平成27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					
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1,023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	予定	1,400.00	950.00	970.00	995.00	1,023.00	
[　件　]	実績	930.00	850.00	1,161.00			
成果指標２	予定						
[　　]	実績						
	単位ｺｽﾄ						
成果指標３	予定						
[　　]	実績						
	単位ｺｽﾄ						
成果指標４	予定						
[　　]	実績						
	単位ｺｽﾄ						
ﾄｰﾀﾙｺｽﾄ（千円）	予定	12,339	8,139	8,157			
	実績	12,373	8,456	7,977			

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	平成27年9月関東・東北豪雨災害に関連する相談が221件あり、これを差し引くと940件で前年度より90件増である。目標値には未達であったが徐々に周知が図られている。
課題	引き続き市民相談窓口の周知及び気軽に相談できる雰囲気づくり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

指標にある市民相談受付件数については、目標を達成し浸透が図られているようであるが、相談件数の増加は、反面、問題の増加があると認識すべきである。また、無料弁護士相談については、1ヶ月以上の待ちが発生しているとのことなので、弁護士の増員等スピーディーに対応できるよう検討されたい。それと、相談を受けられることを知らない市民は、まだまだたくさんいると思われることから、わかりやすいポスター等を作成し、公共施設はもちろんその他掲示できる施設へ掲示すべきである。

また、市へはいろいろな年齢層の市民の方が相談に来ると思われるが、始めに対応した職員により、市民は受ける印象が変わってくるので、全ての職員が親切かつ適切に案内できるよう資質向上に努めること。

単位施策達成のための事務事業

事業ｺｰﾄﾞ	名　称	ﾄｰﾀﾙｺｽﾄ(千円)	達成度
112301	市民相談事業費	7,977	100

平成27年度　　単位 施策評価表 補表

施策	3202　市民相談の充実		
区分	妥当性	妥当	市民の様々な生活不安を解消するためには必要な事業であり妥当である。
	コスト削減の余地	無	現在の市民相談体制を維持するためにはコスト削減の余地は無い。
	受益者負担	適正	無料であることが安心して相談できることにつながるため、適正である。
	上位貢献度	有効	市民相談体制の充実により安全・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。
	類似事業の有無	無	どこに相談したら良いか分からない場合の相談窓口となっており、他に無い事業である。
	成果向上の余地	有	目標値に達していないため、市民相談受付件数をさらに増やす必要がある。
内部評価	貢献度	市民相談で話をすることや、より適切な相談先の案内を受けることで、相談者自身が解決の方向性を見出し、不安の解消につなげることができるため。	
	達成状況	成果指標の実績値が前年度より増加し目標値に近づいたため、成果ありと判断したため。	
	課題	目標値に達成していないことから、引き続き市民相談窓口の周知を図り、利用につなげる必要があると判断したため。	
	取組方針	市民相談窓口の周知を図ることと、より適切な相談先の案内を行う。	

事 様式１

栃木市事務事業評価表

平成２７年度

会計	一般	款項目	020115	予算事業コード	112301	事業区分	02	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											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　市民生活係					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	Ｈ２５ ～ Ｈ２９ 年度	全体事業費（人件費除） 18,388 千円

事業の概要

（事業完了（事業期間のない事業は平成３２年度）までに、誰(何)を、どういう方法で、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。
【主要事業】

達成目標

（事業完了（事業期間のない事業は平成３２年度）の目標）

・行政相談員による巡回相談、定例的な相談を行う。
・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1,023件（現状値930件）

事業費・指標の推移

単位：千円、人		平成26年度決算額	平成27年度決算見込
事業費	国庫支出金	0	0
	県支出金	0	0
	地方債	0	0
	その他特財	0	0
	一般財源	3,731	3,477
	事業費 a	3,731	3,477
人件費 b		4,500	4,500
減価償却費 c		0	0
総事業費 a＋b＋c		8,231	7,977
結果指標１		850.00	1,161.00
結果指標２		307.00	313.00

事業の内容 その成果

平成２６年度	平成２７年度
【事業の内容】 ・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。 【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、宅地建物相談） ・弁護士相談を行う。 ・都賀・西方地域で弁護士相談を開設する。 【成果】 市民の生活不安が解消された。 ・相談業務を行った。 ・全地域で弁護士相談を行った。

指標名	算出方法	単位
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 H27目標値：970件	件
市民相談受付件数	総合相談受付数　H27目標値：300件	件

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
妥当	無	適正	有効	無	有

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

生活環境部　市民生活課