

事務事業実績測定調査

事務事業名称	職員提案推進事務								
測定年度	2021 (R3) 年度			部	総合政策部			課	行革推進課
市長公約との関係	所信表明		市政運営方針	R2		R3		R4	
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						
	実行計画名								

1. 事務事業の概要

種類	内部管理	特性	内部事務	区分	一般内部管理事務
事業期間	1988 (S63) 年度		年度	~	年度まで
根拠法令等	決裁・枚方市職員提案規程				
関係補助金名称					サンセット
関係附属機関名称					

事業対象	メインターゲット	様々な要因により改善活動を行えていない職員・職場
	サブターゲット	自ら改善活動を行っている職員・職場
	ターゲットが抱える課題	改革・改善意識が浸透していないまたは、日常業務に追われる等様々な要因により改善活動が行えていない。
	ターゲットが抱える課題	職員個人または職場単位で改善活動を行っているが、その内容が他者、他部署と共有できておらず、全庁的な広がりが無い。

めざす姿、あるべき姿 (課題が解決した状態)	職員一人ひとりの改善意識の向上や業務改善活動の組織風土化により、庁内が活性化するとともに、業務の効率化や市民サービスの向上、経費削減等の効果を生み出している状態。
------------------------	---

事業概要	<p>自部署で行った業務改善(実績提案)及び、こうした仕事が改善されるのでは、市民生活が豊かになるのではという視点から、未来に向けた提案(未来提案)を募集する。</p> <p>【実績提案】庁内の審査委員会において審査を行い、優れた提案に対しては、表彰を行う。</p> <p>【未来提案】単独部署で検討・実施できるものや、予算措置を伴わない提案を「パパッと拡散系」、複数部署にわたる調整が必要等、じっくり検討が必要な提案を「じっくり検討系」に分けて審査を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・パパッと拡散系: 実施した提案の提案者に表彰・褒賞を行う。 ・じっくり検討系: 審査委員会において、検討グループを設置する提案についての審査を行い、選出された提案をブラッシュアップすることを目的に、プロジェクトチーム等を設置する。プロジェクトチーム等で検討した後、ブラッシュアップした提案について審査委員会で実施の可否を審査し、実施と決定された提案について、提案者及び検討グループに表彰・褒賞を行う。
------	--

2. ロジックモデル及び指標設定

ロジックモデル	アウトカム (活動効果)	アウトプット (活動結果)	インプット (活動)
		提案が実施される。	未来提案(じっくり検討系)について、検討グループを設置する。

指標設定	指標説明	アウトカム (活動効果)	アウトプット (活動結果)	インプット (活動)									
	指標種類	単位	単位	単位									
	指標数値	R2	R3	R4	R5	R2	R3	R4	R5	R2	R3	R4	R5
	目標 (見込み)					-	2	2	3	-	2	2	3
	実績					-	0			-	2		
	達成度					0%				100%			
分析					ブラッシュアップした提案を報告した結果、1件は現時点での提案内容の実施は難しいことから表彰には至らず、1件は引き続き提案内容について検討することとなった。				想定通りの件数となった。				

ロジックモデル②	アウトカム (活動効果)	アウトプット (活動結果)	インプット (活動)
		提案が実施される。	未来提案(パパッと拡散系)を募集する。

指標設定②	指標説明	アウトカム (活動効果)	アウトプット (活動結果)	インプット (活動)									
	指標種類	単位	単位	単位									
	指標数値	R2	R3	R4	R5	R2	R3	R4	R5	R2	R3	R4	R5
	目標 (見込み)					-	4	4	5	-	7	7	8
	実績					-	2			-	5		
	達成度					50%				71%			
分析					目標達成とはいえないものの、提案件数に対する表彰率については想定通りであった。				概ね想定通りの件数となった。				

		アウトカム (活動効果)				アウトプット (活動結果)				インプット (活動)			
ロジックモデル③						実績提案(職場の取組)の推薦事例の内容が横展開される。				実績提案(職場の取組)の推薦事例を募集する。			
指標設定③	指標説明					全課のうち、実績提案(職場の取組)の推薦事例が横展開されている課の割合 【算出式:各課による推薦事例の実施件数の合計/(推薦事例×部署数)×100】				実績提案(職場の取組)の推薦事例数(合計)			
	指標種類	単位				単位 %				単位 件			
	指標数値	R2	R3	R4	R5	R2	R3	R4	R5	R2	R3	R4	R5
	目標(見込)					40	15	17	19	42	43	44	45
	実績					11	20.61			40	-		
	達成度					137%				増加することが良いとされる指標			
分析					推薦事例の中には専門性の高いものも多く、他部署では実施不可のものがあつたため、以上の結果となったが、概ね想定通りであつた。※令和3年度実績数値は令和2年度に募集した実績提案を令和3年度またはそれ以前から実施していたかを各課に照会した結果を記載している。				令和3年度は改正された提案制度の試行実施開始年度であるため、実績提案の募集は行わなかつた。※令和2年度実績は旧業務改善制度における推薦事例数を記載している。				
ロジックモデル④						実績提案(個人等の取組)の表彰事例の内容が横展開される。				実績提案(個人等の取組)を募集する。			
指標設定④	指標説明					全課のうち、実績提案(個人等の取組)の表彰事例が横展開されている課の割合 【算出式:各課による表彰事例の実施件数の合計/(表彰事例×部署数)×100】				実績提案(個人等の取組)による提案数(合計)			
	指標種類	単位				単位 %				単位 件			
	指標数値	R2	R3	R4	R5	R2	R3	R4	R5	R2	R3	R4	R5
	目標(見込)					-	15	17	19	-	10	10	12
	実績					-	-			-	0		
	達成度									0%			
分析					実績提案(個人等の取組)については、令和3年度から新しく募集を開始した提案であるため、令和4年度から実績の把握を行っていく。				新制度に係る周知不足等により、実績提案(個人等の取組)については、上記の結果となった。今後は効果的な周知方法等について検討していく。				

