

組織目標管理シート

問合せ先(電話番号) 025-226-2094

|        |   |               |       |
|--------|---|---------------|-------|
| 年度     | 令和4年度   |               |       |
| 組織名(部) | 市民生活部   | 組織名(準部・課・機関名) | 広聴相談課 |
| 組織の目的  | 市民との協働によるまちづくりの推進及び市民サービスの向上のため、広聴機会の充実及び市民の問い合わせや相談に対する質の高い対応を実践します。<br>また、人権が尊重される社会の実現に向け、人権教育・啓発を推進します。 |               |       |

|     |         |
|-----|---------|
| 作成日 | R4.4.1  |
| 修正日 |         |
| 評価日 | R5.3.31 |

| No. | 部<br>区<br>組織目標 | 組織目標                                      | 主な取組(事業)   | 指標                                |       |          |          |          | 補足・参考指標  | 達成状況  | 評価  |       |
|-----|----------------|---|--|-----------------------------------|-------|----------|----------|----------|----------|---|---|-------|
|     |                |   |  | 項目(単位)                            | R1実績  | R2実績     | R3結果     | R4目標     |          |   |   | R4最終  |
| 1   | 2              | 市民と行政の距離を縮め、協働の基礎づくりを推進します。               | <ul style="list-style-type: none"> <li>・市政さわやかトーク宅配便の実施</li> <li>・市政世論調査の実施</li> <li>・市民との対話集会の実施</li> </ul>                             | 市政さわやかトーク宅配便実施回数                  | 261   | 132      | 157      | 160      | 171      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年度と同様目標値</li> <li>・* R3年度 8、9、1～3月は新型コロナウイルスにより、事業休止</li> <li>・昨年度と同様目標値</li> <li>・すまいるトーク及び小規模な対話集会の参加見込</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「さわやかトーク宅配便」は、新型コロナウイルスの影響による休止もなく、目標を達成しました。</li> <li>・「市政世論調査回収率」は目標を上回りました。</li> <li>・「市民との対話集会」は、大学、専門学校、児童施設へのチラシ配布など周知に取り組みましたが、目標は達成できませんでした。</li> </ul> | 一部未達成 |
|     |                |   |  | 市政世論調査の回収率(%)                     | 50.6% | 56.3%    | 51.4%    | 50.0%    | 52.1%    |   |   |       |
|     |                |   |  | 市民との対話集会の若者参加の割合(%)               | 8.3%  | 7.3%     | 2.9%     | 6.0%     | 3.0%     |   |   |       |
| 2   |                | コールセンターの安定した運営の維持と、品質の確保に取り組めます。          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・コールセンターとの連絡・調整</li> <li>・コールセンター職員へのアンケートの実施</li> <li>・コールセンター・電話交換の両業務の統合に向けた取り組みの実施</li> </ul> | 15秒以内応答率(%)                       | 92.4% | 89.0%    | 88.7%    | 89.0%    | 91.2%    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・サービスレベルは、業務委託仕様書で「15秒以内応答率」「センター1次回答」の目標値を定めており、良好なレベルで推移しているが、問合せ内容の多様化、複雑化等により、直近過去3ヶ年(R元～R3年度)実績値の平均とする。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「15秒以内応答率」は、新型コロナウイルスに関連した細かい確認項目などの対応が減少したこともあり、目標を達成しました。</li> <li>・「センター1次回答率」は、毎月概ね目標値を維持し、安定したサービスを提供しました。</li> <li>・業務の統合に向けた取り組みは、統合案が確定しました。</li> </ul> | 達成    |
|     |                |   |  | センター1次回答率(%)                      | 94.2% | 94.3%    | 94.9%    | 94.0%    | 94.2%    |   |   |       |
|     |                |   |  | R7年度からのコールセンター・電話交換業務の統合に向けた取り組み  |       | 業務統合案の検討 | 業務統合案の検討 | 業務統合案の確定 | 業務統合案の確定 |   |   |       |
| 3   |                | 市民の困り事や心配事などの負担を軽減します。                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談窓口の開設</li> <li>・広報の強化</li> </ul>   | 民事相談件数(件)(相談員、人権擁護委員)             | 1,835 | 1,479    | 1,537    | 1,550    | 1,539    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・民事相談は、新型コロナウイルスの影響を引き続き考慮し、目標値は概ね昨年度実績とした。</li> <li>・民事相談の総件数は前年並み</li> <li>・専門家相談は、受付時の適切な相談先案内に努め、司法書士相談は前年度を上回りました。一方、公証人相談を通年開設できなかったこともあり、総件数は減少しました。</li> </ul> | 未達成   |       |
|     |                |   |  | 専門家相談件数(件)(弁護士、公証人、司法書士、行政書士、税理士) | 1,660 | 1,804    | 1,875    | 1,900    | 1,843    |   |   |       |
| 4   |                | 人権の大切さや、子どもの権利に対する市民理解が深まるよう、教育・啓発を推進します。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・子どもたちを対象とした人権イラスト展の実施</li> <li>・教育委員会との連携の強化</li> <li>・広報の強化</li> </ul>                          | 作品応募数(人)                          | 4,723 | 5,024    | 5,186    | 5,200    | 4,802    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・R4応募状況</li> <li>・小学校数109校のうち応募校101校、応募数:4,802件</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・人権擁護委員、教育委員会との連携に努めましたが、募集期間(夏季)の新型コロナウイルス感染増もあり、作品応募数は目標を達成しませんでした。</li> <li>・R4応募状況:小学校応募校101校</li> </ul>   | 未達成   |

