

平成30年度 事務事業点検シート

事務事業名	総合案内事務事業	新規/継続	継続事業	整理番号	0107300000 - 001				
		分割/統合							
関連予算科目	会計	一般会計	事業の分割/統合の内容						
	款	総務費		事業所管課	政策局市民相談室				
	項	総務管理費		連絡先	(078)918-5188				
	目	一般管理費		自治/法定	自治事務	開始年度	平成 16 年度		
	事業	総合案内事務事業		根拠法令・要綱等					
施策分野	6 行政経営分野		実施方法	直営	○	補助・助成		その他	
	6-3 市民ニーズに対応した行政経営			委託	○	指定管理			
個別計画									

事業の目的・目標	目的（誰を・何を、どういう状態にしたいのか）				
	市役所の総合案内窓口として迅速かつ的確な来庁者への案内を行うと共に、本市職員を対象としたCS研修を実施し、職員一人ひとりの接遇マナーの向上を図る。				
事業内容	成果指標				
	指標名	考え方・定義・式	目標年次	単位	目標値
	総合案内対応件数	1階正面案内・2階フロアマネージャーによる来庁者への案内件数及び駐車券磁気処理件数（目標値の設定は、事業内容上適当でないため実績値のみ記載）		人	
保育ルーム利用件数	託児・授乳・おむつ替え件数（目標値の設定は、事業内容上適当でないため実績値のみ記載）		人		
<p>①来庁者への案内業務として、本庁舎1階正面での案内と併せ、同2階にフロアマネージャーを配置する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成28年度 総合案内係対応件数 243日 100,833件 ・平成29年度 総合案内係対応件数 244日 109,969件 <p>②乳幼児連れの来庁者の利便を図るため、市役所庁舎内に保育ルームを設置し、一時託児業務や授乳・おむつ替えスペースの提供を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成28年度 保育ルーム利用件数 243日 1,501件 ・平成29年度 保育ルーム利用件数 244日 1,111件 <p>③本市職員に対するCS研修として、階層別研修や職種別スキルアップ研修などを実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成28年度 新規採用職員、新任係長などに研修を実施 実施回数5回、受講者 152 人 ・平成29年度 新規採用職員、新任係長などに研修を実施 実施回数6回、受講者 238 人 					

事業のコスト (単位：千円)	事業費	人件費 (参考値)	総事業費 (参考値)	財源内訳				30年度人員配置（人）			
				国・県支出金	地方債	その他特定財源	一般財源				
28決算	664	27,855	28,519	0	0	0	28,519	正規	1.30	アルバイト	0.00
29当初予算	1,168	25,255	26,423	0	0	0	26,423	再任用	0.00	その他	0.00
29決算	768	25,255	26,023	0	0	0	26,023	任期付	5.00	合計	6.30
30当初予算	1,105	24,030	25,135	0	0	0	25,135				

29年度決算事業費明細	区分（節）	内容	金額	30年度当初予算事業費明細	区分（節）	内容	金額
	需用費	消耗品費(保育ルーム関連の経費等)	294		報償費	CS研修講師謝礼	120
	役務費	保育ルーム傷害保険等	104		旅費	研修旅費	20
	委託料	CS研修実施委託料	342		需用費	消耗品費(保育ルーム関連の経費等)	323
	使用料及び賃借料	コピー機使用料	28		役務費	保育ルーム傷害保険等	155
					委託料	CS研修実施委託料	388
					その他	コピー機使用料・研修負担金	99
	合計				768	合計	

平成30年度 事務事業点検シート

整理番号	0107300000-001	事務事業名	総合案内事務事業
------	----------------	-------	----------

事業の成果	指標名	考え方・定義・式			28年度	29年度	30年度見込み
		目標年次	単位	目標値			
	総合案内 対応件数	1階正面案内・2階フロアマネージャーによる来庁者への案内件数及び駐車券磁気処理件数(目標値の設定は、事業内容上適当でないため実績値のみ記載)			100,833	109,969	105,000
			人				
	保育ルーム 利用件数	託児・授乳・おむつ替え件数(目標値の設定は、事業内容上適当でないため実績値のみ記載)			1,501	1,111	1,300
			人				
指標で表せない成果							
保育ルームに関して、託児業務は保育士の免許を持った職員が対応しており、乳幼児連れの来庁者が安心して各種手続きや相談などの用務を行える環境を整えている。							

事業の評価・今後の方向性	観点 (満たしていない観点に「×」)					
	不可欠性	市が実施する 必要性	有効性	金額の 妥当性	公平性	優先性・ 緊急性
現状の課題・今後の事業展開方針等						
<ul style="list-style-type: none"> ・市役所の組織や業務内容、執務場所が分からず来庁し、戸惑う市民が少なからず存在している。また今後、中核市への移行による業務内容の多様化等により、総合案内業務の必要性はこれまで以上に高まるものと思われる。 ・市民に対する市職員の適切な対応が近年強く求められてきており、今後もCS研修を通じて、職員一人ひとりの接客意識の向上を継続的に図っていく必要がある。 						

