

事務事業一覧表

施策コード	事業名称	部局名	所属名	シート区分	ページ
22222	交通事故相談事業	市民部	市民相談課	シートA	2
22231	消費者啓発事業	市民部	市民相談課	シートA	3
22231	みんなの生活展開催事業	市民部	市民相談課	シートA	4
22231	消費生活モニター事業	市民部	市民相談課	シートA	5
22231	計量検査事業	市民部	市民相談課	シートA	6
22231	松山市計量協会運営補助金	市民部	市民相談課	シートA	7
22232	消費生活相談事業	市民部	市民相談課	シートA	8
22232	多重債務相談事業	市民部	市民相談課	シートA	9
61212	市長へのわがまちメール	市民部	市民相談課	シートB	10
61212	一般広聴事業	市民部	市民相談課	シートA	12
61222	市民便利帳発行事業	市民部	市民相談課	シートA	13
62251	市民相談事業	市民部	市民相談課	シートB	14
62251	コールセンター及び総合案内運営事業	市民部	市民相談課	シートB	16

平成31年度 松山市 事務事業シート <シートA>

評価実施年度	平成31年度	評価対象年度	平成30年度
--------	--------	--------	--------

※シート内で改元日以降の日付を旧元号(平成)で記載している場合は、新元号に読み替えてください。(例:平成31年5月1日→新元号元年5月1日)

H31年度	部局等名	市民部	課等名	市民相談課	担当グループ名	市民相談	連絡先	948-6449	
	部等長名	津田 慎吾	課等長名	高須 篤律	リーダー名	主幹	担当者名	副主幹	古田 真樹
H30年度	部局等名	市民部	課等名	市民相談課	担当グループ名	市民相談	連絡先	948-6449	
	部等長名	津田 慎吾	課等長名	中野 洋一	リーダー名	主幹	担当者名	主査	古田 真樹

1. 事業概要【Plan】 ※平成30年度の内容

事務事業名(施策コード)	22222	交通事故相談事業	事業登録	既存	事業性質	1-1:自治事務(実施規定なし)	事業区分	1:直営
基本目標	生活に安らぎのあるまち【安全・安心】		笑顔プログラム	個別プログラム	-			
政策	安全に暮らせる環境をつくる				重点プロジェクト	-		
施策	生活安全対策の推進				主な取り組み	-		
主な取り組み	交通安全対策の推進		市長公約					
取り組みの柱	交通事故被害者の救済							
総合戦略	基本目標	-		取組み	-			(総合戦略) 未来プロジェクト 該当有無
	政策	-			-			
	施策	-			-			
総合計画の実施計画掲載有無(H30)	2:無し	重点的取組事業該当有無(H30)	2:無し	(重点該当の場合)	開始年度	平成	終了(予定)年度	平成
根拠法令,条例,個別計画等	松山市交通事故相談所運営要綱							
事業の目的(どのような状態にするか)	交通事故による悩みごと解消に努め、市民サービスの向上を図ることを目的とする。							
背景(どのような経緯で開始したか)	自動車の普及とともに増加する交通事故が大きな社会問題となり、交通事故に対する救済保障制度が普及していなかったため。							
対象(誰を,何を)	市民全般							
事業内容(どのような活動・手段か)	交通事故の被害者等からの損害賠償問題、示談や保険の手続きなど、交通事故に関連するいろいろな問題について、専門相談員が電話や面談で相談に応じる。							
市民や民間等との協働の状況	協働の有無	2:無し	有りの場合、その協働の内容					
事業の周知状況	HP掲載の有無	1:有り	(有りの場合) URL	http://www.city.matsuyama.ehime.jp/kurashi/soudan/koutuujikosoudan.html		パンフレット等の有無	2:無し	(有りの場合) 設置場所
受益者負担の状況	負担の有無	3:負担する性質でない	「有り」の場合、基準や金額等「無し」の場合、その理由					
始期・終期(年度)	昭和	48	～	終期設定できない場合の理由		市民サービスや利便性のため継続実施する必要がある		

2. 事業実施に係る資源の投入量【Do】

予算科目	会計	一般会計	款	民生費		社会福祉費		市民生活費		H30予算措置時期	当初
				H28年度	H29年度	H30年度	H31年度				
現計予算額(A)(単位:千円)				2,962	1,835			1,805			1,840
決算額(B)(単位:千円)				2,916	1,830			1,805			
内訳(単位:千円) ※H28~30→決算内訳, H31→予算内訳	国支出金			0	0			0			0
	県支出金			0	0			0			0
	市債			0	0			0			0
	その他			0	0			0			0
	一般財源			2,916	1,830			1,805			1,840
主な経費(単位:千円) ※H30→決算,H31→予算								報酬1,573千円			報酬1,579千円
特記事項(単位:千円) ※繰越,補正,流用,事業統合等								流用による増あり			
予算執行残額(単位:千円)			(A)-(B)	46	5			0			
人役(単位:人) ※小数点第一位まで	正規職員			0.0	0.0			0.0			0.0
	正規職員以外			1.0	1.0			1.0			1.0

※決算額(内訳含む。)は四捨五入のため、実際の額とは異なる場合あり。

3. 前年度(H30年度)の事業検証・改善【Check・Action】

主な取り組み内容	交通事故に関する相談対応		H30年度終了までに把握している環境の変化、障害、課題となっている事項	特に無し
主な取り組み内容の達成度	→	↑:年度当初目標以上 ↓:年度当初目標以下	左記の理由として良かった点,悪かった点など	相談に対して、問題なく業務を遂行できた。
中核市の実施状況	3:半数以上で実施	事業の独自性	特に無し	
類似事業の有無(国,県,民間等)	1:有り	「有り」の場合,事業名・実施主体等	交通事故相談:愛媛県	
事業の公共性	必要性	2	1:日常生活に不可欠(必需) 2:日常生活に不可欠ではない(選択) 3:どちらにも該当しない	実施主体の妥当性
	公益性	1	1:より多くの市民に提供(共同型) 2:特定の個人・団体等に提供(個人型) 3:どちらにも該当しない	行政専門性
施策への貢献度(目的の達成度を含む)	1:貢献している	左記の理由	市民が安心して相談することができた。	
H31年度の目標	事故や被害の状況などにより、適切な助言を行う。		H31年度の主な取り組み内容(予定含む)	多様化・複雑化する事故後の補償問題等の早期解決の相談業務を行う。 特に環境変化,障害,課題等解決のため,H31年度で取り組む改善策

平成31年度 松山市 事務事業シート <シートA>

評価実施年度	平成31年度	評価対象年度	平成30年度
--------	--------	--------	--------

※シート内で改元日以降の日付を旧元号(平成)で記載している場合は、新元号に読み替えてください。(例:平成31年5月1日→新元号元年5月1日)

H31年度	部局等名	市民部	課等名	市民相談課	担当グループ名	消費生活	連絡先	948-6381	
	部長名	津田 慎吾	課等長名	高須 篤律	リーダー名	副主幹	吉岡 祐郁	担当者名	主事 岡本 麗加
H30年度	部局等名	市民部	課等名	市民相談課	担当グループ名	消費生活	連絡先	948-6381	
	部長名	津田 慎吾	課等長名	中野 洋一	リーダー名	副主幹	吉岡 祐郁	担当者名	主事 後藤 潤子

1. 事業概要【Plan】 ※平成30年度の内容

事務事業名(施策コード)	22231	消費者啓発事業	事業登録	既存	事業性質	1-1:自治事務(実施規定なし)	事業区分	1:直営	
基本目標	生活に安らぎのあるまち【安全・安心】		笑顔プログラム	個別プログラム		-			
政策	安全に暮らせる環境をつくる			重点プロジェクト		-			
施策	生活安全対策の推進			主な取り組み		-			
主な取り組み	消費者行政の推進		市長公約						
取り組みの柱	消費者被害の未然防止								
総合戦略	基本目標	-	取組み					(総合戦略) 未来プロジェクト 該当有無	
	政策	-							
	施策	-							
総合計画の実施計画掲載有無(H30)	2:無し	重点的取組事業該当有無(H30)	2:無し	(重点該当の場合)	開始年度	平成	終了(予定)年度	平成	
根拠法令,条例,個別計画等	消費者基本法 消費者安全法								
事業の目的(どのような状態にするか)	消費者基本法に基づき、消費者の利益の擁護を図るため、消費者意識の啓発に努めることを目的とする。								
背景(どのような経緯で開始したか)	高度経済成長期に消費者関連のトラブル等が社会問題となり、昭和43年に消費者保護基本法が施行された。本市でも昭和46年に消費者問題に取り組むために消費生活係が設置され、消費生活の安全・安心の確保、消費者被害の防止、消費者の自立支援を推進するため、消費生活関連情報等を市民へ提供している。								
対象(誰を,何を)	市民全般								
事業内容(どのような活動・手段か)	①消費者教室の開催 公民館、いきいきサロンなど、地域の会場で、悪質商法の手口や防止方法を分かり易く説明し、被害防止の知識を身に付ける。 ②啓発資料の配布 年代別(若者向け、高齢者向け)に対応した資料を作成し、消費生活に係るイベント等で配布し、知識の習得を図る。 ③広報紙、ホームページ等の啓発 ④夏休み親子消費者教室の開催 小中学生やその親を対象に消費について一緒に考えるきっかけ作りとなる教室等を開催								
市民や民間等との協働の状況	協働の有無	2:無し	有りの場合、その協働の内容						
事業の周知状況	HP掲載の有無	1:有り	(有りの場合) URL	http://www.city.matsuyama.ehime.jp/shisei/kakukai/chiran/siminbu/shouhisenatop.html		パンフレット等の有無	1:有り	(有りの場合) 設置場所	消費生活センター、支所等
受益者負担の状況	負担の有無	3:負担する性質でない	「有り」の場合、基準や金額等「無し」の場合、その理由						
始期・終期(年度)	昭和	46	～	終期設定できない場合の理由		悪質商法の手口は年々巧妙化し被害は増加傾向にあるため、継続して事業を実施する必要がある			

2. 事業実施に係る資源の投入量【Do】

予算科目	会計	一般会計	款	民生費	項	社会福祉費	目	消費生活対策費	H30予算措置時期	当初
				H28年度	H29年度	H30年度		H31年度		
現計予算額(A)(単位:千円)				753	704	721		620		
決算額(B)(単位:千円)				522	526	634		0		
内訳(単位:千円) ※H28~30→決算内訳, H31→予算内訳	国支出金			0	0	0		0		
	県支出金			0	50	0		0		
	市債			0	0	0		0		
	その他			0	0	0		0		
	一般財源			522	476	634		620		
主な経費(単位:千円) ※H30→決算,H31→予算						会場使用料16千円 啓発資料購入362千円 消費者教室開催委託料251千円		会場使用料17千円 啓発資料購入303千円 消費者教室開催委託料294千円		
特記事項(単位:千円) ※繰越,補正,流用,事業統合等						「消費者団体育成事業」と統合				
予算執行残額(単位:千円)	(A)-(B)			231	178	87		0		
人役(単位:人) ※小数点第一位まで	正規職員			0.5	0.5	0.5		0.5		
	正規職員以外			0.3	0.3	0.3		0.3		

