

事務事業名	情報公開制度関係費										担当課	部課名	市民自治部市民相談情報課			
予算科目コード	会計	01	款	02	項	01	目	01	細目	011	説明	01	課等の長	平井 淳美	電話	2662

1. 事業概要

事業開始年度	昭和 60 年度	終了(予定)年度	未定 年度	事業の性質	義務的自治事務		
事業概要	市政に関する市民の知る権利を保障した情報公開制度の充実及び市政情報の情報提供施策の推進を図る。						
対象	1. 個人	市民			433,060	人	
根拠法令等	条例(市)	藤沢市情報公開条例					
事業実施内容	情報公開制度利用者数5,181人, 公開請求件数151件, 情報提供件数4,251件						
事業実施手法 (該当するもの全てにチェック)	<input checked="" type="checkbox"/> 直接実施 <input type="checkbox"/> 委託・指定管理 (:) <input type="checkbox"/> 補助金・負担金 (:) <input type="checkbox"/> その他 (:)						

2. 歳出支出済額及び財源内訳

歳出	R元年度 支出済額 3,438 千円	事業費節別内訳		
		費目	支出済額 (千円)	主な事業内容
		報酬	1,163 千円	情報公開の審議会・審査会委員日額報酬
		賃金	1,249 千円	市政情報コーナー運營業務パート賃金
		使用料及び賃借料	360 千円	電子複写機賃借
		役務費	245 千円	情報公開制度運営審議会等速記料
その他	421 千円	報償費, 旅費, 需用費		
財源内訳	R元年度 支出済額 3,438 千円	事業費節別財源内訳		
		費目	支出済額 (千円)	
		分担金・負担金		
		使用料・手数料		
		国庫支出金		
		県支出金		
その他 (諸収入)	426 千円			
一般財源	3,012 千円			

3. この事務事業に関わる職員数(任用形態別人工数)

	令和元年度
正規職員等	2.10
再任用短時・任期付短時職員	0.00
非常勤職員	0.00
合計	2.10

※正規職員等＝正規職員＋再任用職員(短時以外)
＋任期付職員(短時以外)＋常勤嘱託職員

4. コスト分析

年度		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度			
コスト 支出	行政費用 A	24,799	23,873	24,523	23,865			
	(1)現金を伴う支出 (千円)	24,867	24,401	24,749	23,847			
	事業費(支出済額-②報酬合計)	4,612	4,101	4,513	3,438			
	償還金利息	0	0	0	0			
	人件費合計(①+②+③)	20,255	20,300	20,236	20,409			
	①職員給与合計(常勤)	19,112	19,360	19,251	19,196			
	②報酬合計(非常勤)	0	0	0	0			
	③退職金相当額	1,143	940	985	1,213			
	(2)現金を伴わない支出 (千円)	-68	-528	-226	18			
	①減価償却費	0	0	0	0			
	②退職給与引当金繰入額	-68	-528	-226	18			
	③不納欠損額	0	0	0	0			
④その他 ()	0	0	0	0				
市民1人あたりの負担額 A/人口 (円)	58.34	425,105	55.84	427,501	57.12	429,317	55.11	433,060

成果実績	指標名	行政文書公開請求及び情報提供件数	目標	-	単位	-	単位	-	単位	-	単位
	実績			4,944	単位 件	4,597	単位 件	4,683	単位 件	4,402	単位 件
	数値で表せない効果又は上記指標名の設定ができない理由	行政文書公開請求及び情報提供の件数については、行政側で予め目標値を設定したうえで、その目標に対し実績として目標達成ができたか否かを測る性質のものではないため。									
実績1単位あたりの総費用 A/実績 (円)				5,015.98		5,193.17		5,236.60		5,421.40	

※1 職員数・・・〔常勤〕一般職員、再任用職員、任期付職員、嘱託職員〔非常勤〕月額報酬の非常勤職員（一部月額報酬の非常勤職員を含む）

※2 人件費・・・〔常勤〕任用形態別の平均給与に人工数を乗じ算出〔非常勤〕月額報酬（一部月額報酬を含む）の年度合計額

※3 退職金相当額・・・年度内に発生した退職金総額を年度当初一般職員数で除し、事業に従事する一般職員数を乗じたもの

5. 事務事業を進めていくうえでの課題と課題解決の取組

(1) 令和元年度末時点の課題	令和元年度中に請求された情報公開請求全151件に対し、審査請求が8件提起されており、引き続き実施機関職員が情報公開制度のほか、審査請求制度に関して、より一層の理解を深める必要がある。
(2) (1)解決のための今後の取組	実施機関職員に対し、有識者による情報公開制度及び審査請求に係る研修会を開催する。

6. 事務事業の評価と今後の方針

評価	藤沢市情報公開条例に基づき、行政文書公開請求の受付及び会議公開の事前周知の徹底並びに情報公開文書目録の整備を行い、市民の知る権利の保障を図った。	
今後の方針	事業の方向性	現状維持
	引き続き、情報公開制度の適切な運用を図るとともに、職員研修等により職員の制度理解を促進する。	

7. 事務事業の執行にあたって参照する業務記述書

業務記述書No.	具体的業務の名称	業務見直しの視点等			
		新たな委託（一部含む）の可能性	業務効率改善の可能性	リスク影響度Ⅰ	リスク影響度Ⅱ
1	情報責任者会議に関する事務	無	無	3	
2	市政情報コーナーの運営に関する事務	無	無	1	1
3	有償刊行物の頒布に関する事務	無	無	1	
4	公文書目録の整備に関する事務	無	無	3	1
5	条例等の改正に関する事務	無	無		3
8	会議公開制度に関する事務	無	無	3	1
10	情報公開請求等に関する事務	無	無	1	
12	情報公開審査会の運営	無	無	1	
13	情報公開制度運営審議会の運営	無	無	1	1
14	情報公開制度推進会議に関する事務	無	無	1	3
17	市長の資産公開に関する事務	無	無		

※リスク影響度Ⅰ・・・市民等外部へ影響を及ぼす度合い。リスクレベル1は対象者10%未満、レベル2は10%以上30%未満、レベル3は30%以上。

※リスク影響度Ⅱ・・・組織内部へ影響を及ぼす度合い。リスクレベル1は課内への影響、レベル2は部内への影響、レベル3は他部又は全庁への影響。

8. 部長確認欄

部名	市民自治部	氏名	藤本 広巳	確認日	2020/8/19
----	-------	----	-------	-----	-----------

事務事業名	個人情報保護制度関係費										担当課	部課名	市民自治部市民相談情報課			
予算科目コード	会計	01	款	02	項	01	目	01	細目	012	説明	01	課等の長	平井 淳美	電話	2662

1. 事業概要

事業開始年度	昭和 62 年度	終了(予定)年度	未定 年度	事業の性質	義務的自治事務		
事業概要	市が保有する個人情報の適正な取扱い及び厳格な管理並びに自己情報の開示請求等への適切な対応等、個人情報保護の総合的な推進を図る。						
対象	1. 個人	市民			433,060	人	
根拠法令等	条例(市)	藤沢市個人情報の保護に関する条例					
事業実施内容	個人情報取扱事務登録数1,245件, 開示請求件数138件, 藤沢市個人情報保護制度運営審議会諮問件数43件						
事業実施手法 (該当するもの全てにチェック)	<input checked="" type="checkbox"/> 直接実施 <input type="checkbox"/> 委託・指定管理 (:) <input type="checkbox"/> 補助金・負担金 (:) <input type="checkbox"/> その他 (:)						

2. 歳出支出済額及び財源内訳

歳出	R元年度 支出済額 2,542 千円	事業費節別内訳		
		費目	支出済額 (千円)	主な事業内容
		報酬	1,910 千円	個人情報の審議会委員日額報酬
		旅費	5 千円	事務連絡旅費
		需用費	32 千円	参考図書・事務用品
		役務費	595 千円	個人情報保護制度運営審議会会議速記料
財源内訳	R元年度 支出済額 2,542 千円	事業費節別財源内訳		
		費目	支出済額 (千円)	
		分担金・負担金		
		使用料・手数料		
		国庫支出金		
		県支出金		
		その他 ()		
		一般財源	2,542 千円	

