

平成30年度 予算事業説明シート

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

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。				
	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を合計 (目標値の設定は、事業内容上、適切でないため下欄に実績値のみ記載)		人	
保育ルーム 利用件数	託児・授乳・おむつ替え 件数を合計 (目標値の設定は、事業内容上、適切でないため下欄に実績値のみ記載)		人		
事業内容	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。 ・平成28年度 総合案内係対応件数 243日 100,833件 ・平成29年度(12月末現在) 総合案内係対応件数 184日 82,038件 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。 ・平成28年度 保育ルーム利用件数 243日 1,501件 ・平成29年度(12月末現在) 保育ルーム利用件数 184日 856件 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。 ・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(12月末現在) 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 204 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				29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	アパ付	その他	
28決算	664	27,855	28,519	0	0	0	28,519	1.45	アパ付	0.00	
29当初予算	1,168	25,255	26,423	0	0	0	26,423	0.15	その他	0.00	
30当初予算	1,105	25,255	26,360	0	0	0	26,360	任期付	5.00	合計	6.60

29年度当初予算事業費明細	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	CS研修講師謝礼	120		報償費	CS研修講師謝礼	120
旅費	研修旅費	20	旅費	研修旅費	20		
需用費	消耗品費(保育ルーム関連の経費等)	343	需用費	消耗品費(保育ルーム関連の経費等)	323		
役務費	保育ルーム傷害保険等	155	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	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	142	その他	コピー機使用料・研修負担金	99		
合計(A)			1,168	合計(B)			1,105

予算増減(B)-(A)	-63	主な理由	コピー機使用料、研修負担金の見直しによる減等
--------------------	-----	-------------	------------------------

平成30年度 予算事業説明シート

事務事業名	犯罪被害者等支援事業	新規/継続	継続事業	<small>事務事業の総点検の整理番号</small>	0107300000-002				
		予算所管課	政策局市民相談室						
		連絡先	(078)918-5002						
関連予算科目	会計	一般会計	事業所管課						
	款	総務費	連絡先						
	項	総務管理費	自治/法定	自治事務	開始年度	平成 23 年度			
	目	一般管理費	根拠法令・要綱等	明石市犯罪被害者等の支援に関する条例他					
	事業	犯罪被害者等支援事業							
施策分野	4 生活・環境分野 4-1 防災・生活安全対策の推進		実施方法	直営	<input type="radio"/>	補助・助成	<input type="checkbox"/>	その他	<input type="checkbox"/>
個別計画				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）							
	犯罪被害者等 犯罪被害者等が受けた被害の軽減及び回復を図る。							
	成果指標							
	指標名	考え方・定義・式	目標年次	単位	目標値			
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、適切でないため下欄に実績値のみ記載)		件					

事業内容	犯罪被害者等への支援の実施							
	<ul style="list-style-type: none"> ・総合相談窓口の設置、各種の情報提供等 ・支援金、貸付金並びに刑事事件裁判手続及び民事裁判手続(新規)に参加する場合の旅費の補助等の経済的支援 ・家事援助、介護支援者の派遣、一時保育に要する費用補助、家賃補助、転居費用の補助等の日常生活の支援 ・再提訴等支援(新規)、真相究明支援(新規) ・立替支援金(拡充) 							
	(平成28年度) ・相談件数 5件 ・支援金の支給 3件 ・旅費助成 1件 (平成29年度) ・相談件数 4件 ・支援金の支給 2件 ・法律相談料の助成 1件							
	平成30年度 ・平成30年4月に「明石市犯罪被害者等の支援に関する条例」を改正し、改正した条例に基づき、さらにきめ細やかな支援を行う。 ・犯罪被害者等支援の啓発に努める。							

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				29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	アルバイト	再任用	その他
28決算	311	5,370	5,681	0	0	0	5,681	0.40	0.00	0.00	0.00
29当初予算	6,559	3,750	10,309	0	0	3,350	6,959	0.15	0.00	0.00	0.00
30当初予算	7,996	3,750	11,746	0	0	3,350	8,396	0.00	0.00	0.55	0.55