※決算額(内訳含む。)は四捨五入のため、実際の額とは異なる場合あり。

3. 前年度(H30年度)の事業検証・改善【Check・Action】

主な取り組み内容	消費者教室の開催 啓発資料の作成	H30年度終了までに把握している環境の変化、障害、課題となっている事項	悪質商法の手口は巧妙化しており、また相談の多くは高齢者であることから、繰り返して、手口や防止法の周知啓発が必要である。高齢者の被害防止には本人の自覚、周りの見守りが必要であるが、地域社会のつながりが希薄になっている。	
主な取り組み内容の達成度	↓ ↑:年度当初目標以上 →:年度当初目標どおり ↓:年度当初目標以下	左記の理由として良かった点,悪かった点など	公民館での説明会やリーフレットの配布などを行ったが周知徹底が不十分だったため、消費者教室の開催の依頼が少なかった。(目標20回に対し11回の開催)	
中核市の実施状況	3:半数以上で実施	事業の独自性	無し	
類似事業の有無(国,県,民間等)	1:有り	「有り」の場合,事業名・実施主体等	愛媛県消費生活センター	
事業の公共性	必要性	2:日常生活に不可欠(必需) 3:日常生活に不可欠ではない(選択) 3:どちらにも該当しない	実施主体の妥当性	2:政策的 1:行政専門性
	公益性	1:より多くの市民に提供(共同型) 2:特定の個人・団体等に提供(個人型) 3:どちらにも該当しない	政策性	2:政策的 1:行政専門性
施策への貢献度(目的の達成度を含む)	1:貢献している	左記の理由	本事業の実施により、市民生活の安全安心に貢献している。	
H31年度の目標	消費者教室を18回程度開催する。	H31年度の主な取り組み内容(予定含む)	消費者教室の開催(18回) からの豆知識の購入 テレビ、ラジオでの周知啓発	特に環境変化、障害、課題等解決のため、H31年度で取り組む改善策 地域社会や関係各課と連携した特殊詐欺の被害防止 成年年齢引下げに伴う若年層の自立を支援する消費者教育の検討・開催

平成31年度 松山市 事務事業シート <シートA>

評価実施年度	平成31年度	評価対象年度	平成30年度
--------	--------	--------	--------

※シート内で改元日以降の日付を旧元号(平成)で記載している場合は、新元号に読み替えてください。(例:平成31年5月1日→新元号元年5月1日)

H31年度	部局等名	市民部	課等名	市民相談課	担当グループ名	消費生活	連絡先	948-6381	
	部等長名	津田 慎吾	課等長名	高須 篤律	リーダー名	副主幹	吉岡 祐郁	担当者名	主事 岡本 麗加
H30年度	部局等名	市民部	課等名	市民相談課	担当グループ名	消費生活	連絡先	948-6381	
	部等長名	津田 慎吾	課等長名	中野 洋一	リーダー名	副主幹	吉岡 祐郁	担当者名	

1. 事業概要【Plan】 ※平成30年度の内容

事務事業名(施策コード)	22231	みんなの生活展開催事業	事業登録	既存	事業性質	1-1:自治事務(実施規定なし)	事業区分	1:直営	
基本目標	生活に安らぎのあるまち【安全・安心】		笑顔プログラム	個別プログラム	-				
政策	安全に暮らせる環境をつくる				重点プロジェクト	-			
施策	生活安全対策の推進				主な取り組み	-			
主な取り組み	消費者行政の推進		市長公約						
取り組みの柱	消費者被害の未然防止								
総合戦略	基本目標			取組み				(総合戦略) 未来プロジェクト 該当有無	
	政策								
	施策								
総合計画の実施計画掲載有無(H30)	2:無し	重点的取組事業該当有無(H30)	2:無し	(重点該当の場合)	開始年度	平成	終了(予定)年度	平成	
根拠法令,条例,個別計画等	消費者基本法 消費者安全法								
事業の目的(どのような状態にするか)	消費生活のあり方,環境への配慮,心身の健康についてよく考え,市民・行政・事業者がお互いに力を合わせてこれからの問題に取り組み,「安全・安心に暮らせる社会」の実現のための情報提供を目的とする。								
背景(どのような経緯で開始したか)	市民の消費生活の意識の高まりから,昭和46年2月に「かしこい消費者展」として開催以来,継続している。								
対象(誰を,何を)	市民全般								
事業内容(どのような活動・手段か)	市内の消費者団体,グループ等が,日頃の活動を紹介するとともに,くらしに役立つ情報を発信する。大街道商店街アーケード内で開催することにより,多くの市民を対象に消費生活の知識の普及を図っている。みんなの生活展連絡協議会,参加団体連絡会等で開催内容等について協議している。来場者が楽しく参加できるステージやコーナー等を設置する。来場者数 H28年度20,000人 H29年度20,000人 H30年度11,000人 ※H30年度に,2日開催から1日開催へ変更した。								
市民や民間等との協働の状況	協働の有無	1:有り	有りの場合,その協働の内容		開催にあたり,商店街振興組合の協力を得ている。				
事業の周知状況	HP掲載の有無	1:有り	(有りの場合) URL	http://www.city.matsuyama.ehime.jp/kurashi/kurashi/shohisha/keihatu/seikatuten30.html		パンフレット等の有無	1:有り	(有りの場合) 設置場所	消費生活センター
受益者負担の状況	負担の有無	3:負担する性質でない	「有り」の場合,基準や金額等「無し」の場合,その理由						
始期・終期(年度)	昭和	45	～	終期設定できない場合の理由	消費生活について広く周知啓発する手段として有効であるため				

2. 事業実施に係る資源の投入量【Do】

予算科目	会計	一般会計	款	民生費			社会福祉費			消費生活対策費		H30予算措置時期	当初
				項	目	目	目	目	目				
				H28年度	H29年度	H30年度					H31年度		
現計予算額(A)(単位:千円)				2,809	2,657	2,176			2,176		2,159		
決算額(B)(単位:千円)				2,587	2,246	1,905			1,905				
内訳(単位:千円) ※H28～30→決算内訳, H31→予算内訳	国支出金			0	0	0			0		0		
	県支出金			0	0	0			0		0		
	市債			0	0	0			0		0		
	その他			1,000	1,000	960			960		1,000		
	一般財源			1,587	1,246	945			945		1,159		
主な経費(単位:千円) ※H30→決算,H31→予算								委託料(会場設営・警備)1,506千円		委託料(会場設営・警備)1,705千円			
特記事項(単位:千円) ※繰越,補正,流用,事業統合等													
予算執行残額(単位:千円)			(A)-(B)	222	411	271			271				
人役(単位:人) ※小数点第一位まで	正規職員			1.0	1.0	1.0			1.0		1.0		
	正規職員以外			0.3	0.3	0.3			0.3		0.3		

※決算額(内訳含む。)は四捨五入のため,実際の額とは異なる場合があります。

3. 前年度(H30年度)の事業検証・改善【Check・Action】

主な取り組み内容	「みんなの生活展開催」参加団体数70団体による活動報告書 ステージイベント(音楽,寸劇,ダンス等の披露) 来場者数11,000人		H30年度終了までに把握している環境の変化,障害,課題となっている事項	郊外のショッピングセンター等に人が分散され,大街道商店街等の往来が少なくなっている。			
主な取り組み内容の達成度	→	↑:年度当初目標以上 →:年度当初目標どおり ↓:年度当初目標以下	左記の理由として良かった点,悪かった点など	各団体による展示に工夫がみられ,消費について来場者に周知啓発ができた。			
中核市の実施状況	3:半数以上で実施	事業の独自性	特になし				
類似事業の有無(国,県,民間等)	1:有り	「有り」の場合,事業名・実施主体等	愛媛県・・・「消費者の日」記念集会				
事業の公共性	必要性	2	1:日常生活に不可欠(必需) 2:日常生活に不可欠ではない(選択) 3:どちらにも該当しない	実施主体の妥当性	政策性	2	1:政策的意思決定を要する(政策的) 2:経常業務の度合いが高い(経常的)
	公益性	1	1:より多くの市民に提供(共同型) 2:特定の個人・団体等に提供(個人型) 3:どちらにも該当しない	行政専門性		2	1:専門知識を要する(行政専門型) 2:専門知識をあまり要しない(一般専門型)
施策への貢献度(目的の達成度を含む)	1:貢献している	左記の理由	市民に消費生活に関するさまざまな情報を広く周知することができ,消費者被害の防止を訴えることができた。消費に関する活動を行っている団体が日頃の活動や成果を発表することができた。				
H31年度の目標	来場者の目標数12,000人		H31年度の主な取り組み内容(予定含む)	交通安全教育車を使用しての交通安全教室や,消費,環境,健康に関する71の団体が工夫を凝らしたブース展示を実施し,市民の暮らしに役立つ情報を発信する。		特に環境変化,障害,課題等解決のため,H31年度で取り組む改善策	来場者増員のため,交通安全教育車の特別展示や親子で消費を学ぶことのできるゾーンを設ける。

平成31年度 松山市 事務事業シート <シートA>

評価実施年度	平成31年度	評価対象年度	平成30年度
--------	--------	--------	--------

※シート内で改元日以降の日付を旧元号(平成)で記載している場合は、新元号に読み替えてください。(例:平成31年5月1日→新元号元年5月1日)

H31年度	部局等名	市民部	課等名	市民相談課	担当グループ名	消費生活	連絡先	948-6381	
	部等長名	津田 慎吾	課等長名	高須 篤律	リーダー名	副主幹	吉岡 祐郁	担当者名	主事 岡本 麗加
H30年度	部局等名	市民部	課等名	市民相談課	担当グループ名	消費生活	連絡先	948-6381	
	部等長名	津田 慎吾	課等長名	中野 洋一	リーダー名	副主幹	吉岡 祐郁	担当者名	主任 竹内 透

