

## 「今後の方向性」に基づく取組内容の記載について

「平成 23 年度事務事業評価表（重点評価）」における「過年度の実績状況の評価と今後の方向性」欄は、平成 23 年 6 月 9 日～7 月 29 日に、『「今後の方向性」に基づく取組内容』欄は、予算編成等の結果を踏まえ、年度末に記載したものです。

### 平成23年度事務事業評価表（重点評価）

事務事業名	区民相談事務	担当部	政策経営部
		担当課	広報課

#### 過年度の実績状況の評価と今後の方向性

実績状況の評価	過去3カ年度の相談目標件数に対する実績は、定額給付金交付事業にあたった21年度が139%と飛びぬけた数字となった。10%台の目標越えであった。特に、賃貸借、相続、離婚などをはじめとする法律相談の需要が高く、稼働率約90%を超えている。		
今後の方向性	改善		
	継続	区民等が日常生活で直面する様々な問題を解決するにあたって気楽に相談でき、安心して生活できる一助となるように相談事業を実施する。	

#### 「今後の方向性」に基づく取組内容

##### 1 今後の成果指標の目標値

成果指標	指標の根拠・計算式など	単位	区分	23年度	24年度	25年度
相談に対する満足度	アンケートによる調査	%	目標	80.00	80.00	80.00
—	—	—	目標	—	—	—

##### 2 今後の活動目標及び活動指標の目標値

活動目標	視点	活動指標	単位	区分	23年度	24年度	25年度
気楽に相談できる環境を整備する。	おもてなし	相談件数	件	目標	12,000	12,000	12,000
—	—	—	—	目標	—	—	—
—	—	—	—	目標	—	—	—
—	—	—	—	目標	—	—	—

※平成21年度から平成24年度を計画期間とした「葛飾区中期実施計画」に係る施策及び計画事業については、平成25年度を初年度とする新基本計画の策定に伴い、新たな指標及びその目標値を精査しています。したがって、「葛飾区中期実施計画」に関連する指標を設定している事務事業は、平成25年度目標値欄を「—」としています。

予算編成等の結果を踏まえ、年度末に記載した箇所です。