| 取り組みについて(今年度重点的に取り組む内容や目標設定の考え方など)   | 取り組みの結果について(評価内容と評価結果を踏まえた今後の方針など)  |
|--|---|
| <p>市民との協働によるまちづくりの推進には、市政への理解を深めてもらうことが重要です。「市政さわやかトーク宅配便」は、内容の充実を図るとともに、感染症対策でオンライン対応可能なテーマが大半であることも周知していきます。</p> <p>「市政世論調査」は、引き続き回収率の向上に取り組む、市民生活の現状や市政に関する意識など多くの市民の声を政策立案に反映させます。</p> <p>「市民との対話集会」は、若者世代の市政への関心を高めるため、市政に関する幅広いテーマを設定し、広報面ではLineなどSNSを活用した周知に取り組み、若者世代の参加率向上に努めます。</p> <p>広聴事業の実施に当たっては、コロナ禍でも多くの市民から事業に参加いただけるよう、WEBの活用を取り入れていきます。</p> <p>コールセンターは、年間約9万件の利用があります。委託事業者とともにサービスレベル向上に向けて取り組み、引き続き安定した運営と対応品質を確保します。また、令和7年度からのコールセンターと電話交換業務の統合に向けた準備を進めます。</p> <p>市民の相談窓口は、利用しやすい環境づくりに取り組みます。本庁及び各区役所の情報モニターを活用するなどの広報により、心配ごとを抱える方の相談機会を引き続き確保します。専門家相談のうち弁護士相談は、事前案内を丁寧に行い、待ち期間の短縮につなげ利便性を高めます。民事相談は、コロナ禍前よりも面談形式の相談が減っているため、電話での相談も可能なことについて周知を図り、市民の困りごと軽減に努めます。</p> <p>人権イラスト展は、令和元年度より教育委員会や人権擁護委員との連携を強化しており、応募校数及び応募者数が拡大してきました。今年度も引き続き、関係機関と連携を図り、昨年並みの応募数を目指します。入賞作品の展示はより多くの市民に見てもらえるようにし、市民に対する人権啓発を推進します。</p> | <p>「市政さわやかトーク宅配便」は事業の休止もなく、目標を達成しましたが、コロナ発生前の状況には回復していません。引き続き、関係課と連携し、ホームページ等で市民への周知を行うなど開催数の増加に努めます。</p> <p>「市政世論調査の回収率」は目標を達成しました。今後も幅広い世代の声を市政に反映させる必要があることから、回収率向上に向け、インターネットによる回答方法の導入など工夫しながら取り組みます。</p> <p>「市民との対話集会」は、小規模な対話集会が実施に至らなかったこともあり、目標達成できませんでした。引き続き、学生や働く世代も含め多世代からの参加が見込まれるよう、周知方法に加えて開催手法も検討していきます。</p> <p>「コールセンターの運営」は、市民からの問合せが多様化・複雑化するなか、対応品質の確保に向けて事業者側と連携し、15秒以内応答率や1次回答率の目標を達成しました。</p> <p>「コールセンターと電話交換業務の統合」は、R7年度からの実施に向けて、コスト削減や市民サービスの観点から統合の具体的な案を固めました。</p> <p>「市民からの相談件数」は、新型コロナウイルスの影響が続き、面談形式の相談が減少傾向にあり、相談件数は目標に達しませんでした。</p> <p>民事相談については、電話対応も可能なことの周知とともに、電話でも相談員が解決に向けて丁寧に対応できるようスキルアップに努めていきます。</p> <p>専門家相談については、的確な相談先の案内に努めるとともに、特に弁護士相談は待ち期間の短縮につながるよう、直前キャンセルを減らすなど事前案内を工夫して、市民の利便性向上を図ります。</p> <p>「人権イラスト展」は、入賞作品を多くの市民に観覧いただき、人権について考える機会を提供していることから、新たに市役所本庁舎での巡回展を開催しました。</p> |

# 組織目標管理シート

問合せ先(電話番号) 025-228-8102

|        |  |               |          |
|--------|--|---------------|----------|
| 年度     | 令和4年度  |               |          |
| 組織名(部) | 市民生活部  | 組織名(準部・課・機関名) | 消費生活センター |
| 組織の目的  | 事業者及び消費者の相互の信頼と協力のもと、消費者の権利の尊重と自立を支援することにより、市民の消費生活の安定と向上を目指します。 |               |          |

|     |         |
|-----|---------|
| 作成日 | R4.4.1  |
| 修正日 |         |
| 評価日 | R5.3.31 |

