

# 事務事業実績測定調書

10629030001	パブリックコメント事務		
測定年度	2019 (R1) 年度	11500250	市長公室広聴相談課
総合計画体系	基本目標	6.計画の推進に向けた基盤づくり	
	施策目標	29.市民との情報の共有化を進めます	
	取り組みの方向	96.市民からの意見を広く聴取し、取り組みの成果や課題などを市民と共有し、連携・協力を図りながら、まちづくりを進めます。	
	実行計画事業名		
総合計画体系②	基本目標		
	施策目標		
	取り組みの方向		
	実行計画事業名		

## 1. 事務事業の概要

種類	市民サービス	特性	選択的事業	区分	一般事務事業
事業期間	2002 (H14) 年度		～		
根拠法令等	決裁				
めざす姿、あるべき姿 (課題が解決した状態)	市の政策形成過程における透明性及び公平性の確保、市民参加の推進に向け、計画等の基本的な施策の内容に関して市民が容易に確認・把握でき、それに対する意見を述べる手段を提供出来ている状態。				
事業概要	枚方市パブリックコメント実施要綱に定められた事項に基づき、市の基本的な施策の決定に当たり、それらの趣旨・目的・内容等を広く公表し、市民等からの意見の提供を受け、寄せられた意見とそれらに対する市の考え方を公表する。				

## 2. 指標推移

指標種類	アウトカム指標					
指標の説明	意見提出数					
年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	単位	件
目標(予測)	—	160	180	200		
実績	570					

### 3. 職員配置と費用の推移

	2017(H29)年度	2018(H30)年度	2019(R1)年度
□配置職員の総数(人)	0.20	0.20	0.20
正職員数	0.20	0.20	0.20
非正規職員数(計)	0.00	0.00	0.00
再任用職員数	0.00	0.00	0.00
任期付職員数	0.00	0.00	0.00
非常勤職員数	0.00	0.00	0.00
臨時職員数	0.00	0.00	0.00
■人件費総額(千円)	1,575	1,590	1,603
正職員人件費(換算額)	1,575	1,590	1,603
非正規職員人件費(計)	0	0	0
再任用職員人件費(換算額)	0	0	0
任期付職員人件費(換算額)	0	0	0
非常勤職員人件費(実額)	0	0	0
臨時職員人件費(実額)	0	0	0
■直接経費(千円)	0	0	0
■事務事業の総計(千円)	1,575	1,590	1,603
国庫支出金	0	0	0
府支出金	0	0	0
市債	0	0	0
受益者負担	0	0	0
その他	0	0	0
一般財源	1,575	1,590	1,603

### 4. 実績測定

2019(R1)年度の 目標の実績度	実績/目標(予測)	実績度
	356.25%	100%以上 : 高い
事務事業の実績	<p>市の政策形成過程における透明性及び公正性の向上を図ることを目的に、パブリックコメント制度による意見募集を10回実施し、延べ570件の意見を聴取した。</p> <p>令和2年1月から、「パブリックコメント実施予定一覧表」を市HPの新着情報に掲載し、市民への事前周知に努めた。</p>	
今後の方向性	現状のまま継続	
具体的な 今後の取組方針	年度当初に全庁的に事業の周知を行い、実施予定を把握するとともに、実施要綱に基づき適正な運用に努めていく。	

# 事務事業実績測定調査

10629030002	モニタリング事業		
測定年度	2019 (R1) 年度	11500250	市長公室広聴相談課
総合計画体系	基本目標	6.計画の推進に向けた基盤づくり	
	施策目標	29.市民との情報の共有化を進めます	
	取り組みの方向	96.市民からの意見を広く聴取し、取り組みの成果や課題などを市民と共有し、連携・協力を図りながら、まちづくりを進めます。	
	実行計画事業名		
総合計画体系②	基本目標		
	施策目標		
	取り組みの方向		
	実行計画事業名		

