

# 平成27年度

# CS-MBO (計画設定シート)

事務事業No.	305405	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 1 版								健康福祉部 国保年金課
設定日	平成27年4月28日								係(施設)名
改訂日									年金係

事務事業名: CS-MBO名	国民年金相談事務事業	困難度	B	CS-MBO責任者	山口 剛介
-------------------	------------	-----	---	-----------	-------

品質目標	市民に対する年金相談を充実させることにより、年金制度に対する正しい理解を得て、理解不足により年金を受給するうえでの不利益を被ることがないようにする。
------	--

選定理由	市民が普段から年金について疑問に思っていることや「老齢」、「障害」、「遺族」年金の市民からの多種多様な相談に対して、市民にわかりやすい説明と的確な方向性を示すことにより、正しい理解と年金制度に対する信頼を高めることができることから、これを選定した。
------	--

市民等からの要望事項	複雑な年金制度を理解できるような機会(相談場所)を作っていただきたい。
------------	-------------------------------------

目標達成に向けての改善すべき課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>年金の制度が複雑であるため、市民にとってその内容を理解する場が少ない。</li> <li>市民からの厚生年金も含めた複雑な相談に対して、年金制度を説明するための職員の知識が不足している。</li> </ul>
------------------	---

No.	指標区分			指標名 (上段)		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	計算式・説明 (下段)			平成25年度実績値	平成26年度実績値	平成27年度計画値
	①	管理指標	成果指標	四半期平均型	年金相談理解度 アンケートにより「理解またはおおむね理解」に回答した人÷全回答者数×100		%	98	100
②	目標指標	活動指標	累計	年金相談日開催数 随時		回	50	50	50
③	目標指標	活動指標	累計	年金相談PR回数 市広報誌相談日掲載		回	12	12	12
④	目標指標	活動指標	累計	年金職員研修会 月1回		回	12	12	12

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												
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	100	前年同期	100	四半期目標	100	前年同期	100	四半期目標	100	前年同期
②	四半期目標	26	前年同期	26	四半期目標	39	前年同期	39	四半期目標	50	前年同期	50
③	四半期目標	6	前年同期	6	四半期目標	9	前年同期	9	四半期目標	12	前年同期	12
④	四半期目標	6	前年同期	6	四半期目標	9	前年同期	9	四半期目標	12	前年同期	12
	四半期目標		前年同期		四半期目標		前年同期		四半期目標		前年同期	
測定方法	①毎週水曜日年金相談の時他、窓口で年金相談を受けに来られた方に窓口アンケートを実施する。											
	時期	内 容			時期	内 容			時期	内 容		
実施計画	4月～9月	窓口アンケートの実施・分析			10月～12月	窓口アンケートの実施・分析			1月～3月	窓口アンケートの実施・分析		
	毎月上旬	市広報誌年金相談日掲載			毎月上旬	市広報誌年金相談日掲載			毎月上旬	市広報誌年金相談日掲載		
	毎月上旬	老齢、障害、遺族年金の職員研修			毎月上旬	老齢、障害、遺族年金の職員研修			毎月上旬	老齢、障害、遺族年金の職員研修		
	随時	ホームページや広報等での周知			随時	ホームページや広報等での周知			随時	ホームページや広報等での周知		
	9月末	測定・分析			12月末	測定・分析			3月末	測定・分析		