3. 人員体制 (人)

	R3
正職員(再任用)	0.90
任期付職員	0.00
会計年度任用職員	0.00
特別職非常勤	0.00
附属機関委員	0.00

※「止職員、再任用、任期付」の人件費については、人員配置をもとに平均人件費を乗算しています。
 ※R2年度から会計年度任用職員制度が創設されたこと等に伴い、R1年度の「人件費 会計年度任用職員」欄については、過去の調書の「非常勤職員人件費」「臨時職員人件費」の合計を転記しています。
 ※「歳入計」欄および「一般財源」欄には物件費に充当されるものを記載していますが、R1年度は人件費に充当されるものも含まれています。
 (千円)

4. 決算額

		R1決算額	R2決算額	R3決算額	(参考)R3予算額	(参考)予算執行率
歳出	人件費					
	正職員、再任用、任期付	1,603	2,393	7,071		
	会計年度任用職員(時間外、交通費等含む)	0	0	0		
	特別職非常勤	—	0	0		
	附属機関委員	—	0	0		
	人件費計	1,603	2,393	7,071		
	物件費計	373	36	20	80	25%
	歳出計	1,976	2,429	7,091		
歳入	国庫支出金	0	0	0	0	
	府支出金	0	0	0	0	
	受益者負担(使用料・手数料)	0	0	0	0	
	市債	0	0	0	0	
	その他	0	0	0	0	
		歳入計	0	0	0	0
	一般財源	1,976	36	20	80	

5. 総括的分析

総括的分析	【実績提案】 各職場から33件の提案が報告された。実績提案については令和4年度に審査を行う。
	【未来提案】 令和3年度では、9件の提案があり、「パパッと拡散系」に分類した提案4件のうち、審査の結果「実施可」となった提案2件に対し、職員表彰制度による市長表彰を実施した。また、「じっくり検討系」に分類した提案5件のうち、2件について検討グループによる検討を行ったが、実施には至らず、このうち1件については、令和4年度も引き続き検討を行うこととなった。

6. 今後の方向性

区分	見直し
今後の取組方針	令和4年度において、職員提案制度の本格実施に向けて、制度内容等について検討を進める。

事務事業実績測定調査

事務事業名称	行財政改革プラン2020推進事業																			
測定年度	2021(R3)年度				部	総合政策部				課	行革推進課									
市長公約との関係	所信表明		市政運営方針		R2	R3		R4												
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																	
	実行計画名		計画推進3-1.「見える」行政改革の推進																	
1. 事務事業の概要																				
種類	内部管理				特性				内部事務				区分				一般内部管理事務			
事業期間	2020(R2)年度				年度	~				2023(R5)年度				年度まで						
根拠法令等	決裁																			
関係補助金名称	サンセット																			
関係附属機関名称																				
事業対象	メインターゲット		行財政改革プラン2020の改革課題の所管課																	
	サブターゲット																			
	ターゲットが抱える課題		持続可能なまちづくりに向け、いわゆる2040年問題や、Society5.0における行政の役割など、新たな背景・課題を踏まえた行政改革を進めること。																	
	ターゲットが抱える課題																			
めざす姿、あるべき姿 (課題が解決した状態)	行財政改革プラン2020に掲げる改革課題がすべて達成された状態																			
事業概要	<p>令和2年3月に策定した「行財政改革プラン2020ー新たな改革ステージへー」に掲げる「行財政経営システムを構築する」「行政サービス・行政資源を最適化する」「スマート自治体への転換をめざす」「職員の働き方と職場を変える」「民間活力の活用や協働を推進する」の5つの基本方針に基づき行政改革の取り組みを進める。</p> <p>また、各改革課題の着実な達成に向け、取り組み年度中(12月頃)に進捗状況を確認・検証し、取組実績の見込みと行政改革効果の確定見込額の集約作業を進め(3月頃)、これらの内容を次年度以降の取組目標や目標効果額に反映し、アップデートした行財政改革プラン2020別冊を、毎年3月末に公表する。あわせて、行政改革効果の「見える化」を図るため、毎年度3月末に実績効果額の確定見込額を、9月に確定額を一覧形式で本プラン別冊に掲載のうえ、公表する。</p>																			

2. ロジックモデル及び指標設定

ロジックモデル	アウトカム (活動効果)				アウトプット (活動結果)				インプット (活動)			
					「行財政改革プラン2020」の改革課題が着実に取り組まれる。				「行財政改革プラン2020」の改革課題の進捗管理を行う。			
指標設定	アウトカム (活動効果)				アウトプット (活動結果)				インプット (活動)			
	指標説明				「行財政改革プラン2020」の各改革課題の達成数				進捗管理の回数			
	指標種類				増加することが良いとされる指標				増加することが良いとされる指標			
	R2 R3 R4 R5				R2 R3 R4 R5				R2 R3 R4 R5			
	目標数値				81 83 88 88				1 1 1 1			
	実績				1 7				1 1			
	達成度				8%				100%			
分析				達成年度を令和3年度としていた課題数は8件であったが、一部の課題について取組の方向性の変更等を行ったため、達成数は6件となった。				当初計画どおり、取組年度中に進捗状況の確認・検証を行った。				
ロジックモデル②	アウトカム (活動効果)				アウトプット (活動結果)				インプット (活動)			
					各年度の実績効果額について、毎年度3月末に確定見込額を、9月に確定額を一覧形式で本プラン別冊に掲載のうえ、公表する。				「行財政改革プラン2020」の改革課題の着実な取り組み			
指標設定②	アウトカム (活動効果)				アウトプット (活動結果)				インプット (活動)			
	指標説明				「行財政改革プラン2020」の改革課題のうち、実績効果額を公表したものの数				「行財政改革プラン2020」の改革課題の達成数			
	指標種類				増加することが良いとされる指標				増加することが良いとされる指標			
	R2 R3 R4 R5				R2 R3 R4 R5				R2 R3 R4 R5			
	目標数値				15 22 25 26				81 83 88 88			
	実績				16 22				1 7			
	達成度				100%				8%			
分析				目標効果額の設定があった課題のうち、3件の課題について実績効果額を示せなかったが、新たに実績効果額を示すことが可能な課題が3件発生したため、結果としては想定通りの実績となった。				達成年度を令和3年度としていた課題数は8件であったが、一部の課題について取組の方向性の変更等を行ったため、達成数は6件となった。				