## 1. 事務事業の概要

種類	市民サービス	特性	選択的事業	区分	一般事務事業
事業期間	1968 (S43) 年度		～		
根拠法令等	決裁				
めざす姿、あるべき姿 (課題が解決した状態)	市民意識やニーズに即した事業が展開できるよう市民ニーズを聴取する手法が確立されている状態。				
事業概要	<p>市政モニターアンケートは、市政モニターの協力を得て、市政についてのアンケート調査を実施する。インターネットアンケートについては、市政に対する市民意識や意見を知るため、インターネットアンケートシステムを利用してアンケート調査を行う。スマホアンケートは、市民の意見や意識を把握したい場合や、市民への周知の度合いなどを確認する場合などに、スマートフォンを媒体として意見を聴取する。各アンケートの結果は市ホームページ等で公表し、市民への周知を行う。</p>				

## 2. 指標推移

指標種類	アウトカム指標					
指標の説明	市政モニター報告書配布率 【算出式: 報告書配布・配信数/市政モニター登録者数×100】					
年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	単位	%
目標(予測)	—	100	100	100		
実績	100					

### 3. 職員配置と費用の推移

	2017(H29)年度	2018(H30)年度	2019(R1)年度
□配置職員の総数(人)	0.90	0.90	0.70
正職員数	0.90	0.90	0.70
非正規職員数(計)	0.00	0.00	0.00
再任用職員数	0.00	0.00	0.00
任期付職員数	0.00	0.00	0.00
非常勤職員数	0.00	0.00	0.00
臨時職員数	0.00	0.00	0.00
■人件費総額(千円)	7,087	7,156	5,612
正職員人件費(換算額)	7,087	7,156	5,612
非正規職員人件費(計)	0	0	0
再任用職員人件費(換算額)	0	0	0
任期付職員人件費(換算額)	0	0	0
非常勤職員人件費(実額)	0	0	0
臨時職員人件費(実額)	0	0	0
■直接経費(千円)	326	325	244
■事務事業の総計(千円)	7,413	7,481	5,856
国庫支出金	0	0	0
府支出金	0	0	0
市債	0	0	0
受益者負担	0	0	0
その他	0	0	0
一般財源	7,413	7,481	5,856

### 4. 実績測定

	実績/目標(予測)	実績度
2019(R1)年度の目標の実績度	100.00%	100%以上 : 高い
事務事業の実績	<p>市ホームページを活用した市民意見の聴取手法として、インターネットアンケートを5回実施し、延べ548件の意見を聴取したほか、市政モニターによるアンケートを実施し、平均77.2%の回答を得た。また、メールマガジンシステムを活用した携帯・スマホアンケートを月1回実施し、平均18.1%の回答を得た。</p> <p>2年更新のモニターについては、郵送・eモニターの継続募集と、eモニターのみの新規募集を行い、子育て世代へのアプローチ及びキャンペーン等の実施など、登録者数増加に向けての取り組みにより目標値である400人を上回ったことから、無作為抽出によるモニター登録依頼は実施しなかった。</p>	
今後の方向性	改善	
具体的な今後の取組方策	より多くのアンケートを実施し、市民意見を聴取できるよう、年度中2回の全庁周知を行い、実施予定を把握するとともに、実施要綱に基づき適正な運用に努めていく。	

# 事務事業実績測定調書

10629030003	市民の声運営事務		
測定年度	2019 (R1) 年度	11500250	市長公室広聴相談課
総合計画体系	基本目標	6.計画の推進に向けた基盤づくり	
	施策目標	29.市民との情報の共有化を進めます	
	取り組みの方向	96.市民からの意見を広く聴取し、取り組みの成果や課題などを市民と共有し、連携・協力を図りながら、まちづくりを進めます。	
	実行計画事業名	広聴機能充実事業	
総合計画体系②	基本目標		
	施策目標		
	取り組みの方向		
	実行計画事業名		

## 1. 事務事業の概要

種類	市民サービス	特性	選択的事业	区分	一般事務事業
事業期間	1965 (S40) 年度		~		
根拠法令等	決裁				
めざす姿、あるべき姿 (課題が解決した状態)	市民の意見や要望を聴取し、市政に反映するプロセスが確立されている状態。				
事業概要	市長への提言はがきなどで寄せられる市民からの市政に対する意見・要望等の受付け調整を行い、担当部署に対応を依頼する。				

## 2. 指標推移

指標種類	アウトカム指標					
指標の説明	完結目標日達成率 【算出式:完結目標日までに回答した件数/受付けた「市民の声」(供覧処理のみのもの等を除く)×100】					
年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	単位	%
目標(予測)	—	90	90	90		
実績	100					