1. 事業概要【Plan】 ※平成30年度の内容

事務事業名(施策コード)	22231	消費生活モニター事業	事業登録	既存	事業性質	1-1:自治事務(実施規定なし)	事業区分	1:直営	
基本目標	生活に安らぎのあるまち【安全・安心】		笑顔プログラム	個別プログラム	-				
政策	安全に暮らせる環境をつくる				重点プロジェクト	-			
施策	生活安全対策の推進				主な取り組み	-			
主な取り組み	消費者行政の推進		市長公約						
取り組みの柱	消費者被害の未然防止								
総合戦略	基本目標			取組み				(総合戦略) 未来プロジェクト 該当有無	
	政策								
	施策								
総合計画の実施計画掲載有無(H30)	2:無し	重点的取組事業該当有無(H30)	2:無し	(重点該当の場合)	開始年度	平成	終了(予定)年度	平成	
根拠法令,条例,個別計画等	消費者基本法 消費者安全法								
事業の目的(どのような状態にするか)	消費生活モニターから直接意見・要望・苦情などの把握から、消費生活に直結した消費者行政を推進し、市民の健全な消費生活の営みにつなげることを目的とする。								
背景(どのような経緯で開始したか)	市民の消費生活意識の向上を図るとともに、消費者行政の推進に市民の意見を役立てるため、昭和46年に設置した。								
対象(誰を,何を)	対象:消費生活に関心のある市民 任期:2年								
事業内容(どのような活動・手段か)	毎月モニター会議を開催し、消費、健康、環境等、消費生活に関する様々な問題や知識について学習し、消費者としてのスキルアップを図る。 毎月消費生活に関する意見・要望等を「モニター通信」に記載して提出する。 商品量目調査を行い報告する。								
市民や民間等との協働の状況	協働の有無	2:無し	有りの場合、その協働の内容						
事業の周知状況	HP掲載の有無	2:無し	(有りの場合) URL	パンフレット等の有無		2:無し	(有りの場合) 設置場所		
受益者負担の状況	負担の有無	3:負担する性質でない	「有り」の場合、基準や金額等 「無し」の場合、その理由						
始期・終期(年度)	昭和	46	～	終期設定できない場合の理由		消費者行政に関する市民の意見を汲み上げるため、継続実施が必要である。			

2. 事業実施に係る資源の投入量【Do】

予算科目	会計	一般会計	款	民生費		社会福祉費		消費生活対策費		H30予算措置時期	当初
				H28年度	H29年度	H30年度	H31年度				
現計予算額(A)(単位:千円)				242	261			177			141
決算額(B)(単位:千円)				217	147			120			
内訳(単位:千円) ※H28~30→決算内訳, H31→予算内訳	国支出金			0	0			0			0
	県支出金			0	0			0			0
	市債			0	0			0			0
	その他			0	0			0			0
	一般財源			217	147			120			141
主な経費(単位:千円) ※H30→決算,H31→予算								消費生活モニター謝礼 116千円			消費生活モニター謝礼 120千円
特記事項(単位:千円) ※繰越,補正,流用,事業統合等											
予算執行残額(単位:千円)		(A)-(B)		25	114			57			
人役(単位:人) ※小数点第一位まで	正規職員			0.1	0.1			0.1			0.1
	正規職員以外			0.0	0.0			0.0			0.0

※決算額(内訳含む。)は四捨五入のため、実際の額とは異なる場合あり。

3. 前年度(H30年度)の事業検証・改善【Check・Action】

主な取り組み内容	月1回のモニター会議の開催(第24期) 商品量目検査の実施、モニター通信の提出(第24期) 第24期松山市消費生活モニター終了式 第25期松山市消費生活モニター募集		H30年度終了までに把握している環境の変化、障害,課題となっている事項	特に無し		
主な取り組み内容の達成度	→	↑:年度当初目標以上 →:年度当初目標どおり ↓:年度当初目標以下	左記の理由として良かった点,悪かった点など	モニターから多くの意見が寄せられ、今後の消費者行政の参考になった。		
中核市の実施状況	3:半数以上で実施	事業の独自性	特に無し			
類似事業の有無(国,県,民間等)	2:無し	「有り」の場合,事業名・実施主体等				
事業の公共性	必要性	2	1:日常生活に不可欠(必需) 2:日常生活に不可欠ではない(選択) 3:どちらにも該当しない	実施主体の妥当性	2	1:政策的意思決定を要する(政策的) 2:経常業務の度合いが高い(経常的)
	公益性	1	1:より多くの市民に提供(共同型) 2:特定の個人・団体等に提供(個人型) 3:どちらにも該当しない	行政専門性	2	1:専門知識を要する(行政専門型) 2:専門知識をあまり要しない(一般専門型)
施策への貢献度(目的の達成度を含む)	1:貢献している	左記の理由	消費者の地域性や年代により意見や要望を把握し事業の実施に活かすことができた。 消費生活に関する知識を有する人材を育成でき、それぞれの地域の協力員として活動している。			
H31年度の目標	モニター会議の出席や毎月の試買検査を通して、消費生活に関するさまざまな知識を習得してもらうことで、消費者と行政のパイプ役として活躍できるよう育成する。		H31年度の主な取り組み内容(予定含む)	第25期松山市消費生活モニター委嘱式年間6回のモニター会議(座学、施設見学等)を実施 商品量目検査の実施、モニター通信の提出	特に無し	特に環境変化,障害,課題等解決のため,H31年度で取り組む改善策

平成31年度 松山市 事務事業シート <シートA>

評価実施年度	平成31年度	評価対象年度	平成30年度
--------	--------	--------	--------

※シート内で改元日以降の日付を旧元号(平成)で記載している場合は、新元号に読み替えてください。(例:平成31年5月1日→新元号元年5月1日)

H31年度	部局等名	市民部	課等名	市民相談課	担当グループ名	消費生活	連絡先	948-6381	
	部等長名	津田 慎吾	課等長名	高須 篤律	リーダー名	副主幹	吉岡 祐郁	担当者名	主任 竹内 透
H30年度	部局等名	市民部	課等名	市民相談課	担当グループ名	消費生活	連絡先	948-6381	
	部等長名	津田 慎吾	課等長名	中野 洋一	リーダー名	副主幹	吉岡 祐郁	担当者名	主任 竹内 透

1. 事業概要【Plan】 ※平成30年度の内容

事務事業名(施策コード)	22231	計量検査事業	事業登録	既存	事業性質	1-2:自治事務(できる規定あり)	事業区分	1:直営
基本目標	生活に安らぎのあるまち【安全・安心】		笑顔プログラム	個別プログラム		-		
政策	安全に暮らせる環境をつくる			重点プロジェクト		-		
施策	生活安全対策の推進			主な取り組み		-		
主な取り組み	消費者行政の推進		市長公約					
取り組みの柱	消費者被害の未然防止							
総合戦略	基本目標	-	取組み					(総合戦略) 未来プロジェクト 該当有無
	政策	-						
	施策	-						
総合計画の実施計画掲載有無(H30)	2:無し	重点的取組事業該当有無(H30)	2:無し	(重点該当の場合)	開始年度	平成	終了(予定)年度	平成

根拠法令,条例,個別計画等 計量法、計量法に関する各種政省令、松山市計量検定所条例、松山市計量法関係手数料規則

事業の目的(どのような状態にするか)	適正な計量を実施することにより、経済及び文化の向上に寄与することを目的とする。取引・証明に使用する特定計量器の定期検査や計量管理に関する立入検査等を行うことにより、社会における正量取引を確保し、経済基盤の安定につなげる。								
背景(どのような経緯で開始したか)	昭和27年に計量法上の特定市(計量に関する事務を都道府県に代わって行うことができる市)に指定されて以降、市内における特定計量器の定期検査及び立入検査を実施している。なお、計量事務については、平成11年までは、国の機関委任事務であったが、平成12年の地方分権一括法の施行により自治事務となっている。								
対象(誰を、何を)	対象:特定計量器を取引・証明に使用している者 範囲:松山市内								
事業内容(どのような活動・手段か)	特定計量器の定期検査 特定計量器を取引・証明に使用している者を把握(事前調査)、各区域の公民館や支所等に出向いて定期検査を実施する。 商品量目立入検査 市内の食品販売業者(主にスーパーマーケット)をランダムに抽出し、商品の中から計量して販売しているものについて、内容量が適切であるかどうかを検査する。								
市民や民間等との協働の状況	協働の有無	2:無し	有りの場合、その協働の内容						
事業の周知状況	HP掲載の有無	1:有り	(有りの場合) URL	http://www.city.matsuyama.ehime.jp/kurashi/kurashi/shohisha/gyoumu/keiryokensa.html		パンフレット等の有無	1:有り	(有りの場合) 設置場所	消費生活センター
受益者負担の状況	負担の有無	1:有り	「有り」の場合、基準や金額等 「無し」の場合、その理由		特定計量器の定期検査受検者から計量法関係手数料規則に基づいて徴収。				
始期・終期(年度)	昭和	27	～	終期設定できない場合の理由		法定事項に基づき、毎年実施していくべき事業のため			

2. 事業実施に係る資源の投入量【Do】

予算科目	会計	一般会計	款	商工費			目	計量検査所費	H30予算措置時期	当初
				H28年度	H29年度	H30年度				
現計予算額(A)(単位:千円)				4,017	4,131			4,052		5,218
決算額(B)(単位:千円)				3,523	3,825			3,322		
内訳(単位:千円) ※H28~30→決算内訳、 H31→予算内訳			国支出金	0	0			0		0
			県支出金	0	0			0		0
			市債	0	0			0		0
			その他	1,110	1,623			1,094		1,615
			一般財源	2,413	2,202			2,228		3,603
主な経費(単位:千円) ※H30→決算,H31→予算							計量士報酬 822千円 職員賃金 1938千円 旅費 60千円		計量士報酬 891千円 職員賃金 2400千円 旅費 256千円 工事請負費 1039千円	
特記事項(単位:千円) ※繰越,補正,流用,事業統合等										
予算執行残額(単位:千円)		(A)-(B)		494	306			730		
人役(単位:人) ※小数点第一位まで			正規職員	0.4	0.4			0.5		0.5
			正規職員以外	1.3	1.4			1.3		1.3

※決算額(内訳含む。)は四捨五入のため、実際の額とは異なる場合あり。

3. 前年度(H30年度)の事業検証・改善【Check・Action】

主な取り組み内容	・特定計量器定期検査 ・商品量目立入検査 ・計量思想の普及活動 ・松山市計量協会運営事務	H30年度終了までに把握している環境の変化、障害、課題となっている事項	計量士不足が問題となっており、他の自治体も人材の確保、育成の継続性に対し不安を抱いている。また、特定計量器を使用する新規開設した店舗などの把握に苦慮している。	
主な取り組み内容の達成度	→ ↑:年度当初目標以上 →:年度当初目標どおり ↓:年度当初目標以下	左記の理由として良かった点,悪かった点など	順調に実施し進めることができている。	
中核市の実施状況	3:半数以上で実施	事業の独自性	特になし	
類似事業の有無(国,県,民間等)	2:無し	「有り」の場合,事業名・実施主体等		
事業の公共性	必要性	1:日常生活に不可欠(必需) 2:日常生活に不可欠ではない(選択) 3:どちらにも該当しない	実施主体の妥当性	政策性 2 1:政策的意思決定を要する(政策的) 2:経常業務の度合いが高い(経常的)
	公益性	1:より多くの市民に提供(共同型) 2:特定の個人・団体等に提供(個人型) 3:どちらにも該当しない	行政専門性	1 1:専門知識を要する(行政専門型) 2:専門知識をあまり要しない(一般専門型)
施策への貢献度(目的の達成度を含む)	1:貢献している	左記の理由	特定計量器の定期検査を適切に実施することにより、施策はもとより健全な経済活動に寄与している。	
H31年度の目標	・特定計量器定期検査(隔年実施)の継続的な実施→検査戸数463件、検査器数2,018個(平成29年度実績相当数) ・各種立入検査の継続的な実施→立入戸数8件、検査個数452個(平成30年度実績相当数) ・計量に係る啓発活動等の実施→みんなの生活展参加(10月)、計量記念日行事の実施(11月)、計量講習会の開催(3月)	H31年度の主な取組み内容(予定含む)	・特定計量器定期検査 ・商品量目立入検査 ・計量思想の普及活動(計量記念日行事) ・松山市計量協会運営事務	愛媛県や県内特定市(今治市・新居浜市)と情報共有を図る。また、事業所への勧奨を通じて、特定計量器の取引のある新規受検者の把握に努める。