3. この事務事業に関わる職員数(任用形態別人工数)

	令和元年度
正規職員等	2.10
再任用短時・任期付短時職員	0.00
非常勤職員	0.00
合計	2.10

※正規職員等＝正規職員＋再任用職員(短時以外)
＋任期付職員(短時以外)＋常勤嘱託職員

4. コスト分析

年度		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度			
コスト 支出	行政費用 A	19,557	22,604	22,690	22,969			
	(1)現金を伴う支出 (千円)	23,028	23,132	22,916	22,951			
	事業費(支出済額-②報酬合計)	2,773	2,832	2,680	2,542			
	償還金利息	0	0	0	0			
	人件費合計(①+②+③)	20,255	20,300	20,236	20,409			
	①職員給与合計(常勤)	19,112	19,360	19,251	19,196			
	②報酬合計(非常勤)	0	0	0	0			
	③退職金相当額	1,143	940	985	1,213			
	(2)現金を伴わない支出 (千円)	-3,471	-528	-226	18			
	①減価償却費	0	0	0	0			
	②退職給与引当金繰入額	-3,471	-528	-226	18			
	③不納欠損額	0	0	0	0			
	④その他 ()	0	0	0	0			
市民1人あたりの負担額 A/人口 (円)	46.01	425,105	52.87	427,501	52.85	429,317	53.04	433,060

成果実績	指標名	管理情報開示等請求件数	目標	-	単位	-	単位	-	単位	-	単位
		実績	138	単位	117	単位	155	単位	138	単位	
	数値で表せない効果又は上記指標名の設定ができない理由	管理情報開示等請求件数については、行政側で予め目標値を設定したうえで、その目標に対し実績として目標達成ができたか否かを測る性質のものではないため。									
実績1単位あたりの総費用 A/実績 (円)			141,717.39	193,196.58	146,387.10	166,442.03					

※1 職員数・・・〔常勤〕一般職員，再任用職員，任期付職員，嘱託職員〔非常勤〕月額報酬の非常勤職員（一部日額報酬の非常勤職員を含む）

※2 人件費・・・〔常勤〕任用形態別の平均給与に人工数を乗じ算出〔非常勤〕月額報酬（一部日額報酬を含む）の年度合計額

※3 退職金相当額・・・年度内に発生した退職金総額を年度当初一般職員数で除し，事業に従事する一般職員数を乗じたもの

5. 事務事業を進めていくうえでの課題と課題解決の取組

(1) 令和元年度末時点の課題	個人情報の適切な管理及び取扱いに関する実施機関の職員の更なる意識向上。
(2) (1)解決のための今後の取組	個人情報の漏えいや不適切な取扱いによる事故防止を目的とした研修機会の更なる提供。

6. 事務事業の評価と今後の方針

評価	藤沢市個人情報の保護に関する条例に基づき，管理情報開示等請求の受付及び藤沢市個人情報保護制度運営審議会に係る事務並びに個人情報取扱事務登録簿の整備を行い，個人情報保護制度の適切な運用を図った。	
今後の方針	事業の方向性	現状維持
	引き続き，個人情報保護制度の適切な運用を図るとともに，職員研修等により職員の制度理解を促進する。	

7. 事務事業の執行にあたって参照する業務記述書

業務記述書No.	具体的業務の名称	業務見直しの視点等			
		新たな委託（一部含む）の可能性	業務効率改善の可能性	リスク影響度Ⅰ	リスク影響度Ⅱ
5	条例等の改正に関する事務	無	無		3
6	個人情報保護制度に関するその他の事務	無	無	1	3
7	個人情報取扱事務登録簿の整理	無	無	1	3
9	特定個人情報保護評価に関する事務	無	無	3	3
11	個人情報開示等請求に関する事務	無	無	1	
15	個人情報保護審査会の運営	無	無	1	
16	個人情報保護制度運営審議会の運営	無	無	1	

※リスク影響度Ⅰ・・・市民等外部へ影響を及ぼす度合い。リスクレベル1は対象者10%未満，レベル2は10%以上30%未満，レベル3は30%以上。

※リスク影響度Ⅱ・・・組織内部へ影響を及ぼす度合い。リスクレベル1は課内への影響，レベル2は部内への影響，レベル3は他部又は全庁への影響。

8. 部長確認欄

部名	市民自治部	氏名	藤本 広巳	確認日	2020/8/19
----	-------	----	-------	-----	-----------

事務事業名	コールセンター関係費										担当課	部課名	市民自治部市民相談情報課			
予算科目コード	会計	01	款	02	項	01	目	05	細目	001	説明	05	課等の長	平井 淳美	電話	2577

1. 事業概要

事業開始年度	平成 19 年度	終了(予定)年度	未定 年度	事業の性質	任意自治事務		
事業概要	市の制度やサービス・イベント等, 本市に関する問い合わせに対する一元的かつ迅速な対応と市役所代表電話番号の電話交換業務を実施するため, 自治体コールセンターを運営する。						
対象	1. 個人	市民				433,060	人
根拠法令等							
事業実施内容	藤沢市コールセンター, 代表電話交換において, 電話・ファクシミリ・eメールで市民等から寄せられた問い合わせ・取り次ぎに対応した。①総案内件数 22,404件 ②コールセンター一次完結率(コールセンターのみで回答が完結した割合)92.4% ③利用者満足度調査結果 平均 4.9/5点 ④電話交換総受付件数 339,195件 ⑤応答率 96.8%						
事業実施手法 (該当するもの全てにチェック)	<input type="checkbox"/> 直接実施 <input checked="" type="checkbox"/> 委託・指定管理 (委託先 : NECネクソソリューションズ株式会社) (委託等内容 : 藤沢市コールセンター及び代表電話交換室の運営) <input type="checkbox"/> 補助金・負担金 (:) <input type="checkbox"/> その他 ()						

2. 歳出支出済額及び財源内訳

歳出	R元年度 支出済額 102,882 千円	事業費節別内訳		主な事業内容										
		費目	支出済額 (千円)											
		旅費	6 千円		経常旅費									
		需用費	3 千円		事務用消耗品									
		委託料	102,873 千円	藤沢市コールセンター及び代表電話交換室運営業務委託料										
財源内訳	R元年度 支出済額 102,882 千円	事業費節別財源内訳		3. この事務事業に関わる職員数(任用形態別人工数) <table border="1"> <tr> <th></th> <th>令和元年度</th> </tr> <tr> <td>正規職員等</td> <td>0.50</td> </tr> <tr> <td>再任用短時・任期付短時職員</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>非常勤職員</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>0.50</td> </tr> </table> ※正規職員等=正規職員+再任用職員(短時以外)+任期付職員(短時以外)+常勤嘱託職員		令和元年度	正規職員等	0.50	再任用短時・任期付短時職員	0.00	非常勤職員	0.00	合計	0.50
			令和元年度											
		正規職員等	0.50											
		再任用短時・任期付短時職員	0.00											
		非常勤職員	0.00											
		合計	0.50											
		費目	支出済額 (千円)											
分担金・負担金														
使用料・手数料														
国庫支出金														
県支出金														
その他 ()														
一般財源	102,882 千円													

4. コスト分析

年度		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度			
コスト 支出	行政費用 A	41,031	45,009	78,426	107,746			
	(1)現金を伴う支出 (千円)	40,366	45,135	78,480	107,742			
	事業費(支出済額-②報酬合計)	35,543	40,301	73,661	102,882			
	償還金利息	0	0	0	0			
	人件費合計(①+②+③)	4,823	4,834	4,819	4,860			
	①職員給与合計(常勤)	4,551	4,610	4,584	4,571			
	②報酬合計(非常勤)	0	0	0	0			
	③退職金相当額	272	224	235	289			
	(2)現金を伴わない支出 (千円)	665	-126	-54	4			
	①減価償却費	0	0	0	0			
	②退職給与引当金繰入額	665	-126	-54	4			
	③不納欠損額	0	0	0	0			
④その他 ()	0	0	0	0				
市民1人あたりの負担額 A/人口 (円)	96.52	425.105	105.28	427.501	182.68	429.317	248.80	433,060

