

藤沢市 令和元年度事務事業評価シート簡易版(平成30年度分)

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			429,317 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5,891人, 公開請求件数144件, 情報提供件数4,539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	H30年度 支出済額 4,513 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	1,319 千円	情報公開の審議会・審査会委員日額報酬
		賃金	1,966 千円	市政情報コーナー運営業務パート賃金
		使用料及び賃借料	461 千円	電子複写機賃借
		役務費	257 千円	情報公開制度運営審議会等速記料
		その他	510 千円	報償費, 旅費, 需用費
財源内訳	H30年度 支出済額 4,513 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)	398 千円	
		一般財源	4,115 千円	

3. この事務事業に関わる職員数(任用形態別人工数)

	平成30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

コスト 支出	年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度			
	行政費用 A	32,063	24,799	23,873	24,523			
	(1)現金を伴う支出(千円)	24,915	24,867	24,401	24,749			
	事業費(支出済額-②報酬合計)	4,866	4,612	4,101	4,513			
	償還金利子	0	0	0	0			
	人件費合計(①+②+③)	20,049	20,255	20,300	20,236			
	職員数(常勤 非常勤)	2.10 0.00	2.10 0.00	2.10 0.00	2.10 0.00			
	参考:正規職員平均給与	9,040	9,101	9,219	9,167			
	①職員給与合計(常勤)	18,984	19,112	19,360	19,251			
	②報酬合計(非常勤)	0	0	0	0			
	③退職金相当額	1,065	1,143	940	985			
	(2)現金を伴わない支出(千円)	7,148	-68	-528	-226			
	①減価償却費	0	0	0	0			
	②退職給与引当金繰入額	7,148	-68	-528	-226			
	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)	76.23	420,619	58.34	425,105	55.84	427,501	57.12	429,317

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			4,934	単位 件	4,944	単位 件	4,597	単位 件	4,683	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)				6,498.38		5,015.98		5,193.17		5,236.60	

※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) 平成30年度末時点の課題	平成30年度中に請求された情報公開請求全144件に対し，審査請求が6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かか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に寄与した。	
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	リスク分類Ⅰ	リスク分類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	
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	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	
14	情報公開制度推進会議に関する事務	無	無	1	
17	市長の資産公開に関する事務	無	無	1	

※リスク分類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。

※リスク分類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	2019/8/6
----	-------	----	-------	-----	----------

藤沢市 令和元年度事務事業評価シート簡易版(平成30年度分)

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			429,317 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1,301件, 開示請求件数155件, 藤沢市個人情報保護制度運営審議会諮問件数48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	H30年度 支出済額 2,680 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	2,044 千円	個人情報の審議会・審査会委員日額報酬
		旅費	3 千円	事務連絡旅費
		需用費	54 千円	参考図書・事務用品
		役務費	579 千円	個人情報保護制度運営審議会会議速記料
財源内訳	H30年度 支出済額 2,680 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	2,680 千円			

3. この事務事業に関わる職員数(任用形態別人工数)	
	平成30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27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	
コスト	支出	行政費用 A	43,663	19,557	22,604	22,690
		(1)現金を伴う支出 (千円)	33,112	23,028	23,132	22,916
		事業費(支出済額-②報酬合計)	3,516	2,773	2,832	2,680
		償還金利子	0	0	0	0
		人件費合計(①+②+③)	29,596	20,255	20,300	20,236
		職員数(常勤 非常勤)	3.10 0.00	2.10 0.00	2.10 0.00	2.10 0.00
		参考:正規職員平均給与	9,040	9,101	9,219	9,167
		①職員給与合計(常勤)	28,024	19,112	19,360	19,251
		②報酬合計(非常勤)	0	0	0	0
		③退職金相当額	1,572	1,143	940	985
		(2)現金を伴わない支出 (千円)	10,551	-3,471	-528	-226
		①減価償却費	0	0	0	0
		②退職給与引当金繰入額	10,551	-3,471	-528	-226
		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)	103.81 420,619	46.01 425,105	52.87 427,501	52.85 429,317		

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	140	単位 件	138	単位 件	117	単位 件	155	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		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)		311,878.57	141,717.39	193,196.58	146,387.10						

