

平成 29年度（28年度決算分）高松市事務事業評価表 【事中・事後評価】

総合計画体系	まちづくりの目標	市民と行政がともに力を発揮できるまち	評価担当	局名	総務局
	政策	参画・協働によるコミュニティの再生		課(室)名	広聴広報課
	施策	参画・協働の推進		電話番号	087-839-2111
	基本事業	広聴・広報機能の充実		事業実施主体	市
	事務事業	市民相談事業		事業期間	平成 28年度～平成 35年度

【事業全体概要】

事業の概要
 文書や電話・来訪等で寄せられる市民の意見・相談・苦情・要望など、広聴広報課市民相談コーナー（市役所1階）で受け付けるもので、問題の内容によって関係機関と検討の上、早期解決に努めている。
 相談業務としては、市政相談、一般相談、専門相談を、広聴業務としては、市長への提言、市政出前ふれあいトーク、市長まちかどトーク事業などを実施している。

29年度概要
 ・市政相談、一般相談、専門相談（弁護士法律相談等）等相談業務
 ・市長への提言、市政出前ふれあいトーク、市長まちかどトーク等広聴業務

重点取組事業	市長マニフェスト	7-	事務事業の類型
--------	----------	----	---------

【事業の目的】

対象（何を）	市民及び周辺住民
意図（どのような状態にしたいか）	相談業務を通して、市政に対する意見・苦情を始め、住民が抱えている疑問や問題解決へ向けた相談に応じる。

【事業の活動】

活動指標名（具体的にどのような活動をしたか）	単位	H26	H27	H28	H29	中期目標 H30
法律相談の稼働率	%			89	90	90

【事業の成果】

成果指標名（どのような成果が得られたか）	単位	種別	H26	H27	H28	H29	中期目標 H30
法律相談利用者の満足度	%	目標値			85	85	85
		実績値			81		
成果指標の達成度（目標に対してどれだけ達成できたか） 平成28年度の法律相談アンケートの回答では、「満足」「やや満足」は81%で、前年度に比べ、2ポイント増となった。また、「不満」「やや不満」は5%で、前年度に比べ、1ポイント増となったものの、「普通」は7%で、前年度に比べ、3ポイント減となり、全体の満足度は、前年度より向上した。 	100	(目標達成度)					(達成度) 95.3% 33点
成果指標名（どのような成果が得られたか） 成果指標の達成度（目標に対してどれだけ達成できたか） (目標達成度)							(達成度)

【コストの推移】

指標名	単位	平成 26年度（決算）	平成 27年度（決算）	平成 28年度（決算）	平成 29年度（予算）
トータルコスト	[千円]	32,805	34,169	35,111	35,430
（事業費）	[千円]	7,710	8,067	8,418	8,737
（職員人件費）	[千円]	25,095	26,102	26,693	26,693

【評価】

評価ランク (A～D)	A	今後の方向性 (拡充、継続、改善継続、縮小、廃止)	継続
-------------	----------	---------------------------	-----------

【昨年度の実施状況と課題】（評価ランクの結果に対する理由などを分析して記入）

市民サービスの向上や本市施策への反映のため、市長への提言や市長まちかどトーク等を実施したほか、市民サービスの向上や日常生活における様々な問題・悩みを解決するため、法律相談を始め、各種専門相談を実施した。また、弁護士法律相談については、平成27年10月から、第2・第4土曜日に市民サービスセンターでも実施しており、利用者の利便性の向上を図った。

【今後の事業方針】（評価ランクの結果を受けて、上記課題に向けた今後の方針を具体的に記入）

市民サービス向上や本市施策への反映、また、日常生活における様々な問題を解決するために、各種相談を実施しており、今後とも、市民満足度の向上と市民の市政参画の推進のため、継続して事業を実施する。