

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	竹内 克則	人権・広聴相談課	佐藤 みどり	

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る。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である。 ・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などの相談は、年々増加している。				
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、問題解決を図る。 ・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する。 ・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、問題解決を図る。				
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)			
実施方法 〔選択・記入〕	○ すべて直接実施      ● 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	
実施した取組の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市職員による一般相談を実施した。</li> <li>・弁護士による法律相談など各種「特別相談」を実施した。</li> <li>・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した。</li> </ul>		
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

年度		28年度 実績				29年度 実績			
事業費合計 (a)		8,067		千円					千円
内訳	国県支出金 ①	4,471		千円					千円
	地方債 ②	0		千円					千円
	その他特財 ③	0		千円					千円
	一般財源 (a)-①-②-③	3,596		千円			0		千円
国県支出金の内容		募集事務地方公共団体委託費 補助率: 国10/10 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	○ 有      ● 無		前回の改定時期				
		その他							
人件費	正規職員	1	人	8,650	千円		人		千円
	その他の職員	0.5	人	1,215	千円		人		千円
	人件費合計 (b)	1.5	人	9,865	千円		人		千円
トータルコスト (a)+(b)				17,932	千円				
単位当たりコスト	対象数	定義	市民		単位			単位	
		対象数	101,635		人				
	総事業費 / 対象数			176	円			円	

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"> <li>市職員による一般相談を実施した。</li> <li>弁護士による法律相談など各種「特別相談」を実施した。</li> <li>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た。</li> </ul>
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"> <li>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実施している。</li> <li>法律相談・伊勢原市 週1回、平塚市 週2回、秦野市 週1回</li> <li>消費生活相談員は、週5日2人体制としているが、平塚市や秦野市でも複数人体制で実施している。</li> <li>平塚市 4人 秦野市 2人</li> </ul>
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"> <li>市民生活に係る様々なトラブルは増加傾向にあり、市民相談の継続的な実施は重要である。</li> <li>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増加傾向にあり、消費生活センターの役割は重要である。</li> </ul>
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"> <li>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ができた。</li> <li>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た。</li> </ul>


 取組の改善 (Action)へ

取組内容の改善 (Action)				
所属長による今後の方向性の判断	方向性 〔選択〕	<input checked="" type="radio"/> 現状のまま継続 <input type="radio"/> 見直しの上継続	事業推進上の課題	市民に対し多種多様な相談に対応できるよう、相談員においては、スキルアップが必要と考えられる。
次年度取組方針		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行く。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く。		
所管部長による総評		一般相談及び特別相談を年間通じて継続的に実施し、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できている。今後も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複雑化、多様化する問題に対処できるよう相談員においてはスキルアップを進める必要がある。		