※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) 平成30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	個人情報の漏洩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が図られた。	
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	リスク分類Ⅰ	リスク分類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		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	

※リスク分類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。

※リスク分類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	2019/8/6
----	-------	----	-------	-----	----------

藤沢市 令和元年度事務事業評価シート簡易版(平成30年度分)

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					429,317 人
根拠法令等							
事業実施内容	藤沢市コールセンターにおいて, 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 28,740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了した割合) 79.4% 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 418,827件						
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ネクサ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	H30年度	事業費節別内訳													
	支出済額	費目	支出済額(千円)	主な事業内容											
	73,661 千円	旅費	6 千円	コールセンター運営に係る事務連絡用交通費											
		需用費	3 千円	コールセンター事務用消耗品											
委託料		73,652 千円	コールセンター運営委託料												
財源内訳	H30年度	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> <td></td> <td>平成30年度</td> </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		平成30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
		平成30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													
	支出済額	費目	支出済額(千円)												
73,661 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		73,661 千円													

4. コスト分析

コスト支出	年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度			
	行政費用 A	44,101	41,031	45,009	78,426			
	(1)現金を伴う支出(千円)	43,080	40,366	45,135	78,480			
	事業費(支出済額-②報酬合計)	40,216	35,543	40,301	73,661			
	償還金利子	0	0	0	0			
	人件費合計(①+②+③)	2,864	4,823	4,834	4,819			
	職員数(常勤 非常勤)	0.30 0.00	0.50 0.00	0.50 0.00	0.50 0.00			
	参考:正規職員平均給与	9,040	9,101	9,219	9,167			
	①職員給与合計(常勤)	2,712	4,551	4,610	4,584			
	②報酬合計(非常勤)	0	0	0	0			
	③退職金相当額	152	272	224	235			
	(2)現金を伴わない支出(千円)	1,021	665	-126	-54			
	①減価償却費	0	0	0	0			
	②退職給与引当金繰入額	1,021	665	-126	-54			
	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)	104.85	420,619	96.52	425,105	105.28	427,501	182.68	429,317

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	90以上	単位
				実績	94.4	%	89.7	%	91.2	%	90.2	%
				実績1単位あたりの総費用 A/実績 (円)	467,171.61		457,424.75		493,519.74		869,467.85	
		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										

※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) 平成30年度末時点の課題	コールセンター業務については, 年間を通して約95%の応答率を維持することができたことから, 特に課題はないと認識している。ただし, 代表電話交換業務については, 年間の応答率が約90%となっているため, 応答率の向上が課題である。
(2) (1)解決のための今後の取組	代表電話交換業務について, 平成30年4月~7月の応答率が約81%と低下してしまったことから, 8月から人員体制を強化するよう委託業者に依頼したところ, 8月~2019年3月の応答率は約95%を維持できた。このことから, 令和元年度についても引き続き現在の人員体制を維持していく。また, 代表電話への架電数を下げるため, 各課等で大量発送している通知や納付書等に直通電話番号を掲載するよう, 全庁に対し働きかけを行っていく。

6. 事務事業の評価と今後の方針

評価	年度当初, 代表電話交換業務の応答率の低下はあったが, 8月からはコールセンター業務とともに応答率95%を維持することができたため, 本事業を実施したことにより市民サービスの向上を図ることができた。
今後の方針	<p>事業の方向性 現状維持</p> <p>現行の委託契約が令和元年9月30日に終了するため, プロポーザルによる業者選定を行う等, 契約更新後も現在のサービスレベルを維持もしくは向上できるよう取り組んでいく。 また, 代表電話への架電数を下げるため, 各課等で大量発送している通知や納付書等に直通電話番号を掲載するよう, 全庁に対し働きかけを行っていく。</p>

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	リスク分類Ⅰ	リスク分類Ⅱ
15	コールセンターに関する事務	有	無	1	

※リスク分類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。

※リスク分類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	2019/8/6
----	-------	----	-------	-----	----------

藤沢市 令和元年度事務事業評価シート簡易版(平成30年度分)

