

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	会計年度任用職員	派遣職員	総人工	総時間	一人あたり月平均
				1 人	7 人	0 人	11 人	0 人	13.99 人	369 時間	4.4 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		
			H30年度	R元年度	R2年度
各種市民相談件数	2,230件	2,200件	2,387件	2,574件	2,603件
消費生活相談件数	1,683件	1,650件	1,796件	1,618件	1,732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2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	R元予算(円) R元決算(円)	R2予算(円) R2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	R2目標値	R2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	0.49	一般	1,808,000 ----- 557,616	1,450,000 ----- 404,400	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。被害届を提出した警察から市の制度を案内されるケースが多く、迅速な見舞金等の支給につながった。		見舞金等を支給した合計人数	5人		3人	A		変動なし		
2	人権擁護活動事業	1	0.71	一般	781,000 ----- 776,816	826,000 ----- 169,000	新型コロナウイルスの感染拡大の影響を受け、中学生人権作文コンテストや小学生ポスターコンテストは中止にせざるを得なかった。コロナ差別が社会的問題となる中、人権週間では「ストップ！コロナ差別」と題した展示を行うなど、コロナ禍でできる啓発活動に取り組んだ。		啓発事業の数	10事業		1事業	C		変動なし		
3	消費者啓発事業	2	1.65	一般	4,118,000 ----- 3,270,059	2,539,000 ----- 1,787,503	市内消費者に対して、コロナ禍において出前講座等の注意喚起の普及啓発実施回数は減少したが、外出自粛の影響を受け、消費者の在宅率が高いことによる契約トラブルの増加に対応するとともに、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った。		消費生活相談件数	1,650件		1,732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	----- 17,049,000 16,731,852	17,574,000 16,930,951	新型コロナウイルスに関する相談が多く寄せられたが、情報収集と庁内連携の強化に努めるとともに、感染対策を講じることで相談体制を維持した結果、市民の悩みの解決に寄与することができた。	年間相談件数	2,200件	2,603件	S	増加	●	
6	陳情、要望、苦情等への対応事務	5	1.46	一般	----- 0 0	0 0	新採用職員研修等の機会を捉え、苦情等を事務改善につなげる意識啓発を行った。各課かいの理解と協力を得て、目標を達成することができた。	年間業務改善案件件数	15件	21件	S	増加		
7	多重債務相談事業	4	0.47	一般	----- 112,000 95,930	112,000 96,767	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	51件	S	変動なし		
8	消費者団体育成事業	2	0.27	一般	----- 0 0	0 0	コロナ禍において、定例会等の実施はできなかったが、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、情報共有等の支援をすることができた。	消費者団体連絡会定例会開催回数	年6回	年0回	C	変動なし		
合計					R2予算(円)	22,501,000								
					R2決算(円)	19,388,621								

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4事業、「A」評価が1事業、「C」評価が2事業となっている。新型コロナウイルスの感染拡大という未曾有の事態において、身近な相談先である自治体にはセーフティネットとしての機能を強く求められることを改めて認識したところであり、今後も相談体制の維持、対応の質の向上に努めていく。

「2 人権擁護活動事業」では、多くの啓発事業を中止にせざるを得なかったが、12月の人権週間には社会問題となっていた「コロナ差別」をテーマにふれあいプラザで展示を行ったほか、Youtubeでの啓発活動を検討する等、コロナ禍においてできること、コロナ禍だからこそしなければならないことを念頭に置き取り組んできた。令和3年度も引き続き、動画制作を行うとともに、既存の啓発活動についても感染対策を講じながら取り組んでいく。

「3 消費者啓発事業」において、コロナ禍において市内出前講座等が中止となり、消費者被害の未然防止の啓発の実施に向けた新たな手法や配慮の検討が必要となる。また、コロナ禍における外出自粛の影響を受け、消費者の在宅率が高いことにより、相談件数が増加した事例については、消費生活相談員と連携し、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。

「5 相談業務事業」では、関係機関との調整により一時期は専門相談を中止せざるを得なかったこともあったが、相談室の感染対策を講じるとともに、電話対応も可能としたことで、7月以降は相談体制を維持することができた。

「6 陳情、要望、苦情等への対応事務」では、新型コロナウイルス感染対策に対する市への要望等が多く、例年より事務量が増す中、情報共有を徹底することで事務を効率的に進めることができた。

新型コロナウイルス感染の影響により、犯罪被害者等支援相談等の一部の専門相談を除き、市民相談課に寄せられる相談や苦情、要望等は増加傾向にあり、とくに「わたしの提案」や「陳情・要望」は昨年に比べ約1.7倍の件数を受け付けている。

「8 消費者団体育成事業」については、新型コロナウイルスの影響により、定例会等は中止となったが、今後についても団体の構成員の多くが高齢者であるため、コロナ対策をより慎重に検討し、事業の実施をしていく必要がある。

職員の時間外勤務については前年度と比較して、総時間は74時間の増加、一人当たりの月平均時間は0.9時間の増加となった。陳情、要望、苦情や相談件数増加への対応に係る時間が増えたこと、定額給付金やワクチン対応で職員が保健所に応援に行っていたことなどが理由である。

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
5	相談業務事業	コロナ禍において需要が増す市民相談に応じられるよう、非対面での相談対応を充実させる必要がある。そのため、オンライン相談実施に向けての調査及び研究を進める。

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く。