平成31年度 松山市 事務事業シート <シートA>

評価実施年度	平成31年度	評価対象年度	平成30年度
--------	--------	--------	--------

※シート内で改元日以降の日付を旧元号(平成)で記載している場合は、新元号に読み替えてください。(例:平成31年5月1日→新元号元年5月1日)

H31年度	部局等名	市民部	課等名	市民相談課	担当グループ名	消費生活	連絡先	948-6381	
	部等長名	津田 慎吾	課等長名	高須 篤律	リーダー名	副主幹	吉岡 祐郁	担当者名	主任 竹内 透
H30年度	部局等名	市民部	課等名	市民相談課	担当グループ名	消費生活	連絡先	948-6381	
	部等長名	津田 慎吾	課等長名	中野 洋一	リーダー名	副主幹	吉岡 祐郁	担当者名	主任 竹内 透

1. 事業概要【Plan】 ※平成30年度の内容

事務事業名(施策コード)	22231	松山市計量協会運営補助金	事業登録	既存	事業性質	1-1:自治事務(実施規定なし)	事業区分	5:補助金・負担金	
基本目標	生活に安らぎのあるまち【安全・安心】		笑顔プログラム	個別プログラム	-				
政策	安全に暮らせる環境をつくる				重点プロジェクト	-			
施策	生活安全対策の推進				主な取り組み	-			
主な取り組み	消費者行政の推進		市長公約						
取り組みの柱	消費者被害の未然防止								
総合戦略	基本目標			取組み				(総合戦略) 未来プロジェクト 該当有無	
	政策								
	施策								
総合計画の実施計画掲載有無(H30)	2:無し	重点的取組事業該当有無(H30)	2:無し	(重点該当の場合)	開始年度	平成	終了(予定)年度	平成	
根拠法令, 条例, 個別計画等	松山市計量協会会則								
事業の目的(どのような状態にするか)	本市の円滑な計量行政を推進するため、計量思想の普及向上に取り組む松山市計量協会の活動を支援する。								
背景(どのような経緯で開始したか)	昭和38年6月1日に松山市計量協会が設立されたことを契機として、計量思想の普及、計量管理の推進を図るため、団体への支援を行っている。								
対象(誰を、何を)	松山市計量協会								
事業内容(どのような活動・手段か)	「みんなの生活展」に出展 計量記念日行事の実施 一日計量検査所長及び一日計量取締員による商品量目立入検査の実施 計量講習会の実施 啓発パンフレットの配布								
市民や民間等との協働の状況	協働の有無	2:無し	有りの場合、その協働の内容						
事業の周知状況	HP掲載の有無	1:有り	(有りの場合) URL	http://www.city.matsuyama.ehime.jp/kurashi/kurashi/shohisha/gyoumu/keiryokensa.html		パンフレット等の有無	1:有り	(有りの場合) 設置場所	市民相談課内 計量検査所内
受益者負担の状況	負担の有無	3:負担する性質でない	「有り」の場合、基準や金額等「無し」の場合、その理由						
始期・終期(年度)	昭和	38	～	終期設定できない場合の理由		協会費のみの運営が困難なため			

2. 事業実施に係る資源の投入量【Do】

予算科目	会計	一般会計	款	商工費			目	計量検査所費	H30予算措置時期	当初
				H28年度	H29年度	H30年度				
現計予算額(A) (単位:千円)				130	130	130		130		130
決算額(B) (単位:千円)				130	130	130		130		130
内訳(単位:千円) ※H28~30→決算内訳, H31→予算内訳	国支出金			0	0	0		0		0
	県支出金			0	0	0		0		0
	市債			0	0	0		0		0
	その他			0	0	0		0		0
	一般財源			130	130	130		130		130
主な経費(単位:千円) ※H30→決算,H31→予算						運営補助金 130千円		運営補助金 130千円		
特記事項(単位:千円) ※繰越,補正,流用,事業統合等										
予算執行残額(単位:千円)		(A)-(B)		0	0	0		0		0
人役(単位:人) ※小数点第一位まで	正規職員			0.1	0.1	0.1		0.1		0.1
	正規職員以外			0.0	0.0	0.0		0.0		0.0

※決算額(内訳含む。)は四捨五入のため、実際の額とは異なる場合あり。

3. 前年度(H30年度)の事業検証・改善【Check・Action】

主な取組み内容	計量関係功労者表彰、「みんなの生活展」に出展、計量記念日行事の実施、計量講習会の実施、啓発パンフレットの配布、市の計量行政推進に協力など	H30年度終了までに把握している環境の変化、障害、課題となっている事項	会員数の減少			
主な取組み内容の達成度	→ ↑:年度当初目標以上 →:年度当初目標どおり ↓:年度当初目標以下	左記の理由として良かった点,悪かった点など	市民の計量思想の普及や消費者の安全安心が図れた。			
中核市の実施状況	3:半数以上で実施	事業の独自性	特に無し			
類似事業の有無(国,県,民間等)	1:有り	「有り」の場合,事業名・実施主体等	愛媛県計量協会、愛媛県計量士会			
事業の公共性	必要性	3	1:日常生活に不可欠(必需) 2:日常生活に不可欠ではない(選択) 3:どちらにも該当しない	実施主体の妥当性	2	1:政策的意思決定を要する(政策的) 2:経常業務の度合いが高い(経常的)
	公益性	2	1:より多くの市民に提供(共同型) 2:特定の個人・団体等に提供(個人型) 3:どちらにも該当しない	行政専門性	2	1:専門知識を要する(行政専門型) 2:専門知識をあまり要しない(一般専門型)
施策への貢献度(目的の達成度を含む)	1:貢献している	左記の理由	計量分野に関係する個人及び事業所の相互連携を図ることによって、適正計量の実施の確保に寄与している			
H31年度の目標	・市民への計量思想の普及 ・事業所等における適正な計量管理の推進 ・会員相互の連絡協調	H31年度の主な取組み内容(予定含む)	計量関係功労者表彰、計量教室の開催、「みんなの生活展」に出展、計量記念日行事の実施、計量講習会の実施、啓発パンフレットの配布、市の計量行政推進への協力など	特に環境変化、障害、課題等解決のため、H31年度で取り組む改善策	今後松山市計量協会会員の繋がりのある事業所等への啓発活動を検討	

平成31年度 松山市 事務事業シート <シートA>

評価実施年度	平成31年度	評価対象年度	平成30年度
--------	--------	--------	--------

※シート内で改元日以降の日付を旧元号(平成)で記載している場合は、新元号に読み替えてください。(例:平成31年5月1日→新元号元年5月1日)

H31年度	部局等名	市民部	課等名	市民相談課	担当グループ名	消費生活	連絡先	948-6381	
	部等長名	津田 慎吾	課等長名	高須 篤律	リーダー名	副主幹	吉岡 祐郁	担当者名	主事 岡本 麗加
H30年度	部局等名	市民部	課等名	市民相談課	担当グループ名	消費生活	連絡先	948-6381	
	部等長名	津田 慎吾	課等長名	中野 洋一	リーダー名	副主幹	吉岡 祐郁	担当者名	主事 後藤 潤子

1. 事業概要【Plan】 ※平成30年度の内容

事務事業名(施策コード)	22232	消費生活相談事業	事業登録	既存	事業性質	1-4:自治事務(義務規定あり)	事業区分	1:直営	
基本目標	生活に安らぎのあるまち【安全・安心】		笑顔プログラム	個別プログラム	-				
政策	安全に暮らせる環境をつくる			重点プロジェクト	-				
施策	生活安全対策の推進			主な取り組み	-				
主な取り組み	消費者行政の推進		市長公約						
取り組みの柱	消費者被害の救済								
総合戦略	基本目標			取組み				(総合戦略) 未来プロジェクト 該当有無	
	政策								
	施策								
総合計画の実施計画掲載有無(H30)	2:無し	重点的取組事業該当有無(H30)	2:無し	(重点該当の場合)	開始年度	平成	終了(予定)年度	平成	
根拠法令,条例,個別計画等	消費者基本法 消費者安全法 消費者契約法 特定商取引法								
事業の目的(どのような状態にするか)	消費者の権利の確立を図るため市民からの苦情や問合せ等に対し、助言や情報提供の消費生活の向上に必要な啓発活動の実施を目的とする。								
背景(どのような経緯で開始したか)	昭和43年消費者保護基本法の制定により、消費者保護法が地方自治体の職務となり、昭和46年4月に消費者問題に取り組む消費生活係が設置され、消費者啓発に努めてきた。昭和53年からは、消費生活相談員を配置し、市民の消費に関する相談に対応している。								
対象(誰を,何を)	市民全般								
事業内容(どのような活動・手段か)	平成22年から消費生活センターを設置し、5名の消費生活相談員が市民からの消費に関する相談を受け、トラブル解消に向けたアドバイスや、あっせんを行っている。 相談日時:毎週月曜日～金曜日 午前8時30分～午後4時まで 平成28年度相談件数 2,298件 平成29年度相談件数 2,202件 平成30年度相談件数 2,107件								
市民や民間等との協働の状況	協働の有無	2:無し	有りの場合、その協働の内容						
事業の周知状況	HP掲載の有無	1:有り	(有りの場合) URL	http://www.city.matsuyama.ehime.jp/shisei/akukaichiran/siminbu/shouhisenatop.html		パンフレット等の有無	1:有り	(有りの場合) 設置場所	各支所、公民館
受益者負担の状況	負担の有無	3:負担する性質でない	「有り」の場合、基準や金額等 「無し」の場合、その理由						
始期・終期(年度)	昭和	46	～	終期設定できない場合の理由	複雑・多様化する消費生活相談に今後も継続して取り組む必要があるため。				

2. 事業実施に係る資源の投入量【Do】

予算科目	会計	一般会計	款	民生費		社会福祉費		消費生活対策費		H30予算措置時期	当初
				H28年度	H29年度	H30年度	H31年度				
現計予算額(A)(単位:千円)				6,234	6,296			11,028			10,754
決算額(B)(単位:千円)				5,260	5,850			10,195			
内訳(単位:千円) ※H28～30→決算内訳, H31→予算内訳	国支出金		0		0			0			0
	県支出金		980		1,260			2,731			1,601
	市債		0		0			0			0
	その他		0		0			0			0
	一般財源		4,280		4,590			7,464			9,153
主な経費(単位:千円) ※H30→決算,H31→予算								消費生活相談員報酬 8,582千円 旅費 243千円 消耗品費 74千円			消費生活相談員報酬 9,073千円 旅費 260千円 消耗品費 46千円
特記事項(単位:千円) ※繰越,補正,流用,事業統合等								「消費者行政活性化事業」と統合			
予算執行残額(単位:千円)		(A)-(B)		974	446			833			
人役(単位:人) ※小数点第一位まで	正規職員			0.5	0.5			0.5			0.5
	正規職員以外			5.6	5.6			5.6			5.6