| No. | 部区<br>組織目標 | 組織目標                        | 主な取組(事業)   | 指標                            |      |      |      |      | 補足・参考指標 | 目標達成状況   | 評価   |      |
|-----|------------|-----------------------------|--|-------------------------------|------|------|------|------|---------|--|--|------|
|     |            |                             |  | 項目(単位)                        | R1実績 | R2実績 | R3実績 | R4目標 |         |  |  | R4結果 |
| 1   |            | 消費生活相談及び多重債務相談を充実します。       | ・消費生活相談の実施<br>・多重債務相談の実施<br>・研修、弁護士との事例検討会による相談員の知識の向上                               | 専門研修受講者の理解度の平均点(点)            | 4.3  | 4.6  | 4.9  | 4.8  | 4.8     | ・研修理解度を自己評価(5点満点)                              | 集合研修、オンライン研修に参加して相談員としての専門研修を受け、弁護士との事例検討会も引き続き実施し、相談員のスキルアップを図りました。 | 達成   |
| 2   |            | 効果的な啓発などにより、消費者被害防止に取り組みます。 | ・くらしの一日教室等の消費者啓発講座の実施<br>・市政さわやかトーク宅配便及び出前講座の実施<br>・ホームページへの掲載<br>・持続可能な見守りネットワークの推進 | くらしの一日教室受講者の満足度(%)            | 98.0 | 86.8 | 86.7 | 90.0 | 92.6    | ・講座受講者のアンケートでの「満足」・「ほぼ満足」の割合                   | くらしの一日教室は、昨年度より1回多い7回開催し、満足度は92.6%と目標を達成しました。                        | 達成   |
| 3   |            |                             |  | 見守りネットワーク推進に係る各関係団体の会合への参加(回) | -    | -    | 8    | 8    | 8       | ・高齢者等の消費者被害防止に向けた情報提供や啓発、意見交換<br>・各区で少なくとも1回参加 | 8区の民生委員児童委員による区会長連絡会に参加して、見守りの必要性を説明し、高齢者等の消費者被害防止に向けた意見交換を行いました。    | 達成   |
| 4   |            | 適正な計量の確保を推進します。             | ・定期検査の実施<br>・事業所の立入検査の実施<br>・ホームページなどによる広報   | 量目立入検査の店舗数(件)                 | 24   | 12   | 24   | 24   | 24      | ・内容量の検査を実施するスーパー、小売店等の店舗数                      | 新型コロナウイルス感染防止に留意し、内容量が適正に計量されているか、スーパー等へ量目の立入検査を行いました。               | 達成   |

| 取り組みについて(今年度重点的に取り組む内容や目標設定の考え方など)   | 取り組みの結果について(評価内容と評価結果を踏まえた今後の方針など)  |
|--|---|
| <p>新型コロナウイルス感染防止に努めながら、専門研修への参加や弁護士との事例検討会などにより相談員等のスキルアップを図り、消費生活相談及び多重債務相談を充実させます。</p> <p>くらしの一日教室や市政さわやかトークなどの啓発講座とホームページやパンフレットによる広報のほか、地域包括支援センターや警察署、また地域の関係団体と協力して見守りネットワークづくりを進めるなど、高齢者や障がい者をはじめとした、消費者被害の未然防止に取り組みます。</p> <p>消費者が安心して商品を購入できるよう、職員・事業者双方で新型コロナウイルス感染防止に充分留意しながら、可能な限り事業所への量目の立入検査を行うとともに、計量器の定期点検などを実施し、適正計量の推進に取り組みます。</p> | <p>国民生活センター主催の集合研修又はオンライン研修に参加して専門知識を取得し、毎月の弁護士との事例検討会を通じて、相談員のスキルアップを図りました。これらの取り組みを継続することにより、消費生活相談及び多重債務相談を充実させていきます。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の防止対策を取りながら、くらしの一日教室、市政さわやかトーク宅配便、出前講座などを実施することにより、消費者教育の充実に努めました。また、各区の警察署生活安全課の職員と相談員が全区の民生委員児童委員による区会長連絡会への参加、「新潟市消費者安全確保地域協議会」の開催など、見守りネットワークづくりに取り組みました。今後も高齢者や障がい者への消費者被害の未然防止に取り組みます。</p> <p>計量器の定期点検を予定通り実施し、スーパーや小売店等への量目立入検査も目標通り実施しました。引き続き、これらの点検、検査を継続して行い、安心して消費生活を行えるよう適正な計量の確保を推進します。</p> |

組織目標管理シート

|            |              |
|------------|--------------|
| 問合せ先(電話番号) | 025-226-7744 |
|------------|--------------|

|        |  |               |           |
|--------|--|---------------|-----------|
| 年度     | 令和4年度  |               |           |
| 組織名(部) | 市民生活部  | 組織名(準部・課・機関名) | パスポートセンター |
| 組織の目的  | 職員研修や業務改善を通じて、市民満足度の高い窓口体制を整備運用し、市民に対し親切・丁寧・迅速・正確な窓口対応を行います。 |               |           |

|     |         |
|-----|---------|
| 作成日 | R4.4.1  |
| 修正日 |         |
| 評価日 | R5.3.31 |

