

平成25年度

単位施策評価表

所属 19100000

生活環境部 市民生活課

施策	3202 市民相談の充実						
区分	妥当性	妥当	コスト削減の余地	無	受益者負担	適正	
	上位貢献度	有効	類似事業の有無	無	成果向上の余地	有	
対象	市民						
単位施策目的	市民の生活不安を解消するために、市民相談体制の充実を図る。						
成果指標	市民相談受付件数						
目標達成状況			平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	成果指標1 [件]	予定	1,400.00	1,425.00	1,450.00	1,475.00	1,500.00
		実績	930.00				
	成果指標2 []	予定					
		実績					
	成果指標3 []	予定					
		実績					
	成果指標4 []	予定					
		実績					
	トータルコスト (千円)	予定	12,339			0	0
		実績	12,373			0	0
	内部評価	貢献度	市民の身近な不安の解消するための相談業務を行うことは、安全で安心な生活を送ることができるようになり、単位施策の目標達成度による貢献度は高い。				
達成状況		相談内容により、関係課と連携し、的確に対応した。相談件数は低下したが、適切な相談先を案内できたものと考えられる。					
課題		相談業務の周知を繰り返して行う必要がある。					
取組方針		広報とちぎ、HPで相談業務の周知をしているが、社協等と連携を図りながら周知していきたい。					
外部評価	成果指標が未達であったため、達成に向けた具体的な取組みを検討されたい。 市民が相談に来る際は、不安な気持ちで訪れると予想されることから、安心してスムーズに窓口に行けるよう、わかりやすい窓口の設置並びに周知に努めるとともに、気軽に相談できる雰囲気づくりに努められたい。						
単位施策達成のための事務事業	事業コード	名 称				トータルコスト(千円)	達成度
	112303	市民相談事業費（藤岡）				750	100
	643301	市民生活課一般経常事務費（栃木）				7,150	100
	112301	市民相談事業費				4,473	66

事

様式 1

板木市事務事業評価表

平成25年度

会計 一般	款項目 020113	予算事業コード 112301	事業区分 01	経常的事業	新規/その他 2	その他	基本施策	単位施策
事業名 市民相談事業費							安全安心な暮らしの確保	市民相談の充実
担当部署 係・担当者 1 人名	生活環境部	市民生活課	市民生活担当	市民生活チーム	担当者 岡 正美	主 3202		
事業の性質 2	自治事務	相規法令等	板木市市民相談事務取扱規程				事業期間 H18 ~ H29	年度 平成25年度
事業の概要	【事業目的】（事業期間のない事業は平成30年度）までに、種（何）を、どうするかで、どうしたいのか。対象、手段の記入） ・市民に対する意見、要望、苦情を聴くとともに、国・県の相談機関と相互に協力し、行政相談を行う。 ・日常生活の困りごとなど、身近な不安を解消する目的で、市民相談を行う。 ・民事上の法律問題全般について、相談者の判断の一助として支援するため、無料弁護士相談を行う。無料弁護士相談と合わせて、総合相談を行う。 【事業内容】							

単位：千円、人		平成24年度決算額	平成25年度決算見込
事業費・指標の推移	国庫支出金	0	0
	県支出金	0	0
	地方債	0	0
	その他財	0	0
	一般財源	2,819	2,973
事業費 a		2,819	2,973
人件費 b		1,500	1,500
減価償却費 c			
総事業費 a+b+c		4,319	4,473
結果指標 1		1,109.00	930.00
結果指標 2		284.00	288.00

事業の内容		平成24年度	平成25年度
事業の内容	その成果	【事業の内容】 ・相談業務を行う（市民相談、総合相談、行政相談） ・弁護士相談を行う。 【成果】 市民の生活不安が解消された。 ・相談業務を行った。 ・弁護士相談を行った。	【事業の内容】 ・相談業務を行う（市民相談、総合相談、行政相談） ・弁護士相談を行う。 【成果】 市民の生活不安が解消された。 ・相談業務を行った。 ・弁護士相談を行った。
		達成目標	成果目標

事業の事後評価		妥当性	コスト削減の余地	受益者負担	上位責程度	類似事業の有無	成果向上の余地
妥当		妥当	無	適正	有効	無	有

	指標名	算出方法	単位
			件
総事業費 a+b+c	4,473		
結果指標 1	1,109.00	年間市民相談室への電話及び来室での相談受付件数 H25目標値:1500件	件
結果指標 2	284.00	市民相談受付件数 H25目標値:280件	件

（改善内容とその効果を具体的に記入）

関係課との連携を深め、相談に的確に対応する。

事後評価

生活環境部 市民生活課

事業

様式 1

栃木市事務事業評価表

平成 2 5 年度

会計	一般	款項目 020113	予算コード 643301	事業区分	01 経常的事業	新規/その他	2	その他		基本施策	単位施策
事業名	市民生活課一般経常事務費（栃木）										
担当部署	生活環境部 市民生活課 市民生活チーム										
担当チーム名	市民生活チーム										
事業の性質	2 自治事務	根拠法令等	消費者基本法、消費者安全法								
事業の概要	（事業完了（事業期間のない事業は平成30年度）までに、誰（何）を、どう（何）で、どうしたいのか、対象、手段の記入） ・消費生活基本計画に基づき「安全で安心な消費生活の確保」「消費者の自立支援」「消費者被害の未然防止と救済」を柱とした消費啓発を行う。 ・市内の消費者団体、より積極的な消費啓発を展開する。 ・家庭用品品類表示法、消費生活用製品安全法に基づき、立入検査を行う。 ・部内及び課内の意思疎通を図るため、幹事課業務、課内業務を行う。 【主要事業】										
主	3202	安全安心を暮らしの確保							市民相談の充実		
従											
事業期間	H17 ～ H29 年度		全体事業費（人件費除）		4,079 千円						

達成目標	（事業完了（事業期間のない事業は平成30年度）の目標） ・消費者月間啓発、多重債務月間啓発を行うことにより被害の未然防止等を図る。 ・消費者教育研修を行い団体の質向上、団体による出前講座を行うなど、地域に密接した啓発活動を行う。 ・部内、課内業務の円滑な執行と事務効率の改善を行う。	成果施策目標	市民相談受付件数…5年間（平成25年度～平成29年度）で100件増やす
事業費・指標の推移	事業の内容 ・消費者行政事務「消費生活展・消費者月間啓発、消費者教育研修、多重債務相談月間立入検査」 ・消費者団体助成事務 【成果】 消費者の安全・安心を確保することができた。		

事業費・指標の推移	事業費	指標	算出方法	単位	事業の事後評価	妥当性	コスト削減の余地	受益者負担	上位貢献度	類似事業の有無	成果向上の余地
総事業費 a+b+c	5,648	7,150		人							
結果指標 1	800.00	920.00	消費生活月間等啓発者人数	人							
結果指標 2	1,500.00	1,000.00	消費生活展来場者数	人							

事業改善計画	（改善内容とその効果を具体的に記入） 団体の自主的な運営を促進し、市民の役割分担を明確化させるとともに、事務量の削減を図る。										
--------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

事業計画書	生活環境部 市民生活課										
-------	--------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--