### 3. 職員配置と費用の推移

	2017(H29)年度	2018(H30)年度	2019(R1)年度
□配置職員の総数(人)	3.00	2.30	2.50
正職員数	3.00	2.30	2.50
非正規職員数(計)	0.00	0.00	0.00
再任用職員数	0.00	0.00	0.00
任期付職員数	0.00	0.00	0.00
非常勤職員数	0.00	0.00	0.00
臨時職員数	0.00	0.00	0.00
■人件費総額(千円)	23,622	18,287	20,043
正職員人件費(換算額)	23,622	18,287	20,043
非正規職員人件費(計)	0	0	0
再任用職員人件費(換算額)	0	0	0
任期付職員人件費(換算額)	0	0	0
非常勤職員人件費(実額)	0	0	0
臨時職員人件費(実額)	0	0	0
■直接経費(千円)	13	19	309
■事務事業の総計(千円)	23,635	18,306	20,352
国庫支出金	0	0	0
府支出金	0	0	0
市債	0	0	0
受益者負担	0	0	0
その他	0	0	0
一般財源	23,635	18,306	20,352

### 4. 実績測定

2019(R1)年度の 目標の実績度	実績/目標(予測)	実績度
	111.11%	100%以上 : 高い
事務事業の実績	<p>市民からの意見や要望等を受け付ける「市長への提言」については、関係部署や関係機関に速やかに連絡し、回答等の調整を行っている。</p> <p>「市長への提言」として対応した件数は325件で、提言の趣旨と市の考え方を個人が特定できないよう要約し、原則、回答の翌月に市ホームページ等で公表を行った。</p> <p>試行としてスマートフォン等を用いて、地域における危険箇所等を現場写真や位置情報付きで市に通報するシステムを7月から12月までの6ヶ月間運用し、システム導入の有用性について検証を行った。</p>	
今後の方向性	拡充・重点化	
具体的な 今後の取組方策	<p>「市長への提言」の回答内容に応じて、進捗状況を担当部署へ確認し、提言者へ報告、市民等への公表等を行えるよう、手法の検討を行う。</p> <p>スマートフォン等を用いて通報するシステムの検討については、検証結果を受け、令和2年7月開設予定の「LINE公式アカウント」の機能のひとつとして、市民からの通報受付を実施する。</p>	

# 事務事業実績測定調査

10629030004	市民相談事業		
測定年度	2019 (R1) 年度	11500250	市長公室広聴相談課
総合計画体系	基本目標	6.計画の推進に向けた基盤づくり	
	施策目標	29.市民との情報の共有化を進めます	
	取り組みの方向	96.市民からの意見を広く聴取し、取り組みの成果や課題などを市民と共有し、連携・協力を図りながら、まちづくりを進めます。	
	実行計画事業名		
総合計画体系②	基本目標		
	施策目標		
	取り組みの方向		
	実行計画事業名		

## 1. 事務事業の概要

種類	市民サービス	特性	選択的事業	区分	一般事務事業
事業期間	1960 (S35) 年度		～		
根拠法令等	決裁				
めざす姿、あるべき姿 (課題が解決した状態)	相続、離婚、家庭問題、近隣問題、借地・借家、金銭貸借などの日常生活での困りごとなどについて気軽に相談できる場がある。また、弁護士や認定司法書士など専門家による適切なアドバイスを受ける場がある状態。				
事業概要	相談担当職員による生活相談業務の実施。 専門相談員による専門相談(法律相談・交通事故相談・民事介入暴力相談等)の実施。 憲法・法の日週間記念「市民講座」の開催。				

## 2. 指標推移

指標種類	アウトカム指標					
指標の説明	相談者満足度 【算出式: 窓口サービスの全体的な印象についてアンケートで「満足」「概ね満足」と回答した件数/アンケート回答者数×100】					
年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	単位	%
目標(予測)	—	80	80	80		
実績	100					