| No. | 部区<br>組織目標 | 組織目標  | 主な取組(事業)   | 指標           |      |      |      |       |      | 目標達成状況 | 評価   |         |
|-----|------------|---|--|--------------|------|------|------|-------|------|--------|--|---------|
|     |            |   |  | 項目(単位)       | R1実績 | R2実績 | R3実績 | R4目標  | R4結果 |        |  | 補足・参考指標 |
| 1   |            | 新潟市民サービス向上システムに則った組織運営を行い、市民満足度の高い窓口体制を維持します。 | ・窓口アンケートの実施(年1回)<br>・職員研修の実施(適宜)<br>・センター内掲示板などを活用した情報の共有と周知徹底 | 窓口アンケート結果(点) | 4.63 | 4.66 | 4.67 | 4.6以上 | 4.71 | ・5点満点  | 窓口アンケート結果は4.71でした。市民満足度の高い窓口体制を維持するため、職員研修の実施のほか、掲示板・回覧文書による情報共有も積極的に行い、人材育成に尽力しました。 | 達成      |
| 2   |            | 職員一人ひとりが改善意識を持つよう働きかけ、業務の効率化を推進します。           | ・業務見直し項目の抽出<br>・改善提案の検討、実践                                     | 改善実践数(件)     | 8    | 8    | 8    | 8     | 8    |        | 事務の効率化・事務漏れ防止の観点から8件の改善を実施しました。  | 達成      |
| 3   |            |   |  |              |      |      |      |       |      |        |  |         |
| 4   |            |   |  |              |      |      |      |       |      |        |  |         |
| 5   |            |   |  |              |      |      |      |       |      |        |  |         |

| 取り組みについて(今年度重点的に取り組む内容や目標設定の考え方など)   | 取り組みの結果について(評価内容と評価結果を踏まえた今後の方針など)   |
|--|--|
| <p>職員研修やセンター内掲示板での文書回覧などを活用し、最新の業務知識を習得できる職場環境を整備するとともに、接遇と事務処理能力のスキルアップを図ります。</p> <p>また、職員一人ひとりが担当業務に対し改善意識を持ち、業務改善を積極的に提案し実践することで、市民満足度の向上と事務の効率化に取り組んでいきます。</p> | <p>市民満足度の高い窓口サービスを提供できるよう、計画的に職員向け業務研修を企画・実施するとともに、日頃から掲示板・回覧文書での情報共有を行うことで、業務知見を習得しやすい職場環境づくりに尽力しました。その結果、11月に実施した窓口アンケートでは市民から4.71の高い評価をいただくことができました。</p> <p>また、会計年度任用職員も含めて職員全員が業務の効率化の視点で担当業務を点検し、業務課題の抽出と改善に向けた取り組みにつなげました。引き続きパスポートセンター職員一人ひとりの資質向上に努め、的確かつ迅速で、市民満足度の高い窓口体制を維持してまいります。</p> |

組織目標管理シート

|            |              |
|------------|--------------|
| 問合せ先(電話番号) | 025-226-1098 |
|------------|--------------|

|        |  |               |       |
|--------|--|---------------|-------|
| 年度     | 令和4年度  |               |       |
| 組織名(部) | 市民生活部  | 組織名(準部・課・機関名) | 市民協働課 |
| 組織の目的  | 市民が主役となる自治の実現に向け、地域・市民と行政がそれぞれの役割と責任において協働できる仕組みづくりに取り組みます。<br>区長会議を設置し、区民との協働や関係部局との連携を図りながら、地域の実情に応じた区における主体的なまちづくりを推進します。 |               |       |

|     |         |
|-----|---------|
| 作成日 | R4.4.27 |
| 修正日 | R4.9.30 |
| 評価日 | R5.3.31 |