成果実績	指標名	応答率 (平成29年度まではコールセンターの応答率, 平成30年度からは代表電話の応答率)	目標	90以上	単位 %	90以上	単位 %	90以上	単位 %	95以上	単位 %
		実績	89.7	単位 %	91.2	単位 %	90.2	単位 %	96.8	単位 %	
	数値で表せない効果又は上記指標名の設定ができない理由										
実績1単位あたりの総費用 A/実績 (円)		457,424.75		493,519.74		869,467.85		1,113,078.51			

※1 職員数・・・〔常勤〕一般職員, 再任用職員, 任期付職員, 嘱託職員〔非常勤〕月額報酬の非常勤職員(一部月額報酬の非常勤職員を含む)

※2 人件費・・・〔常勤〕任用形態別の平均給与に人工数を乗じ算出〔非常勤〕月額報酬(一部月額報酬を含む)の年度合計額

※3 退職金相当額・・・年度内に発生した退職金総額を年度当初一般職員数で除し, 事業に従事する一般職員数を乗じたもの

5. 事務事業を進めていくうえでの課題と課題解決の取組

(1) 令和元年度末時点の課題	令和元年度については本事業の成果指標としている年間応答率95%以上を達成することができた。来年度以降も現状の維持に努め, コールセンターの利用も促進しながら市民サービスが低下しないよう取り組んでいく。
(2) (1)解決のための今後の取組	代表電話への負荷軽減を図るため, 直通電話の利用を進め, コールセンターについても広報やホームページ等で周知を行っていく。

6. 事務事業の評価と今後の方針

評価	コールセンター, 代表電話交換ともに目標値を達成することができ, 利用者満足度も高いことから市民サービスの向上を図ることができた。	
今後の方針	事業の方向性	現状維持
	今後も, コールセンターの一時完結率, 代表電話交換の応答率について, 現状を維持できるようにしていく。	

7. 事務事業の執行にあたって参照する業務記述書

業務記述書No.	具体的業務の名称	業務見直しの視点等			
		新たな委託(一部含む)の可能性	業務効率改善の可能性	リスク影響度Ⅰ	リスク影響度Ⅱ
6	コールセンター(電話交換業務)に関する事務	有	無	1	1
11	コールセンターに関する事務	有	無	1	1

※リスク影響度Ⅰ・・・市民等外部へ影響を及ぼす度合い。リスクレベル1は対象者10%未満, レベル2は10%以上30%未満, レベル3は30%以上。

※リスク影響度Ⅱ・・・組織内部へ影響を及ぼす度合い。リスクレベル1は課内への影響, レベル2は部内への影響, レベル3は他部又は全庁への影響。

8. 部長確認欄

部名	市民自治部	氏名	藤本 広巳	確認日	2020/8/19
----	-------	----	-------	-----	-----------

事務事業名	広聴関係費										担当課	部課名	市民自治部市民相談情報課			
予算科目コード	会計	01	款	02	項	01	目	05	細目	001	説明	07	課等の長	平井 淳美	電話	2577

1. 事業概要

事業開始年度	平成 10 年度	終了(予定)年度	未定 年度	事業の性質	任意自治事務		
事業概要	市民の意見や要望等の総合窓口として広聴事務事業を実施する。						
対象	1. 個人	市民				433,060 人	
根拠法令等							
事業実施内容	陳情25件, わたしの意見・提案箱629件, インターネット715件, 手紙・はがき42件, 電話・ファックス・来庁121件						
事業実施手法 (該当するもの全てにチェック)	<input checked="" type="checkbox"/> 直接実施 <input type="checkbox"/> 委託・指定管理 (:) <input type="checkbox"/> 補助金・負担金 (:) <input type="checkbox"/> その他 (:)						

2. 歳出支出済額及び財源内訳

歳出	R元年度 支出済額 1,664 千円	事業費節別内訳		
		費目	支出済額 (千円)	主な事業内容
		賃金	1,459 千円	短時雇用職員にかかる賃金
		旅費	9 千円	経常旅費
		需用費	8 千円	カタログケース等消耗品
		使用料及び賃借料	188 千円	来庁者利用コピー機賃借料
財源内訳	R元年度 支出済額 1,664 千円	事業費節別財源内訳		
		費目	支出済額 (千円)	
		分担金・負担金		
		使用料・手数料		
		国庫支出金		
		県支出金		
		その他 ()		
		一般財源	1,664 千円	

3. この事務事業に関わる職員数(任用形態別人工数)

	令和元年度
正規職員等	1.30
再任用短時・任期付短時職員	0.00
非常勤職員	0.00
合計	1.30

※正規職員等＝正規職員＋再任用職員(短時以外)
＋任期付職員(短時以外)＋常勤嘱託職員

4. コスト分析

年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度				
行政費用 A	22,533	20,929	14,158	14,309				
(1)現金を伴う支出 (千円)	22,578	21,593	14,298	14,298				
事業費(支出済額-②報酬合計)	736	687	205	1,664				
償還金利息	0	0	0	0				
人件費合計(①+②+③)	21,842	20,906	14,093	12,634				
①職員給与合計(常勤)	12,741	11,985	11,917	11,883				
②報酬合計(非常勤)	8,339	8,339	1,566	0				
③退職金相当額	762	582	610	751				
(2)現金を伴わない支出 (千円)	-45	-664	-140	11				
①減価償却費	0	0	0	0				
②退職給与引当金繰入額	-45	-664	-140	11				
③不納欠損額	0	0	0	0				
④その他 ()	0	0	0	0				
市民1人あたりの負担額 A/人口 (円)	53.01	425,105	48.96	427,501	32.98	429,317	33.04	433,060

成果実績	指標名	市民からの意見・要望等の受理件数	目標	1,273	単位 件	1,208	単位 件	1,130	単位 件	1,511	単位 件
			実績	1,208	単位 件	1,130	単位 件	1,511	単位 件	1,532	単位 件
	数値で表せない効果又は上記指標名の設定ができない理由										
実績1単位あたりの総費用 A/実績 (円)		18,653.15		18,521.24		9,369.95		9,340.08			

※1 職員数・・・〔常勤〕一般職員，再任用職員，任期付職員，嘱託職員〔非常勤〕月額報酬の非常勤職員（一部月額報酬の非常勤職員を含む）

※2 人件費・・・〔常勤〕任用形態別の平均給与に人工数を乗じ算出〔非常勤〕月額報酬（一部月額報酬を含む）の年度合計額

※3 退職金相当額・・・年度内に発生した退職金総額を年度当初一般職員数で除し，事業に従事する一般職員数を乗じたもの

5. 事務事業を進めていくうえでの課題と課題解決の取組

(1) 令和元年度末時点の課題	市民からの意見・要望等の受理件数(1,532件)は過去5年間と比較し最大となっており，意見や提案に対する回答や対応が遅延しないよう，効率よく対応していく必要がある。
(2) (1)解決のための今後の取組	意見・要望について，速やかに関係課等との共有を図り，効率よく事務を進めていく。

6. 事務事業の評価と今後の方針

評価	市民からの意見や要望等が速やかに市政に反映されるよう図った。	
今後の方針	事業の方向性	現状維持
	引き続き，市民からの意見や要望等を市政に反映させるよう取り組んでいく。	

7. 事務事業の執行にあたって参照する業務記述書

業務記述書No.	具体的業務の名称	業務見直しの視点等			
		新たな委託（一部含む）の可能性	業務効率改善の可能性	リスク影響度Ⅰ	リスク影響度Ⅱ
1	市政に伴う広聴に関すること	無	無	1	1
5	陳情に関すること	無	無	1	1
12	外部公益通報の受付に関すること	無	無	1	1
13	パブリックコメントの手続きに関する事務	無	無	1	1