※決算額(内訳含む。)は四捨五入のため、実際の額とは異なる場合あり。

3. 前年度(H30年度)の事業検証・改善【Check・Action】

主な取り組み内容	市民から消費に関するトラブルの相談や、解決のためのあっせんを行っている。		H30年度終了までに把握している環境の変化、障害、課題となっている事項	悪質商法の手口は年々巧妙化し、高齢者の被害増加が懸念される。消費者ホットライン(188)の認知が高くなり、愛媛県消費生活センターが受けていた松山市分の相談が松山市消費生活センターに直接かかるようになった。		
主な取り組み内容の達成度	→	↑:年度当初目標以上 →:年度当初目標どおり ↓:年度当初目標以下	左記の理由として良かった点,悪かった点など	相談員のレベルアップを図り、相談能力の向上を図った。		
中核市の実施状況	3:半数以上で実施	事業の独自性	特に無し			
類似事業の有無(国,県,民間等)	1:有り	「有り」の場合,事業名・実施主体等	愛媛県のセンターでは、県内の相談について応じている。			
事業の公共性	必要性	1:日常生活に不可欠(必需) 2:日常生活に不可欠ではない(選択) 3:どちらにも該当しない	実施主体の妥当性	政策性	2	1:政策的意思決定を要する(政策的) 2:経常業務の度合いが高い(経常的)
	公益性	1:より多くの市民に提供(共同型) 2:特定の個人・団体等に提供(個人型) 3:どちらにも該当しない		行政専門性	1	1:専門知識を要する(行政専門型) 2:専門知識をあまり要しない(一般専門型)
施策への貢献度(目的の達成度を含む)	1:貢献している	左記の理由	市民の相談に対応し、トラブルの解決に努めている。 市民の安全安心に貢献している。			
H31年度の目標	消費生活相談員が研修等によりスキルアップを図り、消費者トラブルの解決に努める。		H31年度の主な取り組み内容(予定含む)	国民生活センター主催の研修への参加(5回)	特に環境変化,障害,課題等解決のため,H31年度で取り組む改善策	民生児童委員,地域包括支援センターとの連携を密にし、消費者被害の早期発見,問題解決を図る取り組みを行う。

平成31年度 松山市 事務事業シート <シートA>

評価実施年度	平成31年度	評価対象年度	平成30年度
--------	--------	--------	--------

※シート内で改元日以降の日付を旧元号(平成)で記載している場合は、新元号に読み替えてください。(例:平成31年5月1日→新元号元年5月1日)

H31年度	部局等名	市民部	課等名	市民相談課	担当グループ名	消費生活	連絡先	948-6381	
	部等長名	津田 慎吾	課等長名	高須 篤律	リーダー名	副主幹	吉岡 祐郁	担当者名	主事 岡本 麗加
H30年度	部局等名	市民部	課等名	市民相談課	担当グループ名	消費生活	連絡先	948-6381	
	部等長名	津田 慎吾	課等長名	中野 洋一	リーダー名	副主幹	吉岡 祐郁	担当者名	主事 後藤 潤子

1. 事業概要【Plan】 ※平成30年度の内容

事務事業名(施策コード)	22232	多重債務相談事業	事業登録	既存	事業性質	1-1:自治事務(実施規定なし)	事業区分	1:直営	
基本目標	生活に安らぎのあるまち【安全・安心】		笑顔プログラム	個別プログラム	-				
政策	安全に暮らせる環境をつくる			重点プロジェクト	-				
施策	生活安全対策の推進			主な取り組み	-				
主な取り組み	消費者行政の推進		市長公約						
取り組みの柱	消費者被害の救済								
総合戦略	基本目標	-		取組み	-			(総合戦略) 未来プロジェクト 該当有無	
	政策	-			-				
	施策	-			-				
総合計画の実施計画掲載有無(H30)	2:無し	重点的取組事業該当有無(H30)	2:無し	(重点該当の場合)	開始年度	平成	終了(予定)年度	平成	
根拠法令,条例,個別計画等	消費者基本法 消費者安全法 消費者契約法								
事業の目的(どのような状態にするか)	弁護士、ファイナンシャルプランナーによる多重債務相談を実施し、多重債務者の生活再建のサポートにつなげることを目的とする。								
背景(どのような経緯で開始したか)	平成19年4月に「多重債務改善プログラム」(金融庁)が示され、各自自治体での「丁寧」に事情を聴いてアドバイスを行う相談体制、内容の充実が要請され、この問題に対する積極的な対応が求められた。								
対象(誰を、何を)	多重債務に陥っている市民								
事業内容(どのような活動・手段か)	弁護士、ファイナンシャルプランナーが多重債務者の債務状況の把握及び、債務整理のための方法(自己破産、調停、任意整理等)をアドバイスし、法テラスの紹介、引き継ぎ等による問題解決を図る。 ファイナンシャルプランナー相談:毎月第1、第3火曜日 13:30~16:00 1回1時間 弁護士相談:毎月第2、第4水曜日 13:30~16:00 1回30分								
市民や民間等との協働の状況	協働の有無	2:無し	有りの場合、その協働の内容						
事業の周知状況	HP掲載の有無	1:有り	(有りの場合) URL	http://www.city.matsuyama.ehime.jp/shisei/akukaichiran/siminbu/shouhisenatop.html		パンフレット等の有無	1:有り	(有りの場合) 設置場所	各支所
受益者負担の状況	負担の有無	3:負担する性質でない	「有り」の場合、基準や金額等 「無し」の場合、その理由						
始期・終期(年度)	平成	21	~	終期設定できない場合の理由		生活困窮者支援法の施行により多重債務相談の需要は高まっている。			

2. 事業実施に係る資源の投入量【Do】

予算科目	会計	一般会計	款	民生費	項	社会福祉費	目	消費生活対策費	H30予算措置時期	
									H28年度	H29年度
現計予算額(A)(単位:千円)				1,600		1,560		720		720
決算額(B)(単位:千円)				1,480		1,450		710		
内訳(単位:千円) ※H28~30→決算内訳, H31→予算内訳	国支出金			0		0		0		0
	県支出金			500		510		0		0
	市債			0		0		0		0
	その他			0		0		0		0
	一般財源			980		940		710		720
主な経費(単位:千円) ※H30→決算,H31→予算						弁護士謝礼 480千円 ファイナンシャルプランナー謝礼 230千円		弁護士謝礼 480千円 ファイナンシャルプランナー謝礼 240千円		
特記事項(単位:千円) ※繰越,補正,流用,事業統合等										
予算執行残額(単位:千円)		(A)-(B)		120		110		10		
人役(単位:人) ※小数点第一位まで	正規職員			0.1		0.1		0.1		0.1
	正規職員以外			0.0		0.0		0.0		0.0

※決算額(内訳含む。)は四捨五入のため、実際の額とは異なる場合あり。

3. 前年度(H30年度)の事業検証・改善【Check・Action】

主な取り組み内容	弁護士、ファイナンシャルプランナーによる多重債務相談、家計相談の実施		H30年度終了までに把握している環境の変化、障害、課題となっている事項	貸金業法の改正等により、多重債務者数は減少してきているが、経済状況の変化から、潜在的な多重債務者は多い。生活困窮者の生活改善の役割も担っており、家計相談の重要性が高まっている。		
主な取り組み内容の達成度	→	↑:年度当初目標以上 →:年度当初目標どおり ↓:年度当初目標以下	左記の理由として良かった点,悪かった点など	専門の相談員が解決に向けたアドバイスを行い、法的な手続きが必要な相談者は法テラスに引継eq@。		
中核市の実施状況	3:半数以上で実施	事業の独自性	特に無し			
類似事業の有無(国,県,民間等)	1:有り	「有り」の場合,事業名・実施主体等	県消費生活センター、消費者相談窓口でも同様の相談を実施している。			
事業の公共性	必要性	2	1:日常生活に不可欠(必需) 2:日常生活に不可欠ではない(選択) 3:どちらにも該当しない	実施主体の妥当性	2	1:政策的意思決定を要する(政策的) 2:経常業務の度合いが高い(経常的)
	公益性	1	1:より多くの市民に提供(共同型) 2:特定の個人・団体等に提供(個人型) 3:どちらにも該当しない	行政専門性	1	1:専門知識を要する(行政専門型) 2:専門知識をあまり要しない(一般専門型)
施策への貢献度(目的の達成度を含む)	1:貢献している	左記の理由	多重債務に悩む市民の問題解決を図り生活安定を図った。			
H31年度の目標	多重債務相談の実施を周知するとともに、関係各課と連携し、多重債務者、生活困窮者の問題解決に努める。		H31年度の主な取組み内容(予定含む)	弁護士、ファイナンシャルプランナーによる多重債務相談、家計相談の実施	特に環境変化、障害、課題等解決のため、H31年度で取り組む改善策	貸金業法の改正等により、多重債務者数は減少してきているが、経済状況の変化から、潜在的な多重債務者は多い。生活困窮者の生活改善の役割も担っており、家計相談の重要性が高まっていることから、引き続き相談業務に取り組む。

平成31年度 松山市 事務事業シート <シートB>

評価実施年度	平成31年度	評価対象年度	平成30年度
--------	--------	--------	--------

※シート内で改元日以降の日付を旧元号(平成)で記載している場合は、新元号に読み替えてください。(例:平成31年5月1日→新元号元年5月1日)

H31年度	部局等名	市民部	課等名	市民相談課	担当グループ名	市民相談	連絡先	948-6447	
	部等長名	津田 慎吾	課等長名	高須 篤律	リーダー名	主幹	担当者名	主事	浅岡 しづか
H30年度	部局等名	市民部	課等名	市民相談課	担当グループ名	市民相談	連絡先	948-6447	
	部等長名	津田 慎吾	課等長名	中野 洋一	リーダー名	主幹	担当者名	主事	岡本 麗加

1. 事業概要【Plan】 ※平成30年度の内容

事務事業名(施策コード)	61212	市長へのわがまちメール	事業登録	既存	事業性質	1-1:自治事務(実施規定なし)	事業区分	1:直営
基本目標	市民とつくる自立したまち【自治・行政】		笑顔プログラム		個別プログラム	-		
政策	市民参画を推進する				重点プロジェクト	-		
施策	市民参画による政策形成				主な取り組み	-		
主な取り組み	市政参画機会の充実		市長公約					
取り組みの柱	市民の提言機会の充実							
総合戦略	基本目標	-	取組み					(総合戦略) 未来プロジェクト 該当有無
	政策	-						
	施策	-						
総合計画の実施計画掲載有無(H30)	1:有り	重点的取組事業該当有無(H30)	2:無し	(重点該当の場合)	開始年度	平成	終了(予定)年度	平成