平成30年度 事務事業点検シート

整理番号	0107300000-002	事務事業名	犯罪被害者等支援事業
------	----------------	-------	------------

事業の成果	指標名	考え方・定義・式			28年度	29年度	30年度見込み
		目標年次	単位	目標値			
	支援金等支給件数	犯罪被害者等への支援件数(目標値の設定は、事業内容上適当でないため実績値のみ記載)			4件	4件	未定
		件					
指標で表せない成果							
犯罪被害者等が支援を受けることで、被害の軽減及び回復を図り、平穏な生活を取り戻す一助となる。							

事業の評価・今後の方向性	観点 (満たしていない観点に「×」)					
	不可欠性	市が実施する必要性	有効性	金額の妥当性	公平性	優先性・緊急性
現状の課題・今後の事業展開方針等						
犯罪被害者等の経済的困難や精神的被害をより一層軽減するため、犯罪被害者等の意見を聞きながら犯罪被害者等の視点に立ったきめ細かい施策の実施及び市民、職員等の理解を深めるための施策の展開を図る。						

平成30年度 事務事業点検シート

事務事業名	広聴事務事業	新規/継続	継続事業	整理番号	0107300000 - 003		
		分割/統合					
関連予算科目	会計	一般会計	事業の分割/統合の内容				
	款	総務費					
	項	総務管理費					
	目	文書広報費					
	事業	広聴事務事業					
施策分野	6 行政経営分野	事業所管課	政策局市民相談室				
	6-3 市民ニーズに対応した行政経営		連絡先	(078)918-5050			
個別計画		自治/法定		自治事務	開始年度	不明	
			根拠法令・要綱等	明石市自治基本条例 明石市法令遵守の推進等に関する条例			
実施方法		直営	○	補助・助成		その他	
		委託		指定管理			

事業の目的・目標	目的（誰を・何を、どういう状態にしたいのか）				
	市民の市政に対する要望、苦情等に対して誠実かつ迅速に対応し、その内容を施策又は事業の改善に反映するよう努める。				
	成果指標				
	指標名	考え方・定義・式	目標年次	単位	目標値
	市民の声が市政に反映された件数	市に寄せられた要望・提案のうち、市政に反映された件数（一部実施・実施予定を含む）	毎年度	件	60
専用電話への利用件数	気軽に相談いただくことを目的に設置した市政相談専用電話の利用件数	毎年度	件	1,200件	
事業内容	活動名	活動内容 (〇〇するために、□□に対し、△△する)	活動実績		活動見込み
			28年度	29年度	30年度
	要望・提案等の対応	要望・提案等に誠実かつ迅速に対応するとともに、市民の声データベースシステムへ登録して庁内で情報共有を図る。また、ホームページで市の考え方を公表し市政の透明性の向上に努める。	282件	300件	随時受付
	市長陳情	複数の市民や各種団体からの意見や要望を文書で受付	28件	11件	随時受付
	市政相談専用電話	市政に対する意見・要望を聴く市政相談専用電話を設置し「どこに聞けばいいのかわからない」といった市民の声に対応	1,426件	1,216件	随時受付
	施設見学会	市の業務への関心と理解を深め、市民から意見・要望を聴くため、施設見学バスを運行。防災センター、クリーンセンター、木の根学園、天文科学館、総合福祉センター、明石駅前再開発ビルの6施設で実施	14回(227人)	12回(229人)	13回

事業のコスト (単位：千円)	事業費	人件費 (参考値)	総事業費 (参考値)	財源内訳				30年度人員配置（人）			
				国・県支出金	地方債	その他特定財源	一般財源				
28決算	689	18,265	18,954	0	0	0	18,954				
29当初予算	851	18,965	19,816	0	0	0	19,816	正規	1.05	アルバイト	0.00
29決算	686	18,965	19,651	0	0	0	19,651	再任用	2.25	その他	0.00
30当初予算	830	18,585	19,415	0	0	0	19,415	任期付	0.90	合計	4.20

29年度決算事業費明細	区分（節）	内容	金額	30年度当初予算事業費明細	区分（節）	内容	金額
	旅費	近接地旅費	1		旅費	近接地旅費	8
	需用費	事務用品購入費等	81		需用費	事務用品購入費等	116
	委託料	市民の声データベースシステムの保守管理	399		委託料	市民の声データベースシステムの保守管理	454
	使用料及び賃借料	市民の声データベースサーバー賃借料	205		使用料及び賃借料	市民の声データベースサーバー賃借料	252
合計			686	合計			830

