



## 平成29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 【H29年度分】	貢献度	市民相談で話しをすることや、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	目標値未達であるが、来室の相談者数はほぼ同数であることから、ダイヤルインの普及や代表電話交換担当者のスキルアップにより、速やかに相談案内ができていと推慮される。	
	課題	目標値に達成の有無にかかわらず、引き継ぎ市民相談窓口の周知を図り、利用しやすい環境づくりをしていく。	
	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。	
内部評価 【前期5年分】	貢献度	市民相談で話しをすることや、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たので貢献度は高い。	
	達成状況	災害発生年度の増はあったが、目標値未達の年も多かった。相談減は、本庁舎移転後年数が経過し、直接担当課への相談、ダイヤルインの普及や代表電話交換担当者のスキルアップにより、相談室を通さない相談案件が増えたものと推測している。	
	課題	相談業務としては、少ない方が良いという考え方もあるが、目標値の達成有無にかかわらず、引き継ぎ市民相談窓口の周知を図り、市民が相談しやすい環境や多様な相談に対応できる専門相談を充実させる必要がある。	
	取組方針	市民相談窓口の周知を図る。また、市民が相談しやすい環境づくりや多様化する相談内容に対応できるよう専門相談の充実を図る。	