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			429,317 人
根拠法令等					
事業実施内容	陳情39件, わたしの意見・提案箱599件, インターネット720件, 手紙・はがき67件, 電話・ファックス・来庁86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	H30年度 支出済額 1,771 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	1,566 千円	短時雇用職員にかかる賃金
		旅費	8 千円	経常旅費
		需用費	9 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	H30年度 支出済額 1,771 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	千円	
		使用料・手数料	千円	
		国庫支出金	千円	
		県支出金	千円	
		その他 ()	千円	
一般財源	1,771 千円			

3. この事務事業に関わる職員数(任用形態別人工数)	
	平成30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

コスト 支出	年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度			
	行政費用 A	27,882	22,533	20,929	14,158			
	(1)現金を伴う支出 (千円)	23,117	22,578	21,593	14,298			
	事業費(支出済額-②報酬合計)	1,412	736	687	205			
	償還金利子	0	0	0	0			
	人件費合計(①+②+③)	21,705	21,842	20,906	14,093			
	職員数(常勤 非常勤)	1.40 3.80	1.40 3.80	1.30 3.80	1.30 0.00			
	参考:正規職員平均給与	9,040	9,101	9,219	9,167			
	①職員給与合計(常勤)	12,656	12,741	11,985	11,917			
	②報酬合計(非常勤)	8,339	8,339	8,339	1,566			
	③退職金相当額	710	762	582	610			
	(2)現金を伴わない支出 (千円)	4,765	-45	-664	-140			
	①減価償却費	0	0	0	0			
	②退職給与引当金繰入額	4,765	-45	-664	-140			
	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)	66.29	420,619	53.01	425,105	48.96	427,501	32.98	429,317

成果実績	指標名	市民からの意見・要望等の受理件数	目標	1,382	単位	1,273	単位	1,208	単位	1,130	単位
			実績	1,273	単位	1,208	単位	1,130	単位	1,511	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)				21,902.59		18,653.15		18,521.24		9,369.95	

※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) 平成30年度末時点の課題	過去3年間と比較し，今年度の意見・要望は大幅に増となっており，その内容についても年々多様化してきているが，特に課題として認識している事項はない。
(2) (1)解決のための今後の取組	引き続き，市民からの意見や要望等について，速やかに市政に反映できるよう，関係課等との共有を図っていく。

6. 事務事業の評価と今後の方針

評価	いただいた意見・要望について関係課等との共有を図り，簡易な要望（道路の補修等）については，速やかに市政に反映することができた。	
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	リスク分類Ⅰ	リスク分類Ⅱ
1	市政に伴う広聴に関すること	無	無	1	
2	広聴による情報提供に関すること	無	無		1
6	陳情に関すること	無	無	1	
7	意見，要望に関すること	無	無	1	1
8	陳情，意見，要望等の情報提供に関すること	無	無	1	
9	庁内業務に関する案内に関すること	無	無	1	
10	新館ロビー設置コピー機収納に関すること	無	無	1	1

※リスク分類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。

※リスク分類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	2019/8/6
----	-------	----	-------	-----	----------

藤沢市 令和元年度事務事業評価シート簡易版(平成30年度分)

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				429,317 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 170件, 市政外の相談 6,209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	H30年度 支出済額 11,701 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	10,821 千円	非常勤職員(暮らしの相談員4名)報酬											
		旅費 需用費	716 千円 164 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	H30年度 支出済額 11,701 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> <td></td> <td>平成30年度</td> </tr> <tr> <td>正規職員等</td> <td>1.30</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>3.60</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>4.90</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		平成30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	3.60	合計	4.90
			平成30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	3.60												
		合計	4.90												
		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	11,701 千円														

4. コスト分析

コスト 支出	年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度			
	行政費用 A	24,010	19,831	22,556	20,874			
	(1)現金を伴う支出 (千円)	22,649	20,518	22,294	20,906			
	事業費(支出済額-②報酬合計)	996	973	924	880			
	償還金利子	0	0	0	0			
	人件費合計(①+②+③)	21,653	19,545	21,370	20,026			
	職員数(常勤 非常勤)	2.00 3.00	1.80 3.00	1.90 3.00	1.30 3.60			
	参考:正規職員平均給与	9,040	9,101	9,219	9,167			
	①職員給与合計(常勤)	12,436	10,417	12,179	9,064			
	②報酬合計(非常勤)	9,014	9,019	9,057	10,821			
	③退職金相当額	203	109	134	141			
	(2)現金を伴わない支出 (千円)	1,361	-687	262	-32			
	①減価償却費	0	0	0	0			
	②退職給与引当金繰入額	1,361	-687	262	-32			
	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)	57.08	420,619	46.65	425,105	52.76	427,501	48.62	429,317