平成30年度 事務事業点検シート

整理番号	0107300000-003	事務事業名	広聴事務事業
------	----------------	-------	--------

事業の成果	指標名	考え方・定義・式			28年度	29年度	30年度見込み
		目標年次	単位	目標値			
	市民の声が市政に反映された件数	市に寄せられた要望・提案のうち、市政に反映された件数(一部実施・実施予定を含む)			53	51	60
		毎年度	件	60			
	専用電話への利用件数	気軽に相談いただくことを目的に設置した市政相談専用電話の利用件数			1,426	1,261	1,200
		毎年度	件	1,200件			
指標で表せない成果							
<ul style="list-style-type: none"> ・市政に関する要望、提案等を丁寧に聴き、相手の立場を考慮した迅速な対応を行うとともに、事務の改善につなげることにより、市政への信頼が高まる。 ・施設見学会を通じ、市民の市政への理解が深まる。 							

事業の評価・今後の方向性	観点 (満たしていない観点に「×」)					
	不可欠性	市が実施する必要性	有効性	金額の妥当性	公平性	優先性・緊急性
現状の課題・今後の事業展開方針等						
<ul style="list-style-type: none"> ・要望、提案等について適切に対応するとともに、その内容については市民の声データベースへ登録し全庁的に情報共有を図ることと併せて、市ホームページ上での公表について今後も継続していく。 ・施設見学会については、参加者の高齢化が進む中、見学会を安全に実施するとともに、実施内容を適宜見直していく。 						

平成30年度 事務事業点検シート

事務事業名	市民相談事業	新規/継続	継続事業	整理番号	0107300000 - 004				
		分割/統合							
関連予算科目	会計	一般会計	事業の分割/統合の内容						
	款	総務費		事業所管課	政策局市民相談室				
	項	総務管理費			連絡先	(078)918-5002			
	目	文書広報費		自治/法定		自治事務	開始年度	不明	
	事業	市民相談事業							
施策分野	6 行政経営分野		根拠法令・要綱等						
	6-3 市民ニーズに対応した行政経営								
個別計画			実施方法	直営	○	補助・助成		その他	
				委託	○	指定管理			

事業の目的・目標	目的（誰を・何を、どういう状態にしたいのか）				
	市民及び市内在勤者 市民ニーズに対応する相談メニューを提供し、市民の生活の安定と満足度を向上させる。				
	成果指標				
	指標名	考え方・定義・式	目標年次	単位	目標値
	一般相談の受付件数	市民相談員が受ける一般相談の利用件数（目標値の設定は、事業内容上適当でないため実績値のみ記載）		件	

事業内容	<p>○日常生活上のさまざまな問題を解決するための助言など、相談を実施する。 一般相談 日常生活上の問題（平成29年度 4,259件、平成28年度 4,191件） 特別相談 法律相談（弁護士）、法務・登記相談（司法書士）ほか（平成29年度 1,502件、平成28年度 1,503件）（専門職職員の相談件数を含む） 弁護士職員による各種法律相談 ・法律相談（平成29年度 226件、平成28年度 215件） ・出張法律相談（平成29年度 176件、平成28年度 167件） ・明石一日合同行政相談所（平成29年度 19件、平成28年度 21件） 弁護士職員による訪問相談（平成29年度 1件、平成28年度 2件） 任期付臨床心理士職員によるこころの相談（平成29年度 29件、平成28年度 18件）</p> <p>○東播地区行政相談業務連絡協議会事務局として、協議会の運営を補佐する。</p> <p>○こども養育支援策の実施 養育支援講座（ガイダンス）平成29年度 60名に実施 面会交流のコーディネート 平成29年度 42回実施</p> <p>○無戸籍者支援の実施 無戸籍者に対し、相談窓口の設置や戸籍の取得に向けた法的支援などを行う。 相談件数 平成29年度 5件</p> <p>平成30年度</p> <p>○こども養育支援の拡充 ・面会交流コーディネートの件数増加に対応するため、実施体制を充実させる。 ・養育費の取り決めや受け取り等について、弁護士職員等が支援する。</p>
-------------	--

事業のコスト (単位：千円)	事業費	人件費 (参考値)	総事業費 (参考値)	財源内訳				30年度人員配置（人）			
				国・県支出金	地方債	その他特定財源	一般財源				
28決算	4,709	33,480	38,189	3,025	0	0	35,164				
29当初予算	9,194	27,700	36,894	943	0	0	35,951	正規	2.15	アルバイト	0.00
29決算	4,881	27,700	32,581	2,525	0	0	30,056	再任用	1.25	その他	2.00
30当初予算	10,119	27,265	37,384	2,525	0	900	33,959	任期付	0.00	合計	5.40

29年度決算事業費明細	区分（節）	内容	金額	30年度当初予算事業費明細	区分（節）	内容	金額
	報償費	委員報酬等	62		報償費	委員報酬等	1,645
需用費	参考図書、弁護士等湯茶等	486	需用費	六法全書等参考図書、弁護士等湯茶等	510		
委託料	法律相談等委託料	3,768	委託料	法律相談等委託料	5,827		
使用料及び賃借料	コピー使用料等	171	使用料及び賃借料	コピー使用料等	474		
負担金補助及び交付金	リーガルエイド基金負担金等	248	扶助費	養育費確保支援	900		
その他	旅費等	146	その他	旅費、傷害保険等	763		
合計			4,881	合計			10,119