### 3. 職員配置と費用の推移

	2017(H29)年度	2018(H30)年度	2019(R1)年度
□配置職員の総数(人)	5.80	5.30	3.80
正職員数	1.80	1.30	0.80
非正規職員数(計)	4.00	4.00	3.00
再任用職員数	4.00	4.00	3.00
任期付職員数	0.00	0.00	0.00
非常勤職員数	0.00	0.00	0.00
臨時職員数	0.00	0.00	0.00
■人件費総額(千円)	31,949	30,024	21,708
正職員人件費(換算額)	14,173	10,336	6,414
非正規職員人件費(計)	17,776	19,688	15,294
再任用職員人件費(換算額)	17,776	19,688	15,294
任期付職員人件費(換算額)	0	0	0
非常勤職員人件費(実額)	0	0	0
臨時職員人件費(実額)	0	0	0
■直接経費(千円)	3,745	3,718	3,815
■事務事業の総計(千円)	35,694	33,742	25,523
国庫支出金	0	0	0
府支出金	0	0	0
市債	0	0	0
受益者負担	0	0	0
その他	0	0	0
一般財源	35,694	33,742	25,523

### 4. 実績測定

2019(R1)年度の 目標の実績度	実績/目標(予測)	実績度
	125.00%	100%以上 : 高い
事務事業の実績	<p>相談担当職員による「生活相談」では、相談に関するものが1,151件、家庭問題に関するものが686件、離婚に関するものが453件、不動産に関するものが430件で、この4つで46.4%を占めている。</p> <p>専門相談員による「専門相談」のうち、法律相談が1,282件で80.5%を占めており、より多くの市民に利用していただけるよう令和元年度からは弁護士が1回、認定司法書士は2回までの受付として実施している。法律相談以外の相談は311件で、交通事故相談が98件、登記相談が98件、遺言書・内容証明作成相談が45件、成年後見相談が42件であった。</p> <p>相談総件数は、平成30年度と比較すると90件減少し、7,461件であった。</p>	
今後の方向性	現状のまま継続	
具体的な 今後の取組方策	今後も市民の相談ニーズを反映した相談体制を整えるとともに、相談事業について市民への周知を図っていく。 (法律相談の受付回数の拡充)	

# 事務事業実績測定調査

10631010006	コールセンター運営事業		
測定年度	2019 (R1) 年度	11500250	市長公室広聴相談課
総合計画体系	基本目標	6.計画の推進に向けた基盤づくり	
	施策目標	31.持続可能な行財政運営を進めます	
	取り組みの方向	98.効率的・効果的な行政経営を進めるため、事務事業の見直し・改善、民間活力の活用など行政改革の取り組みを進めます。	
	実行計画事業名	コールセンター事業	
総合計画体系②	基本目標		
	施策目標		
	取り組みの方向		
	実行計画事業名		

## 1. 事務事業の概要

種類	市民サービス	特性	選択的事业	区分	一般事務事業
事業期間	2015 (H27) 年度		～		
根拠法令等	決裁				
めざす姿、あるべき姿 (課題が解決した状態)	市民からの電話問い合わせに対して、待たせない、たらい回しにしない、簡易な問い合わせについてはワンストップで回答できる体制が確立されている状態。また、市HPから確認できる「よくある質問集 (FAQ)」の充実を図り、問い合わせ等の内容が解決できる状態。				
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆平成30年度までの3か年を検証期間とし、電話交換機能を有するコールセンターを平成 28年度から設置し、運用を開始した。</li> <li>◆費用対効果を踏まえ、当面は情報提供サービス機能に重点を置き、市民や事業者などから市役所に寄せられる問い合わせに円滑かつ的確な対応を実施することにより、サービスと市民満足度の向上を図る。</li> <li>◆市民からの意見や要望、FAQやダイヤルインの活用状況の分析等を踏まえ、コールセンター導入による効果を検証した結果、平成31年度からはオペレーター席の増設、FAQシステムの導入等、機能の拡充を行い、総合コールセンターとして運用を開始した。</li> </ul>				

## 2. 指標推移

指標種類	アウトカム指標					
指標の説明	利用者満足度 【算出式:オペレータによる聞き取りアンケートで「満足」と回答した件数/アンケート回答者数×100】					
年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度		
目標(予測)	—	95	95	95	単位	%
実績	98.9					