※リスク影響度Ⅰ・・・市民等外部へ影響を及ぼす度合い。リスクレベル1は対象者10%未満，レベル2は10%以上30%未満，レベル3は30%以上。

※リスク影響度Ⅱ・・・組織内部へ影響を及ぼす度合い。リスクレベル1は課内への影響，レベル2は部内への影響，レベル3は他部又は全庁への影響。

8. 部長確認欄

部名	市民自治部	氏名	藤本 広巳	確認日	2020/8/19
----	-------	----	-------	-----	-----------

事務事業名	市政相談費										担当課	部課名	市民自治部市民相談情報課			
予算科目コード	会計	01	款	02	項	01	目	05	細目	002	説明	01	課等の長	平井 淳美	電話	2577

1. 事業概要

事業開始年度	昭和 61 年度	終了(予定)年度	未定 年度	事業の性質	任意自治事務		
事業概要	市民生活の中で民事的なトラブルや比較的軽易な法律相談(一般相談)及び市政に対する相談を実施し、市民生活の安定を図る。						
対象	1. 個人	市民				433,060 人	
根拠法令等							
事業実施内容	市民生活の中で民事的なトラブルや比較的軽易な法律相談(一般相談)及び市政に関する相談を実施し、市民生活の安定を図る。市政に関する相談 125件, 市政外の相談 6,067件						
事業実施手法 (該当するもの全てにチェック)	<input checked="" type="checkbox"/> 直接実施 <input type="checkbox"/> 委託・指定管理 (:) <input type="checkbox"/> 補助金・負担金 (:) <input type="checkbox"/> その他 (:)						

2. 歳出支出済額及び財源内訳

歳出	R元年度 支出済額 12,120 千円	事業費節別内訳		
		費目	支出済額 (千円)	主な事業内容
		報酬	11,281 千円	非常勤職員報酬
		旅費 需用費	775 千円 64 千円	非常勤職員通勤費用及び費用弁償 相談用法規集追録及び参考図書代
財源内訳	R元年度 支出済額 12,120 千円	事業費節別財源内訳		
		費目	支出済額 (千円)	
		分担金・負担金		
		使用料・手数料		
		国庫支出金 県支出金 その他 ()		
		一般財源	12,120 千円	

3. この事務事業に関わる職員数(任用形態別人工数)

	令和元年度
正規職員等	1.30
再任用短時・任期付短時職員	0.00
非常勤職員	3.80
合計	5.10

※正規職員等＝正規職員＋再任用職員(短時以外)
＋任期付職員(短時以外)＋常勤嘱託職員

4. コスト分析

年度		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度			
コスト 支出	行政費用 A	19,831	22,556	20,874	20,955			
	(1)現金を伴う支出 (千円)	20,518	22,294	20,906	20,953			
	事業費(支出済額-②報酬合計)	973	924	880	839			
	償還金利息	0	0	0	0			
	人件費合計(①+②+③)	19,545	21,370	20,026	20,114			
	①職員給与合計(常勤)	10,417	12,179	9,064	8,660			
	②報酬合計(非常勤)	9,019	9,057	10,821	11,281			
	③退職金相当額	109	134	141	173			
	(2)現金を伴わない支出 (千円)	-687	262	-32	2			
	①減価償却費	0	0	0	0			
	②退職給与引当金繰入額	-687	262	-32	2			
	③不納欠損額	0	0	0	0			
④その他 ()	0	0	0	0				
市民1人あたりの負担額 A/人口 (円)	46.65	425,105	52.76	427,501	48.62	429,317	48.39	433,060

成果実績	指標名	相談件数	目標	6,303	単位 件	6,074	単位 件	5,888	単位 件	6,379	単位 件
			実績	6,074	単位 件	5,888	単位 件	6,379	単位 件	6,192	単位 件
	数値で表せない効果又は上記指標名の設定ができない理由										
実績1 単位あたりの総費用 A/実績 (円)			3,264.90		3,830.84		3,272.30		3,384.21		

※1 職員数・・・〔常勤〕一般職員，再任用職員，任期付職員，嘱託職員〔非常勤〕月額報酬の非常勤職員（一部月額報酬の非常勤職員を含む）

※2 人件費・・・〔常勤〕任用形態別の平均給与に人工数を乗じ算出〔非常勤〕月額報酬（一部月額報酬を含む）の年度合計額

※3 退職金相当額・・・年度内に発生した退職金総額を年度当初一般職員数で除し，事業に従事する一般職員数を乗じたもの

5. 事務事業を進めていくうえでの課題と課題解決の取組

(1)	令和元年度末時点の課題	相談内容が多様化しており，市民生活相談員では答えられない相談も多いため，適切な相談（法律相談等），適切な課等に繋ぐことが重要となってくる。
(2)	(1)解決のための今後の取組	各課等で行っている事業内容等について，相談員と情報共有を図っていく。

6. 事務事業の評価と今後の方針

評価	市民生活における軽易な相談ごとや困りごとに対して助言を行うとともに，市政に関する様々な問い合わせ等に対応することで解決への促進が図られた。	
	事業の方向性	現状維持
今後の方針	日常生活上の知識や手続き等を具体的に示すことにより，市民自ら問題解決を図ることが出来るようにする。	

7. 事務事業の執行にあたって参照する業務記述書

業務記述書No.	具体的業務の名称	業務見直しの視点等			
		新たな委託（一部含む）の可能性	業務効率改善の可能性	リスク影響度Ⅰ	リスク影響度Ⅱ
2	市政相談に関すること	無	無	1	1
4	その他暮らしにまつわる相談に関すること	無	無	1	1

※リスク影響度Ⅰ・・・市民等外部へ影響を及ぼす度合い。リスクレベル1は対象者10%未満，レベル2は10%以上30%未満，レベル3は30%以上。

※リスク影響度Ⅱ・・・組織内部へ影響を及ぼす度合い。リスクレベル1は課内への影響，レベル2は部内への影響，レベル3は他部又は全庁への影響。

8. 部長確認欄

部名	市民自治部	氏名	藤本 広巳	確認日	2020/8/19
----	-------	----	-------	-----	-----------

事務事業名	特別相談費										担当課	部課名	市民自治部市民相談情報課			
予算科目コード	会計	01	款	02	項	01	目	05	細目	002	説明	02	課等の長	平井 淳美	電話	2577

1. 事業概要

事業開始年度	昭和 56 年度	終了(予定)年度	未定 年度	事業の性質	任意自治事務		
事業概要	様々な生活上の問題について、各分野の専門相談員による相談を実施し、市民生活の安定を図る。						
対象	1. 個人	市民				433,060 人	
根拠法令等							
事業実施内容	特別相談 14種類・相談件数 4,038件 (主な相談:外国人相談 2,363件, 法律相談 1,044件, 交通事故相談 74件, 多重債務相談 77件)						
事業実施手法 (該当するもの全てにチェック)	<input checked="" type="checkbox"/> 直接実施 <input type="checkbox"/> 委託・指定管理 (:) <input type="checkbox"/> 補助金・負担金 (補助金 : 神奈川県弁護士会) <input checked="" type="checkbox"/> その他 (交付金 : 藤沢市行政相談委員会)						

2. 歳出支出済額及び財源内訳

歳出	R元年度 支出済額 22,652 千円	事業費節別内訳		
		費目	支出済額 (千円)	主な事業内容
		報酬	21,151 千円	非常勤職員報酬
		報償費	672 千円	特別相談に伴う有資格者報償費
		旅費	625 千円	非常勤職員通勤費用
		需用費	28 千円	参考図書代
		負担金補助及び交付金	176 千円	行政相談交付金・法律援助補助金
財源内訳	R元年度 支出済額 22,652 千円	事業費節別財源内訳		
		費目	支出済額 (千円)	
		分担金・負担金		
		使用料・手数料		
		国庫支出金		
		県支出金		
		その他 ()		
		一般財源	22,652 千円	