平成30年度 事務事業点検シート

整理番号	0107300000-004	事務事業名	市民相談事業
------	----------------	-------	--------

事業の成果	指標名	考え方・定義・式			28年度	29年度	30年度見込み
		目標年次	単位	目標値			
	一般相談の受付件数	市民相談員が受ける一般相談の利用件数(目標値の設定は、事業内容上適当でないため実績値のみ記載)			4,191	4,259	4,500
			件				
指標で表せない成果							
市民相談員が面談、電話などで受け付けるため、相談者の言葉、態度などで概ね満足度は計れるものとする。							

事業の評価・今後の方向性	観点 (満たしていない観点到「×」)					
	不可欠性	市が実施する必要性	有効性	金額の妥当性	公平性	優先性・緊急性
現状の課題・今後の事業展開方針等						
複雑化する社会にあって、人間関係の希薄さ、コミュニケーション能力の不足などで、相談する相手がいない、対処方法がわからないという市民の相談を受ける総合窓口の役割を果たすとともに、専門家の助言が必要な場合には、的確に案内することで相談者のニーズに応える相談事業は今後とも必要とする。						

平成30年度 事務事業点検シート

事務事業名	行政情報センター運営事業	新規/継続	継続事業	整理番号	0107300000 - 005				
		分割/統合							
関連予算科目	会計	一般会計	事業の分割/統合の内容						
	款	総務費		事業所管課	政策局市民相談室				
	項	総務管理費			連絡先	(078)918-5003			
	目	文書広報費				自治/法定	自治事務	開始年度	昭和 63 年度
	事業	行政情報センター運営事業							
施策分野	6 行政経営分野		根拠法令・要綱等	明石市情報公開条例 明石市個人情報保護条例					
	6-3 市民ニーズに対応した行政経営			実施方法	直営	○	補助・助成	その他	
個別計画			委託			指定管理			

目的（誰を・何を、どういう状態にしたいのか）
 市民が必要とする市政情報が収集・整備され、市民がそれらの情報を十分入手できる。
 市民の知る権利が尊重され、情報公開条例に基づく公文書の公開請求への適切な対応がなされている。
 個人情報保護条例に基づき、市民の個人情報が適正に取り扱われ、自己の個人情報の開示、訂正及び利用停止の請求への適切な対応がなされている。

成果指標				
指標名	考え方・定義・式	目標年次	単位	目標値
公文書公開率	公開率 = (公開 + 部分公開) ÷ (公開 + 部分公開 + 非公開)	平成30年度	%	90
個人情報開示率	開示率 = (開示 + 部分開示) ÷ (開示 + 部分開示 + 不開示)	平成30年度	%	85

活動名	活動内容 (〇〇するために、□□に対し、△△する)	活動実績		活動見込み
		28年度	29年度	30年度
情報公開制度の運用	公文書公開請求の受付及び公開等 【平成29年度運用状況】 公開請求 206請求(1請求につき複数決定の場合有) 決定等件数 218件 公開 48件 部分公開 140件 非公開 30件 取下げ等 5件 前年度より繰越 7件 次年度へ繰越 5件	公開請求 171請求 決定等件数 194件	公開請求 206請求 決定等件数 218件	公開請求 200請求
個人情報保護制度の運用	個人情報開示請求の受付及び開示等 【平成29年度運用状況】 開示請求 141請求(1請求につき複数決定の場合有) 決定等件数 143件 開示 67件 部分開示 58件 不開示 18件 取下げ等 0件 前年度より繰越 0件 次年度へ繰越 1件	開示請求 187請求 決定等件数 203件	開示請求 141請求 決定等件数 143件	開示請求 150請求
行政情報センター運営	市政情報の収集、整備及び提供 平成29年度情報提供件数 2,533件 相談案内 524件 閲覧 527件 コピー1,434件ほか	情報提供件数 3,700件	情報提供件数 2,533件	情報提供件数 2,500件
情報公開審査会事務局	情報公開審査会の庶務 情報公開制度の運用状況について報告	1回開催	1回開催	未定
個人情報保護審議会事務局	個人情報保護審議会の庶務 個人情報の取扱いについて審議 個人情報保護制度の運用状況について報告	3回開催	3回開催	未定

事業のコスト (単位: 千円)	事業費	人件費 (参考値)	総事業費 (参考値)	財源内訳				30年度人員配置 (人)			
				国・県支出金	地方債	その他特定財源	一般財源				
28決算	671	15,655	16,326	0	0	387	15,939				
29当初予算	1,186	15,655	16,841	0	0	260	16,581	正規	1.35	アルバイト	0.00
29決算	634	15,655	16,289	0	0	193	16,096	再任用	0.00	その他	1.00
30当初予算	1,135	13,735	14,870	0	0	260	14,610	任期付	0.00	合計	2.35

