

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 1 版								総務部 庶務課
設定日	平成29年5月9日								係(施設)名
改訂日									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	悩みや問題を抱えた市民が専門家のアドバイスや指導を市内で身近に受けられる市民相談事業へのニーズが高まっているため(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 (4)市民相談の充実)
------	---

市民等からの要望事項	<ul style="list-style-type: none"> ・悩みごと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か分からない。 ・相談したいが誰にも知られたくない。 ・専門家の適切なアドバイスが欲しい。
------------	---

目標達成に向けての改善すべき課題	<ul style="list-style-type: none"> ・市民への周知 ・市民が抱えている悩みや相談内容に対する適切な相談への案内 ・予約制の相談については、連絡なしのキャンセルを防ぐ
------------------	--

No.	指標区分			指標名(上段) 計算法・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27年度 実績値	平成28年度 実績値	平成29年度 計画値
	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	%
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	80	86	83
③	目標指標	活動指標	累計	市民相談PR回数 広報掲載や相談案内の掲示、配布した回数	回	28	27	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	50	49	48
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	88.9	前年同期	88.6	四半期目標	88.9	前年同期	89.3	四半期目標	88.9	前年同期	88.9
②	四半期目標	41	前年同期	38	四半期目標	62	前年同期	65	四半期目標	83	前年同期	86
③	四半期目標	14	前年同期	15	四半期目標	21	前年同期	22	四半期目標	26	前年同期	27
④	四半期目標	24	前年同期	25	四半期目標	35	前年同期	36	四半期目標	48	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

測定方法	①	法律相談の利用人数を集計し、最大相談可能人数に対する利用率(稼働率)を測定する。
	②	法律相談以外の相談者数を集計する。
P	③	市民相談のPR回数を集計する。
	④	法律相談を開設した回数を集計する。
	⑤	法律相談以外の相談を開設した回数を集計する。

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)	
4月	市民相談の案内を掲載した人権啓発パンフレットを全戸配布	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PR	3月	市民相談パンフレット配布	
		10月	特設行政相談の開設	1~3月	相談者数把握	
		11月	市民まつりにおいてPR			
		12月	人権ダイアリーに主な相談を掲載			
		10~12月	相談者数把握			