成果実績	指標名	相談件数	目標	6,460	単位	6,303	単位	6,074	単位	5,888	単位
			実績	6,303	単位	6,074	単位	5,888	単位	6,379	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)			3,809.30	3,264.90	3,830.84	3,272.30					

※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) 平成30年度末時点の課題	市政に対する相談が増えている。
(2) (1)解決のための今後の取組	各課との調整を図っていく。

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。	
今後の方針	事業の方向性	現状維持
	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	リスク分類Ⅰ	リスク分類Ⅱ
3	市政相談に関すること	無	無	1	
5	その他暮らしにまつわる相談に関すること	無	無	1	
13	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	1	
14	建築紛争調停委員会の庶務に関すること	無	無	1	

※リスク分類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。

※リスク分類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	2019/8/6
----	-------	----	-------	-----	----------

藤沢市 令和元年度事務事業評価シート簡易版(平成30年度分)

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				429,317 人	
根拠法令等							
事業実施内容	特別相談 14種類・相談件数 3,773件 (主な相談：外国人相談 2,130件, 法律相談 1,032件, 交通事故相談 105件, 多重債務相談 83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	H30年度	事業費節別内訳		
	支出済額	費目	支出済額 (千円)	主な事業内容
	23,818 千円	報酬	22,432 千円	非常勤職員報酬
		報償費	508 千円	特別相談に伴う有資格者報償費
		旅費	673 千円	非常勤職員通勤費用
		需用費	29 千円	参考図書代
補助金及び交付金		176 千円	行政相談交付金・法律援助補助金	
財源内訳	H30年度	事業費節別財源内訳		
	支出済額	費目	支出済額 (千円)	
	23,818 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	23,818 千円			

3. この事務事業に関わる職員数(任用形態別人工数)

	平成30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	3.90
合計	4.20

※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

コスト 支出	年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
	行政費用 A	27,419	25,203	26,787	26,677
	(1)現金を伴う支出 (千円)	26,398	25,550	26,525	26,709
	事業費(支出済額-②報酬合計)	1,412	1,375	1,414	1,386
	償還金利子	0	0	0	0
	人件費合計(①+②+③)	24,986	24,175	25,111	25,323
	職員数(常勤 非常勤)	0.30 3.90	0.20 3.90	0.30 3.90	0.30 3.90
	参考:正規職員平均給与	9,040	9,101	9,219	9,167
	①職員給与合計(常勤)	2,712	1,820	2,766	2,750
	②報酬合計(非常勤)	22,122	22,246	22,211	22,432
	③退職金相当額	152	109	134	141
	(2)現金を伴わない支出 (千円)	1,021	-347	262	-32
	①減価償却費	0	0	0	0
	②退職給与引当金繰入額	1,021	-347	262	-32
	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)	65.19 420,619	59.29 425,105	62.66 427,501	62.14 429,317	

成果実績	指標名	相談件数	目標	4,312	単位	4,002	単位	3,853	単位	3,718	単位
					件		件		件		件
	実績	4,002	単位	3,853	単位	3,718	単位	3,773	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)		6,851.32	6,541.14	7,204.68	7,070.50					

※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)	平成30年度末時点の課題	週2回実施している交通事故相談の利用率が低い一方，月に1回しか実施していない税務相談の利用率が非常に高く予約がとりにくい等，実施体制と市民のニーズがマッチしていない課題がある。
(2)	(1)解決のための今後の取組	市民のニーズに即した実施体制を整えていく。

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が自己解決の糸口となっており，利用者に対し実施したアンケートでは，「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。	
今後の方針	事業の方向性	一部見直し
	令和元年度からは利用が少ない交通事故相談を週2日から週1日に変更し，利用者が多く予約が取りづらい税務相談を月1回から2回に変更していく。	