3. 人員体制 (人)

	R3
正職員(再任用)	1.00
任期付職員	0.00
会計年度任用職員	0.00
特別職非常勤	0.00
附属機関委員	0.00

※「止職員、再任用、任期付」の人件費については、人員配置をもとに平均人件費を乗算しています。
 ※R2年度から会計年度任用職員制度が創設されたこと等に伴い、R1年度の「人件費 会計年度任用職員」欄については、過去の調書の「非常勤職員人件費」「臨時職員人件費」の合計を転記しています。
 ※「歳入計」欄および「一般財源」欄には物件費に充当されるものを記載していますが、R1年度は人件費に充当されるものも含まれています。
 (千円)

4. 決算額

		R1決算額	R2決算額	R3決算額	(参考)R3予算額	(参考)予算執行率
歳出	人件費					
	正職員、再任用、任期付	—	9,570	7,857		
	会計年度任用職員(時間外、交通費等含む)	—	0	0		
	特別職非常勤	—	0	0		
	附属機関委員	—	0	0		
	人件費計	—	9,570	7,857		
	物件費計	—	0	0	0	—
	歳出計	—	9,570	7,857		
歳入	国庫支出金	—	0	0	0	
	府支出金	—	0	0	0	
	受益者負担(使用料・手数料)	—	0	0	0	
	市債	—	0	0	0	
	その他	—	0	0	0	
	歳入計	—	0	0	0	
	一般財源	—	0	0	0	

5. 総括的分析

総括的分析	ほぼすべての課題について令和3年度の取り組み目標を達成し、計画最終年度に向けて順調に取り組みを進めている。
-------	---

6. 今後の方向性

区分	現状維持
今後の取組方針	令和5年度の計画最終年度に向けて、引き続き適切に進捗管理を行い、すべての改革課題について目標達成できるよう取り組みを行う。

事務事業実績測定調査

事務事業名称	指定管理者制度総括事務							
測定年度	2021(R3)年度		部	総合政策部			課	行革推進課
市長公約との関係	所信表明		市政運営方針	R2	R3		R4	
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					
	実行計画名							

1. 事務事業の概要

種類	内部管理	特性	内部事務	区分	一般内部管理事務
事業期間	2004(H16)年度		年度	~	年度まで
根拠法令等	◆地方自治法第244条の2第3項 ◆枚方市公の施設における指定管理者の指定の手続等に関する条例及び同施行規則				
関係補助金名称				サンセット	-
関係附属機関名称	指定管理者選定委員会				
事業対象	メインターゲット	指定管理者の更新または新規導入のための選定を行おうとする施設所管課の職員			
	サブターゲット				
	ターゲットが抱える課題	指定管理者の選定等が適正に行われないことにより、その施設が適正に運営されない。			
	ターゲットが抱える課題				
めざす姿、あるべき姿 (課題が解決した状態)	指定管理者の選定等が適正に行われ、その施設が適正かつ効率的に運営される。				
事業概要	指定管理者制度を導入あるいは更新するにあたり、指定候補者を選定するため、指定管理者選定委員会を開催する。				

2. ロジックモデル及び指標設定

ロジックモデル	アウトカム (活動効果)				アウトプット (活動結果)				インプット (活動)			
					円滑に対象施設の指定管理者が決定する。				指定管理者選定委員会を開催する。			
指標設定	アウトカム (活動効果)				アウトプット (活動結果)				インプット (活動)			
	指標説明				指定管理者制度を導入している施設数(制度導入単位)				指定候補者の選定について、指定管理者選定委員会において選定手続を行った施設数(制度導入単位)			
	指標種類				増加することが良いとされる指標				増加することが良いとされる指標			
	R2 R3 R4 R5				R2 R3 R4 R5				R2 R3 R4 R5			
	目標(見込み)				20 20 20 20				3 3 11 3			
	実績				20 20				3 3			
	達成度				100%				100%			
分析				令和3年度からはメセナひらかた会館が廃止され、新たに総合文化芸術センターに指定管理者制度を導入し、想定通りの実績となった。				予定通り、指定管理者選定委員会において3施設の指定候補者の選定を行った。				

3. 人員体制 (人)

	R3
正職員(再任用)	1.60
任期付職員	0.00
会計年度任用職員	0.00
特別職非常勤	0.00
附属機関委員	9.00

※「止職員、再任用、任期付」の人件費については、人員配置をもとに平均人件費を乗算しています。
 ※R2年度から会計年度任用職員制度が創設されたこと等に伴い、R1年度の「人件費 会計年度任用職員」欄については、過去の調書の「非常勤職員人件費」「臨時職員人件費」の合計を転記しています。
 ※「歳入計」欄および「一般財源」欄には物件費に充当されるものを記載していますが、R1年度は人件費に充当されるものも含まれています。
 (千円)