| No. | 部区<br>組織目標 | 組織目標  | 主な取組(事業)  | 指標  |                                     |                                     |                                     |                                     |                                     | 目標達成状況  | 評価  |         |
|-----|------------|---|---|---|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---|---|---------|
|     |            |   |   | 項目(単位)                                    | R1実績                                | R2実績                                | R3実績                                | R4目標                                | R4結果                                |   |   | 補足・参考指標 |
| 1   | 1          | 多様な・複雑化する地域課題の解決に向け、市民が地域づくりの担い手として将来にわたって活躍し続けることができる仕組みづくりと地域力の育成を図ります。 | ・自治協委員研修、会長会議運営<br>・コミ協育成モデル事業<br>・コミセン等財務・労務研修<br>・自治会事務委託、防犯灯補助 | 自治協やコミ協・自治会等の運営に関する調査・研究                  | 区と連携し、協働の仕組みづくりと地域力育成に努めた           | 区と連携し、協働の仕組みづくりと地域力育成に努めた           | 区と連携し、協働の仕組みづくりと地域力育成に努めた           | 区と連携し、協働の仕組みづくりと地域力育成に努めた           | 区と連携し、協働の仕組みづくりと地域力育成に努めた           | 総合的に判断<br><参考><br>・自治協委員研修 R4:1回×8区<br>・コミ協育成モデル事業 R4:6コミ協<br>・区担当者会議開催 R4:5回                                   | 区自治協議会委員アンケートを実施し、課題抽出と解決に向けた検討を行いました。<br>コミ協の活動・体制見直しに向け、モデルコミ協6団体に対し、伴走支援を行いました。<br>その他、各種補助制度の実施等により、総合的に地域支援に取り組みました。 | 達成      |
| 2   | 2          | 地域コミュニティ協議会等、各種地域活動団体の活動を支援し、さらなる協働の推進を図ります。                              | ・各種地域団体が行う活動への補助<br>・コミ協の運営支援                                     | 地域活動補助金重点分野活動数                            | 301                                 | 222                                 | 253                                 | 270                                 | 269                                 | 未来ビジョン第4次実施計画指標<br><参考:第4次実施計画の目標値><br>R2:90件(R1の30%)<br>R3:150件(R1の50%)<br>R4:270件(R1の90%)                     | 地域団体が行う活動への支援に取り組み、R1実績の90%とした目標をほぼ達成できました。<br>コロナ禍で停滞している地域活動の活性化に向けて「祭り・イベント等用具整備補助金」制度を創設、R4～5年度にて実施しました。              | 一部未達成   |
| 3   |            | NPOなど多様な主体との連携・協働によるまちづくりを推進します。  | ・人事課と連携した階層別職員研修による協働意識の醸成<br>・NPO法人の支援<br>・市民活動支援センターの運営・機能拡充    | 本市における協働事業数                               | 1,967                               | 1,869                               | 1,168                               | 1,300                               | 1,520<br>(実績値)                      | 未来ビジョン第4次実施計画指標<br>※ただし現状に合わせ修正した目標値<br><参考:第4次実施計画の目標値><br>R4:935件(R2の50%)<br>※全庁調査時期の関係から当年度結果は前年度実績となる(1年遅れ) | 研修などを通じ職員の協働意識の向上に努めました。<br>新型コロナウイルスの影響で協働事業数は一旦減少しましたが、想定以上に回復し、目標を達成することができました。  | 達成      |
| 4   |            | 区長会議・副区長会議等を設置し、地域の施策を総合的に推進します。  | ・区長会議及び副区長会議の設置、運営等を通じた区政の推進                                      | 区長会議及び副区長会議の円滑な運営<br>本庁各課や区グループ課長会議との連絡調整 | 関係部局と連携し、付議案件の調整等を行い区長会議等の円滑な運営に努めた | 関係部局と連携し、付議案件の調整等を行い区長会議等の円滑な運営に努めた | 関係部局と連携し、付議案件の調整等を行い区長会議等の円滑な運営に努めた | 関係部局と連携し、付議案件の調整等を行い区長会議等の円滑な運営に努める | 関係部局と連携し、付議案件の調整等を行い区長会議等の円滑な運営に努めた | 総合的に判断<br><参考><br>・区長会議 R4:24回開催<br>・副区長会議 R4:14回開催   | 区及び本庁関係部局と連携を図り、区長会議及び副区長会議の円滑な運営に努めました。緊急で8区の意見調整が必要な案件など、各区长・副区長等との連絡調整を適切に行い、各区の取り組みを支援しました。                           | 達成      |
| 5   |            |   |   |   |                                     |                                     |                                     |                                     |                                     |   |   |         |

| 取り組みについて(今年度重点的に取り組む内容や目標設定の考え方など)   | 取り組みの結果について(評価内容と評価結果を踏まえた今後の方針など)  |
|--|---|
| <p>「協働の要」である区自治協議会や、地域コミュニティ協議会・自治会などの各種地域団体の運営を支援し、本市の協働の仕組みの向上と適正化に努め、市民とのさらなる協働の推進を図ります。</p> <p>特に、本市が協働の主たるパートナーと位置付けているコミ協については、担い手不足や負担感の軽減に対応するため、モデルコミ協自らが活動内容や運営体制を見直すために取り組んだワークショップに専門家を派遣し、職員による指導・助言を行うなどの支援を実施してきました。</p> <p>今年度は、これまでの成果をケーススタディ化してまとめた事業事例集を用いた勉強会を開催し、8区のコミ協への水平展開を図っていくほか、可能な部分は自治会・町内会やその他団体にも応用を図っていきます。</p> <p>持続可能なコミュニティを構築するため、長期的な取り組みとして、コミ協や自治会などの各種地域団体とその支援制度について、これからの時代に合ったあり方の検討を進めます。</p> <p>コミ協や自治会等以外の様々な活動団体に対しても、地域活動補助金、市民活動支援センターの運営などを通じて活動支援を行い、市民の公益活動のさらなる活性化を促します。また、新型コロナウイルスの影響で停滞している各種団体の活動再開に向けて、感染症予防に関する情報提供を随時行っていきます。</p> <p>区長会議及び副区長会議の事務局として、区长、副区長並びに本庁関係部局と連携をとりながら円滑な会議の運営に努め、区政の課題の解決に取り組むとともに、職員研修の実施等を通じて協働に関する職員の理解・意識の向上に努めます。</p> | <p>協働の仕組みづくりとコミュニティ育成を図るため、各区との連携により、自治協議会、地域コミュニティ協議会、自治会・町内会、NPO等、地域活動を行う多様な主体の支援に努めるとともに、次期総合計画期間に向け今後の取り組みの方向性に関する検討を行いました。</p> <p>自治協議会については、全委員を対象としたアンケートを実施し課題等の抽出を行うとともに、各区自治協議会において改善に向けた検討を行っていただきました。</p> <p>コミ協については、モデルコミ協について活動や運営体制見直しを支援し、その成果の水平展開を図ったほか、新たに全コミ協の自己目標達成度調査を行い、コミ協の現状や課題の把握に取り組みました。</p> <p>また、区長会議等の運営や各区担当課との連携により区政の推進を図るなかで、区の意向をまとめ、祭り・イベント等用具整備に対する新たな補助制度を創設し、コロナ禍により停滞している地域活動の活性化に取り組みました。</p> <p>今後は、新総合計画の重要なテーマである「多様な主体との連携」をさらに進めていくため、これまで以上に各種団体の支援に努めるとともに、より望ましい協働のあり方について研究を進め、協働の仕組みに磨きをかけていきます。</p> |

