、市政の推進につなげる。	定例・定型的事業				1.37	一般	324,000 ----- 291,600	要望等の回答に要する日数	3週間以内	3週間	S	
14	災害応急対策活動	-	定例・定型的事業				0.16	一般	0 ----- 0	-	-	-		
15	庁内共通事務	-	定例・定型的事業				0.24	一般	0 ----- 0	-	-	-		
合計							14.11	予算 決算 繰越	35,973,400 32,026,352 -	35,973,400 32,026,352				

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3次実施計画の事業数は15事業であり、「災害応急活動」、「庁内共通事務」を除く13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、13事業のうち実績値のあったものすべてが「S」評価である。実施計画事業については、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>また、懸案となっていた「不用品登録制度」について、環境部とも十分協議を重ねた結果、環境部が実施しているリユース事業と本事業については、環境部が一体的に運用することで生ずる相乗効果や事業の推進が期待できないとの認識に至った。今後は、単に事務移管をするのではなく、現状、登録数の減少が続いているなか、一定の利用者層が見込まれていることにも配慮し、引き続き、市民相談課で事業を継続し、廃止に向け利用者に周知をしたのち、平成32年度末まで設定されている環境基本計画の事業期間(リユース事業)までを目途に廃止することを方向づけたものである。</p> <p>次に、職員の時間外勤務については、「働き方の見直し」の視点に立ち、平成28年度は、常に費用対効果の向上を念頭に置き、所属内で連携を図りながら継続的に事務改善を実施したことから、前年度と比較し時間外勤務時間を大幅に減少(半減)することができた。</p> <p>職務上、日常的に相談内容が重いものや、ハードクレームなどについて、長時間に渡り対応することも多く、ストレス度の高い業務であることから、特に職員のワークライフバランスに留意し、職員の心と身体の健康管理に努めていく。</p> <p>なお、事業実績のうち、「No1.犯罪被害者支援事務」、「No8.建築紛争調整実施事業」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 平成28年度業務棚卸評価における改善の取組結果

No.	事務事業名	取り組みの結果
4	消費者啓発事業	平成28年度における、食品の放射能測定検査は216検体において検査を実施し、基準値を超える食品はありませんでした。このうち、市民から持ち込まれた件数は、昨年と同様の2件に留まっており、平成24年度の測定開始以来、基準値を上回る検体は1件もないことから、心配された放射能汚染も、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。今後は、全額国庫補助により購入した測定器の耐用年数を勘案し、事業の縮小を見据えた検討が必要であると考えます。

5 新たな行政改革重点推進事業(本項目に記載した場合、別途行革重点推進事業管理表を作成していただきます)

No.	事務事業名	重点事項名	取り組みの概要
1	該当なし	-	-