3. この事務事業に関わる職員数(任用形態別人工数)

	令和元年度
正規職員等	0.30
再任用短時・任期付短時職員	0.00
非常勤職員	3.50
合計	3.80

※正規職員等＝正規職員＋再任用職員(短時以外)
＋任期付職員(短時以外)＋常勤嘱託職員

4. コスト分析

年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度				
行政費用 A	25,203	26,787	26,677	25,569				
(1)現金を伴う支出 (千円)	25,550	26,525	26,709	25,567				
事業費(支出済額-②報酬合計)	1,375	1,414	1,386	1,501				
償還金利息	0	0	0	0				
人件費合計(①+②+③)	24,175	25,111	25,323	24,066				
①職員給与合計(常勤)	1,820	2,766	2,750	2,742				
②報酬合計(非常勤)	22,246	22,211	22,432	21,151				
③退職金相当額	109	134	141	173				
(2)現金を伴わない支出 (千円)	-347	262	-32	2				
①減価償却費	0	0	0	0				
②退職給与引当金繰入額	-347	262	-32	2				
③不納欠損額	0	0	0	0				
④その他 ()	0	0	0	0				
市民1人あたりの負担額 A/人口 (円)	59.29	425,105	62.66	427,501	62.14	429,317	59.04	433,060

成果実績	指標名	相談件数	目標	4,002	単位 件	3,853	単位 件	3,718	単位 件	3,773	単位 件
			実績	3,853	単位 件	3,718	単位 件	3,773	単位 件	4,038	単位 件
	数値で表せない効果又は上記指標名の設定ができない理由										
実績1単位あたりの総費用 A/実績 (円)		6,541.14		7,204.68		7,070.50		6,332.10			

※1 職員数・・・〔常勤〕一般職員，再任用職員，任期付職員，嘱託職員〔非常勤〕月額報酬の非常勤職員（一部月額報酬の非常勤職員を含む）

※2 人件費・・・〔常勤〕任用形態別の平均給与に人工数を乗じ算出〔非常勤〕月額報酬（一部月額報酬を含む）の年度合計額

※3 退職金相当額・・・年度内に発生した退職金総額を年度当初一般職員数で除し，事業に従事する一般職員数を乗じたもの

5. 事務事業を進めていくうえでの課題と課題解決の取組

(1)	令和元年度末時点の課題	特別相談の利用者に対しアンケートを実施しているが、「とても満足した」もしくは「満足した」との回答がとても多い。このことから現時点で大きな課題はないと考えている。
(2)	(1)解決のための今後の取組	より多くの市民に利用いただけるよう，引き続き市民への周知を図っていく。

6. 事務事業の評価と今後の方針

評価	専門家からの助言により，問題解決への方向性が示されたことで自己解決の糸口となった。	
	事業の方向性	現状維持
今後の方針	専門分野の知識や手続きを具体的に示すことにより，市民自らが問題解決を図ることが出来るようにする。	

7. 事務事業の執行にあたって参照する業務記述書

業務記述書No.	具体的業務の名称	業務見直しの視点等			
		新たな委託（一部含む）の可能性	業務効率改善の可能性	リスク影響度Ⅰ	リスク影響度Ⅱ
3	特別相談に関すること	無	無	1	1
7	行政相談委員会の庶務に関すること	無	無		
8	準公金（切手）の管理に関すること	無	無	1	1
9	中高層建築物等に関する紛争調整のあっせん及び調停	無	無		
10	建築紛争調停委員会の庶務に関すること	無	無		

※リスク影響度Ⅰ・・・市民等外部へ影響を及ぼす度合い。リスクレベル1は対象者10%未満，レベル2は10%以上30%未満，レベル3は30%以上。

※リスク影響度Ⅱ・・・組織内部へ影響を及ぼす度合い。リスクレベル1は課内への影響，レベル2は部内への影響，レベル3は他部又は全庁への影響。

8. 部長確認欄

部名	市民自治部	氏名	藤本 広巳	確認日	2020/8/19
----	-------	----	-------	-----	-----------

事務事業名	文書館運営費										担当課	部課名	市民自治部市民相談情報課			
予算科目コード	会計	01	款	02	項	01	目	11	細目	001	説明	01	課等の長	平井 淳美	電話	6254

1. 事業概要

事業開始年度	昭和 49 年度	終了(予定)年度	未定 年度	事業の性質	任意自治事務		
事業概要	藤沢に関する歴史資料の収集・整理・保存, 調査・研究等の成果の刊行, 資料の閲覧利用, 講座・展示・HP(電子文書館)による普及啓発事業及び行政文書の引継ぎ, 保存, 廃棄等の管理。						
対象	1. 個人	市民					433,060 人
根拠法令等	条例(市)	藤沢市文書館条例, 藤沢市公文書等の管理に関する条例					
事業実施内容	「歴史をひもとく藤沢の資料5善行地区・湘南大庭地区」の刊行。古文書講座(入門, 初級, 中級)の実施。教育文化センターとの共催で歴史講座の実施。歴史資料の収集・整理。ホームページ電子文書館の運営。行政文書の引継ぎ, 保管, 廃棄の実施。市民資料室の運営。有償刊行物の販売。						
事業実施手法 (該当するもの全てにチェック)	<input checked="" type="checkbox"/> 直接実施 <input checked="" type="checkbox"/> 委託・指定管理 (委託先 : 三井倉庫ビジネスパートナーズ株式会社) (委託等内容 : 歴史文書・行政文書等の保管) <input checked="" type="checkbox"/> 補助金・負担金 (負担金 : 全国歴史資料保存利用機関連絡協議会) <input type="checkbox"/> その他 ()						

2. 歳出支出済額及び財源内訳

歳出	R元年度 支出済額 33,214 千円	事業費節別内訳		
		費目	支出済額 (千円)	主な事業内容
		委託料	14,760 千円	歴史文書・行政文書等の保管
		報酬	9,841 千円	非常勤職員報酬
		需用費	3,182 千円	史料集等の刊行, 光熱水費
		使用料及び賃借料	724 千円	マイクロリーダー・複写機等賃借料
その他	4,707 千円	賃金, 報償費, 旅費, 役務費, 負担金補助及び交付金		
財源内訳	R元年度 支出済額 33,214 千円	事業費節別財源内訳		
		費目	支出済額 (千円)	
		分担金・負担金		
		使用料・手数料		
		国庫支出金		
		県支出金		
その他 (諸収入)	756 千円			
一般財源	32,458 千円			

3. この事務事業に関わる職員数(任用形態別人工数)

	令和元年度
正規職員等	4.50
再任用短時・任期付短時職員	0.00
非常勤職員	3.20
合計	7.70

※正規職員等＝正規職員＋再任用職員(短時以外)
＋任期付職員(短時以外)＋常勤嘱託職員

4. コスト分析

年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度				
行政費用 A	65,223	72,731	80,958	77,005				
(1)現金を伴う支出 (千円)	63,438	69,633	75,636	73,148				
事業費(支出済額-②報酬合計)	24,374	26,372	26,139	23,758				
償還金利息	0	0	0	0				
人件費合計(①+②+③)	39,064	43,261	49,497	49,390				
①職員給与合計(常勤)	31,650	32,507	38,399	37,912				
②報酬合計(非常勤)	9,456	9,456	9,456	9,456				
③退職金相当額	-2,042	1,298	1,642	2,022				
(2)現金を伴わない支出 (千円)	1,785	3,098	5,322	3,857				
①減価償却費	3,827	3,827	3,827	3,827				
②退職給与引当金繰入額	-2,042	-729	1,495	30				
③不納欠損額	0	0	0	0				
④その他 ()	0	0	0	0				
市民1人あたりの負担額 A/人口 (円)	153.43	425,105	170.13	427,501	188.57	429,317	177.82	433,060