組織目標管理シート

問合せ先(電話番号) 025-226-1061

|        |  |               |         |
|--------|--|---------------|---------|
| 年度     | 令和4年度  |               |         |
| 組織名(部) | 市民生活部  | 組織名(準部・課・機関名) | 男女共同参画課 |
| 組織の目的  | 性別に関わりなく、一人ひとりが個性と能力を十分に発揮できる男女共同参画の推進に取り組みむともに、多様性が尊重され誰もが安心して暮らすことのできる社会の実現を目指します。 |               |         |

|     |         |
|-----|---------|
| 作成日 | R4.4.1  |
| 修正日 |         |
| 評価日 | R5.3.31 |

| No. | 部区<br>組織目標 | 組織目標   | 主な取組(事業)  | 指標                           |      |      |      |      |      | 目標達成状況   | 評価  |         |
|-----|------------|--|---|------------------------------|------|------|------|------|------|--|---|---------|
|     |            |  |   | 項目(単位)                       | R1実績 | R2実績 | R3実績 | R4目標 | R4結果 |  |   | 補足・参考指標 |
| 1   |            | 男女の人権を尊重し、男女共同参画への理解を促進するための意識啓発を行います。                         | ・アルザにいがた主催講座の実施   | アルザにいがた主催講座受講者の満足度(%)        | 94.6 | 91.7 | 92.1 | 95.0 | 96.8 | ・第4次新潟市男女共同参画行動計画の指標(R7度末までに95%)   | ・12講座の参加者全体の満足度は目標値を上回り達成しました。<br>・引き続き、対象者のニーズを捉えた内容を企画し、男女共同参画の啓発に努めます。   | 達成      |
| 2   | 3          | 政策・方針決定の場への女性の参画を促進します。  | ・女性委員登用への働きかけ<br>・女性人材リストの拡充  | 附属機関等の女性委員の割合(%)             | 42.8 | 42.9 | 42.9 | 43.5 | 41.9 | ・各部から提出された「新潟市附属機関等への女性委員登用計画書」のR4目標値の集計<br>※第4次男女共同参画行動計画目標：令和7年度までに45% | ・女性委員割合の目標は達成できませんでした。<br>・委員改選時は、事前協議書の提出を徹底し、提出内容について各課の担当者から聞き取りを行うとともに、計画に沿った女性委員の登用を行うよう庁内に呼びかけました。今後も引き続き庁内への働きかけを行います。<br>・女性人材リストは前年より6人増加し60人になりました。         | 未達成     |
| 3   |            | 働く場における男女共同参画や仕事と生活の調和(ワーク・ライフ・バランス)を推進します。                    | ・男性の育児休業取得促進奨励金の支給<br>・新潟市WLB・女性活躍推進協議会の運営  | 男性の育児休業取得率(%)                | 8.4  | 14.0 | 24.3 | 21.6 | 32.7 | ・にいがた未来ビジョン第4次実施計画のR4目標値<br>※第4次男女共同参画行動計画目標：令和7年度までに30%                 | ・育児取得率は32.7%と目標値を上回り達成しました。今後も取得率の増加を目指すとともに、長期取得による男性の家事・育児への参画促進や、取得しやすい職場環境づくりに取り組みます。   | 達成      |
| 4   |            | DVに関する正しい理解を広げ、予防啓発を推進するとともに、関係機関との連携を強化し、DV被害者への相談・支援を充実させます。 | ・DV防止の意識啓発の推進<br>・相談従事者の質の向上<br>・児童、高齢、障がい等関係機関との連携強化<br>・DV被害者支援事業の実施<br>・デートDV防止セミナーの実施 | 相談員・関係機関職員・窓口職員向け研修会の開催回数(回) | 19   | 20   | 24   | 19   | 30   | ・にいがた未来ビジョン第4次実施計画進行管理調書のR4事業指標  | ・DV被害者支援については、相談者及び相談内容の多様化・複雑化に対応するため、相談・支援に関わる職員を対象とした研修会を開催し、目標値を達成しました。<br>相談員研修 17回<br>関係機関研修 5回<br>講師派遣 8回 計30回<br>・今後も、研修会の開催を通じて、関係職員の資質の向上とDV防止の意識啓発に取り組みます。 | 達成      |

