

○ 施策評価シート（評価対象年度：平成23年度）

施策目標主管部課かい名	市民安全部 市民相談課
評価シート作成者	課長 久永 静夫

評価対象施策目標（一課かい目標） **29 市民の悩みや不安を解消する**

1. 総合計画基本構想におけるまちづくりの目標体系での位置づけ

①基本理念	3 安全でやすらぎのある 持続可能な 暮らしづくり
②政策目標	8 安全で安心して暮らせるまち
③施策目標	29 市民の悩みや不安を解消する
④施策の方向性	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

2. 施策目標の達成方針

市民が抱えるさまざまな悩みや不安を解消し、安心して生活が送れるよう相談体制の充実を図ります。

安全で安心な消費生活の確保のため消費生活相談体制を充実し、消費生活に関する情報発信や消費者教育を行うことにより、消費者被害の未然防止・拡大防止を図ります。

各課に寄せられた行政運営に対する苦情などに対し、自治基本条例第22条に基づき、内容やその対応、業務改善などを四半期ごとに取りまとめて公表します。

3. 職員配置の状況

(24年3月31日現在)

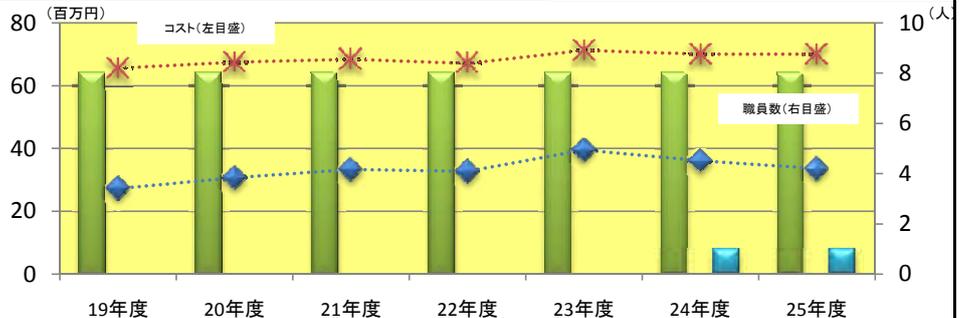
No.	担当	職名	在課年数	No.	担当	職名	在課年数
1		課長	1年 0月	16			年 月
2	市民相談担当	課長補佐	0年 3月	17			年 月
3	市民相談担当	主査A	1年 0月	18			年 月
4	市民相談担当	主査B	1年 6月	19			年 月
5	市民相談担当	副主査	6年 0月	20			年 月
6	消費生活センター担当	課長補佐	1年 0月	21			年 月
7	消費生活センター担当	副主査	0年 6月	22			年 月
8	消費生活センター担当	主事	3年 0月	23			年 月
9			年 月	24			年 月
10			年 月	25			年 月
11			年 月	26			年 月
12			年 月	27			年 月
13			年 月	28			年 月
14			年 月	29			年 月
15			年 月	30			年 月
職員数計 8名（うち常勤 8名・再任用 0名）外 非常勤嘱託 0名・臨時 0名・その他 0名							

4. 施策推進コスト

(単位：事業、職員以外千円/職員数人)

一般会計	19年度 決算額	20年度 決算額	21年度 決算額	22年度 決算額	23年度 決算額	24年度 予算額	25年度 計画額
施策推進コスト a=b+c	92,804	98,226	101,731	99,837	110,878	106,157	103,740
財源内訳							
特定国庫支出金	22	22	2,645	3,372	11,277	4,626	379
地方債							
その他	510	600	627	393	488	572	612
一般財源	92,272	97,604	98,459	96,072	99,113	100,959	102,749
事業実施に係るコスト b (折れ線グラフ)	27,270	30,755	33,367	32,726	39,597	36,113	33,696
うち委託料	2,376	2,233	2,062	523	369	698	525
従事職員に係るコスト c (折れ線グラフ)	65,534	67,471	68,364	67,111	71,281	70,044	70,044
常勤職員数 (棒グラフ左)	8	8	8	8	8	8	8
再任用職員数 (棒グラフ中)							
非常勤・臨時等職員数 (棒グラフ右)	0	0	0	0	0	1	1

