

平成27年度

CS-MBO (計画設定シート)

事務事業No.	201303	部長級	副部長級	課長級	補佐級	係長級	作成者	供覧	担当部・課
版数	第2版								総務部 庶務課
設定日	平成27年5月1日								係(施設)名
改訂日	平成27年7月15日								人権・相談担当

事務事業名: CS-MBO名	市民相談事業					困難度	C	CS-MBO責任者
								互 英久

品質目標	相談ごとを抱えた市民が相談しやすい市民相談にする。
------	---------------------------

選定理由	深刻な不況や社会情勢の変化により、悩みや問題を抱えた市民が増加する一方で、家庭や近隣、親戚との関係が希薄になるなど、身近に相談できる者がいないケースも増えている。そのような状況から市民の相談事業へのニーズが高まっているため、本事業を選定した。(第5次総合振興計画 第1章第3節「平和で思いやりのある地域社会づくり」・・・市民相談の充実)
------	--

市民等からの要望事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・悩み事や様々な問題について相談したいが、どこに相談すればよいのかわからない。</li> <li>・相談したいが、誰にも知られたくない。</li> <li>・専門家の適切なアドバイスが欲しい。</li> </ul>
------------	--

目標達成に向けての改善すべき課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民相談事業に関する市民への周知が不足している。</li> <li>・市民にとって、自らが抱えている相談内容が、その相談に適しているのかが分からない。</li> <li>・法律相談は予約制だが、相談者が予約したことを忘れてしまう。</li> </ul>
------------------	--

No.	指標区分			指標名 (上段) 計 算 式 ・ 説 明 (下段)	単位	指標実績・計画		
	管理・目標 指標種別	成果・活動 指標種別	指標性質			平成25年度 実績値	平成26年度 実績値	平成27年度 計画値
指標 数値	①	管理指標	成果指標	累計 法律相談利用率(稼働率) 法律相談を利用した市民等の延べ人数/最大相談可能人数	%	90	89.2	89.2
	②	管理指標	成果指標	累計 法律相談以外の相談者数 行政相談・人権相談・税務相談・困りごと相談を利用した市民等の延べ人数	人	79	83	83
	③	目標指標	活動指標	累計 市民相談PR 広報掲載や相談案内の掲示、配布した回数	回	26	32	26
	④	目標指標	活動指標	累計 法律相談実施回数 法律相談を開設した回数	回	47	49	50
	⑤	目標指標	活動指標	累計 法律相談以外の相談を開設した回数 行政相談・人権相談・税務相談・困りごと相談を開設した回数	回	49	49	49

四半期ごとの目標設定と目標を達成するために行う計画															
目標設定・実績	No.	第2四半期(9月末)				第3四半期(12月末)				第4四半期(3月末)					
	①	四半期目標	89.2	前年同期	86.9	四半期目標	89.2	前年同期	87.3	四半期目標	89.2	前年同期	89.2		
	②	四半期目標	39	前年同期	45	四半期目標	61	前年同期	61	四半期目標	83	前年同期	83		
	③	四半期目標	14	前年同期	18	四半期目標	20	前年同期	27	四半期目標	26	前年同期	32		
	④	四半期目標	25	前年同期	25	四半期目標	38	前年同期	37	四半期目標	50	前年同期	49		
	⑤	四半期目標	24	前年同期	24	四半期目標	37	前年同期	37	四半期目標	49	前年同期	49		
P 測定方法	月初日から末日までの人数と実施回数を翌月5日までに把握する。四半期ごとに稼働率の測定を行う。														
	A N 実施計画	時期	内 容				時期	内 容				時期	内 容		
4~9月		市民相談を実施(毎月)				10~12月	市民相談を実施(毎月)				1~3月	市民相談を実施(毎月)			
4~9月		市民相談日を広報に掲載(毎月)				10~12月	市民相談日を広報に掲載(毎月)				1~3月	市民相談日を広報に掲載(毎月)			
7月		生涯学習だよりに相談案内掲載				10月	生涯学習だよりに相談案内掲載				1月	生涯学習だよりに相談案内掲載			
9月		特設行政相談(10月)のPR				10月上旬	第2四半期測定				1月上旬	第3四半期測定			
4~9月		相談者数把握				10月	特設行政相談の開設				3月	市民相談パンフレット配布			
						11月	市民まつりにおいてPR				1~3月	相談者数把握			
						12月	人権ダイアリーに主な相談を掲載								
					10月~12月	相談者数把握									