### 3. 職員配置と費用の推移

	2017(H29)年度	2018(H30)年度	2019(R1)年度
□配置職員の総数(人)	0.20	0.60	1.20
正職員数	0.20	0.60	1.20
非正規職員数(計)	0.00	0.00	0.00
再任用職員数	0.00	0.00	0.00
任期付職員数	0.00	0.00	0.00
非常勤職員数	0.00	0.00	0.00
臨時職員数	0.00	0.00	0.00
■人件費総額(千円)	1,575	4,771	9,620
正職員人件費(換算額)	1,575	4,771	9,620
非正規職員人件費(計)	0	0	0
再任用職員人件費(換算額)	0	0	0
任期付職員人件費(換算額)	0	0	0
非常勤職員人件費(実額)	0	0	0
臨時職員人件費(実額)	0	0	0
■直接経費(千円)	28,188	51,873	52,004
■事務事業の総計(千円)	29,763	56,644	61,624
国庫支出金	0	0	0
府支出金	0	0	0
市債	0	0	0
受益者負担	0	0	0
その他	0	0	0
一般財源	29,763	56,644	61,624

### 4. 実績測定

	実績/目標(予測)	実績度
2019(R1)年度の 目標の実績度	109.89%	100%以上 : 高い
事務事業の実績	平成31年4月1日より、サービスの改善とさらなる市民満足度の向上を図るため、「枚方市総合コールセンター」の本格運用を開始した。オペレーター席を増設し、問い合わせ内容をFAQのデータベースとして記録・参照できるシステムを導入したうえ、「FAQ(よくある質問)専用サイト」を開設するなど、運営体制の見直しを行い、応答率95%以上、ワンストップ回答率30%以上という数値目標設定に対し、それぞれ96.5%、22.4%の実績であった。	
今後の方向性	拡充・重点化	
具体的な 今後の取組方策	ワンストップ回答率30%以上を目標としていることから、FAQの更なる充実を図り、コールセンター機能の向上に努める。	

# 事務事業実績測定調書

10999990006	広聴相談課運営事務		
測定年度	2019 (R1) 年度	11500250	市長公室広聴相談課
総合計画体系	基本目標	9: 施策体系外	
	施策目標	99: 施策体系外	
	取り組みの方向	99: 施策体系外	
	実行計画事業名		
総合計画体系②	基本目標		
	施策目標		
	取り組みの方向		
	実行計画事業名		

## 1. 事務事業の概要

種類	内部管理	特性	庶務的事務	区分	庶務的内部管理事務
事業期間	不明		~		
根拠法令等	決裁				
めざす姿、あるべき姿 (課題が解決した状態)	広聴相談課の事業等が円滑に執行出来ている状態。				
事業概要	広聴相談課の組織管理のために必要な事務を行う。				

## 2. 指標推移

指標種類	指標設定なし					
指標の説明	—					
年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	単位	—
目標(予測)	—	—	—	—		
実績						

### 3. 職員配置と費用の推移

	2017(H29)年度	2018(H30)年度	2019(R1)年度
□配置職員の総数(人)	0.40	0.40	0.70
正職員数	0.40	0.40	0.70
非正規職員数(計)	0.00	0.00	0.00
再任用職員数	0.00	0.00	0.00
任期付職員数	0.00	0.00	0.00
非常勤職員数	0.00	0.00	0.00
臨時職員数	0.00	0.00	0.00
■人件費総額(千円)	3,150	3,180	5,612
正職員人件費(換算額)	3,150	3,180	5,612
非正規職員人件費(計)	0	0	0
再任用職員人件費(換算額)	0	0	0
任期付職員人件費(換算額)	0	0	0
非常勤職員人件費(実額)	0	0	0
臨時職員人件費(実額)	0	0	0
■直接経費(千円)	136	119	103
■事務事業の総計(千円)	3,286	3,299	5,715
国庫支出金	0	0	0
府支出金	0	0	0
市債	0	0	0
受益者負担	0	0	0
その他	0	0	0
一般財源	3,286	3,299	5,715

### 4. 実績測定

	実績/目標(予測)	実績度
2019(R1)年度の 目標の実績度		
事務事業の実績	広聴相談課の組織管理のために必要な事務を滞りなく実施した。	
今後の方向性	現状のまま継続	
具体的な 今後の取組方策	課内での週1回のグループミーティングにより情報の共有化を図り、効率的な事務遂行に努める。	