4. 決算額

		R1決算額	R2決算額	R3決算額	(参考)R3予算額	(参考)予算執行率	
歳出	人件費	正職員、再任用、任期付	10,823	8,374	12,571		
		会計年度任用職員(時間外、交通費等含む)	266	0	0		
		特別職非常勤	—	0	0		
		附属機関委員	—	266	409		
		人件費計	11,089	8,640	12,980		
	物件費計	0	0	0	1	—	
歳出計		11,089	8,640	12,980			
歳入	国庫支出金	0	0	0	0		
	府支出金	0	0	0	0		
	受益者負担(使用料・手数料)	0	0	0	0		
	市債	0	0	0	0		
	その他	0	0	0	0		
	歳入計	0	0	0	0		
一般財源		11,089	0	0	1		

5. 総括的分析

総括的分析	<p>「枚方市指定管理者制度に関する基本指針」について、令和3年3月に災害への対応及び感染症への対策に係る規定を追加し、第2版として改訂したことに伴い、指定管理者と協議の上、市と指定管理者で締結している基本協定を変更する協定を締結するなどの対応を行った。</p> <p>また、令和3年度で現行の指定管理期間を満了する施設(①鏡伝池緑地②枚方市自動車駐車場③都市公園有料施設)の指定候補者を選定するため、各施設ごとに指定管理者選定委員会(合議体)を設置し、①は計2回、②③は計4回委員会を開催した。選定は、①は「非公募」、②③は「公募」の方法により行った。</p> <p><各指定管理者選定委員会の流れ(公募)>第1回委員会:募集要項、仕様書及び選定基準の確認 第2回委員会:事業者の応募状況及びプレゼンテーション方法の確認 第3回委員会:応募事業者によるプレゼンテーションの実施 第4回委員会:審査及びその結果を踏まえ合議・答申</p> <p>※「非公募(特定)」の場合は、第1回委員会で指定要項、仕様書、選定基準及び特定とする理由の確認を行い、第2回委員会で応募事業者によるプレゼンテーションの実施、審査及びその結果を踏まえ合議・答申を行うこととなる。</p>
-------	---

6. 今後の方向性

区分	現状維持
今後の取組方針	公の施設への指定管理者制度の導入・更新に際し、適正な事業者の選定に資する指定管理者選定委員会運営事務を、今後も継続実施する。

事務事業実績測定調査

事務事業名称	事務事業実績測定等運営事務															
測定年度	2021(R3)年度				部	総合政策部				課	行革推進課					
市長公約との関係	所信表明		市政運営方針		R2	R3		R4								
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													
	実行計画名		計画推進3-1.「見える」行政改革の推進													
1. 事務事業の概要																
種類	内部管理				特性				内部事務				区分		一般内部管理事務	
事業期間	2000(H12)年度				年度	~								年度まで		
根拠法令等	決裁															
関係補助金名称												サンセット				
関係附属機関名称																
事業対象	メインターゲット		枚方市の各事業の詳細情報を求める市民													
	サブターゲット		事務事業の担当部署職員・職場													
	ターゲットが抱える課題		事業の詳細情報を市民に伝える手段がない。													
	ターゲットが抱える課題		各事務事業の今後の方向性等を決める材料が少なく、検討がつけにくい。													
めざす姿、あるべき姿 (課題が解決した状態)	本市の事務事業の概要、実績度や今後の方向性など、事業の詳細情報を把握できる資料として、毎年継続的に実施、公表することで、市民等への説明責任が履行され、行政の透明性が向上し、市民の信頼を得られていると同時に、各事業の実績を毎年度測定することにより、実施内容やコスト配分等を振り返り、今後の事務事業の執行に反映し、また、本市の各種取組への二次的な利活用など、基幹的なツールとしての役割を果たすことを目的として実施することが出来る状態。															
事業概要	本市のすべての事務事業を対象に、前年度の各事務事業の執行において投入したコスト(人件費・物件費)や取り組み内容等を表した「事務事業実績測定調査」を作成し、毎年9月に、決算関係資料として本市ホームページ等で公表を行う。															

2. ロジックモデル及び指標設定

ロジックモデル	アウトカム (活動効果)				アウトプット (活動結果)				インプット (活動)					
					事務事業の詳細や関係資料として「事務事業実績測定調査」を公表する。				事務事業実績測定を実施する。					
指標設定	アウトカム (活動効果)				アウトプット (活動結果)				インプット (活動)					
	指標説明				公表した事務事業数				測定対象となる事務事業数					
	単位				単位				単位					
	指標種類				減少することが良いとされる指標				減少することが良いとされる指標					
	指標数値		R2	R3	R4	R5	R2	R3	R4	R5	R2	R3	R4	R5
	目標(見込み)						1,100	918	913	908	1,100	918	913	908
	実績						926	918			926	918		
達成度				100%				100%						
分析				測定対象となる事務事業を適切に公表することができた。				想定どおりであった。						

3. 人員体制 (人)

	R3
正職員(再任用)	1.60
任期付職員	0.00
会計年度任用職員	0.00
特別職非常勤	0.00
附属機関委員	0.00

※「止職員、再任用、任期付」の人件費については、人員配置をもとに平均人件費を乗算しています。
 ※R2年度から会計年度任用職員制度が創設されたこと等に伴い、R1年度の「人件費 会計年度任用職員」欄については、過去の調書の「非常勤職員人件費」「臨時職員人件費」の合計を転記しています。
 ※「歳入計」欄および「一般財源」欄には物件費に充当されるものを記載していますが、R1年度は人件費に充当されるものも含まれています。
 (千円)