| 取り組みについて(今年度重点的に取り組む内容や目標設定の考え方など)   | 取り組みの結果について(評価内容と評価結果を踏まえた今後の方針など)   |
|--|--|
| <p>○男女共同参画推進の拠点施設である男女共同参画推進センター「アルザにいがた」で、市民との協働により、広く市民に男女共同参画の意識啓発を推進します。</p> <p>○附属機関等の女性委員割合の目標達成に取り組むよう庁内関係部署へ働きかけます。</p> <p>○男性の家事や育児への参画の促進および女性の職業生活における活躍を推進します。</p> <p>○DV被害者支援について、対応する相談員や関係機関の職員、窓口職員のスキルアップを図ります。</p> | <p>・アルザにいがた主催講座は、受講者の満足度が96.8%と目標を達成することができました。また、今年度は多くの人が集まる商業施設で「SDGsジェンダー平等展」を実施し、男女共同参画の啓発や認知度の向上に努めました。引き続き、市民(企画委員・フォーラム実行委員)や関係団体と協働して、当事者の視点で市民ニーズを把握し、講座の満足度やアルザにいがたの認知度向上に努めます。</p> <p>・附属機関の女性委員割合は、昨年度より1ポイント減少の41.9%となり、目標を達成することができませんでした。7年度末までの目標達成に向けて、引き続き事前協議の徹底や、男女共同参画推進会議などの場での周知など、庁内での働きかけを行います。</p> <p>・男性の育児休業取得率は上昇傾向にあり、今年度も大幅増となりました。今後は長期取得による男性の家事・育児への参画拡大を目指すほか、企業の管理職に向けた研修などにより取得しやすい職場環境づくりを行います。</p> <p>・DV被害者支援については、相談者及び相談内容の多様化・複雑化に対応するため、相談・支援に関わる職員を対象とした研修会を開催し、知識や相談支援技術の向上に努めました。今後も引き続きDVの特性への配慮や関係職員の資質の向上を図るとともにDV防止の意識啓発に努めます。</p> |

達成  
一部未達成  
未達成

組織目標管理シート

問合せ先(電話番号) 025-226-2094

|        |   |               |       |
|--------|---|---------------|-------|
| 年度     | 令和4年度   |               |       |
| 組織名(部) | 市民生活部   | 組織名(準部・課・機関名) | 広聴相談課 |
| 組織の目的  | 市民との協働によるまちづくりの推進及び市民サービスの向上のため、広聴機会の充実及び市民の問い合わせや相談に対する質の高い対応を実践します。<br>また、人権が尊重される社会の実現に向け、人権教育・啓発を推進します。 |               |       |

|     |         |
|-----|---------|
| 作成日 | R4.4.1  |
| 修正日 |         |
| 評価日 | R5.3.31 |

| No. | 部区<br>組織目標 | 組織目標                                      | 主な取組(事業)   | 指標                                |       |          |          |          | 補足・参考指標  | 達成状況  | 評価  |       |
|-----|------------|---|--|-----------------------------------|-------|----------|----------|----------|----------|---|---|-------|
|     |            |   |  | 項目(単位)                            | R1実績  | R2実績     | R3結果     | R4目標     |          |   |   | R4最終  |
| 1   | 2          | 市民と行政の距離を縮め、協働の基礎づくりを推進します。               | <ul style="list-style-type: none"> <li>・市政さわやかトーク宅配便の実施</li> <li>・市政世論調査の実施</li> <li>・市民との対話集会の実施</li> </ul>                             | 市政さわやかトーク宅配便実施回数                  | 261   | 132      | 157      | 160      | 171      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年度と同様目標値</li> <li>・* R3年度 8、9、1～3月は新型コロナウイルスにより、事業休止</li> <li>・昨年度と同様目標値</li> <li>・すまいるトーク及び小規模な対話集会の参加見込</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「さわやかトーク宅配便」は、新型コロナウイルスの影響による休止もなく、目標を達成しました。</li> <li>・「市政世論調査回収率」は目標を上回りました。</li> <li>・「市民との対話集会」は、大学、専門学校、児童施設へのチラシ配布など周知に取り組みましたが、目標は達成できませんでした。</li> </ul> | 一部未達成 |
|     |            |   |  | 市政世論調査の回収率(%)                     | 50.6% | 56.3%    | 51.4%    | 50.0%    | 52.1%    |   |   |       |
|     |            |   |  | 市民との対話集会の若者参加の割合(%)               | 8.3%  | 7.3%     | 2.9%     | 6.0%     | 3.0%     |   |   |       |
| 2   |            | コールセンターの安定した運営の維持と、品質の確保に取り組みます。          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・コールセンターとの連絡・調整</li> <li>・コールセンター職員へのアンケートの実施</li> <li>・コールセンター・電話交換の両業務の統合に向けた取り組みの実施</li> </ul> | 15秒以内応答率(%)                       | 92.4% | 89.0%    | 88.7%    | 89.0%    | 91.2%    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・サービスレベルは、業務委託仕様書で「15秒以内応答率」「センター1次回答」の目標値を定めており、良好なレベルで推移しているが、問合せ内容の多様化、複雑化等により、直近過去3ヶ年(R元～R3年度)実績値の平均とする。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「15秒以内応答率」は、新型コロナウイルスに関連した細かい確認項目などの対応が減少したこともあり、目標を達成しました。</li> <li>・「センター1次回答率」は、毎月概ね目標値を維持し、安定したサービスを提供しました。</li> <li>・業務の統合に向けた取り組みは、統合案が確定しました。</li> </ul> | 達成    |
|     |            |   |  | センター1次回答率(%)                      | 94.2% | 94.3%    | 94.9%    | 94.0%    | 94.2%    |   |   |       |
|     |            |   |  | R7年度からのコールセンター・電話交換業務の統合に向けた取り組み  |       | 業務統合案の検討 | 業務統合案の検討 | 業務統合案の確定 | 業務統合案の確定 |   |   |       |
| 3   |            | 市民の困り事や心配事などの負担を軽減します。                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談窓口の開設</li> <li>・広報の強化</li> </ul>   | 民事相談件数(件)(相談員、人権擁護委員)             | 1,835 | 1,479    | 1,537    | 1,550    | 1,539    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・民事相談は、新型コロナウイルスの影響を引き続き考慮し、目標値は概ね昨年度実績とした。</li> <li>・民事相談の総件数は前年並み</li> <li>・専門家相談は、受付時の適切な相談先案内に努め、司法書士相談は前年度を上回りました。一方、公証人相談を通年開設できなかったこともあり、総件数は減少しました。</li> </ul> | 未達成   |       |
|     |            |   |  | 専門家相談件数(件)(弁護士、公証人、司法書士、行政書士、税理士) | 1,660 | 1,804    | 1,875    | 1,900    | 1,843    |   |   |       |
| 4   |            | 人権の大切さや、子どもの権利に対する市民理解が深まるよう、教育・啓発を推進します。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・子どもたちを対象とした人権イラスト展の実施</li> <li>・教育委員会との連携の強化</li> <li>・広報の強化</li> </ul>                          | 作品応募数(人)                          | 4,723 | 5,024    | 5,186    | 5,200    | 4,802    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・R4応募状況<br/>小学校数109校のうち応募校101校、応募数:4,802件</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・人権擁護委員、教育委員会との連携に努めましたが、募集期間(夏季)の新型コロナウイルス感染増もあり、作品応募数は目標を達成しませんでした。</li> <li>・R4応募状況:小学校応募校101校</li> </ul>   | 未達成   |