区分(節)	内容	金額	30年度当初予算事業費明細	区分(節)	内容	金額
報償費	制度に関する指導、相談に係る謝礼	60	報償費	制度に関する指導、相談に係る謝礼	120	
旅費	委員交通費、近接地旅費	29	旅費	委員交通費、近接地旅費	70	
需用費	消耗品費(新聞、コピー用紙、会議用茶代等)	320	需用費	消耗品費(新聞、コピー用紙、会議用茶代等)	337	
使用料及び賃借料	コピー機使用料	45	使用料及び賃借料	コピー機使用料	60	
合計		634		合計		1,135

平成30年度 事務事業点検シート

整理番号	0107300000-005	事務事業名	行政情報センター運営事業
------	----------------	-------	--------------

事業の成果	指標名	考え方・定義・式			28年度	29年度	30年度見込み
		目標年次	単位	目標値			
	公文書公開率	公開率 = (公開 + 部分公開) ÷ (公開 + 部分公開 + 非公開)			88	90	90
		平成30年度	%	90			
	個人情報開示率	開示率 = (開示 + 部分開示) ÷ (開示 + 部分開示 + 不開示)			83	85	85
		平成30年度	%	85			
指標で表せない成果							
広報あかしや市ホームページ等での情報発信にあわせ、行政情報センターにおいて市民が必要とする市政情報の提供を進めることにより、市政への信頼と理解が深まる。							

事業の評価・今後の方向性	観点 (満たしていない観点に「×」)					
	不可欠性	市が実施する必要性	有効性	金額の妥当性	公平性	優先性・緊急性
現状の課題・今後の事業展開方針等						
市民にとってさらに利用しやすく、十分な情報を得ることができるよう、市政情報のさらなる収集、整備に努める。公文書公開や個人情報開示等の請求に対する受付・相談を適切に行うとともに、必要に応じて情報公開審査会及び個人情報保護審議会の意見を聴き、情報公開制度及び個人情報保護制度の適正な運用に向けて取り組んでいく。						

平成30年度 事務事業点検シート

事務事業名	行政オンブズマン事業	新規/継続	継続事業	整理番号	0107300000 - 006		
		分割/統合					
関連予算科目	会計	一般会計	事業の分割/統合の内容				
	款	総務費	事業所管課	政策局市民相談室			
	項	総務管理費	連絡先	(078)918-5050			
	目	文書広報費	自治/法定	自治事務	開始年度	平成 19 年度	
	事業	行政オンブズマン事業	根拠法令・要綱等	明石市自治基本条例 明石市法令遵守の推進等に関する条例			
施策分野	6 行政経営分野 6-2 自立した地方行政の推進		実施方法	直営	○	補助・助成	その他
個別計画				委託		指定管理	

目的（誰を・何を、どういう状態にしたいのか）
 市民の市政に関する苦情を公正かつ中立的な立場で簡易迅速に処理し、並びに行政の非違の是正等の勧告及び制度の改善を求めるための意見を表明することにより、市民の権利利益の擁護を図り、もって開かれた市政のより一層の進展と市政に対する市民の信頼の向上に資する。

成果指標				
指標名	考え方・定義・式	目標年次	単位	目標値
苦情申立て等の件数	オンブズマンへの苦情申立て・調査件数(目標値の設定は、事業内容上適当でないため実績値のみ記載)			

活動名	活動内容 (〇〇するために、□□に対し、△△する)	活動実績		活動見込み
		28年度	29年度	30年度
事務局への問合せ	市民等から寄せられる苦情申立ての相談、制度に関する問合せに、オンブズマン事務局(市民相談室職員)が対応・説明	18件	24件	随時受付
オンブズマンの面談	市の業務や職員の行為によって自己の権利や利益を侵害された市民等からの相談を受け、オンブズマンが面談	7件	10件	随時受付
オンブズマンへの苦情申立て・調査	市民等の苦情申立てを受け、オンブズマンが苦情者と市の双方から十分話を聴いたうえで、公正・中立的な判断を行う。	3件	5件	随時受付
勧告・意見表明	調査の結果、改善すべき点があると判断した場合、オンブズマンは業務の改善を促す勧告や制度の改善を求める意見表明を行う。	0件	0件	—
オンブズマンの自己発意調査	苦情申立てを端緒として、苦情申立てに関連した事柄について、オンブズマンが自己の発意により調査を行う。	0件	0件	—