根拠法令,条例,個別計画等									
事業の目的(どのような状態にするか)	市民の市政参加機会の充実を図ることを目的とする。								
背景(どのような経緯で開始したか)	市民が市政に提言できる機会の充実を図ることを目的に開始した。								
対象(誰を,何を)	市政に対してご意見や提言をいただける方が対象								
事業内容(どのような活動・手段か)	専用はがき・eメール・ファクス等で寄せられる市民からの意見や提言などについて市が検討を行い、その結果を提案者に送付する。また、意見等のデータを集約し多様化する市民ニーズの把握に努め、市民の声を政策に反映させる。								
市民や民間等との協働の状況	協働の有無	2:無し	有りの場合、その協働の内容						
事業の周知状況	HP掲載の有無	1:有り	(有りの場合) URL	http://www.city.matsuyama.ehime.jp/wagamachi/index.html		パンフレット等の有無	1:有り	(有りの場合) 設置場所	各支所、各公民館
受益者負担の状況	負担の有無	3:負担する性質でない	「有り」の場合、基準や金額等 「無し」の場合、その理由						
始期・終期(年度)	平成	12	～	終期設定できない場合の理由				市民からの意見・提言をいただく必要があるため。	

2. 事業実施に係る資源の投入量【Do】

予算科目	会計	一般会計	款	総務費		目	広報広聴費	H30予算措置時期	
				H28年度	H29年度			H30年度	H31年度
現計予算額(A)(単位:千円)				240	4,395		1,260		1,261
決算額(B)(単位:千円)				211	2,560		1,259		
内訳(単位:千円) ※H28～30→決算内訳, H31→予算内訳	国支出金			0	0		0		0
	県支出金			0	0		0		0
	市債			0	0		0		0
	その他			0	0		0		0
	一般財源			211	2,560		1,259		1,261
主な経費(単位:千円) ※H30→決算,H31→予算						システム機器リース料 1,025千円		システム機器リース料 1,026千円	
特記事項(単位:千円) ※繰越,補正,流用,事業統合等									
予算執行残額(単位:千円)		(A)-(B)		29	1,835		1		
人役(単位:人) ※小数点第一位まで	正規職員			0.6	1.4		1.4		1.4
	正規職員以外			0.8	0.0		0.0		0.0

※決算額(内訳含む。)は四捨五入のため、実際の額とは異なる場合あり。

3. 前年度(H30年度)の事業検証・改善【Check・Action】

主な取り組み内容	市政へのご提言をいただいたうち、施策反映できたものを、市のホームページに掲載した。		H30年度終了までに把握している環境の変化、障害、課題となっている事項	特に無し	
主な取り組み内容の達成度	↓	↑:年度当初目標以上 →:年度当初目標どおり ↓:年度当初目標以下	左記の理由として良かった点,悪かった点など	昨年度より提言件数は少なくなっているが、提言に対し適切に対応できたため。	
中核市の実施状況	3:半数以上で実施	事業の独自性	メールアドレス及びファクス番号のみの投稿者に対しても、返信できるものについては回答している。		
類似事業の有無(国,県,民間等)	2:無し	「有り」の場合,事業名・実施主体等			
事業の公共性	必要性	2	1:日常生活に不可欠(必需) 2:日常生活に不可欠ではない(選択) 3:どちらにも該当しない	実施主体の妥当性	1:政策的意思決定を要する(政策的) 2:経常業務の度合いが高い(経常的)
	公益性	1	1:より多くの市民に提供(共同型) 2:特定の個人・団体等に提供(個人型) 3:どちらにも該当しない	行政専門性	1:専門知識を要する(行政専門型) 2:専門知識をあまり要しない(一般専門型)
施策への貢献度(目的の達成度を含む)	1:貢献している	左記の理由	意見、提言の一部が市の施策に反映されている。		
H31年度の目標	継続して市政への意見や提言をいただく手法として活用する。		H31年度の主な取り組み内容(予定含む)	市の施策反映につなげる。意見や提言を市のホームページに掲載する。年2回施策反映に至った事例をホームページに掲載する。	特に環境変化,障害,課題等解決のため,H31年度で取り組む改善策

【活動指標】とは…事業の具体的な活動量(アウトプット/「市」が何をしたか)

【成果指標】とは…事業実施により得られる成果(アウトカム/活動の結果、「市民等」がどうなったか)

<業績の分析>

目標達成度	指標名	単位	区分	H28年度	H29年度	H30年度	H31年度	R2年度	最終目標		
活動指標 (3つまで設定可)			目標値						目標値		
			実績値						達成年度		
			% 達成度								
	指標の種類				最終目標値の設定の考え方						
	本指標の設定理由										
				目標値						目標値	
				実績値						達成年度	
				% 達成度							
	指標の種類				最終目標値の設定の考え方						
	本指標の設定理由										
				目標値						目標値	
				実績値						達成年度	
% 達成度											
指標の種類				最終目標値の設定の考え方							
本指標の設定理由											
成果指標 (3つまで設定可)	提言件数	件	目標値	1,450	1,100	1,120	1,140	1,160	目標値	1,200	
			実績値	1,075	1,031	959			達成年度	R4年度	
			% 達成度	74%	94%	86%					
	指標の種類	1:単年度での増加を目指す指標			最終目標値の設定の考え方		第6次松山市総合計画 前期基本計画を振り返り、過去4年間の実績値を踏まえ、次の平成34年度の目標件数を設定				
	本指標の設定理由	本事業の目的としている指標であるため。									
				目標値						目標値	
				実績値						達成年度	
				% 達成度							
	指標の種類				最終目標値の設定の考え方						
	本指標の設定理由										
				目標値						目標値	
				実績値						達成年度	
% 達成度											
指標の種類				最終目標値の設定の考え方							
本指標の設定理由											
上記指標の実績に対する評価(達成又は未達成要因の分析)	活動指標										
	成果指標	市民の皆さんからの投稿であり、意見・苦情が増えたから目標数値を達成したというものではないが、ここ数年の提言件数は横ばいまたは減少傾向にある。ただ、提言の中には、既に市が事業計画しているものや逆に市の業務でない問合せも多く含んでいるため、指標はあくまで目安として考えるべきである。									
上記の指標以外に、指標では表すことができない定性的な成果がある場合、その内容											

平成31年度 松山市 事務事業シート <シートA>

評価実施年度	平成31年度	評価対象年度	平成30年度
--------	--------	--------	--------

※シート内で改元日以降の日付を旧元号(平成)で記載している場合は、新元号に読み替えてください。(例:平成31年5月1日→新元号元年5月1日)

H31年度	部局等名	市民部	課等名	市民相談課	担当グループ名	市民相談	連絡先	948-6447
	部等長名	津田 慎吾	課等長名	高須 篤律	リーダー名	主幹	担当者名	主事 浅岡 しづか
H30年度	部局等名	市民部	課等名	市民相談課	担当グループ名	市民相談	連絡先	948-6447
	部等長名	津田 慎吾	課等長名	中野 洋一	リーダー名	主幹	担当者名	主事 岡本 麗加

1. 事業概要【Plan】 ※平成30年度の内容

事務事業名(施策コード)	61212	一般広聴事業	事業登録	既存	事業性質	3:その他	事業区分	1:直営
基本目標	市民とつくる自立したまち【自治・行政】		笑顔プログラム	個別プログラム	-			
政策	市民参画を推進する			重点プロジェクト	-			
施策	市民参画による政策形成			主な取り組み	-			
主な取り組み	市政参画機会の充実		市長公約					
取り組みの柱	市民の提言機会の充実							
総合戦略	基本目標	-		取り組み	-			(総合戦略) 未来プロジェクト 該当有無
	政策	-			-			
	施策	-			-			
総合計画の実施計画掲載有無(H30)	2:無し	重点的取組事業該当有無(H30)	2:無し	(重点該当の場合)	開始年度	平成	終了(予定)年度	平成
根拠法令,条例,個別計画等								
事業の目的(どのような状態にするか)	案内機能や相談機能を含めた親切で分かりやすい広聴業務を目的とする。							
背景(どのような経緯で開始したか)	市民からの市政に関する意見や要望等に対して広聴の姿勢で臨み、収集した情報を担当課へ提供し今後の業務の参考にするために、広聴業務を開始した。							
対象(誰を,何を)	市民全般							
事業内容(どのような活動・手段か)	市民の皆さんからの問い合わせに対し、適切に市役所の窓口や各種相談窓口を案内する。市民の皆さんからいただいた意見について、関係する担当課へ情報提供を行うとともに、必要に応じて回答依頼を行う。							
市民や民間等との協働の状況	協働の有無	2:無し	有りの場合、その協働の内容					
事業の周知状況	HP掲載の有無	2:無し	(有りの場合) URL		パンフレット等の有無	2:無し	(有りの場合) 設置場所	
受益者負担の状況	負担の有無	3:負担する性質でない	「有り」の場合、基準や金額等「無し」の場合、その理由					
始期・終期(年度)	~		終期設定できない場合の理由		市民の皆さんからの問い合わせに対応するため。			

2. 事業実施に係る資源の投入量【Do】

予算科目	会計	一般会計	款	総務費			目	広報広聴費	H30予算措置時期	当初
				H28年度	H29年度	H30年度				
現計予算額(A)(単位:千円)				172	125		112			111
決算額(B)(単位:千円)				145	111		107			
内訳(単位:千円) ※H28~30→決算内訳, H31→予算内訳	国支出金			0	0		0			0
	県支出金			0	0		0			0
	市債			0	0		0			0
	その他			0	0		0			0
	一般財源			145	111		107			111
主な経費(単位:千円) ※H30→決算,H31→予算						コピー用紙等消耗品 107千円				コピー用紙等消耗品 108千円
特記事項(単位:千円) ※繰越,補正,流用,事業統合等										
予算執行残額(単位:千円)		(A)-(B)		27	14		5			
人役(単位:人) ※小数点第一位まで	正規職員			0.1	0.1		0.1			0.1
	正規職員以外			0.0	0.0		0.0			0.0

※決算額(内訳含む。)は四捨五入のため、実際の額とは異なる場合あり。

3. 前年度(H30年度)の事業検証・改善【Check・Action】

主な取り組み内容	市民からの問い合わせに対して窓口等を案内するとともに、いただいた意見を担当課に適切につなげる。		H30年度終了までに把握している環境の変化, 障害,課題となっている事項	特に無し
主な取り組み内容の達成度	→	↑:年度当初目標以上 →:年度当初目標どおり ↓:年度当初目標以下	左記の理由として良かった点,悪かった点など	特に無し
中核市の実施状況	3:半数以上で実施	事業の独自性	特に無し	
類似事業の有無(国,県,民間等)	2:無し	「有り」の場合,事業名・実施主体等		
事業の公共性	必要性	2	1:日常生活に不可欠(必需) 2:日常生活に不可欠ではない(選択) 3:どちらにも該当しない	実施主体の妥当性
	公益性	1	1:より多くの市民に提供(共同型) 2:特定の個人・団体等に提供(個人型) 3:どちらにも該当しない	行政専門性
施策への貢献度(目的の達成度を含む)	1:貢献している	左記の理由	市民からの問い合わせや要望に可能な限り応えている。	
H31年度の目標	市政への意見・提言については、わがまちメールを案内することで、市の施策に反映させる。市民からの問い合わせ等については、担当課や各種相談窓口を案内することで、市民の疑問に答えていく。		H31年度の主な取り組み内容(予定含む)	市民からいただいた意見を適切な窓口につなげ、市政に反映させる。 特に環境変化,障害,課題等解決のため,H31年度で取り組む改善策