| 取り組みについて(今年度重点的に取り組む内容や目標設定の考え方など)   | 取り組みの結果について(評価内容と評価結果を踏まえた今後の方針など)  |
|--|---|
| <p>市民との協働によるまちづくりの推進には、市政への理解を深めてもらうことが重要です。「市政さわやかトーク宅配便」は、内容の充実を図るとともに、感染症対策でオンライン対応可能なテーマが大半であることも周知していきます。</p> <p>「市政世論調査」は、引き続き回収率の向上に取り組み、市民生活の現状や市政に関する意識など多くの市民の声を政策立案に反映させます。</p> <p>「市民との対話集会」は、若者世代の市政への関心を高めるため、市政に関する幅広いテーマを設定し、広報面ではLineなどSNSを活用した周知に取り組み、若者世代の参加率向上に努めます。</p> <p>広聴事業の実施に当たっては、コロナ禍でも多くの市民から事業に参加いただけるよう、WEBの活用を取り入れていきます。</p> <p>コールセンターは、年間約9万件の利用があります。委託事業者とともにサービスレベル向上に向けて取り組み、引き続き安定した運営と対応品質を確保します。また、令和7年度からのコールセンターと電話交換業務の統合に向けた準備を進めます。</p> <p>市民の相談窓口は、利用しやすい環境づくりに取り組みます。本庁及び各区役所の情報モニターを活用するなどの広報により、心配ごとを抱える方の相談機会を引き続き確保します。専門家相談のうち弁護士相談は、事前案内を丁寧に行い、待ち期間の短縮につなげ利便性を高めます。民事相談は、コロナ禍前よりも面談形式の相談が減っているため、電話での相談も可能なことについて周知を図り、市民の困りごと軽減に努めます。</p> <p>人権イラスト展は、令和元年度より教育委員会や人権擁護委員との連携を強化しており、応募校数及び応募者数が拡大してきました。今年度も引き続き、関係機関と連携を図り、昨年並みの応募数を目指します。入賞作品の展示はより多くの市民に見てもらえるようにし、市民に対する人権啓発を推進します。</p> | <p>「市政さわやかトーク宅配便」は事業の休止もなく、目標を達成しましたが、コロナ発生前の状況には回復していません。引き続き、関係課と連携し、ホームページ等で市民への周知を行うなど開催数の増加に努めます。</p> <p>「市政世論調査の回収率」は目標を達成しました。今後も幅広い世代の声を市政に反映させる必要があることから、回収率向上に向け、インターネットによる回答方法の導入など工夫しながら取り組みます。</p> <p>「市民との対話集会」は、小規模な対話集会が実施に至らなかったこともあり、目標達成できませんでした。引き続き、学生や働く世代も含め多世代からの参加が見込まれるよう、周知方法に加えて開催手法も検討していきます。</p> <p>「コールセンターの運営」は、市民からの問合せが多様化・複雑化するなか、対応品質の確保に向けて事業者側と連携し、15秒以内応答率や1次回答率の目標を達成しました。</p> <p>「コールセンターと電話交換業務の統合」は、R7年度からの実施に向けて、コスト削減や市民サービスの観点から統合の具体的な案を固めました。</p> <p>「市民からの相談件数」は、新型コロナウイルスの影響が続き、面談形式の相談が減少傾向にあり、相談件数は目標に達しませんでした。</p> <p>民事相談については、電話対応も可能なことの周知とともに、電話でも相談員が解決に向けて丁寧に対応できるようスキルアップに努めていきます。</p> <p>専門家相談については、的確な相談先の案内に努めるとともに、特に弁護士相談は待ち期間の短縮につながるよう、直前キャンセルを減らすなど事前案内を工夫して、市民の利便性向上を図ります。</p> <p>「人権イラスト展」は、入賞作品を多くの市民に観覧いただき、人権について考える機会を提供していることから、新たに市役所本庁舎での巡回展を開催しました。</p> |