事業のコスト (単位: 千円)	事業費	人件費 (参考値)	総事業費 (参考値)	財源内訳				30年度人員配置(人)			
				国・県支出金	地方債	その他特定財源	一般財源				
28決算	1,287	4,075	5,362	0	0	0	5,362	正規	0.50	アルバイト	0.00
29当初予算	2,354	4,075	6,429	0	0	0	6,429	再任用	0.25	その他	0.00
29決算	1,296	4,075	5,371	0	0	0	5,371	任期付	0.10	合計	0.85
30当初予算	2,104	5,170	7,274	0	0	0	7,274				

区分(節)	内容	金額	30年度当初予算事業費明細	区分(節)	内容	金額
旅費	全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会等	64		旅費	全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会等	78
需用費	事務用品購入費等	7		需用費	書籍購入費、事務用品購入費等	68
				委託料	調査委託料	100
				使用料及び賃借料	研修会場使用料	18
				備品購入費	備品購入費	55
合計		1,296		合計		2,104

平成30年度 事務事業点検シート

整理番号	0107300000-006	事務事業名	行政オンブズマン事業
------	----------------	-------	------------

事業の成果	指標名	考え方・定義・式			28年度	29年度	30年度見込み
		目標年次	単位	目標値			
	苦情申立て等の件数	オンブズマンへの苦情申立て・調査件数(目標値の設定は、事業内容上適当でないため実績値のみ記載)			3	5	未定
指標で表せない成果							
オンブズマンは苦情申立前の段階でも幅広く相談に応じており、オンブズマンの所管外事項や調査対象外事項であっても、十分に時間をかけて相談者から事情を聴いたうえで、他の適切な制度を案内したり、解決に向けた助言を行っており、相談者の救済が図られている。							

事業の評価・今後の方向性	観点 (満たしていない観点に「×」)					
	不可欠性	市が実施する必要性	有効性	金額の妥当性	公平性	優先性・緊急性
現状の課題・今後の事業展開方針等						
本市でのオンブズマン制度は、平成19年度に要綱での位置づけでスタートした。その後、平成22年度に明石市自治基本条例、明石市法令遵守の推進等に関する条例に盛り込まれ恒久的な制度として位置づけされたため、市政の公平性を保つ制度として、また市民が気軽に利用できる制度として、今後ともより一層の制度の周知に努める。						

平成30年度 事務事業点検シート

事務事業名	計量事務事業	新規/継続	継続事業	整理番号	0107300000 - 007			
		分割/統合						
関連予算科目	会計	一般会計	事業の分割/統合の内容					
	款	総務費		事業所管課	政策局市民相談室			
	項	総務管理費			連絡先	(078)918-5634		
	目	男女共同参画・生活対策費		自治/法定		自治+法定	開始年度	昭和 28 年度
	事業	計量事務事業						
施策分野	4 生活・環境分野 4-1 防災・生活安全対策の推進	根拠法令・要綱等	計量法					
個別計画			実施方法	直営	<input type="radio"/>	補助・助成	<input type="checkbox"/>	その他
		委託		<input type="radio"/>	指定管理	<input type="checkbox"/>		

事業の目的・目標
目的（誰を・何を、どういう状態にしたいのか）
 計量思想の普及啓発による市民の意識向上と、定期検査及び立入検査等により市内事業者の適正計量の実施を確保することにより、市民の消費生活の安定と向上を図る。

成果指標				
指標名	考え方・定義・式	目標年次	単位	目標値
立入検査実施店舗の適正率	商品量目立入検査を実施した店舗のうち、全ての商品において量目不足がなかった店舗数/総立入検査実施店舗数×100	平成30年度	%	100
定期検査受検者の適正事業所率	特定計量器の定期検査を受検した事業所のうち、所有するすべての計量器が合格した事業所数/総検査受検事業所数×100	平成30年度	%	100

事業内容	活動名	活動内容 (〇〇するために、□□に対し、△△する)	活動実績		活動見込み
			28年度	29年度	30年度
	特定計量器定期検査の実施及び指定定期検査機関の指導・監督	適正計量の確保のため、特定計量器の使用者に対し、指定定期検査機関による定期検査を実施する。 また、適切に検査業務が実施されるよう検査機関の指導・監督を行う。	定期検査実施器数(東部区域)915個	定期検査実施器数(西部区域)566個	定期検査実施器数(東部区域)871個
	立入検査の実施	不適正な計量商品の流通を防止、事業者の正確計量意識を高めるため、特定商品販売事業者に対する商品量目立入検査などを実施する。	立入事業者数 19事業者	立入事業者数 22事業者	立入事業者数 20事業者
	計量啓発事業の実施	計量に関する意識を高めるため、計量強調月間(11月)などの機会にパネル展示を行う。 また、市内の全小学校に対し、日本計量振興協会主催の計量記念日事業「なんでも測ってみようコンテスト」への参加を呼びかけるなど、計量思想の普及啓発に努める。	計量強調月間にパネル展示	計量強調月間にパネル展示	計量強調月間にパネル展示

