

# 「令和2年度に実施した仕事」の振り返りシート（A：裁量有）

記入日 令和 3 年 3 月 30 日

事業名称		広聴活動費〔市民相談事務〕									
予算科目	款 2	総務費	項 1	総務管理費	目 3	広報費	事業番号	2			
事業の種別	<input checked="" type="checkbox"/> 市単独 <input type="checkbox"/> 補助対象 <input type="checkbox"/> 市が実施することが法律等で義務付けられているもの(市の上乗せあり)										
担当部署・課長名	秘書広報課		課		市民相談担当		係	課長名	五十嵐 孝雄		
この仕事は、どの【施策】の課題を解決するための手段ですか。							施策番号	行 - 3			
【施策名】 市民自治の向上							総合計画書(ページ)	127			
1 この仕事の目的	① 誰(何)を対象にしていますか。				① ①の対象数や量を、あらわすもの(対象指標)						
	市民				市内総人口(令和2年4月1日現在)						
	→										
2 指標の推移	② ①をどのような状態にしたいのですか。[簡潔に]				② ②の状態になった数・量をあらわすもの(成果指標)						
	生活上の悩み事等について、主管課が不明な場合、一義的に市に相談できる。				年間相談受付件数/年間相談応募者数						
	→										
3 経費	③ そのために何をしましたか。				③ ③をどのくらい行いましたか(活動指標)						
	随時、職員が、話を聴き、専門相談を案内する等の対応をした。				年間相談受付件数						
	→										
2 指標の推移			単位	過去2年間の実績		当該年度	成果目標				
				平成30年度実績	平成31年度実績	令和2年度実績	令和3年度目標	令和4年度目標			
	対象指標	①の数値	人	85,698	85,337	85,266					
	成果指標	②の数値	%	100	100	100.0					
	目標	②の目標値		100	100	100	100	100			
目標値設定の考え方 悩みを持っている市民に、漏れなく相談の機会を与える。											
3 経費	事業費(実績)	円	264,702	196,557	272,151	※人件費の所要人数は、基本的には「人」で表わしますが、一時的な仕事については時間数での表示も可とします。その場合単位を「時間」に変更してください。 人件費(再任用職員以外) 年間単価は、8,380,000円 時間単価は、4,300円 で計算してください。 【算出根拠】平成31年度決算数値。(退職手当組合負担金、共済費も含む。)					
	財源	円	264,702	196,557	272,151						
	一般財源	円	0	0	0						
	特定財源(国・都・他)	円	0	0	0						
	(うち受益者負担)	円	0	0	0						
	所要人数(再任用以外)	人	0.3	0.3	0.3						
	所要人数(再任用)	人	0.0	0.0	0.0						
職員人件費(再任用以外)	円	2,737,902	2,493,000	2,514,000							
職員人件費(再任用)	円	0	0	0							
事業費+人件費	円	3,002,604	2,689,557	2,786,151							
4 環境変化等	(1) 開始年度	昭45 年度									
	(2) 環境の変化	行政が直接、介入できない近隣トラブル等の民事案件が増加傾向にある。新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、市民生活に大きな変化があったことに起因すると思われる相談が多く寄せられた。									

事業名称	広聴活動費〔市民相談事務〕			
担当部署・課長名	秘書広報	課	市民相談担当	係 課長名 五十嵐 孝雄

5 市民等の意見	この仕事に関して、令和2年度中に寄せられた市民・議会等の意見、また、市民・サービス利用者等の実態やその意識について 市議会で相談件数が年度により、増減する理由についての質疑があった。
6 市民協働	(1)この仕事の実施にあたり、市民協働に取り組みましたか。取り組んだ場合、取組手法欄の種類から番号を選択し、取組手法欄に番号を記載してください。(複数回答可) <input checked="" type="checkbox"/> 取り組んだ <input type="checkbox"/> 取り組まない 取組手法：⑥(市報、市の公式ホームページ) 【取組手法の種類】 ①共催 ②実行委員会・協議会 ③事業協力 ④事業委託 ⑤補助・助成 ⑥情報提供・情報交換(広報媒体： ) ⑦後援・場の提供 ⑧その他( )
7 課題	(2)令和3年度に向け、さらに適した協働の形態とするために「考え」「気付いた」点 相談内容が複雑多岐にわたることから、的確な対応をするために、最新の関連情報の収集・提供が必要と考える。 (1)令和2年度に課題とした内容(「平成31年度に実施した仕事」の振り返りシート7課題(3)を転記) 庁内の各部署、近隣自治体や関係団体との情報交換などを適宜行う。 相談に的確に対応するため、必要な情報収集をする。 (2)(1)の課題解決に向けた取組や、事務改善など、令和2年度に実施したこと。 複雑な事案、特殊な事案に対応するため、関係機関等から情報収集し、相談者に対しては丁寧に傾聴し、必要に応じて専門相談や他機関につないで解決を支援した。 (3)(2)を踏まえた今後の課題(仕事の最適化・合理化の提案) 新型コロナウイルス感染症拡大により、市民の相談内容や相談機関の体制などに変化があった。これらに対応するため、最新情報の収集に努める。
8	施策貢献状況(この仕事は、総合計画(基本計画)に掲げる課題の解決手段になっているか。) 施策名：市民自治の向上 <input checked="" type="checkbox"/> なっている <input type="checkbox"/> 環境の変化等により成果が減少している <input type="checkbox"/> 類似の事業が他にあり改善の余地がある 事業名( )
9 今後の方向性	(1)仕事の方向性(「7 課題(3)」の課題及び「8 施策貢献状況」を踏まえた具体的な改革・改善案など) <input type="checkbox"/> 拡大 <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止 【取組内容】 庁内の各部署、近隣自治体や関係団体との情報交換を適宜行うとともに、相談への的確な対応を図るために必要な知識や技術の習得に努める。 (2)上記(1)の取組にあたり、克服すべき問題点、必要な調整・準備等 ・日常的に関連情報を収集することに努める。 ・常に「傾聴」の姿勢で相談者の声を聞くことで、相談者が相談しやすい環境を整える。