

# 課所室業務棚卸総括表

平成16年度(前期)行政経営会議用 様式2

年度	16	部局	課所室	担当(係)	作成者(職)	(氏名)	(連絡先)	棚卸表コード	No.
作成日	2004.7.15	企画調整部	市民相談室	相談担当	-	-	-	2企市01	企画-12

業務名称	相談業務	成果指標	実績(H15)	目標(H17)	人工数(人)	予算(千円)
上位目的	市民が抱えている問題の解決を支援する	市民満足度(迅速性、わかりやすさ、丁寧さ等)				
担当業務目的	市民からの各種相談に応じる	問題対応率 (対応件数/相談件数)	100%	100%	5.6	1,127

活動概要(担当業務目的達成のための手段(2桁レベル))				事業費 (千円)	備考欄
活動における指標	実績(H15)	目標(H17)			
担当業務目的達成のための主な手段(4桁レベル)					
01 市民からの相談に適切に応じる				1,008	・河辺・雄和地区住民を対象とした「法律相談」の開設を検討する。
応答率(応答件数/相談件数)	100%	100%			
職員による相談対応 専門家による相談対応(法律相談、税務相談、遺言相談、登記相談、人権・困りごと相談、年金・社保相談、交通事故相談、行政書士相談) 市民相談パトロール 庁内案内 代表電話の取次					
02 相談内容に応じた体制をつくる				119	
苦情件数	0件	0件			
マニュアル整備による対応方法の明確化 職員の対応能力の向上 関係各課との役割分担明確化、合意形成 対応内容の類型別整理 受付相談票の整理					
03 評価・改善					
なし					
目的達成度の評価 トラブル原因の究明 改善案の検討 相談業務への反映					