29年度当初予算事業費明細	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
	報酬費	委員報酬等	392		報酬	委員報酬等	196
委託料	日常生活支援、身体介護支援等	600	委託料	日常生活支援、身体介護支援等	600		
扶助費	支援金、立替支援金、転居費用援助、家賃補助、一時保育等	4,420	扶助費	支援金、立替支援金、転居費用援助、家賃補助、一時保育等	5,890		
貸付金	貸付金	1,000	貸付金	貸付金	1,000		
その他	旅費等	147	その他	旅費等	310		
合計(A)			6,559	合計(B)			7,996

予算増減(B)-(A)	1,437	主な理由	新たな支援策を実施するため
--------------------	-------	-------------	---------------

平成30年度 予算事業説明シート

事務事業名	広聴事務事業	新規/継続	継続事業	事務事業の総点検の整理番号	0107300000-003				
		予算所管課	政策局市民相談室						
		連絡先	(078)918-5050						
関連予算科目	会計	一般会計	事業所管課						
	款	総務費	連絡先						
	項	総務管理費	自治/法定	自治事務	開始年度	不明			
	目	文書広報費	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					
	事業	広聴事務事業							
施策分野	6 行政経営分野 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			

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	282件	234件 (12月末現在)	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	9件 (12月末現在)	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	945件 (12月末現在)	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)	18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				29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	1/10	7/10	その他
28決算	689	18,265	18,954	0	0	0	18,954	正規	1.15	7/10	0.00
29当初予算	851	18,965	19,816	0	0	0	19,816	再任用	2.15	その他	0.00
30当初予算	830	18,965	19,795	0	0	0	19,795	任期付	0.90	合計	4.20

29年度当初予算事業費明細	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	8		旅費	近接地旅費	8
	需用費	事務用品購入費等	137		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	454		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	252		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(A)				851	合計(B)	

予算増減(B)-(A)	-21	主な理由	事務用品等の執行状況の実績を踏まえ、見直したことによる需用費の減
--------------------	-----	-------------	----------------------------------

平成30年度 予算事業説明シート

事務事業名	市民相談事業	新規/継続	継続事業	<small>事務事業の総点検の整理番号</small>	0107300000-004				
		予算所管課	政策局市民相談室						
		連絡先	(078)918-5002						
関連予算科目	会計	一般会計	事業所管課						
	款	総務費	連絡先						
	項	総務管理費	自治/法定	自治事務	開始年度	不明			
	目	文書広報費	根拠法令・要綱等						
	事業	市民相談事業							
施策分野	6 行政経営分野 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			

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、適切でないため下欄に実績値のみ記載)		件		
事業内容	○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 3,192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 1,126件、平成28年度 1,503件)(任期付職員の相談件数を含む) 任期付弁護士職員による各種法律相談 ・法律相談 (平成29年度 161件、平成28年度 215件) ・出張法律相談 (平成29年度 137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) 任期付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 21件、平成28年度 18件) ○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。 ○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ター 平成29年度 30回実施 ○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 4件 平成30年度 ○こども養育支援の拡充 ・面会交流コーディネーター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、市の弁護士資格を持つ職員等が支援する。				
	※すべての実績は平成29年12月末現在のもの。				

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				29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	2.10	アルバイト	0.00
28決算	4,709	33,480	38,189	3,025	0	0	35,164	正規	2.10	アルバイト	0.00
29当初予算	9,194	27,700	36,894	943	0	0	35,951	再任用	2.35	その他	1.00
30当初予算	10,119	27,700	37,819	2,525	0	900	34,394	任期付	0.00	合計	5.45

29年度当初予算事業費明細	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
	報酬費	委員報酬等	1,645		報酬	委員報酬等	1,645
需用費	六法全書等参考図書、弁護士等湯茶等	615	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	5,697	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	474	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、傷害保険等	515	その他	旅費、傷害保健等	763		
合計(A)			9,194	合計(B)			10,119

予算増減(B)-(A)	925	主な理由	こども養育支援策を拡充するため
--------------------	-----	-------------	-----------------