4. 決算額

		R1決算額	R2決算額	R3決算額	(参考)R3予算額	(参考)予算執行率
歳出	人件費					
	正職員、再任用、任期付	14,431	9,171	12,571		
	会計年度任用職員(時間外、交通費等含む)	0	557	0		
	特別職非常勤	—	675	0		
	附属機関委員	—	0	0		
	人件費計	14,431	10,403	12,571		
	物件費計	0	157	0	0	—
	歳出計	14,431	10,560	12,571		
歳入	国庫支出金	0	0	0	0	
	府支出金	0	0	0	0	
	受益者負担(使用料・手数料)	0	0	0	0	
	市債	0	0	0	0	
	その他	0	0	0	0	
	歳入計	0	0	0	0	
	一般財源	14,431	157	0	0	

5. 総括的分析

総括的分析 測定対象となる事務事業を適切に公表することができました。また、事務事業ごとに設定しているロジックモデルや指標、目標を、より確度の高いものとするため、令和2年度に実施した外部有識者による評価結果や「事務事業効果測定指標設定ガイドライン」等を踏まえた見直しを行いました。また、すべての事務事業を対象に、各部署でのロジックモデル等を活用した事業の評価や検証、見直しを踏まえ、担当部署と総合政策部とのヒアリングを実施し、40事業について事業の実施手法や必要経費等の精査を行いました。

6. 今後の方向性

区分	現状維持
今後の取組方針	事務事業実績測定については例年同様、適切な測定及び公表に努めます。また、昨年に引き続き、事務事業ごとに設定しているロジックモデル等を活用した事務事業の見直しに取り組みます。

事務事業実績測定調査

事務事業名称	品質管理運用事務										
測定年度	2021 (R3) 年度				部	総合政策部			課	行革推進課	
市長公約との関係	所信表明		市政運営方針	R2		R3		R4			
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								
	実行計画名										

1. 事務事業の概要

種類	内部管理	特性	内部事務	区分	一般内部管理事務
事業期間	2004 (H16) 年度		年度	~	年度まで
根拠法令等	決裁				
関係補助金名称					サンセット
関係附属機関名称					

事業対象	メインターゲット	窓口業務を担当している部署の職員・職場
	サブターゲット	各窓口に来庁された市民
	ターゲットが抱える課題	市民目線での徹底した窓口対応が行われない。
	ターゲットが抱える課題	市民のニーズに合った窓口対応が行われず、窓口に対する不満が募る。

めざす姿、あるべき姿 (課題が解決した状態)	市民の窓口対応に関する意見やニーズを踏まえ、窓口業務担当課職員・および職場の対応を改善し、さらなる市民満足度の向上を目指している状態。
------------------------	---

事業概要	平成16年3月にISO9001の認証を取得して以降、品質管理に係る取り組みを進めてきたが、平成25年3月に対象業務の品質向上にかかる仕組みの定着化等の理由からISO9001の認証継続を辞退し、これまで培ったノウハウを活かし、平成26年5月から本市独自の「品質マネジメントシステム」として運用を開始。市民に提供する行政サービスのうち、窓口業務を対象に、来庁者アンケートの実施や職員への教育・訓練等による継続的な業務改善を行った。その結果、品質向上に係る取り組みの定着化及び市民満足度の維持・向上が図れていることを踏まえ、平成28年度に運用を終了した。平成29年度以降は、各部署の自発的な取り組みとして、品質向上の取り組みを継続することとしており、目標設定及び来庁者アンケートについても、市民満足度の維持・向上に係る状況の把握を行う観点から引き続き実施していく。
------	---

2. ロジックモデル及び指標設定

ロジックモデル	アウトカム (活動効果)					アウトプット (活動結果)	来庁者の満足度が向上する。				インプット (活動)	各窓口で目標設定に沿った取り組みを実施する。			
	指標説明					来庁者満足度 【算出式: 窓口アンケートにおいて、「満足」「概ね満足」の回答数の合計/全回答数 × 100】					取り組み実施対象部署数				
指標設定	指標種類	単位				単位				%					
	指標数値	R2	R3	R4	R5	R2	R3	R4	R5	R2	R3	R4	R5		
	達成度					98%				87%					
	分析					想定よりも少し下回る結果となったが、概ね想定通りであった。				令和3年度における機構改革の影響により、想定よりも実施対象部署が減少することとなった。					
						増加することが良いとされる指標				増加することが良いとされる指標					

3. 人員体制 (人)

	R3
正職員(再任用)	0.05
任期付職員	0.00
会計年度任用職員	0.00
特別職非常勤	0.00
附属機関委員	0.00

※「止職員、再任用、任期付」の人件費については、人員配置をもとに平均人件費を乗算しています。
 ※R2年度から会計年度任用職員制度が創設されたこと等に伴い、R1年度の「人件費 会計年度任用職員」欄については、過去の調書の「非常勤職員人件費」「臨時職員人件費」の合計を転記しています。
 ※「歳入計」欄および「一般財源」欄には物件費に充当されるものを記載していますが、R1年度は人件費に充当されるものも含まれています。
 (千円)

4. 決算額

		R1決算額	R2決算額	R3決算額	(参考)R3予算額	(参考)予算執行率
歳出	人件費					
	正職員、再任用、任期付	802	399	393		
	会計年度任用職員(時間外、交通費等含む)	0	0	0		
	特別職非常勤	—	0	0		
	附属機関委員	—	0	0		
	人件費計	802	399	393		
	物件費計	0	0	0	0	—
	歳出計	802	399	393		
歳入	国庫支出金	0	0	0	0	
	府支出金	0	0	0	0	
	受益者負担(使用料・手数料)	0	0	0	0	
	市債	0	0	0	0	
	その他	0	0	0	0	
	歳入計	0	0	0	0	
	一般財源	802	0	0	0	

