

第5次総合計画 中期戦略事業プラン 事務事業評価シート

事業名	市民相談事業			事業番号	35-103
事務事業担当	部名	部長名	課名	課等の長	
	市民生活部	齋藤 浩人	人権・広聴相談課	池田 まゆみ	

計 画 (Plan)

総合計画体系	自治力	まちづくり目標	5	みんなで考え行動するまち	
		基本政策	10	市民と行政がともに力を合わせて歩むまちづくり	
		施策展開の方向	1	地域の力が発揮できるまちをつくる	
		施策	35	市民に身近な市役所づくり	
予算事業名	市民相談事務費	消費者保護事業費			
事務区分〔選択〕	<input checked="" type="radio"/> 自治事務 <input type="radio"/> 法定受託事務 (選択してください)→			法令上の位置づけ	実施する規定はない
事業開始年度	開始年度	平成14年度	～	終了年度	
関連法令等					
国・県の計画等				計画期間	
関連個別計画				計画期間	
実施の背景 (事業を取りまく環境・市民ニーズ)	・市民生活に係る様々なトラブルは増加する傾向にあり、市民相談業務の必要性は高まっています。市民サービスの向上を図るため、市民にとって身近で利用しやすい市民相談の継続的な実施は重要になっています。 ・また、社会情勢の変化に伴い悪質商法によるトラブルや架空請求・不当請求、インターネットを介した消費者被害の相談内容は、多岐に渡ってきています。				
目的 (何をどうしたいのか)	・市民の行政上及び民事上のトラブルに関して適切な助言や担当部署への案内等を行い、問題解決を図ります。 ・弁護士による法律相談など、各種特別相談を実施し、市民生活の様々なトラブルに対応します。 ・市民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費生活相談業務を実施し、相談者に適切な助言を行うことにより、問題解決を図ります。				
主な対象 (誰・何を対象に)	市民				
事業内容 (手段、手法など)	・市職員による一般相談を実施します。 ・弁護士による法律相談など各種「特別相談」を実施します。 ・消費生活相談員を週5日2人体制に拡大することで、相談体制を強化します。				
事業行程	項目	年度			
		28年度	29年度		
	市民相談事業	拡大取組	継続実施		
目 標	【指標名】	【現状】	年度		
			28年度	29年度	
	消費生活相談件数	504件	550件	550件	



事業実施 (Do)へ

事業実施 (D○)

事業の「取組方針」 (前年度事務事業評価)	消費相談員のスキルアップによる多種多様な相談内容に対応できるよう努めていきます。また、他市町との連携により、未然防止ができるよう連携を組んでいきます。		
実施方法 〔選択・記入〕	<input type="radio"/> すべて直接実施 <input checked="" type="radio"/> 左記以外		
	<input checked="" type="checkbox"/> 業務委託 <input type="checkbox"/> 指定管理	委託先又は指定管理者	神奈川県弁護士会、神奈川県司法書士会
	<input type="checkbox"/> 補助金	補助先	
	<input type="checkbox"/> その他	具体的内容	
実施結果	項目	年度	
		28年度	29年度
	市民相談事業	拡大取組	継続実施
実施した取組の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・市職員による一般相談を実施しました。 ・弁護士による法律相談など各種特別相談を実施しました。 ・消費生活相談員の週5日2人体制を維持しました。 		
目標の達成状況	【指標名】	【現状】	年度
			28年度
	消費生活相談件数	504件	594件
			552件

年度		28年度 実績				29年度 実績			
内訳	事業費合計 (a)	8,067	千円	8,646	千円				
	国県支出金 ①	4,471	千円	4,901	千円				
	地方債 ②	0	千円	0	千円				
	その他特財 ③	0	千円	0	千円				
	一般財源 (a)-①-②-③	3,596	千円	3,745	千円				
国県支出金の内容		消費者行政活性化事業費補助金 補助率: 県10/10 消費者行政推進事業費補助金 補助率: 県10/10							
コスト	その他特財の内容	受益者負担	<input type="radio"/> 有 <input checked="" type="radio"/> 無		前回の改定時期				
		その他							
人件費	正規職員	1.00	人	8,650	千円	1.00	人	8,730	千円
	その他の職員	0.50	人	1,215	千円	0.50	人	1,210	千円
	人件費合計 (b)	1.50	人	9,865	千円	1.50	人	9,940	千円
トータルコスト (a)+(b)				17,932	千円			18,586	千円
単位当たりコスト	対象数	定義		市民	単位			市民	単位
		対象数		101,635	人			102,037	人
	総事業費 / 対象数		176	円			182	円	

評価 (Check)へ

評 価 (Check)				
進捗状況 [選択・記入]	<input checked="" type="radio"/> 計画どおり (A) <input type="radio"/> 概ね計画どおり (B) <input type="radio"/> 計画どおり進捗せず (C)	A	左記判断理由	<ul style="list-style-type: none"> ・市職員による一般相談を実施しました。 ・弁護士による法律相談など各種特別相談を実施しました。 ・消費生活相談員の週5日2人体制を維持しました。
実施水準 [選択・記入]	<input type="radio"/> 他市より高い水準で実施 (A) <input checked="" type="radio"/> 他市と同水準で実施 (B) <input type="radio"/> 他市より低い水準で実施 (C) <input type="radio"/> 一律に比較できない事業	B	他都市の事業内容等	<ul style="list-style-type: none"> ・弁護士による法律相談など各種特別相談は、平塚市や秦野市でも同様に実施しています。 ・法律相談・伊勢原市週1回、平塚市週2回、秦野市週1回 ・消費生活相談員は、週5日2人体制としていますが、平塚市や秦野市でも複数体制で実施しています。 消費生活相談員・平塚市4人、秦野市2人
有効性 [選択・記入]	<input checked="" type="radio"/> 高い (A) <input type="radio"/> 普通 (B) <input type="radio"/> 低い (C)	A	左記判断理由	<ul style="list-style-type: none"> ・市民生活に係る様々なトラブルは複雑化しており、市民相談の継続的な実施は重要です。 ・悪質商法によるトラブルや架空請求・不当請求、インターネットを介した消費者被害などの相談は、多様化してきており、消費生活センターの役割は重要です。
効率性 [選択・記入]	<input checked="" type="radio"/> 効率的に実施されている (A) <input type="radio"/> 改善の余地がある (B) <input type="radio"/> 抜本的な改善が必要である (C)	A	左記判断理由	<ul style="list-style-type: none"> ・弁護士による法律相談など各種特別相談を実施することにより、問題解決に向けたアドバイスを行うことができました。 ・消費生活相談員が、助言・アドバイスをすることにより、消費者被害の未然防止を図ることができました。


 取組の改善 (Action)へ

取組内容の改善 (Action)	
事業推進上の課題	多様化、複雑化する相談に対応できるよう、相談員のスキルアップが必要と考えられます。
次年度以降の取組の方向性	消費生活相談員のスキルアップにより、多種多様な相談内容に対応できるよう努めます。また、高齢者の被害の未然防止のため、関係機関との連携を図っていきます。
所管部長による総評	年間を通じて一般相談及び特別相談を継続的に実施し、また、消費生活相談員の複数体制により、市民生活に関わる様々なトラブルへの相談に的確に対応しています。引き続き、悪質商法や架空請求、インターネットを介した消費者被害など、多様化、複雑化する問題に対応できるよう、相談員のスキルアップが必要です。