成果実績	指標名	HPページビュー数	目標	63,109	単位	68,552	単位	74,309	単位	65,402	単位
			実績	68,552	単位	74,309	単位	65,402	単位	68,474	単位
数値で表せない効果又は上記指標名の設定ができない理由											
実績1単位あたりの総費用 A/実績 (円)			951.44	978.76	1,237.85	1,124.59					

※1 職員数・・・〔常勤〕一般職員，再任用職員，任期付職員，嘱託職員〔非常勤〕月額報酬の非常勤職員（一部月額報酬の非常勤職員を含む）
 ※2 人件費・・・〔常勤〕任用形態別の平均給与に人工数を乗じ算出〔非常勤〕月額報酬（一部月額報酬を含む）の年度合計額
 ※3 退職金相当額・・・年度内に発生した退職金総額を年度当初一般職員数で除し，事業に従事する一般職員数を乗じたもの

5. 事務事業を進めていくうえでの課題と課題解決の取組

(1) 令和元年度末時点の課題	保存文書の増大により書庫が満杯状況であり，外部の倉庫に保管委託をしている状況である。
(2) (1)解決のための今後の取組	文書の電子化率の向上など。

6. 事務事業の評価と今後の方針

評価	市内に残る歴史資料を収集し，整理・保存を行っているが，保存資料のうち善行地区と湘南大庭地区の資料について刊行物にまとめることにより，地域の歴史を市民にわかりやすく知らせることができた。また，写真等の資料をデジタル化し，ホームページに掲載することにより，市民をはじめ，地域の歴史を研究する人やマスコミ利用等，多くの人が利用することができた。	
今後の方針	事業の方向性	現状維持
	地域に残る歴史資料を積極的に収集・整理し，市民にわかりやすく提供するため，刊行物やホームページで情報提供するとともに，市民の財産でもある行政文書の適正な保管を行う。	

7. 事務事業の執行にあたって参照する業務記述書

業務記述書No.	具体的業務の名称	業務見直しの視点等			
		新たな委託（一部含む）の可能性	業務効率改善の可能性	リスク影響度Ⅰ	リスク影響度Ⅱ
1	歴史資料の調査・収集に関すること	無	無	3	3
2	歴史資料の保存・管理に関すること	有	有	3	3
3	歴史資料の研究に関すること	有	無	3	3
4	歴史資料の提供に関すること(館内閲覧)	無	無	3	3
5	歴史資料の提供に関すること(複写)	無	無	3	3
6	歴史資料の提供に関すること(館外貸出)	無	無	3	1
7	歴史資料の提供に関すること(庁内貸出)	無	無	3	2
8	歴史資料の提供に関すること(複写物・図書類の庁内貸出)	無	無	3	3
9	歴史資料の提供に関すること(画像の提供)	無	無	2	2
10	歴史資料の複写物作成・管理に関すること(デジタル画像化・随時)	有	無	3	1
11	歴史資料の複写物作成・管理に関すること(デジタル画像化・委託)	無	無	3	1
12	歴史資料の複写物作成・管理に関すること(マイクロフィルム化)	無	無	3	1
13	重要行政文書の収集・整理・保存	無	無	3	3
15	文書館収蔵資料展示に関すること	無	無	3	3
16	電子文書館の運営に関すること(随時更新)	有	無	3	3

17	電子文書館の運営に関すること(定期更新)	無	無	3	3
18	研究成果等の刊行に関すること	有	無	1	1
19	歴史・古文書講座に関すること	有	無	3	1
20	文書館運営委員会に関すること	無	無	1	1
21	保存文書の引継に関すること	無	無	1	3
22	行政文書の保存に関すること	有	有		3
23	保存文書の閲覧及び持出に関すること	無	無	1	3
24	保存文書の廃棄に関すること	無	無	1	3
25	継続保存に関すること	無	無	1	3
26	永年保存文書の見直しに関すること	無	無	1	3
27	レセプトの保存及び廃棄に関すること	無	無	2	3
28	公文書等管理委員会に関すること	無	無		1
29	公文書等管理研修に関すること	有	無	1	3
30	行政資料・地域資料・国及び他の公共団体資料の受入・配架	無	無	1	1
31	有償刊行物頒布協議	無	無	3	3
32	有償刊行物の販売及び資料の複写の提供業務(市民資料室)	無	無	1	1
33	有償刊行物の販売業務(郵送)	無	無	1	1
34	有償刊行物の販売業務(掛売)	無	無	1	1
35	有償刊行物の販売業務(市民センター・単独公民館(藤沢・村岡)取次)	無	無	1	1
36	有償刊行物頒布実費収入等に関すること	無	無	1	1

※リスク影響度Ⅰ・・・市民等外部へ影響を及ぼす度合い。リスクレベル1は対象者10%未満, レベル2は10%以上30%未満, レベル3は30%以上。
 ※リスク影響度Ⅱ・・・組織内部へ影響を及ぼす度合い。リスクレベル1は課内への影響, レベル2は部内への影響, レベル3は他部又は全庁への影響。

8. 部長確認欄

部名	市民自治部	氏名	藤本 広巳	確認日	2020/8/19
----	-------	----	-------	-----	-----------

事務事業名	市史編さん事業費										担当課	部課名	市民自治部市民相談情報課			
予算科目コード	会計	01	款	02	項	01	目	11	細目	002	説明	01	課等の長	平井 淳美	電話	6254

1. 事業概要

事業開始年度	平成 4 年度	終了(予定)年度	未定 年度	事業の性質	任意自治事務		
事業概要	藤沢市史編さんに必要な関係資料の収集、整理、解読分析や調査研究などを実施し、戦後史を中心とした市史の編さんを行う。						
対象	1. 個人	市民				433,060 人	
根拠法令等							
事業実施内容	市史編さん委員会4回実施。令和2年度刊行予定の「市制80周年記念誌」について検討を進めた。藤沢市史ブックレット11「幕末・明治、外国人の見た藤沢」を刊行。市史講座「藤沢と東京オリンピック」を4回実施し、延べ82人が参加した。市史研究53号を刊行した。藤沢市史子ども夏期講座を実施し6人が参加した。						
事業実施手法 (該当するもの全てにチェック)	<input checked="" type="checkbox"/> 直接実施 <input type="checkbox"/> 委託・指定管理 (:) <input type="checkbox"/> 補助金・負担金 (:) <input type="checkbox"/> その他 (:)						

2. 歳出支出済額及び財源内訳

歳出	R元年度 支出済額 8,366 千円	事業費節別内訳		主な事業内容	
		費目	支出済額 (千円)		
		報酬	4,999 千円		非常勤職員報酬
		報償費	1,308 千円		市史ブックレット原稿作成謝礼等
		旅費	17 千円		市史調査旅費
		需用費	1,371 千円		市史ブックレット印刷製本費等
使用料及び賃借料	671 千円	複写機等賃借料			
財源内訳	R元年度 支出済額 8,366 千円	事業費節別財源内訳		3. この事務事業に関わる職員数(任用形態別人工数)	
		費目	支出済額 (千円)		
		分担金・負担金			
		使用料・手数料			
		国庫支出金			
		県支出金			
その他 ()					
一般財源	8,366 千円				

	令和元年度
正規職員等	0.70
再任用短時・任期付短時職員	0.00
非常勤職員	1.60
合計	2.30

※正規職員等＝正規職員＋再任用職員(短時以外)
＋任期付職員(短時以外)＋常勤嘱託職員

4. コスト分析

年度		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度				
コスト 支出	行政費用 A	15,053	15,468	15,154	15,175				
	(1)現金を伴う支出 (千円)	15,076	15,644	15,229	15,169				
	事業費(支出済額-②報酬合計)	3,596	4,347	3,756	3,638				
	償還金利息	0	0	0	0				
	人件費合計(①+②+③)	11,480	11,297	11,473	11,531				
	①職員給与合計(常勤)	6,371	6,453	6,417	6,399				
	②報酬合計(非常勤)	4,728	4,531	4,728	4,728				
	③退職金相当額	381	313	328	404				
	(2)現金を伴わない支出 (千円)	-23	-176	-75	6				
	①減価償却費	0	0	0	0				
②退職給与引当金繰入額	-23	-176	-75	6					
③不納欠損額	0	0	0	0					
④その他 ()	0	0	0	0					
市民1人あたりの負担額 A/人口 (円)		35.41	425,105	36.18	427,501	35.30	429,317	35.04	433,060

