

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						
施策が目指す姿	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...5年間（平成25年度～平成29年度）で1,0233件（現状値930件）						
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	950.00	970.00	995.00	1,023.00
		実績	930.00	850.00			
	成果指標2 [ ]	予定					
		実績					
	成果指標3 [ ]	単位コスト					
		予定					
	成果指標4 [ ]	実績					
		単位コスト					
	トータルコスト (千円)	予定	12,339	8,139	0	0	0
実績		12,373	8,456			0	
内 部 評 価	貢献度	市民の様々な生活不安を解消するため、市民相談体制を充実させることは、安全・安心に暮らせる環境づくりの一助となっており、貢献度は高い。					
	達成状況	庁舎移転後、相談者が担当課の窓口へ直接行くようになったこと、市民相談室の場所や電話番号が変わり周知不足となったことにより、目標値の受付件数が未達となった。					
	課題	市民相談室等相談窓口の周知及び気軽に相談できる雰囲気づくりにさらに努める必要がある。					
	取組方針	広報とちぎ、HPでの相談業務の広報を引き続き行うとともに、関係機関との連携を強化し、相談受付件数の増加を図りたい。					
外 部 評 価	市民相談体制は充実しているが、結果に満足することなく、今後も相談窓口の設置場所の明確化や市役所に気軽に相談できる雰囲気づくりなどの取り組みの推進を望む。 成果指標である市民相談受付件数については、昨年度より受付件数が減少し未達成であるため、先進事例を参考にすることで市民への周知方法を再検討し相談業務の強化を図ることを望む。						
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）				225	100
	112301	市民相談事業費				8,231	89

# 事

様式 1

## 栃木市事務事業評価表

平成 26 年度

会計	一般	款項目	020113	予算事業コード	112301	事業区分	02	政策的事業	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										主	3202	安全安心な暮らしの確保		市民相談の充実		
担当部課 係・担当チーム名	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	秋澤 伸江		従							
事業の性質	2	自治事務	根拠法令等	栃木市市民相談事務取扱規程								事業期間	H18 ~ H29 年度		全体事業費 (人件費除)	36,439	千円
事業の概要	(事業完了(事業期間のない事業は平成31年度)までに、誰(何)を、どうの方法で、どうしたいのか。対象、手段の記入) ・市政に対する意見、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もらうため、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。 <b>【主要事業】</b>										達成目標	(事業完了(事業期間のない事業は平成31年度)の目標) ・行政相談員による巡回相談、定期的な相談を行う。 ・市民の生活不安を解消するため、市民相談業務を円滑に執行する。 ・月に2回、弁護士相談、総合相談を行う。					
	成果目標	市民相談受付件数...5年間(平成25年度~平成29年度)で1,0233件(現状値930件)															

単位：千円、人	平成25年度決算額	平成26年度決算見込													
事業費・指標の推移	国庫支出金	0	0	平成25年度						平成26年度					
	県支出金	0	0	<b>【事業の内容】</b> ・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。 <b>【成果】</b> 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。						<b>【事業の内容】</b> ・相談業務を行う。 (市民相談、総合相談、行政相談、宅地建物相談) ・弁護士相談を行う。 <b>【成果】</b> 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。					
	地方債	0	0												
	その他特財	0	0												
	一般財源	2,973	3,731												
	事業費 a	2,973	3,731												
	人件費 b	1,500	4,500												
減価償却費 c		0	事業の内容その成果												
総事業費 a+b+c	4,473	8,231	指標名	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
結果指標 1	930.00	850.00	市民相談受付件数	年間市民相談室への電話及び来室での相談受付件数 H26目標値:1,0233件				件		妥当	無	適正	有効	無	有
結果指標 2	288.00	307.00	市民相談受付件数	総合相談受付数 H26目標値:280件				件							

事業改善計画	(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。														

事後評価備考															
--------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--