

# 「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〔専門相談事務〕										
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)							
	→											
1 この仕事の目的	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)							
	悩み事がある場合に希望すれば、無償で専門的な知識を有する専門家の指導や助言が受けられる。				相談受付件数/相談応募者数							
	→											
1 この仕事の目的	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)							
	無料専門相談を実施した。 ・法律相談(弁護士) ・人権身の上悩みごと相談(人権擁護委員) ・税務相談(税理士) ・登記相談(司法書士) ・行政苦情相談(行政相談委員) ・交通事故相談(弁護士) ・不動産取引相談(不動産取引士) ・行政手続相談(行政書士)				無料専門相談受付総件数 (112回/年) ・法律相談 (49回/年) ・人権身の上悩みごと相談 (1回/年) ・税務相談 (10回/年) ・登記相談 (12回/年) ・行政苦情相談 (6回/年) ・交通事故相談 (11回/年) ・不動産取引相談 (12回/年) ・行政手続相談 (12回/年)							
	→											
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。												
活動指標	③の数値	件	136	136	112							
3 経費	事業費(実績)		円	1,830,702	1,845,825	1,955,768	※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	一般財源	円	1,830,702	1,845,825	1,955,768						
		特定財源(国・都・他)	円	0	0	0						
		(うち受益者負担)	円	0	0	0						
	人件費(目安)	所要人数(再任用以外)	人	0.3	0.2	0.2						
		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	2,473,200	1,662,000	1,676,000						
職員人件費(再任用)	円	0	0									
事業費+人件費		円	4,303,902	3,507,825	3,631,768							
4 環境変化等	(1) 開始年度		昭47 年度									
	(2) 環境の変化		高齢社会、地域コミュニティの希薄化など、地域の社会情勢を投影した相談が増加している。特に令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大に起因すると考えられる相隣、労働問題に関する相談が増加した。									

事業名称	広聴活動費〔専門相談事務〕			
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			
	新型コロナウイルス感染症拡大により、緊急事態宣言が発出された期間は、一部の相談が中止または、対面ではなく電話相談となった。電話相談については、感染症防止の観点から好意的な反応があった半面、聞き取りにくい、書類を提示しながら相談したいなどの理由で、対面相談の希望も寄せられた。			
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	取組手法：⑥(市報、市の公式ホームページ)		
	<input type="checkbox"/> 取り組まない	【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( )		
(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				
各種相談窓口の存在を広報するとともに、引き続き、市民にとって相談しやすい窓口や関連情報を提供できるよう努める。				
7 課題	(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)			
	引き続き状況把握に努め、急激に相談者が増えた場合は、必要に応じ、検討していく。			
	(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。			
	実施している専門相談について、実施状況を調査し、必要性や開催頻度の妥当性を検証した。新型コロナウイルス感染症拡大に伴う相談方法の変更などについて、積極的に周知に努めた。			
	(3)(2)を踏まえた今後の課題(仕事の最適化・合理化の提案)			
専門相談の現在の実施内容についての見直しは不要と判断したが、数年毎に状況分析をして適正な実施に努める。				
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】			
	各相談の実施状況や項目の調査を数年毎に実施し、状況分析の基礎資料を蓄積する。			
(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				
現在の実施内容に対し、今後、相談者の増加等により枠を超過する等の課題が生じた場合は、対応を検討していく。				