事業のコスト (単位：千円)	事業費	人件費 (参考値)	総事業費 (参考値)	財源内訳				30年度人員配置(人)			
				国・県支出金	地方債	その他特定財源	一般財源				
28決算	1,776	12,073	13,849	0	0	0	13,849	正規	0.95	非常勤	0.50
29当初予算	1,384	12,825	14,209	0	0	0	14,209	再任用	0.00	その他	0.00
29決算	1,296	12,825	14,121	0	0	0	14,121	任期付	0.00	合計	1.45
30当初予算	1,851	8,620	10,471	0	0	0	10,471				

29年度決算事業費明細	区分(節)	内容	金額	30年度当初予算事業費明細	区分(節)	内容	金額
		報償費	計量月間行事謝礼		24		報償費
	旅費	全国特定市計量行政協議会・全国計量行政会議 ほか	52		旅費	全国特定市計量行政協議会・全国計量行政会議 ほか	100
	需用費	消耗品費、修繕料	255		需用費	消耗品費、修繕料	237
	委託料	特定計量器定期検査業務(西部)	947		委託料	特定計量器定期検査業務(東部)	1,466
	負担金補助及び交付金	全国特定市計量行政協議会団体負担金	18		負担金補助及び交付金	全国特定市計量行政協議会団体負担金	18
	合計		1,296		合計		1,851

平成30年度 事務事業点検シート

整理番号	0107300000-007	事務事業名	計量事務事業
------	----------------	-------	--------

事業の成果	指標名	考え方・定義・式			28年度	29年度	30年度見込み
		目標年次	単位	目標値			
	立入検査実施店舗の適正率	商品量目立入検査を実施した店舗のうち、全ての商品において量目不足がなかった店舗数／総立入検査実施店舗数×100			100	100	100
		平成30年度	%	100			
	定期検査受検者の適正事業所率	特定計量器の定期検査を受検した事業所のうち、所有するすべての計量器が合格した事業所数／総検査受検事業所数×100			100	100	100
		平成30年度	%	100			
指標で表せない成果							
啓発事業や定期検査及び立入検査等を実施したことにより、市民と市内事業者の計量思想の意識向上が図られた。							

事業の評価・今後の方向性	観点（満たしていない観点に「×」）					
	不可欠性	市が実施する必要性	有効性	金額の妥当性	公平性	優先性・緊急性
現状の課題・今後の事業展開方針等						
計量に関する制度は、経済や社会における基本的な制度のひとつであり、計量が正しく維持されることは経済・社会活動を安全なものとするために不可欠である。適正計量の実施を確保するため、法に基づく検査業務を実施し、機器の精度管理や運用状況の適正化を図るとともに、市民に計量思想の普及・啓発を行う。						

平成30年度 事務事業点検シート

事務事業名	消費生活対策事業	新規/継続	継続事業	整理番号	0107300000 - 008				
		分割/統合							
関連予算科目	会計	一般会計	事業の分割/統合の内容						
	款	総務費	事業所管課	政策局市民相談室					
	項	総務管理費	連絡先	(078)918-5634					
	目	男女共同参画・生活対策費	自治/法定	自治+法定	開始年度	昭和 45 年度			
	事業	消費生活対策事業	根拠法令・要綱等	消費者安全法、消費者基本法、消費者教育推進法					
施策分野	4 生活・環境分野		実施方法	直営	○	補助・助成	○	その他	
	4-1 防災・生活安全対策の推進			委託	○	指定管理			
個別計画									