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	リスク分類Ⅰ	リスク分類Ⅱ
4	特別相談に関すること	無	無	1	
11	行政相談委員会の庶務に関すること	無	無	1	
12	準公金(切手)の管理に関すること	無	無	1	1

※リスク分類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。

※リスク分類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	2019/8/6
----	-------	----	-------	-----	----------

藤沢市 令和元年度事務事業評価シート簡易版(平成30年度分)

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				429,317 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4湘南台地区」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	H30年度	事業費節別内訳		
	支出済額	費目	支出済額(千円)	主な事業内容
	35,595 千円	委託料	14,534 千円	歴史文書・行政文書等の保管
		報酬	9,861 千円	非常勤職員報酬
		需用費	5,450 千円	史料集等の刊行, 光熱水費
		使用料及び賃借料	721 千円	マイクロリーダー・複写機等賃借料
その他		5,029 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	H30年度	事業費節別財源内訳		
	支出済額	費目	支出済額(千円)	
	35,595 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)		542 千円		
一般財源	35,053 千円			

3. この事務事業に関わる職員数(任用形態別人工数)	
	平成30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

コスト支出	年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度			
	行政費用 A	87,366	65,223	72,731	80,958			
	(1)現金を伴う支出(千円)	71,626	63,438	69,633	75,636			
	事業費(支出済額-②報酬合計)	23,321	24,374	26,372	26,139			
	償還金利息	0	0	0	0			
	人件費合計(①+②+③)	48,305	39,064	43,261	49,497			
	職員数(常勤 非常勤)	4.50 4.40	3.90 4.40	3.90 4.40	4.50 3.20			
	参考:正規職員平均給与	9,040	9,101	9,219	9,167			
	①職員給与合計(常勤)	37,074	31,650	32,507	38,399			
	②報酬合計(非常勤)	9,456	9,456	9,456	9,456			
	③退職金相当額	1,775	-2,042	1,298	1,642			
	(2)現金を伴わない支出(千円)	15,740	1,785	3,098	5,322			
	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	11,913	-2,042	-729	1,495			
	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)	207.71	420,619	153.43	425,105	170.13	427,501	188.57	429,317

成果実績	指標名	HPページビュー数	目標	50,137	単位	件	63,109	単位	件	68,552	単位	件	74,309	単位	件
			実績	63,109	単位	件	68,552	単位	件	74,309	単位	件	65,402	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														
実績1単位あたりの総費用 A/実績 (円)			1,384.37	951.44	978.76	1,237.85									

※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) 平成30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, 保存資料のうち湘南台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	リスク分類Ⅰ	リスク分類Ⅱ
1	歴史資料の調査・収集に関すること	無	無	1	
2	歴史資料の保存・管理に関すること	有	有	1	3
3	歴史資料の研究に関すること	有	無	1	3
4	歴史資料の提供に関すること(館内閲覧)	無	無	1	
5	歴史資料の提供に関すること(複写)	無	無	1	
6	歴史資料の提供に関すること(館外貸出)	無	無	1	
7	歴史資料の提供に関すること(原文書の庁内貸出)	無	無	1	
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	1	
9	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	1	1
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・委託)	有	無	1	1
11	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)	有	無	1	1
12	歴史資料の複写物作成・管理に関すること(銀塩写真化)	有	無	1	3
13	歴史選定行政文書の収集・整理・保存(有期限の行政文書)	無	無		
14	歴史選定行政文書の収集・整理・保存(永年保存の行政文書)	無	無		

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

※リスク分類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。
 ※リスク分類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	2019/8/6
----	-------	----	-------	-----	----------

藤沢市 令和元年度事務事業評価シート簡易版(平成30年度分)

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				429,317 人	
根拠法令等							
事業実施内容	市史編さん委員会5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10「江の島、神の島から人の島へ」を刊行。市史講座「藤沢ゆかりの外国人」を4回を実施し、延べ165人が参加した。市史研究52号を刊行した。藤沢市史子ども夏期講座を実施し4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	H30年度 支出済額 8,484 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	5,092 千円	非常勤職員報酬
		報償費	1,317 千円	市史ブックレット原稿作成謝礼等
		旅費	30 千円	市史調査旅費
		需用費	1,312 千円	市史ブックレット印刷製本費等
		使用料及び賃借料	733 千円	複写機等賃借料
財源内訳	H30年度 支出済額 8,484 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	8,484 千円	