5. 総括的分析

総括的分析 対象部署(一般市民との対応を想定した窓口を恒常的に設置する部・課等)26部署において窓口アンケートを実施し、336枚のアンケートを回収した。結果については、「満足」が75.42%、「概ね満足」が22.32%、「やや不満」が1.66%、「不満」が0.6%となった。人員配置やコストについても想定通りの結果となった。

6. 今後の方向性

区分	見直し
今後の取組方針	窓口アンケートの市民対応満足度は高水準で安定し、より実効性のあるフィードバック手法が求められているところで、広聴相談課が所管する市民の声との機能重複や内部統制制度への統合等の見直し手法を検討する。

事務事業実績測定調査

事務事業名称	窓口業務等の最適化事業										
測定年度	2021(R3)年度			部	総合政策部			課	行革推進課		
市長公約との関係	所信表明		市政運営方針	R2		R3		R4			
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								
	実行計画名										
1. 事務事業の概要											
種類	内部管理			特性			内部事務			区分	一般内部管理事務
事業期間	2018(H30)年度			年度	~					年度まで	
根拠法令等	決裁										
関係補助金名称							サンセット			-	
関係附属機関名称											
事業対象	メインターゲット		窓口に来庁する市民								
	サブターゲット		窓口業務に従事する職員								
	ターゲットが抱える課題		庁内の窓口が多岐にわたっており、来庁する市民は複数手続きがある場合について各手続きの窓口に移動して手続きを行う必要がある。また、時期によっては待ち時間がそれぞれの窓口で発生する。								
	ターゲットが抱える課題		窓口業務に従事する職員は、本来業務とあわせて窓口業務を行っている場合があり、本来業務の時間が割かれている場合がある。								
めざす姿、あるべき姿 (課題が解決した状態)	来庁する市民が極力移動することなく、ワンストップで手続きを行えている状態。あわせて、窓口業務のアウトソーシングにより、職員が本来業務に注力できている状態。										
事業概要	窓口業務のアウトソーシング導入に係る検討(窓口の形態、委託範囲、委託形態等)を行う。										

2. ロジックモデル及び指標設定

ロジックモデル	アウトカム (活動効果)				アウトプット (活動結果)				インプット (活動)				
					窓口業務のアウトソーシング導入を実施する。				窓口業務のアウトソーシング導入に係る検討を実施する。				
指標設定	アウトカム (活動効果)				アウトプット (活動結果)				インプット (活動)				
	指標説明				アウトソーシング導入を行った窓口業務数				アウトソーシング導入の検討や取り組みを行う窓口業務数 【窓口業務等のアウトソーシングに係る考え方記載の窓口業務数】				
	単位				単位				単位				
	業務				業務				業務				
	指標種類				増加することが良いとされる指標				増加することが良いとされる指標				
	R2 R3 R4 R5				R2 R3 R4 R5				R2 R3 R4 R5				
指標数値		目標(見込み)		実績		45 0		0 0		45 0		0 0	
達成度				0%				100%					
分析				枚方市駅前行政サービスの再編等の状況を踏まえながら、取り組みを進めることとしたため。				「窓口業務等のアウトソーシングに係る考え方」に45の窓口業務を記載している。					

3. 人員体制 (人)

	R3
正職員(再任用)	0.05
任期付職員	0.00
会計年度任用職員	0.00
特別職非常勤	0.00
附属機関委員	0.00

※「止職員、再任用、任期付」の人件費については、人員配置をもとに平均人件費を乗算しています。
 ※R2年度から会計年度任用職員制度が創設されたこと等に伴い、R1年度の「人件費 会計年度任用職員」欄については、過去の調書の「非常勤職員人件費」「臨時職員人件費」の合計を転記しています。
 ※「歳入計」欄および「一般財源」欄には物件費に充当されるものを記載していますが、R1年度は人件費に充当されるものも含まれています。
 (千円)

4. 決算額

		R1決算額	R2決算額	R3決算額	(参考)R3予算額	(参考)予算執行率
歳出	人件費					
	正職員、再任用、任期付	802	6,380	393		
	会計年度任用職員(時間外、交通費等含む)	0	0	0		
	特別職非常勤	—	0	0		
	附属機関委員	—	190	0		
	人件費計	802	6,570	393		
	物件費計	0	17,318	0	0	—
	歳出計	802	23,888	393		
歳入	国庫支出金	0	0	0	0	
	府支出金	0	0	0	0	
	受益者負担(使用料・手数料)	0	0	0	0	
	市債	0	0	0	0	
	その他	0	17,318	0	0	
	歳入計	0	17,318	0	0	
	一般財源	802	0	0	0	