平成31年度 松山市 事務事業シート <シートA>

評価実施年度	平成31年度	評価対象年度	平成30年度
--------	--------	--------	--------

※シート内で改元日以降の日付を旧元号(平成)で記載している場合は、新元号に読み替えてください。(例:平成31年5月1日→新元号元年5月1日)

H31年度	部局等名	市民部	課等名	市民相談課	担当グループ名	市民相談	連絡先	948-6447
	部等長名	津田 慎吾	課等長名	高須 篤律	リーダー名	主幹	担当者名	主事 浅岡 しづか
H30年度	部局等名	市民部	課等名	市民相談課	担当グループ名	市民相談	連絡先	948-6447
	部等長名	津田 慎吾	課等長名	中野 洋一	リーダー名	主幹	担当者名	主事 岡本 麗加

1. 事業概要【Plan】 ※平成30年度の内容

事務事業名(施策コード)	61222	市民便利帳発行事業	事業登録	既存	事業性質	3:その他	事業区分	7:その他
基本目標	市民とつくる自立したまち【自治・行政】		笑顔プログラム	個別プログラム	-			
政策	市民参画を推進する			重点プロジェクト	-			
施策	市民参画による政策形成			主な取り組み	-			
主な取り組み	行政情報の発信		市長公約					
取り組みの柱	市政情報の提供手段の充実							
総合戦略	基本目標	-		取り組み	-			(総合戦略) 未来プロジェクト 該当有無
	政策	-			-			
	施策	-			-			
総合計画の実施計画掲載有無(H30)	2:無し	重点的取組事業該当有無(H30)	2:無し	(重点該当の場合)	開始年度	平成	終了(予定)年度	平成
根拠法令,条例,個別計画等								
事業の目的(どのような状態にするか)	市民生活に関わりの深い窓口業務を中心とした松山市の行政情報を掲載した市民便利帳を発行し、転入者や要望のある市民の皆さんに配付することを目的とする。							
背景(どのような経緯で開始したか)	市民が、市政情報や地域の生活情報を簡単に取得したい要望があったため。							
対象(誰を,何を)	市民全般							
事業内容(どのような活動・手段か)	市政情報や地域の生活情報も盛り込んだ、市民便利帳として転入者と希望者に配付している。							
市民や民間等との協働の状況	協働の有無	1:有り	有りの場合、その協働の内容	広告収入による市民便利帳の官民協働発行				
事業の周知状況	HP掲載の有無	1:有り	(有りの場合) URL	https://www.city.matsuyama.shime.jp/shisei/koho/siminbenriyou.html	パンフレット等の有無	2:無し	(有りの場合) 設置場所	
受益者負担の状況	負担の有無	2:無し	「有り」の場合、基準や金額等「無し」の場合、その理由	広告収入により印刷経費を賅っているため				
始期・終期(年度)	昭和	51	～	終期設定できない場合の理由	市民サービスや利便性のため継続実施する必要がある			

2. 事業実施に係る資源の投入量【Do】

予算科目	会計	款	項			目		H30予算措置時期	
			H28年度	H29年度	H30年度	H31年度			
現計予算額(A)(単位:千円)			0	0	0	0	0	0	
決算額(B)(単位:千円)			0	0	0	0	0	0	
内訳(単位:千円) ※H28~30→決算内訳, H31→予算内訳	国支出金		0	0	0	0	0	0	
	県支出金		0	0	0	0	0	0	
	市債		0	0	0	0	0	0	
	その他		0	0	0	0	0	0	
	一般財源		0	0	0	0	0	0	
主な経費(単位:千円) ※H30→決算,H31→予算									
特記事項(単位:千円) ※繰越,補正,流用,事業統合等									
予算執行残額(単位:千円)	(A)-(B)		0	0	0	0	0	0	
人役(単位:人) ※小数点第一位まで	正規職員		0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	
	正規職員以外		0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	

※決算額(内訳含む。)は四捨五入のため、実際の額とは異なる場合あり。

3. 前年度(H30年度)の事業検証・改善【Check・Action】

主な取り組み内容	市民便利帳の発行 市民課、支所、サービスセンターへの窓口配付		H30年度終了までに把握している環境の変化、障害、課題となっている事項	特に無し
主な取り組み内容の達成度	→	↑:年度当初目標以上 →:年度当初目標どおり ↓:年度当初目標以下	左記の理由として良かった点,悪かった点など	計画通り発行できた。
中核市の実施状況	3:半数以上で実施	事業の独自性	特に無し	
類似事業の有無(国,県,民間等)	2:無し	「有り」の場合,事業名・実施主体等		
事業の公共性	必要性	2	1:日常生活に不可欠(必需) 2:日常生活に不可欠ではない(選択) 3:どちらにも該当しない	実施主体の妥当性
	公益性	1	1:より多くの市民に提供(共同型) 2:特定の個人・団体等に提供(個人型) 3:どちらにも該当しない	行政専門性
施策への貢献度(目的の達成度を含む)	1:貢献している	左記の理由	転入者を中心に松山市の行政情報を分りやすく提供できた。	
H31年度の目標	20,000部を発行し、市役所・支所等で配布する。	H31年度の主な取り組み内容(予定含む)	23,000部を発行 市民課、支所、サービスセンターの窓口で配付 ホームページに掲載	特に環境変化,障害,課題等解決のため,H31年度で取り組む改善策 特に無し

平成31年度 松山市 事務事業シート <シートB>

評価実施年度	平成31年度	評価対象年度	平成30年度
--------	--------	--------	--------

※シート内で改元日以降の日付を旧元号(平成)で記載している場合は、新元号に読み替えてください。(例:平成31年5月1日→新元号元年5月1日)

H31年度	部局等名	市民部	課等名	市民相談課	担当グループ名	市民相談	連絡先	948-6447
	部等長名	津田 慎吾	課等長名	高須 篤律	リーダー名	主幹	担当者名	主事 浅岡 しづか
H30年度	部局等名	市民部	課等名	市民相談課	担当グループ名	市民相談	連絡先	948-6447
	部等長名	津田 慎吾	課等長名	中野 洋一	リーダー名	主幹	担当者名	主事 岡本 麗加

1. 事業概要【Plan】 ※平成30年度の内容

事務事業名(施策コード)	62251	市民相談事業	事業登録	既存	事業性質	1-1:自治事務(実施規定なし)	事業区分	1:直営
基本目標	市民とつくる自立したまち【自治・行政】		笑顔プログラム		個別プログラム	-		
政策	地方分権社会を推進する				重点プロジェクト	-		
施策	効率的な行政運営の推進				主な取り組み	-		
主な取り組み	手続きの利便性の向上		市長公約					
取り組みの柱	窓口サービスや支所機能の充実							
総合戦略	基本目標	-	取組み	-			(総合戦略) 未来プロジェクト 該当有無	-
	政策	-						
	施策	-						
総合計画の実施計画掲載有無(H30)	1:有り	重点的取組事業該当有無(H30)	2:無し	(重点該当の場合)	開始年度	平成	終了(予定)年度	平成

根拠法令, 条例, 個別計画等								
-----------------	--	--	--	--	--	--	--	--

事業の目的(どのような状態にするか)	日常生活の悩みごとの解消に努め、市民サービスの充実を図ることを目的とする。								
背景(どのような経緯で開始したか)	市民からの日常生活の悩みごとや困りごとの相談に対する助言を行うために開始した。								
対象(誰を,何を)	市民全般								
事業内容(どのような活動・手段か)	日常生活での一般的な困りごとの相談に応じる。また、弁護士、司法書士、土地家屋調査士やファイナンシャルプランナーによる専門的な相談も実施する。								
市民や民間等との協働の状況	協働の有無	2:無し	有りの場合、その協働の内容						
事業の周知状況	HP掲載の有無	1:有り	(有りの場合) URL	http://www.city.matsuyama.ehime.jp/kurashi/soudan/shiminsoudan.html		パンフレット等の有無	2:無し	(有りの場合) 設置場所	
受益者負担の状況	負担の有無	3:負担する性質でない	「有り」の場合、基準や金額等「無し」の場合、その理由						
始期・終期(年度)	平成	21	～	終期設定できない場合の理由				市民の日常生活における悩みごとの解決に取り組むため	

2. 事業実施に係る資源の投入量【Do】

予算科目	会計	一般会計	款	民生費		社会福祉費		市民生活費		H30予算措置時期	当初
				H28年度	H29年度	H30年度		H31年度			
現計予算額(A)(単位:千円)				10,044	9,623			12,420			9,641
決算額(B)(単位:千円)				9,568	9,388			8,690			
内訳(単位:千円) ※H28~30→決算内訳, H31→予算内訳	国支出金			0	0			0			0
	県支出金			0	0			0			0
	市債			0	0			0			0
	その他			0	0			0			0
	一般財源			9,568	9,388			8,690			9,641
主な経費(単位:千円) ※H30→決算,H31→予算						報酬4,489千円 報償3,078千円				報酬5,092千円 報償3,312千円	
特記事項(単位:千円) ※繰越,補正,流用,事業統合等						流用による減あり					
予算執行残額(単位:千円)			(A)-(B)	476	235			3,730			
人役(単位:人) ※小数点第一位まで	正規職員			0.5	0.5			0.5			0.5
	正規職員以外			0.0	0.0			0.0			0.0

※決算額(内訳含む。)は四捨五入のため、実際の額とは異なる場合あり。

3. 前年度(H30年度)の事業検証・改善【Check・Action】

主な取り組み内容	市民相談 弁護士相談、司法書士相談、登記・境界相談の実施		H30年度終了までに把握している環境の変化、障害、課題となっている事項	市民の多様化するニーズへの対応		
主な取り組み内容の達成度	→	↑:年度当初目標以上 →:年度当初目標どおり ↓:年度当初目標以下	左記の理由として良かった点,悪かった点など	相談に対し、適切に対応ができたため		
中核市の実施状況	3:半数以上で実施	事業の独自性	特に無し			
類似事業の有無(国,県,民間等)	1:有り	「有り」の場合,事業名・実施主体等	弁護士会、司法書士会、土地家屋調査士会			
事業の公共性	必要性	1:日常生活に不可欠(必需) 2:日常生活に不可欠ではない(選択) 3:どちらにも該当しない	実施主体の妥当性	政策性	2	1:政策的意思決定を要する(政策的) 2:経常業務の度合いが高い(経常的)
	公益性	1:より多くの市民に提供(共同型) 2:特定の個人・団体等に提供(個人型) 3:どちらにも該当しない		行政専門性	1	1:専門知識を要する(行政専門型) 2:専門知識をあまり要しない(一般専門型)
施策への貢献度(目的の達成度を含む)	1:貢献している	左記の理由	市民サービスの向上に貢献した。			
H31年度の目標	市民の方からの相談内容を適正に把握し、専門的な法律相談につなぐ。		H31年度の主な取り組み内容(予定含む)	市民相談(弁護士相談、司法書士相談、登記・境界相談)の実施	特に環境変化,障害,課題等解決のため,H31年度で取り組む改善策	市民ニーズに応じた相談体制の整備