3. この事務事業に関わる職員数(任用形態別人工数)	
	平成30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

コスト 支出	年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
	行政費用 A	17,390	15,053	15,468	15,154
	(1)現金を伴う支出 (千円)	15,007	15,076	15,644	15,229
	事業費(支出済額-②報酬合計)	3,596	3,596	4,347	3,756
	償還金利息	0	0	0	0
	人件費合計(①+②+③)	11,411	11,480	11,297	11,473
	職員数(常勤 非常勤)	0.70 1.60	0.70 1.60	0.70 1.60	0.70 1.60
	参考:正規職員平均給与	9,040	9,101	9,219	9,167
	①職員給与合計(常勤)	6,328	6,371	6,453	6,417
	②報酬合計(非常勤)	4,728	4,728	4,531	4,728
	③退職金相当額	355	381	313	328
	(2)現金を伴わない支出 (千円)	2,383	-23	-176	-75
	①減価償却費	0	0	0	0
	②退職給与引当金繰入額	2,383	-23	-176	-75
	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)	41.34 420,619	35.41 425,105	36.18 427,501	35.30 429,317	

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	
					人		人		人		人	
			実績	106	単位	150	単位	154	単位	165	単位	
				人		人		人		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)		164,056.60		100,353.33		100,441.56		91,842.42			

※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) 平成30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検討を進めるとともに，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た検討を進め，これと並行して，現在刊行している刊行物，および市民向け講座を継続する。80周年記念誌を発刊した後，刊行物および講座について，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	リスク分類Ⅰ	リスク分類Ⅱ
15	(続)市史編さん委員会に関すること	無	無		1

※リスク分類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。

※リスク分類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	2019/8/6
----	-------	----	-------	-----	----------

藤沢市 令和元年度事務事業評価シート簡易版(平成30年度分)

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	2591

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, 消費者保護の推進を図る。						
対象	1. 個人	市民				429,317 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 3,289件 (延べ3,938件) 2 法に基づく立入検査 家庭用品品質表示法44店 116件, 消費生活用品安全法 (10品目) 23店 209件 3 不用品等交換制度 登録件数 100件 成立件数 28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 (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	H30年度 支出済額 16,542 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	14,556 千円	消費生活相談員月額報酬, 消費生活業務員月額報酬
		旅費	953 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	391 千円	消費生活相談用PC, 放射能測定用PC, 複写・FAX機賃借
		負担金補助及び交付金	37 千円	消費生活相談員研修会負担金
		その他	605 千円	賃金, 需用費, 役務費
財源内訳	H30年度 支出済額 16,542 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	16,542 千円	

3. この事務事業に関わる職員数(任用形態別人工数)

	平成30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

コスト 支出	年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度			
	行政費用 A	29,402	27,823	29,783	27,201			
	(1)現金を伴う支出 (千円)	25,210	27,577	29,881	27,142			
	事業費(支出済額-②報酬合計)	0	2,323	4,529	1,986			
	償還金利息	0	0	0	0			
	人件費合計(①+②+③)	25,210	25,254	25,352	25,156			
	職員数(常勤 非常勤)	0.00 0.00	1.10 5.60	1.10 5.60	1.10 5.60			
	参考:正規職員平均給与	9,040	9,101	9,219	9,167			
	①職員給与合計(常勤)	9,944	10,011	10,141	10,084			
	②報酬合計(非常勤)	14,708	14,644	14,719	14,556			
	③退職金相当額	558	599	492	516			
	(2)現金を伴わない支出 (千円)	4,192	246	-98	59			
	①減価償却費	448	282	178	178			
	②退職給与引当金繰入額	3,744	-36	-276	-119			
	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)	69.90	420,619	65.45	425,105	69.67	427,501	63.36	429,317

成果実績	指標名	消費生活相談のべ件数	目標	3,146	単位	3,061	単位	3,123	単位	3,107	単位
			実績	3,061	単位	3,123	単位	3,107	単位	3,938	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)			9,605.36	8,909.06	9,585.77	6,907.31					