(備考)



5. 施策目標の達成状況

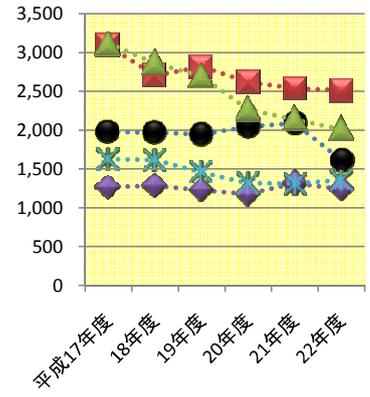
No.	指標名 指標算出式・ 定義等	単位	目標値 実績値 進捗率	平成21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
				現状値	実績値	実績値	見込値	目標値
1	消費生活相談件数	件	—	—	—	—	—	目標値
			2,089	1,615	1,562	1,500	2,300	
			—	—	未達成	未達成	100.0%	

(指標の他団体比較) (出所)

団体名\年度	平成17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
●茅ヶ崎市	1,975	1,969	1,944	2,043	2,089	1,615
■A市	3,088	2,703	2,817	2,619	2,537	2,514
▲B市	3,118	2,864	2,694	2,266	2,136	2,012
◆C市	1,268	1,286	1,228	1,176	1,318	1,238
*D市	1,626	1,616	1,456	1,316	1,310	1,354

(指標の進捗状況分析)

平成17年から平成21年度までの消費生活相談件数は緩やかに上昇していましたが、平成21年度を境に減少しております。全国的にも減少傾向にあり、さまざまな原因が考えられますが、消費生活相談業務について引き続き市民に向けて啓発を行っていく必要があります。



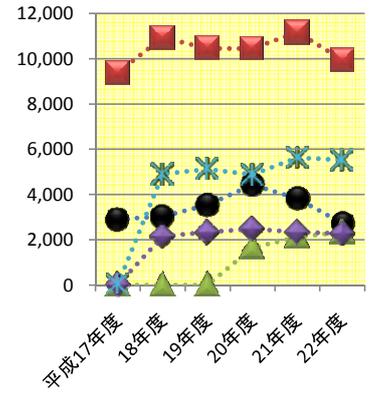
No.	指標名 指標算出式・ 定義等	単位	目標値 実績値 進捗率	平成21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
				現状値	実績値	実績値	見込値	目標値
2	各種市民相談件数	件	—	—	—	—	—	目標値
			3,827	2,740	2,437	3,000	4,000	
			—	—	未達成	未達成	100.0%	

(指標の他団体比較) (出所)

団体名\年度	平成17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
●茅ヶ崎市	2,913	3,036	3,540	4,433	3,827	2,740
■A市	9,378	10,946	10,456	10,448	11,171	9,956
▲B市	未回答	未回答	未回答	1,648	2,116	2,358
◆C市	未回答	2,154	2,337	2,475	2,341	2,265
*D市	未回答	4,901	5,122	4,878	5,623	5,524

(指標の進捗状況分析)

相談の件数については、各市とも相談項目が違うので数字にばらつきが生じている。



6. 施策目標達成のため重点的に取り組む事務事業の状況

(単位：事業費 千円)