成果実績	指標名	市史講座参加人数	目標	160	単位	160	単位	160	単位	160	単位
			実績	150	単位	154	単位	165	単位	82	単位
	数値で表せない効果又は上記指標名の設定ができない理由										
実績1単位あたりの総費用 A/実績 (円)			100,353.33	100,441.56	91,842.42	185,060.98					

※1 職員数・・・〔常勤〕一般職員，再任用職員，任期付職員，嘱託職員〔非常勤〕月額報酬の非常勤職員（一部日額報酬の非常勤職員を含む）

※2 人件費・・・〔常勤〕任用形態別の平均給与に人工数を乗じ算出〔非常勤〕月額報酬（一部日額報酬を含む）の年度合計額

※3 退職金相当額・・・年度内に発生した退職金総額を年度当初一般職員数で除し，事業に従事する一般職員数を乗じたもの

5. 事務事業を進めていくうえでの課題と課題解決の取組

(1) 令和元年度末時点の課題	市の歴史を広く市民に理解してもらうため，どのようなテーマで刊行物を発刊し，講座を開催するかは，事業の実施上常に課題となる。
(2) (1)解決のための今後の取組	世の中の動き・市民のニーズなど，市の歴史をその時々合ったテーマで提供していく。

6. 事務事業の評価と今後の方針

評価	藤沢市史に関する資料を調査・研究し，刊行物にまとめることができた。また，市史編さん委員会において，市制80周年に向けた記念誌について準備を進めるとともに，事業の継続の必要性を確認することができた。	
今後の方針	事業の方向性	実施手法の見直し
	引き続き，80周年記念誌の発刊に向け準備を進め，これと並行して，現在刊行している刊行物，及び市民向け講座を継続する。80周年記念誌を発刊した後，刊行物及び講座について，縮小（または拡充）の場合を含むあり方の見直しを行う。	

7. 事務事業の執行にあたって参照する業務記述書

業務記述書No.	具体的業務の名称	業務見直しの視点等			
		新たな委託（一部含む）の可能性	業務効率改善の可能性	リスク影響度Ⅰ	リスク影響度Ⅱ
14	(続)市史編さん委員会に関すること	無	無	1	1

※リスク影響度Ⅰ・・・市民等外部へ影響を及ぼす度合い。リスクレベル1は対象者10%未満，レベル2は10%以上30%未満，レベル3は30%以上。

※リスク影響度Ⅱ・・・組織内部へ影響を及ぼす度合い。リスクレベル1は課内への影響，レベル2は部内への影響，レベル3は他部又は全庁への影響。

8. 部長確認欄

部名	市民自治部	氏名	藤本 広巳	確認日	2020/8/19
----	-------	----	-------	-----	-----------

事務事業名	消費者保護事業費										担当課	部課名	市民自治部市民相談情報課			
予算科目コード	会計	01	款	02	項	01	目	16	細目	001	説明	01	課等の長	平井 淳美	電話	2592

1. 事業概要

事業開始年度	昭和 48 年度	終了(予定)年度	未定 年度	事業の性質	任意自治事務		
事業概要	消費生活相談, 法に基づく商品表示の商店への立入検査等により, 消費者保護の推進を図る。						
対象	1. 個人	市民					433,060 人
根拠法令等	法律等	消費者基本法, 消費者安全法, 家庭用品品質表示法, 消費生活用製品安全法					
事業実施内容	消費生活相談, 法に基づく立入検査等, 消費者保護のための事業を実施した。 1 消費生活 相談件数 相談件数3,045件(延べ3,671件) 2 法に基づく立入検査 家庭用品品質表示法 10店 10品目, 消費生活用品安全法 3店 28機種 3 不用品等交換制度 登録件数 115件 成立件数 12件						
事業実施手法 (該当するもの全てにチェック)	<input checked="" type="checkbox"/> 直接実施 <input type="checkbox"/> 委託・指定管理 (:) <input checked="" type="checkbox"/> 補助金・負担金 (負担金 : 国民生活センター, 日本消費者協会) <input type="checkbox"/> その他 (:)						

2. 歳出支出済額及び財源内訳

歳出	R元年度 支出済額 16,685 千円	事業費節別内訳		
		費目	支出済額 (千円)	主な事業内容
		報酬	14,277 千円	消費生活相談員日額報酬, 消費生活業務員月額報酬
		旅費	964 千円	費用弁償(相談員・業務員), 普通旅費(職員)
		使用料及び賃借料	411 千円	消費生活相談用PC, 放射能測定用PC賃貸借
		負担金補助及び交付金	35 千円	消費生活相談員研修会負担金
その他	998 千円	需用費, 役務費		
財源内訳	R元年度 支出済額 16,685 千円	事業費節別財源内訳		
		費目	支出済額 (千円)	
		分担金・負担金		
		使用料・手数料		
		国庫支出金		
		県支出金		
その他 ()				
一般財源	16,685 千円			

3. この事務事業に関わる職員数(任用形態別人工数)

	令和元年度
正規職員等	1.10
再任用短時・任期付短時職員	0.00
非常勤職員	5.60
合計	6.70

※正規職員等＝正規職員＋再任用職員(短時以外)
＋任期付職員(短時以外)＋常勤嘱託職員

4. コスト分析

年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
行政費用 A	27,823	29,783	27,201	27,385
(1)現金を伴う支出 (千円)	27,577	29,881	27,142	27,375
事業費(支出済額-②報酬合計)	2,323	4,529	1,986	2,408
償還金利息	0	0	0	0
人件費合計(①+②+③)	25,254	25,352	25,156	24,967
①職員給与合計(常勤)	10,011	10,141	10,084	10,055
②報酬合計(非常勤)	14,644	14,719	14,556	14,277
③退職金相当額	599	492	516	635
(2)現金を伴わない支出 (千円)	246	-98	59	10
①減価償却費	282	178	178	0
②退職給与引当金繰入額	-36	-276	-119	10
③不納欠損額	0	0	0	0
④その他 ()	0	0	0	0
市民1人あたりの負担額 A/人口 (円)	65.45	69.67	63.36	63.24
	425,105	427,501	429,317	433,060

成果実績	指標名	消費生活相談のべ件数	目標	3,061	単位	3,123	単位	3,107	単位	3,938	単位
			実績	3,123	単位	3,107	単位	3,938	単位	3,671	単位
	数値で表せない効果又は上記指標名の設定ができない理由										
実績1単位あたりの総費用 A/実績 (円)		8,909.06		9,585.77		6,907.31		7,459.82			

※1 職員数・・・〔常勤〕一般職員，再任用職員，任期付職員，嘱託職員〔非常勤〕月額報酬の非常勤職員（一部月額報酬の非常勤職員を含む）

※2 人件費・・・〔常勤〕任用形態別の平均給与に人工数を乗じ算出〔非常勤〕月額報酬（一部月額報酬を含む）の年度合計額

※3 退職金相当額・・・年度内に発生した退職金総額を年度当初一般職員数で除し，事業に従事する一般職員数を乗じたもの

5. 事務事業を進めていくうえでの課題と課題解決の取組

(1)	令和元年度末時点の課題	新たな商品や手口によるトラブルや，法改正による変更など，消費生活に関するトラブルや相談への迅速かつ適切な対応が求められている。
(2)	(1)解決のための今後の取組	消費生活相談員のレベルアップのための研修や最新のトラブルの現状などの情報収集を行い，相談員相互の共有を図り，相談業務に反映する。