※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) 平成30年度末時点の課題	架空請求詐欺の増加により全体の相談件数が増えている。消費生活に関する新たなトラブル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者保護事業を実施した。	
今後の方針	事業の方向性	現状維持
	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ため，消費生活相談員のレベルアップの研修や最新のトラブルの現状・対応策など情報収集と情報共有により，相談業務に反映する。	

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	リスク分類Ⅰ	リスク分類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	消費生活相談情報の国民生活センターへの送信に関すること	無	無	1	
7	消費生活相談におけるトラブル対応に関すること	無	無	1	
8	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	

※リスク分類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。

※リスク分類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	2019/8/6
----	-------	----	-------	-----	----------

藤沢市 令和元年度事務事業評価シート簡易版(平成30年度分)

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	2591

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、主体性のある賢い消費者の育成に努める。						
対象	1. 個人	市民				429,317 人	
根拠法令等	法律等	消費者基本法					
事業実施内容	消費生活講座や消費生活展などを実施し、消費者の知識の向上を図り、主体性のある賢い消費者の育成のため、啓発情報や資料の配布を行った。 1 消費生活講座等 3回 受講者108人 消費生活出前講座等 9回 参加者306人 2 みんなの消費生活展 11月10日(土) 会場 湘南台公民館 入場者438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	H30年度 支出済額 1,487 千円	事業費節別内訳			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)	主な事業内容											
		報償費	251 千円	講演会講師謝礼, 要約筆記謝礼, 出前講座謝礼											
		需用費	578 千円	消費生活情報紙・啓発用チラシ等の印刷											
財源内訳	H30年度 支出済額 1,487 千円	事業費節別財源内訳			<table border="1"> <tr> <td></td> <td>平成30年度</td> </tr> <tr> <td>正規職員等</td> <td>1.10</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>1.10</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		平成30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
			平成30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												
		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	96 千円														
その他()															
一般財源	1,391 千円														

4. コスト分析

年度		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
コスト 支出	行政費用 A	14,246	13,101	12,669	11,968
	(1)現金を伴う支出 (千円)	10,502	13,137	12,945	12,087
	事業費(支出済額-②報酬合計)	0	2,527	2,312	1,487
	償還金利息	0	0	0	0
	人件費合計(①+②+③)	10,502	10,610	10,633	10,600
	職員数(常勤 非常勤)	0.00 0.00	0.00 0.00	1.10 0.00	1.10 0.00
	参考:正規職員平均給与	9,040	9,101	9,219	9,167
	①職員給与合計(常勤)	9,944	10,011	10,141	10,084
	②報酬合計(非常勤)	0	0	0	0
	③退職金相当額	558	599	492	516
	(2)現金を伴わない支出 (千円)	3,744	-36	-276	-119
	①減価償却費	0	0	0	0
	②退職給与引当金繰入額	3,744	-36	-276	-119
	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)	33.87 420,619	30.82 425,105	29.64 427,501	27.88 429,317	

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	1,369	単位	1,745	単位	1,370	単位	1,095	単位
			実績	1,745	単位	1,912	単位	1,095	単位	852	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)			8,163.90	6,851.99	11,569.86	14,046.95					

※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) 平成30年度末時点の課題	消費生活展の集客方法やPR方法についての検討。
(2) (1)解決のための今後の取組	消費生活展の魅力ある内容を参加団体とともに企画して集客を図る。

6. 事務事業の評価と今後の方針

評価	広報紙のトラブル事例の掲載及び消費生活展や消費生活講座・出前講座の開催により，トラブルの未然防止に向けての情報提供や消費者啓発事業を実施した。	
今後の方針	事業の方向性	現状維持
消費生活に関するトラブルを未然に防止するため，最新のトラブル事例などを広報紙等に掲載するとともに，消費生活講座・出前講座を開催し，市民に向けた情報提供や注意喚起を行い消費者の知識の向上を図る。		

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	リスク分類Ⅰ	リスク分類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	

※リスク分類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。

※リスク分類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	2019/8/6
----	-------	----	-------	-----	----------