No. 事業名(会計区分)	指標名	指標名					
		平成21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	
事業概要	指標単位	事業費	決算額	決算額	決算額	予算額	予算額
		目標値	—	—	目標値	目標値	目標値
		実績値	現状値	実績値	実績値	—	—
		達成率	—	—	達成率	—	—
1 相談業務事業(一般会計)	各種市民相談件数	件	14,258	13,618	15,001	17,156	17,290
市民が抱えるさまざまな悩みや不安を解消し、安心して生活ができるよう、専門機関との連携を図りつつ、各種相談窓口を開設します。市民意識の変化や社会の多様化に伴う市民ニーズを的確に把握し、相談業務を行います。	件	—	—	3,900	3,950	4,000	
		3,827	2,740	2,437	—	—	
		—	—	62.5%	—	—	
2 消費生活相談事業(一般会計)	消費生活相談件数	件	9,403	9,349	9,376	10,555	9,748
市民が安全で安心できる消費生活を送れるように、高度化かつ複雑化している消費者問題に対し的確な助言や情報提供を行います。	件	—	—	2,200	2,250	2,300	
		2,089	1,615	1,562	—	—	
		—	—	71.0%	—	—	
3 陳情、要望、苦情等への対応事務	回答日数	週	0	0	0	0	0
市民から寄せられる陳情、要望、苦情等に対し、速やかに回答等の対応を行います。また、苦情等処理取扱要領に基づき各課の苦情等を取りまとめ公表します。	週	—	—	3	3	3	
	週	3	3	3	—	—	
	週	—	—	100.0%	—	—	
4 多重債務相談事業	多重債務庁内連絡会開催回数	回	0	0	0	0	0
多重債務に陥った市民に対し職員及び消費生活相談員が適切な助言や情報提供を行い、専門機関につなげます。また、多重債務相談に内在している生活全般の悩みを聞き取り、庁内で連携を取りながら相談者の生活再建に向けた支援を行います。	回	—	—	2	2	2	
		2	2	3	—	—	
		—	—	150.0%	—	—	
5 犯罪被害者支援事業(一般会計)	相談窓口開設日数	回	100	191	110	406	150
犯罪被害者支援自助グループとの協働により窓口を設置し、犯罪等の被害者が抱える様々な問題について相談に応じ、心のケアや必要な情報提供など支援を行うとともに、広く市民への啓発を図ります。	回	—	—	24	24	24	
		23	23	23	—	—	
		—	—	95.8%	—	—	

7. 施策目標達成に向けた取り組みの評価

① 施策目標達成に向けた指標の進捗状況	□ 達成	□ 順調	■ 遅れている	□ 大きく遅れている
② これまでの取り組みと成果	<p style="text-align: center;">25年度目標値達成可能 <span style="margin-left: 100px;">25年度目標値達成困難</span></p> <p>[相談業務事業] 市民相談に関しては、職員、市民相談員により、開庁時間内に常時相談を受けています。日常生活の様々な困りごと、悩みごとなどについて、適切な相談ができるよう窓口対応、職員の研鑽に努め、相談業務の充実を図りました。</p> <p>[消費生活相談] 日常生活に密着した消費生活相談については、平成17年10月に消費生活センターを設立以降、消費生活相談員が相談窓口で対応しています。さらに消費者被害の未然防止と拡大防止を図るため消費生活に関するガイドブックを作成・配布し市民の消費生活に関する被害防止に努めました。</p> <p>[陳情、要望、苦情等への対応] 陳情、要望、苦情等への対応事務につきましては、茅ヶ崎市自治基本条例により平成23年度より苦情等処理取扱事務を開始し、四半期ごとに報告と公表を行ってきました。</p> <p>[多重債務相談事業] 多重債務に陥った市民に対しては、職員と消費生活相談員による適切な助言と生活再建に向けた支援が求められています。そのため、日常業務の中で多重債務に陥りそうな市民の早期発見に向け、多重債務庁内連絡会を組織し、多重債務問題の早期解決に向けて庁内各課の情報共有化、連携強化を図っています。</p> <p>[犯罪被害者支援事業] 平成21年8月から犯罪被害者支援自助グループとの協働により、月2回犯罪被害者の方が抱える様々な問題の相談に応じています。</p> <p>市民の様々な悩みについて、いつでも相談できる相談体制の充実を図り、広報紙、ホームページなどで周知・啓発を行っていましたが、各種相談はここ数年減少傾向にあり、当初の目標では毎年50件ずつ増加すると見込んでいましたので、施策目標達成に向けた指標の進捗状況は25年度の目標に比べ遅れています。</p>			
③ 課題認識と解決への方策	<p>職員及び相談員は、市民の抱える問題、意向等を汲み取り、安全で安心な市民生活が送れるように多様化する市民の相談に適切に対応すべく自己研鑽に努めています。さらに、寒川町と消費生活相談業務、多重債務法律相談の利用に係る協定を締結し、両市町の住民の迅速な救済と消費生活における相談事業の効率化並びに利便性の向上を図っています。一方で相談件数がここ数年減少している中で、相談者の掘りおこしや相談窓口の周知方法などを検討します。さらに、平日に相談できない市民のために開庁日における相談業務のあり方についての検討と外国人市民からの相談への対応についても検討します。また、離婚、借金、相続などの様々な問題についても依然多くの相談が寄せられており、弁護士、司法書士などの専門家や相談関係機関との連携を図り、適切な対応を努めるとともに、市内部の関係課かいと連携についても努めていきます。</p>			
④ 議会等からの指摘・要望事項	<p>生活困窮者の生活再建のため、市役所各課が連携を図るとともに、生活再建を総合的な観点から相談できる窓口を市民相談課に設置について(平成22年第2回定例会) 市民相談課において、税や料の納付相談と多重債務相談等を一元化して実施について。スペシャリストの相談員の設置について。庁内に総合相談窓口として「(仮称)市民安心相談窓口」等の設置について(平成22年第3回定例会) 「わたしの提案」「市長の手紙」の運用ルールと返答締め切りについて(平成22年第4回定例会) 苦情等の処理状況について(平成23年第4回定例会) 各種相談件数や内容の推移と気軽に相談に来ていただくための工夫について(平成24年第1回定例会)</p>			