事業の目的・目標	目的（誰を・何を、どういう状態にしたいのか）							
	幼児期から高齢者までのライフステージに応じた消費者教育を体系的に推進し、消費者の自立を支援するとともに、市民からの消費生活に関する苦情等に対して助言やあっせんを行うことで、消費者被害の未然防止や救済を図り、市民の消費生活の安定と向上を確保する。							
	成果指標							
	指標名	考え方・定義・式	目標年次	単位	目標値			
	消費生活相談件数	消費生活相談員が受ける相談等の件数(目標値の設定は、事業内容上適当でないため実績値のみ記載)		件				
	各種消費生活講座及び出前講座等受講者数	消費者として必要な知識を身に付け、自立した消費者を育成できる。	平成30年度	人	18,500			
事業内容	活動名	活動内容 (〇〇するために、〇〇に対し、△△する)	活動実績		活動見込み			
			28年度	29年度	30年度			
	消費生活相談等の実施	市民からの消費生活に関する苦情や相談等に対し、情報提供、助言、あっせんを行う。	消費生活相談 1,945件	消費生活相談 1,813件	消費生活相談 約2,000件			
	各種消費生活講座・啓発イベントの実施	消費者としての自立を支援するために、市民に対し、消費者月間記念講演会などの各種啓発事業を実施する。	消費者月間 記念講演会他 受講者 計172人	消費者月間 記念講演会他 受講者 計163人	消費者月間 記念講演会他 受講者 計200人			
	消費者生活情報発信のための、情報紙等の発行	市民に消費者被害発生状況や制度改正等、最新の消費者関連ニュースを伝えるため情報紙を発行し、自治会回覧で配布する。また、コープこうべと、宅配弁当に市の作成した啓発チラシを添付する協定を結び、情報提供を行うほか、県内の消費生活センターの持ち回りで、神戸新聞に啓発記事を掲載する。	情報紙 6回発行 神戸新聞 月2回 啓発記事掲載 (明石市担当記事 年1回) コープ宅配弁当 チラシ 年12回配 布	情報紙 6回発行 神戸新聞 月2回 啓発記事掲載 (明石市担当記事 年1回) コープ宅配弁当 チラシ 年12回配 布	情報紙 6回発行 神戸新聞 月2回 啓発記事掲載 (明石市担当記事 年2回) コープ宅配弁当 チラシ 年12回配 布			
	高齢者向け消費者教育	高齢者の消費者被害を未然に防止するために、消費生活啓発員や消費生活相談員などによる出前講座を実施する。	出前講座実施: 11回	出前講座実施: 3回	出前講座実施: 10回			
	若年層向け消費者教育	若年期から消費者としての自覚を育み、消費者被害の未然防止につながる知識を身に付けるための教育として、小中高등학교等の児童・生徒等に対し、金銭教育やインターネット・携帯電話を安全に使うための講座を実施する。	金銭教育:3校 計4回 ネット:41校 計55回	金銭教育:4校 計6回 ネット:40校 計52回	金銭教育:4校 計5回 ネット:37校 計48回			
消費者団体・市民グループの育成	消費者団体や市民により構成された消費生活啓発員に対し、活動支援や助成等を実施する。	活動助成(1団体) 事業委託(2団体) 啓発員定例会 月1回開催	活動助成(1団体) 事業委託(2団体) 啓発員定例会 月1回開催	活動助成(1団体) 事業委託(2団体) 啓発員定例会 月1回開催				

事業のコスト (単位:千円)	事業費	人件費 (参考値)	総事業費 (参考値)	財源内訳				30年度人員配置(人)					
				国・県支出金	地方債	その他特定財源	一般財源	正規	アハハ	その他	合計		
28決算	9,129	17,273	26,402	3,912	0	0	22,490						
29当初予算	10,154	18,225	28,379	4,220	0	0	24,159	正規	1.20	アハハ	0.50		
29決算	7,572	18,225	25,797	3,498	0	0	22,299	再任用	0.00	その他	4.00		
30当初予算	9,403	25,427	34,830	4,271	0	0	30,559	任期付	3.00	合計	8.70		

29年度決算事業費明細	区分(節)	内容	金額	30年度当初予算事業費明細	区分(節)	内容	金額
	報酬	消費生活相談員報酬	5,067		報酬	消費生活相談員報酬	5,763
	報償費	子どものための消費者教育出前講座講師謝礼 ほか	887		報償費	子どものための消費者教育出前講座講師謝礼 ほか	1,480
	旅費	近畿ブロック消費生活センター連絡会議 ほか	317		旅費	近畿ブロック消費生活センター連絡会議 ほか	430
	需用費	消耗品費	474		需用費	消耗品費	750
	委託料	消費生活啓発事業委託料	220		委託料	消費生活啓発事業委託料	220
	その他	電信電話料等役務費、使用料及び賃借料、負担金、補助金	607		その他	電信電話料等役務費、使用料及び賃借料、負担金、補助金	760
	合計				7,572	合計	

平成30年度 事務事業点検シート

整理番号	0107300000-008	事務事業名	消費生活対策事業
------	----------------	-------	----------

事業の成果	指標名	考え方・定義・式			28年度	29年度	30年度見込み
		目標年次	単位	目標値			
	消費生活相談件数	消費生活相談員が受ける相談等の件数(目標値の設定は、事業内容上適当でないため実績値のみ記載)			1,945	1,813	2,000
		件					
	各種消費生活講座及び出前講座等受講者数	消費者として必要な知識を身に付け、自立した消費者を育成できる。			18,255	19,349	18,500
		平成30年度	人	18,500			
指標で表せない成果							
消費生活相談により市民の消費者被害の未然防止や救済が図られる。							

事業の評価・今後の方向性	観点 (満たしていない観点到「×」)					
	不可欠性	市が実施する必要性	有効性	金額の妥当性	公平性	優先性・緊急性
現状の課題・今後の事業展開方針等						
消費者を取り巻く環境は、商品やサービスの多様化や取引形態の複雑化により大きく変化しており、さらに、2022年4月には改正民法が施行され、成年年齢の引き下げに伴った若年層の消費者被害増加も懸念されることから、更なる消費者教育・啓発の推進に取り組む。また、複雑多様化する消費者被害に対応できるよう、消費生活相談員のより一層のレベルアップを図る。						