



## 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	無料であることで、市民全ての方が気軽に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	目標値に達しているが、より一層、周知や啓発を行うことで、相談受付件数の増加が見込める。
内部評価	貢献度	相談者が不安な状況を話すこと、また、相談内容に則して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、貢献度は高いと考える。	
	達成状況	相談件数は、新型コロナウイルスの感染拡大防止対策に伴う外出自粛制限などの影響で、対面相談が中止となり目標を下回った。	
	課題	多様な相談に対応できる専門相談を充実させるなど、より一層市民相談窓口の利用しやすい環境づくりを行う必要がある。	
	取組方針	市民相談窓口の周知を図るほか、相談内容が多様化しているため、庁内や庁外関係機関との連携を強化し、より適切な相談先の案内できるようにするなど、相談者の利用しやすい環境づくりを整える。	