平成30年度 予算事業説明シート

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	事務事業の総点検の整理番号	0107300000-005		
		予算所管課	政策局市民相談室				
		連絡先	(078)918-5003				
関連予算科目	会計	一般会計	事業所管課				
	款	総務費	連絡先				
	項	総務管理費	自治/法定	自治事務	開始年度	昭和 63 年度	
	目	文書広報費	根拠法令・要綱等	情報公開条例・個人情報保護条例			
	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 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	

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	
事業内容	活動名	活動内容	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28年度運用状況】 公開請求 171請求(1請求につき複数決定の場合有) 決定件数 194件 公開 41件 部分公開 130件 非公開 23件 取下げ等 2件 前年度より繰越 3件 次年度へ繰越 6件	公開請求 171請求 決定件数 194件	公開請求 156請求 決定件数 162件 (12月末現在)	随時受付
	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28年度運用状況】 開示請求 187請求(1請求につき複数決定の場合有) 決定件数 203件 開示 105件 部分開示 63件 不開示 35件 取下げ等 1件 前年度より繰越 5件 次年度へ繰越 0件	開示請求 187請求 決定件数 203件	開示請求 114請求 決定件数 114件 (12月末現在)	随時受付
	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28年度情報提供件数 3,700件 相談案内 705件 閲覧 953件ほか	情報提供件数 3,700件	情報提供件数 1,946件 (12月末現在)	随時提供
	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 (12月末現在)	随時開催
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	1回開催 (12月末現在)	随時開催	

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				29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	アルバイト	その他
28決算	671	15,655	16,326	0	0	0	16,326	1.45	0.00	0.00
29当初予算	1,186	15,655	16,841	0	0	260	16,581	1.15	0.00	0.00
30当初予算	1,135	15,655	16,790	0	0	260	16,530	0.00	0.00	2.60

29年度当初予算事業費明細	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	情報公開審査会・個人情報保護審議会委員(各5名)報酬	598		報酬	情報公開審査会・個人情報保護審議会委員(各5名)報酬	548
報償費	制度に関する指導、相談に係る謝礼	120	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	70	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)	338	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	60	使用料及び賃借料	コピー機使用料	60		
合計(A)			1,186	合計(B)			1,135

予算増減(B)-(A)	-51	主な理由	審議会開催回数をこれまでの実績を踏まえ、見直したことによる報酬の減
-------------	-----	------	-----------------------------------

平成30年度 予算事業説明シート

事務事業名	行政オンブズマン事業	新規/継続	継続事業	事務事業の総点検の整理番号	0107300000-006	
		予算所管課	政策局市民相談室			
		連絡先	(078)918-5050			
関連予算科目	会計	一般会計	事業所管課			
	款	総務費	連絡先			
	項	総務管理費	自治/法定	自治事務	開始年度	平成 19 年度
	目	文書広報費	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		
	事業	行政オンブズマン事業				
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 <input type="radio"/>	補助・助成 <input type="radio"/>	その他 <input type="radio"/>
個別計画			委託 <input type="radio"/>	指定管理 <input type="radio"/>		

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
	目標値の設定は、事業内容上、適切でないため下欄に実績値のみ記載			

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
	事務局への問い合わせ	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	22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	9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	—
	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	—	—
	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	—	—

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				29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	アパ/他	再任用	その他
28決算	1,287	4,075	5,362	0	0	0	5,362	正規	0.45	アパ/他	0.00
29当初予算	2,354	4,075	6,429	0	0	0	6,429	再任用	0.05	その他	0.00
30当初予算	2,104	4,075	6,179	0	0	0	6,179	任期付	0.10	合計	0.60

29年度当初予算事業費明細	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	オンブズマン報酬	1,890		報酬	オンブズマン報酬	1,785
旅費	全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会等	78	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	書籍購入費、事務用品購入費等	88	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	200	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	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	80	備品購入費	備品購入費	55		
合計(A)			2,354	合計(B)			2,104

予算増減 (B)-(A)	-250	主な理由	オンブズマンの執務状況等の実績を踏まえ、見直したことによる報酬等の減
-----------------	------	------	------------------------------------