6. 事務事業の評価と今後の方針

評価	消費生活相談員による消費生活相談の実施や，消費生活用製品安全法及び家庭用品品質表示法に基づく店舗立ち入り検査により，消費生活の安定と向上を図った。	
	事業の方向性	現状維持
今後の方針	消費生活相談員の研修参加等により，法改正や新しいトラブル例への対応策を学ぶとともに，新商品や新しい違法商法の手口等の情報を収集し，共有を進めることで，消費生活に関するトラブルへの迅速かつ適切な対応を図る。	

7. 事務事業の執行にあたって参照する業務記述書

業務記述書No.	具体的業務の名称	業務見直しの視点等			
		新たな委託（一部含む）の可能性	業務効率改善の可能性	リスク影響度Ⅰ	リスク影響度Ⅱ
4	消費生活団体の事務に関すること	無	有	1	
5	消費生活用製品安全法及び家庭用品品質表示法の事務に関すること	無	無	1	
6	消費生活相談及び相談内容の登録に関すること	無	無	1	
7	消費生活相談担当者会議，相談員研修等の情報の共有化に関すること	無	無	1	

※リスク影響度Ⅰ・・・市民等外部へ影響を及ぼす度合い。リスクレベル1は対象者10%未満，レベル2は10%以上30%未満，レベル3は30%以上。

※リスク影響度Ⅱ・・・組織内部へ影響を及ぼす度合い。リスクレベル1は課内への影響，レベル2は部内への影響，レベル3は他部又は全庁への影響。

8. 部長確認欄

部名	市民自治部	氏名	藤本 広巳	確認日	2020/8/19
----	-------	----	-------	-----	-----------

事務事業名	消費者啓発事業費										担当課	部課名	市民自治部市民相談情報課			
予算科目コード	会計	01	款	02	項	01	目	16	細目	001	説明	02	課等の長	平井 淳美	電話	2592

1. 事業概要

事業開始年度	昭和 43 年度	終了(予定)年度	未定 年度	事業の性質	任意自治事務		
事業概要	消費生活講座や消費生活展の実施などを通じて、消費者の知識の向上を図り、消費者の自立の支援に努める。						
対象	1. 個人	市民					433,060 人
根拠法令等	法律等	消費者基本法					
事業実施内容	消費者の知識の向上を図り、消費者の自立を支援するため、消費生活講座や消費生活展などを実施し、啓発情報や資料の配布を行った。 1 消費生活講座等 6回 受講者173人 消費生活出前講座等 16回 参加者510人 2 みんなの消費生活展 11月30日(土) 会場 湘南台公民館 入場者366人						
事業実施手法 (該当するもの全てにチェック)	<input checked="" type="checkbox"/> 直接実施 <input checked="" type="checkbox"/> 委託・指定管理 (委託先 : みんなの消費生活展実行委員会) (委託等内容 : 消費生活展の自主的な企画から運営及び報告書の作成まで) <input type="checkbox"/> 補助金・負担金 (:) <input type="checkbox"/> その他 ()						

2. 歳出支出済額及び財源内訳

歳出	R元年度 支出済額 1,401 千円	事業費節別内訳		
		費目	支出済額 (千円)	主な事業内容
		報償費	295 千円	講演会講師謝礼, 要約筆記謝礼, 出前講座謝礼
		需用費	536 千円	消費生活情報紙の印刷
		委託料	570 千円	みんなの消費生活展, 消費生活情報紙Life(ライフ)梱包配布
財源内訳	R元年度 支出済額 1,401 千円	事業費節別財源内訳		
		費目	支出済額 (千円)	
		分担金・負担金		
		使用料・手数料		
		国庫支出金		
		県支出金	120 千円	
その他 ()				
一般財源	1,281 千円			

3. この事務事業に関わる職員数(任用形態別人工数)

	令和元年度
正規職員等	1.10
再任用短時・任期付短時職員	0.00
非常勤職員	0.00
合計	1.10

※正規職員等=正規職員+再任用職員(短時以外)+任期付職員(短時以外)+常勤嘱託職員

4. コスト分析

年度		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
コスト 支出	行政費用 A	13,101	12,669	11,968	12,101
	(1)現金を伴う支出 (千円)	13,137	12,945	12,087	12,091
	事業費(支出済額-②報酬合計)	2,527	2,312	1,487	1,401
	償還金利息	0	0	0	0
	人件費合計(①+②+③)	10,610	10,633	10,600	10,690
	①職員給与合計(常勤)	10,011	10,141	10,084	10,055
	②報酬合計(非常勤)	0	0	0	0
	③退職金相当額	599	492	516	635
	(2)現金を伴わない支出 (千円)	-36	-276	-119	10
	①減価償却費	0	0	0	0
	②退職給与引当金繰入額	-36	-276	-119	10
③不納欠損額	0	0	0	0	
④その他 ()	0	0	0	0	
市民1人あたりの負担額 A/人口 (円)	30.82	29.64	27.88	27.94	
	425,105	427,501	429,317	433,060	

成果実績	指標名	消費生活講座及び消費生活展参加者	目標	1,745	単位 人	1,370	単位 人	1,095	単位 人	852	単位 人
			実績	1,912	単位 人	1,095	単位 人	852	単位 人	1,049	単位 人
	数値で表せない効果又は上記指標名の設定ができない理由										
実績1単位あたりの総費用 A/実績 (円)			6,851.99		11,569.86		14,046.95		11,535.75		

※1 職員数・・・〔常勤〕一般職員，再任用職員，任期付職員，嘱託職員〔非常勤〕月額報酬の非常勤職員（一部月額報酬の非常勤職員を含む）

※2 人件費・・・〔常勤〕任用形態別の平均給与に人工数を乗じ算出〔非常勤〕月額報酬（一部月額報酬を含む）の年度合計額

※3 退職金相当額・・・年度内に発生した退職金総額を年度当初一般職員数で除し，事業に従事する一般職員数を乗じたもの

5. 事務事業を進めていくうえでの課題と課題解決の取組

(1) 令和元年度末時点の課題	消費生活に関するトラブルの未然防止のため，消費者が必要とする最新の情報を収集するとともに，消費者に提供する機会や方法を検討する。
(2) (1)解決のための今後の取組	消費者として市民が必要とする情報や，トラブルの未然防止に繋がる情報を提供できるよう最新の情報の収集に努めるとともに，広報紙への掲載や情報紙の発行，消費生活に関する講座や消費生活展の開催など，市民に情報を提供する方法について検討する。

6. 事務事業の評価と今後の方針

評価	広報紙へのトラブル事例の掲載や消費生活情報紙Life(ライフ)の発行及び消費生活展や消費生活講座・出前講座等の開催により，トラブルの未然防止や，消費者としての知識向上に向けた消費者啓発事業を実施した。	
	事業の方向性	現状維持
今後の方針	トラブル事例や消費生活に関する最新の情報を収集し，消費生活情報紙Life(ライフ)の発行や広報紙への掲載，消費生活講座や出前講座，消費生活展等の開催により情報提供や注意喚起を行い，消費生活に関するトラブルの未然防止と，市民の消費生活に関する知識の向上を図る。	

7. 事務事業の執行にあたって参照する業務記述書

業務記述書No.	具体的業務の名称	業務見直しの視点等			
		新たな委託（一部含む）の可能性	業務効率改善の可能性	リスク影響度Ⅰ	リスク影響度Ⅱ
1	消費者行政の企画に関すること	無	無	1	
2	消費生活講座(出前講座)による普及啓発に関すること	無	無	1	
3	広報紙等による普及啓発に関すること	無	無	1	

※リスク影響度Ⅰ・・・市民等外部へ影響を及ぼす度合い。リスクレベル1は対象者10%未満，レベル2は10%以上30%未満，レベル3は30%以上。

※リスク影響度Ⅱ・・・組織内部へ影響を及ぼす度合い。リスクレベル1は課内への影響，レベル2は部内への影響，レベル3は他部又は全庁への影響。

8. 部長確認欄

部名	市民自治部	氏名	藤本 広巳	確認日	2020/8/19
----	-------	----	-------	-----	-----------