5. 総括的分析

総括的分析 枚方市駅前行政サービスの再編等の状況を踏まえながら、取り組みを進めていく。

6. 今後の方向性

区分	現状維持
今後の取組方針	枚方市駅前行政サービスの再編等の動向を注視し、その状況を踏まえながら取り組みを進める。

事務事業実績測定調査

事務事業名称	公共施設等総合管理事務											
測定年度	2021(R3)年度			部	総合政策部			課	行革推進課			
市長公約との関係	所信表明		市政運営方針	R2		R3		R4				
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									
	実行計画名		計画推進3-2.公共施設の適正化									
1. 事務事業の概要												
種類	内部管理			特性			内部事務			区分		
事業期間	2013(H25)年度			年度	~			年度まで				
根拠法令等	決裁等											
関係補助金名称							サンセット					
関係附属機関名称												
事業対象	メインターゲット		本市の市民(公共施設利用者)									
	サブターゲット											
	ターゲットが抱える課題		今後、老朽化が進む公共施設等の更新時期が集中することから、維持管理費用の確保が困難となり、適切な公共サービスを受けることが困難になっていく恐れがある。また、人口構造の変化によるニーズの変化が予想される。									
	ターゲットが抱える課題											
めざす姿、あるべき姿(課題が解決した状態)	公共施設全般に係る総合的かつ計画的なマネジメントを本市全体で統一的、効率的に推進し、将来の人口構造や人口規模に合わせた公共施設の総量の適正化が図られ、今後も適切な公共サービスが維持される状態。											
事業概要	公共施設等について、総合的かつ計画的に管理していくための「枚方市公共施設マネジメント推進計画」を策定し、施設評価及び個別施設計画の策定に向けた取り組みを進める。											

2. ロジックモデル及び指標設定

ロジックモデル	アウトカム(活動効果)					アウトプット(活動結果)				インプット(活動)				
						必要に応じて個別施設計画(総合編)に基づき個別実施計画を策定し、これらの計画の取り組みを効率的に推進する。				施設の長寿命化や、総量の最適化の基本的な考え方を示した個別施設計画(総合編)を策定し、個別実施計画の策定につなげる。				
指標設定	アウトカム(活動効果)					アウトプット(活動結果)				インプット(活動)				
	指標説明					市民一人あたりの公共施設面積【算出式:市所有の公共施設の延床面積/市の人口】				個別施設計画(総合編)の策定数				
	単位					単位				単位				
	指標種類					減少することが良いとされる指標				増加することが良いとされる指標				
	指標数値		R2	R3	R4	R5	R2	R3	R4	R5	R2	R3	R4	R5
	目標(見込み)						1.90	1.90	1.90	1.90	1	—	—	—
	実績						1.90	1.90			1	—		
達成度					100%				100%					
分析					市民一人あたりの公共施設面積を維持することを目標として、取り組みを進める。				個別施設計画(総合編)は、令和2年度に策定済である。					

3. 人員体制 (人)

	R3
正職員(再任用)	1.20
任期付職員	0.00
会計年度任用職員	0.00
特別職非常勤	0.00
附属機関委員	0.00

※「止職員、再任用、任期付」の人件費については、人員配置をもとに平均人件費を乗算しています。
 ※R2年度から会計年度任用職員制度が創設されたこと等に伴い、R1年度の「人件費 会計年度任用職員」欄については、過去の調書の「非常勤職員人件費」「臨時職員人件費」の合計を転記しています。
 ※「歳入計」欄および「一般財源」欄には物件費に充当されるものを記載していますが、R1年度は人件費に充当されるものも含まれています。
 (千円)

4. 決算額

		R1決算額	R2決算額	R3決算額	(参考)R3予算額	(参考)予算執行率
歳出	人件費					
	正職員、再任用、任期付	8,052	9,171	9,428		
	会計年度任用職員(時間外、交通費等含む)	0	0	0		
	特別職非常勤	—	0	0		
	附属機関委員	—	0	0		
	人件費計	8,052	9,171	9,428		
	物件費計	682	297	297	568	52%
	歳出計	8,734	9,468	9,725		
歳入	国庫支出金	0	0	0	0	
	府支出金	0	0	0	0	
	受益者負担(使用料・手数料)	0	0	0	0	
	市債	0	0	0	0	
	その他	0	0	0	0	
	歳入計	0	0	0	0	
	一般財源	8,734	297	297	568	

5. 総括的分析

総括的分析	指標の達成度は想定どおりであったが、市民一人あたりの公共施設面積を今後も維持していくためには、さらにマネジメントを推進する必要があるため、施設評価項目の見直し等を検討していく必要がある。
-------	---

6. 今後の方向性

区分	現状維持
今後の取組方針	引き続き、毎年度の施設カルテの作成と、一次、二次の施設評価を実施する。また、施設総量の最適化に向け、施設評価項目の見直しの検討を進めるとともに、施設評価の結果等を踏まえ、複合化や集約化などの方向を示すため、個別実施計画の作成に取り組む。

事務事業実績測定調査

事務事業名称													内部統制推進事務			
測定年度		2021(R3)年度				部		総合政策部				課	行革推進課			
市長公約との関係		所信表明	○	市政運営方針		R2	○	R3	R4							
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												
		実行計画名														
1. 事務事業の概要																
種類		内部管理			特性			内部事務			区分		一般内部管理事務			
事業期間		R3年度(2021年度)				年度	~	年度まで								
根拠法令等		地方自治法														
関係補助金名称												サンセット	-			
関係附属機関名称																
事業対象		メインターゲット	全職員													
		サブターゲット	行政サービスの受け手である市民													
		ターゲットが抱える課題	組織目的の達成を阻害する事務上の要因であるリスクに対する対応策に過不足がある。													
		ターゲットが抱える課題	既に一定存在している内部統制が有効に活かされていない部分がある。													
めざす姿、あるべき姿(課題が解決した状態)		市における事務の適正な執行が確保された状態。														
事業概要		住民の福祉の増進を図ることを基本とする組織目的が達成されるよう導入した内部統制制度について、実施体制の整備及び運用を全庁的に推進する。 ○事務上のリスクの識別(庁内とりまとめ) ○日常的モニタリング等の推進														
2. ロジックモデル及び指標設定																
ロジックモデル		アウトカム(活動効果)				アウトプット(活動結果)				インプット(活動)						
						適正な事務の執行が確保されている。				各課が事務上のリスクを識別及び評価し講じた対応策に基づき、リスク予防を意識して事務を遂行するよう推進する。						
指標設定		アウトカム(活動効果)				アウトプット(活動結果)				インプット(活動)						
						内部統制制度の整備上及び運用上の不備数				業務リスク対応策の整備数						
		指標説明		単位		単位		件		単位		件				
		指標種類		減少することが良いとされる指標				増加することが良いとされる指標								
		指標数値	R2	R3	R4	R5	R2	R3	R4	R5	R2	R3	R4	R5		
		目標(見込み)実績					0	20	10	5	0	133	138	143		
		達成度					0%				100%					
分析						内部統制制度の運用初年度であり、目標見込みを上回る2.25倍の不備数の報告があった。				内部統制制度の運用初年度のため増加はしていないが、整備した業務リスク対応策の周知・推進を行った。						

