

「平成30年度に実施した仕事」の振り返りシート

記入日 平成 31 年 4 月 10 日

| | | | | | | |
|-----------|--------|---|--------|---|-----|--------|
| 仕 事 の 内 容 | 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 |

| | | | |
|-------------------------------|----------------|-------|---|
| 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 | |

| | | | | | | | | |
|-----|-----|-----|-----|-------|-----|-----|------|--------|
| 予算名 | 款 2 | 総務費 | 項 1 | 総務管理費 | 目 3 | 広報費 | 事業 2 | 広聴活動事業 |
|-----|-----|-----|-----|-------|-----|-----|------|--------|

| | | | |
|---|---------|--|----------------------------|
| 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) |
| | | 市民全体 | → 市内総人口(平成30年4月1日現在) |
| | | 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) |
| | | 悩み事等について、どこに相談したら良いか分からない時に、一義的に市に相談できる。 | → 相談受付件数/相談件数 |
| | | 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、職員が窓口となり、話を聴き、専門相談等の対応した。 | → 相談受付件数 |

| | | | | | | | | | |
|------|-------|------|-----------|----------------------------|----------|----------|----------|----------|-----|
| 2 | 指標の推移 | | 単位 | 平成28年度実績 | 平成29年度実績 | 平成30年度実績 | 平成31年度目標 | 平成32年度目標 | |
| | | 対象指標 | ①の数値 | 人 | 86,044 | 85,857 | 85,698 | / | / |
| | | 成果指標 | ②の数値 | % | 100 | 100 | 100 | / | / |
| | | 目 標 | ②の目標値 | % | / | / | 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 | 307 | 176 | 107 | / | / | | |

| | | | | | | | | | |
|--------------|----|-----------|-------------|-----------|-----------|---------|---------|---|---------|
| 3 | 経費 | 事業費(実績) | | 円 | 290,195 | 267,278 | 264,702 | ※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、8,244,000円 時間単価は、4,200円 で計算してください。 【算出根拠】平成29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 | 290,195 | 267,278 | | 264,702 |
| | | | 特定財源 | | 円 | | | | |
| | | (うち受益者負担) | | 円 | | | | | |
| | | 人件費(目安) | 所要人数(再任用以外) | | 人 | 0.4 | 0.4 | | 0.3 |
| | | | 所要人数(再任用) | | 人 | | | | |
| 職員人件費(再任用以外) | | 円 | 3,306,800 | 3,301,200 | 3,297,600 | | | | |
| 職員人件費(再任用) | | 円 | | | | | | | |
| 事業費+人件費 | | 円 | 3,596,995 | 3,568,478 | 3,562,302 | | | | |

この仕事における市の裁量 市の裁量は大きい

| | | |
|---|------|-----------------------------------|
| 4 | 環境変化 | この仕事の開始時期(開始年度)、何を目的に開始していますか。 |
| | | 一義的な相談の受付 |
| | | 開始当初と比較し、状況の変化はありますか。 |
| | | 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。 |

| | | | | |
|-----------|--------|---|--------|--------------|
| 仕 事 の 内 容 | 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、平成30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 | | | |
| | 専門相談では対応が難しい、家庭内の悩みごとや近隣トラブル等の相談の場合でも、話しを傾聴し、簡易なアドバイスを行うだけで満足される相談者が少なくない。 | | | |
| 6 市民協働 | (1)市民協働の取組を行いましたか。ある場合は、取組手法の種類から番号を選択。（複数回答可） | | | |
| | 取り組んだ | 取組手法 | ⑥(市報、市の公式ホームページ)、⑦ | |
| | 【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)平成31年度に向け、さらに適した協働の形態とするための「考え」又は「気付いた」点 | | | | |
| 引き続き、多方面から情報提供を行っていくとともに、相談者からのあらゆる相談についてまずは話しを傾聴し、市民にとって相談しやすい場の提供を続けていく。 | | | | |
| 7 課 題 | (1)「平成29年度に実施した仕事」の振り返りシート 「7 課題(2)」の内容 | | | |
| | 相談内容が、多種多様であると同時に、民事事案も多くなっており、専門相談へ引継ぎを要するケースが増えている。 | | | |
| | (2)(1)の課題解決に向けた取組や、事務改善など、平成30年度に実施したこと。 | | | |
| | 複雑な事案、特殊な事案も含め、常に近隣自治体等の関係機関等から収集した情報をもとに助言するとともに、必要に応じ、専門相談に繋いだ。 | | | |
| (3)(2)を踏まえた今後の課題 | | | | |
| 近隣自治体や関係団体担当者との連携の強化。 | | | | |
| 8 今 後 の 方 向 性 | (1)仕事の方向性（「7 課題(3)」の課題解決に向けた具体的な改革・改善案など） | | | |
| | 関係機関や近隣自治体との連携を常に密にし、情報交換することや相談業務に係る専門研修等への参加を通し、担当員のスキルアップを図っていく。 | | | |
| | (2)上記(1)の改革・改善案を実現するために、克服すべき問題点、必要な調整・準備等 | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> 引き続き、専門相談の相談員（弁護士等）と連携を図り、その専門的知識、情報を得ていく。また、近隣自治体の担当者とも連携を図り、情報の交換や共有をしていく。 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。 | | | |
| (3)改革・改善案による期待成果 | | | | |
| 上記(1)の改革・改善案を実施することで、成果面と経費面で現状からどのように変わりますか。 | | | | |
| 成果 | 成果を維持する。 | | 経費 | 仕事の経費は維持する。 |