【活動指標】とは…事業の具体的な活動量(アウトプット/「市」が何をしたか)

【成果指標】とは…事業実施により得られる成果(アウトカム/活動の結果、「市民等」がどうなったか)

<業績の分析>

目標達成度	指標名	単位	区分	H28年度	H29年度	H30年度	H31年度	R2年度	最終目標		
活動指標 (3つまで設定可)	相談件数	件	目標値	5,000	5,000	5,000	5,000	5,000	目標値	5,000	
			実績値	5,245	4,344	4,276			達成年度	R2年度	
			% 達成度	104	86	85					
	指標の種類	5:現状維持を目指す指標(増を良しとする)						最終目標値の設定の考え方	市民相談や弁護士相談、司法書士相談、登記・境界相談での相談対応件数を目標とする。		
	本指標の設定理由	具体的な数値による検証ができるため									
				目標値						目標値	
				実績値						達成年度	
				% 達成度							
	指標の種類							最終目標値の設定の考え方			
	本指標の設定理由										
				目標値						目標値	
				実績値						達成年度	
% 達成度											
指標の種類							最終目標値の設定の考え方				
本指標の設定理由											
成果指標 (3つまで設定可)			目標値						目標値		
			実績値						達成年度		
			% 達成度								
	指標の種類							最終目標値の設定の考え方			
	本指標の設定理由										
				目標値						目標値	
				実績値						達成年度	
				% 達成度							
	指標の種類							最終目標値の設定の考え方			
	本指標の設定理由										
	上記指標の実績に対する評価(達成又は未達成要因の分析)	活動指標	概ね達成できた。								
		成果指標									
上記の指標以外に、指標では表すことができない定性的な成果がある場合、その内容											

平成31年度 松山市 事務事業シート <シートB>

評価実施年度	平成31年度	評価対象年度	平成30年度
--------	--------	--------	--------

※シート内で改元日以降の日付を旧元号(平成)で記載している場合は、新元号に読み替えてください。(例:平成31年5月1日→新元号元年5月1日)

H31年度	部局等名	市民部	課等名	市民相談課	担当グループ名	市民相談	連絡先	948-6447
	部等長名	津田 慎吾	課等長名	高須 篤律	リーダー名	主幹	担当者名	副主幹 古田 真樹
H30年度	部局等名	市民部	課等名	市民相談課	担当グループ名	市民相談	連絡先	948-6447
	部等長名	津田 慎吾	課等長名	中野 洋一	リーダー名	主幹	担当者名	主査 古田 真樹

1. 事業概要【Plan】 ※平成30年度の内容

事務事業名(施策コード)	62251	コールセンター及び総合案内運営事業	事業登録	既存	事業性質	1-1:自治事務(実施規定なし)	事業区分	2:委託	
基本目標	市民とつくる自立したまち【自治・行政】		笑顔プログラム	個別プログラム	-				
政策	地方分権社会を推進する				重点プロジェクト	-			
施策	効率的な行政運営の推進				主な取り組み	-			
主な取り組み	手続きの利便性の向上		市長公約						
取り組みの柱	窓口サービスや支所機能の充実								
総合戦略	基本目標			取組み				(総合戦略) 未来プロジェクト 該当有無	
	政策								
	施策								
総合計画の実施計画掲載有無(H30)	1:有り	重点的取組事業該当有無(H30)	2:無し	(重点該当の場合)	開始年度	平成	終了(予定)年度	平成	

根拠法令,条例,個別計画等

事業の目的(どのような状態にするか)	市民サービスの向上や庁内業務の効率化を目的とする。								
背景(どのような経緯で開始したか)	市民の多種多様なニーズに対し、より迅速かつ的確に対応することが重要であるとともに、情報格差の解消が求められている。運営の在り方や費用対効果など検討した結果、総合案内に業務を付加する方式でコールセンターを開設することとなった。								
対象(誰を,何を)	市民をはじめ、観光客や市外住民								
事業内容(どのような活動・手段か)	庁舎内の受付案内業務(開庁時土曜日を除く) 代表電話、専用電話番号での電話取次や問い合わせオペレーター(数人体制)がFAQ(市民からよくある問合せと回答例)や市民便利帳等で回答 受付時間は、365日8時～21時 [委託先 アビリティセンター株式会社 松山オフィス]								
市民や民間等との協働の状況	協働の有無	2:無し	有りの場合、その協働の内容						
事業の周知状況	HP掲載の有無	1:有り	(有りの場合) URL	https://info-faq.city.matsuyama.ehime.jp/?site_domain=default		パンフレット等の有無	2:無し	(有りの場合) 設置場所	
受益者負担の状況	負担の有無	3:負担する性質でない	「有り」の場合、基準や金額等 「無し」の場合、その理由						
始期・終期(年度)	平成	18	～	終期設定できない場合の理由		市民からの問合せや電話の取次ぎに対応する業務として必要のため			

2. 事業実施に係る資源の投入量【Do】

予算科目	会計	一般会計	款	民生費		社会福祉費		市民生活費		H30予算措置時期	当初
				H28年度	H29年度	H30年度	H31年度				
現計予算額(A)(単位:千円)				25,899	39,423			31,316			31,629
決算額(B)(単位:千円)				25,808	38,165			31,502			
内訳(単位:千円) ※H28～30→決算内訳, H31→予算内訳	国支出金			0	0			0			0
	県支出金			0	0			0			0
	市債			0	0			0			0
	その他			0	0			0			0
	一般財源			25,808	38,165			31,502			31,629
主な経費(単位:千円) ※H30→決算,H31→予算								委託料27,288千円 通信運搬費3,610千円			委託料27,541千円 通信運搬費3,733千円 使用料260千円
特記事項(単位:千円) ※繰越,補正,流用,事業統合等								流用による増あり			
予算執行残額(単位:千円)		(A)-(B)		91	1,258			-186			
人役(単位:人) ※小数点第一位まで	正規職員			0.6	0.6			0.6			0.6
	正規職員以外			0.0	0.0			0.0			0.0

※決算額(内訳含む。)は四捨五入のため、実際の額とは異なる場合あり。

3. 前年度(H30年度)の事業検証・改善【Check・Action】

主な取組み内容	市民等からの電話問合せへの対応及び庁舎案内業務の委託		H30年度終了までに把握している環境の変化、障害、課題となっている事項	FAQ(よくある質問と回答)システムの新システム移行に伴う職員への入力方法等の周知 市民ニーズの把握と施策への反映		
主な取組み内容の達成度	→	↑:年度当初目標以上 →:年度当初目標どおり ↓:年度当初目標以下	左記の理由として良かった点,悪かった点など	FAQを活用することで、問い合わせに対してコールセンター内で解決することができた。		
中核市の実施状況	2:半数未満で実施	事業の独自性	FAQ及び電話対応履歴システムを更新し、業務の効率化を図るとともに庁舎内に開設することで経費削減に努めている。			
類似事業の有無(国,県,民間等)	2:無し	「有り」の場合,事業名・実施主体等				
事業の公共性	必要性	2	1:日常生活に不可欠(必需) 2:日常生活に不可欠ではない(選択) 3:どちらにも該当しない	実施主体の妥当性	2	1:政策的意思決定を要する(政策的) 2:経常業務の度合いが高い(経常的)
	公益性	1	1:より多くの市民に提供(共同型) 2:特定の個人・団体等に提供(個人型) 3:どちらにも該当しない	行政専門性	2	1:専門知識を要する(行政専門型) 2:専門知識をあまり要しない(一般専門型)
施策への貢献度(目的の達成度を含む)	1:貢献している	左記の理由	年中無休でFAQ(よくある質問と回答)システムと電話でオペレータが対応するなど、市民サービスの向上に寄与している。			
H31年度の目標	問合せに対して、正確な1次回答を提供することで、再入電を減らすとともに、ホームページ上で公開しているFAQ(よくある質問と回答)を充実させ、自己解決を促す。	H31年度の主な取組み内容(予定含む)	FAQ(よくある質問と回答)の随時見直しや、市民等からの電話問合せへの対応及び庁舎案内業務の委託を実施する。	特に環境変化,障害,課題等解決のため,H31年度で取組む改善策	ホームページ上のFAQの情報充実と最新情報の掲載のために、各課に登録や更新について指導を行う。 職員の理解を深めるなど活用の促進を図っていく。	

【活動指標】とは…事業の具体的な活動量(アウトプット/「市」が何をしたか)

【成果指標】とは…事業実施により得られる成果(アウトカム/活動の結果、「市民等」がどうなったか)

<業績の分析>

目標達成度	指標名	単位	区分	H28年度	H29年度	H30年度	H31年度	R2年度	最終目標		
活動指標 (3つまで設定可)	対応数	件	目標値	15,000	15,000	15,000	18,000	18,000	目標値	20,000	
			実績値	9,535	10,004	17,382			達成年度	R4年度	
			% 達成度	64	66	115					
	指標の種類	5:現状維持を目指す指標(増を良しとする)					最終目標値の設定の考え方	市民満足度を向上させるため、コールセンターで完結させる件数を増加させることを目標に設定した。			
	本指標の設定理由	コールセンターでの対応件数を増加させ、満足度を高める ※応対数、電話、ファクシミリ、メールによる問合せに対してFAQ(よくある質問と回答)や本市ホームページなどを検索・参照し、オペレーターが回答した件数									
			目標値							目標値	
			実績値							達成年度	
			% 達成度								
	指標の種類						最終目標値の設定の考え方				
	本指標の設定理由										
		目標値							目標値		
		実績値							達成年度		
		% 達成度									
指標の種類						最終目標値の設定の考え方					
本指標の設定理由											
成果指標 (3つまで設定可)			目標値						目標値		
			実績値						達成年度		
			% 達成度								
	指標の種類						最終目標値の設定の考え方				
	本指標の設定理由										
			目標値							目標値	
			実績値							達成年度	
			% 達成度								
	指標の種類						最終目標値の設定の考え方				
	本指標の設定理由										
上記指標の実績に対する評価(達成又は未達成要因の分析)	活動指標	市民の方の認知度が低い。住民ニーズの多様化に対応できていない。									
	成果指標										
上記の指標以外に、指標では表すことができない定性的な成果がある場合、その内容		FAQ(よくある質問と回答)の充実を図ることで、市に問い合わせをする前に問題の自己解決を促し、また問合せに対し、完結する率を上げていきたい。									