3. 人員体制 (人)

	R3
正職員(再任用)	0.20
任期付職員	0.00
会計年度任用職員	0.00
特別職非常勤	0.00
附属機関委員	0.00

※「止職員、再任用、任期付」の人件費については、人員配置をもとに平均人件費を乗算しています。
 ※R2年度から会計年度任用職員制度が創設されたこと等に伴い、R1年度の「人件費 会計年度任用職員」欄については、過去の調書の「非常勤職員人件費」「臨時職員人件費」の合計を転記しています。
 ※「歳入計」欄および「一般財源」欄には物件費に充当されるものを記載していますが、R1年度は人件費に充当されるものも含まれています。
 (千円)

4. 決算額

		R1決算額	R2決算額	R3決算額	(参考)R3予算額	(参考)予算執行率
歳出	人件費					
	正職員、再任用、任期付	—	—	1,571		
	会計年度任用職員(時間外、交通費等含む)	—	—	0		
	特別職非常勤	—	—	0		
	附属機関委員	—	—	0		
	人件費計	—	—	1,571		
	物件費計	—	—	0	0	—
	歳出計	—	—	1,571		
歳入	国庫支出金	—	—	0	0	
	府支出金	—	—	0	0	
	受益者負担(使用料・手数料)	—	—	0	0	
	市債	—	—	0	0	
	その他	—	—	0	0	
	歳入計	—	—	0	0	
	一般財源	—	—	0	0	

5. 総括的分析

総括的分析	目標見込みを上回る不備数の報告があったため、今後は業務リスク対応策を整備し、各課がリスク予防を意識して適切に事務執行できるよう推進していく必要がある。
-------	---

6. 今後の方向性

区分	現状維持
今後の取組方針	引き続き、業務上起こりうるリスクの周知やリスク対応策の整備を進め、内部統制制度の推進を図っていく。

事務事業実績測定調査

事務事業名称	行革推進課運営事務													
測定年度	2021(R3)年度				部	総合政策部				課	行革推進課			
市長公約との関係	所信表明		市政運営方針		R2	R3		R4						
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											
	実行計画名													
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			年度	~		年度まで							
根拠法令等	決裁													
関係補助金名称											サンセット			
関係附属機関名称														
事業対象	メインターゲット		行革推進課職員											
	サブターゲット													
	ターゲットが抱える課題		行革推進課の円滑な運営が図れない。											
	ターゲットが抱える課題													
めざす姿、あるべき姿 (課題が解決した状態)	行革推進課の庶務事務等の正確かつ迅速な運営執行が図れている状態。													
事業概要	課の運営業務													
2. ロジックモデル及び指標設定														
ロジックモデル	アウトカム (活動効果)				アウトプット (活動結果)				インプット (活動)					
指標設定	指標説明													
	指標種類		単位		単位		単位							
	指標数値	目標 (見込み)	R2	R3	R4	R5	R2	R3	R4	R5	R2	R3	R4	R5
		実績												
	達成度													
	分析													

3. 人員体制 (人)

	R3
正職員(再任用)	0.40
任期付職員	0.00
会計年度任用職員	0.00
特別職非常勤	0.00
附属機関委員	0.00

※「止職員、再任用、任期付」の人件費については、人員配置をもとに平均人件費を乗算しています。
 ※R2年度から会計年度任用職員制度が創設されたこと等に伴い、R1年度の「人件費 会計年度任用職員」欄については、過去の調書の「非常勤職員人件費」「臨時職員人件費」の合計を転記しています。
 ※「歳入計」欄および「一般財源」欄には物件費に充当されるものを記載していますが、R1年度は人件費に充当されるものも含まれています。
 (千円)

4. 決算額

		R1決算額	R2決算額	R3決算額	(参考)R3予算額	(参考)予算執行率
歳出	人件費					
	正職員、再任用、任期付	2,405	2,393	3,143		
	会計年度任用職員(時間外、交通費等含む)	0	0	0		
	特別職非常勤	—	0	0		
	附属機関委員	—	0	0		
	人件費計	2,405	2,393	3,143		
	物件費計	500,004	450,082	123	232	53%
	歳出計	502,409	452,475	3,266		
歳入	国庫支出金	0	0	0	0	
	府支出金	0	0	0	0	
	受益者負担(使用料・手数料)	0	0	0	0	
	市債	0	0	0	0	
	その他	0	575	92	172	
	歳入計	0	575	92	172	
	一般財源	502,409	449,507	31	60	

5. 総括的分析

総括的分析 課内の運営及び庶務事務については、適正かつ迅速に遂行した。

6. 今後の方向性

区分 現状維持

今後の取組方針 庶務関係事務等を正確かつ迅速に処理することにより、所管事務を円滑に遂行する。