8. 施策目標達成を目指して実施する事務事業

(単位:千円)

合計(ア) = (イ) + (ウ)      33,367      32,726      39,597      37,357      34,940

No.	会計区分	施策の方向性番号	事業名	24年度業務計画	平成21年度 決算額	22年度 決算額	23年度 決算額	24年度 予算額	25年度 計画額
1	一般会計	1	消費生活センター活性化事業	重点事業	2,623	3,350	7,077	3,769	2,860
2	一般会計	1	人権擁護活動事業		2,092	601	707	723	723
3	一般会計	4	消費者啓発事業	重点事業	2,584	2,936	5,373	2,235	1,521
4	一般会計	2	不要品登録制度		0	0	0	0	0
5	一般会計	2	消費者団体育成事業		2	2	20	21	376
6	一般会計	3	立入検査の実施及び報告事業		0	0	0	0	0
7	一般会計	4	犯罪被害者支援事業	重点事業	100	191	110	406	272
8	一般会計	4	建築紛争調整実施事業		1,632	1,674	1,631	1,770	1,770
9	一般会計	4	消費生活相談事業	重点事業	9,756	10,054	9,376	10,897	9,748
10	一般会計	4	相談業務事業	重点事業	14,258	13,618	15,001	17,156	17,290
11	一般会計	4	陳情、要望、苦情等への対応事務	重点事業	0	0	0	0	0
12	一般会計	4	多重債務相談事業	重点事業	0	0	0	0	0
13	一般会計	4	多重債務法律相談事業	重点事業	320	300	285	360	360
14	一般会計	0	災害応急対策活動		0	0	0	0	0
15	一般会計	0	庁内共通事務		0	0	17	20	20
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									
26									
27									
28									
29									
30									
31									
32									
33									
34									
35									
36									
37									
38									
39									
40									
41									
42									
43									
44									
45									
46									
47									
48									
			振り分け不能額						
			小計(イ)		33,367	32,726	39,597	37,357	34,940

No.	会計区分	第5次実施計画期間中に実施し、終了した事業名	平成21年度 決算額	22年度 決算額	23年度 決算額	24年度 予算額	25年度 計画額
1					—	—	—
2					—	—	—
3					—	—	—
4					—	—	—
5					—	—	—
6					—	—	—
7					—	—	—
8					—	—	—
9					—	—	—
10					—	—	—
11					—	—	—
12					—	—	—
13					—	—	—
14					—	—	—
15					—	—	—
		小計(ウ)	0	0	—	—	—

(備考)