

事務事業実績測定調査

事務事業名称														パブリックコメント事務					
測定年度		2021(R3)年度				部		市長公室				課		広聴相談課					
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		29.市民との情報の共有化を進めます															
		実行計画名																	
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		2002(H14)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		枚方市に在住し、在職し、在学し、及び活動している個人並びに本市において活動する団体及び事業者等で市政に関して情報を共有したい、あるいは意見を述べたいと考えているもの。															
		サブターゲット																	
		ターゲットが抱える課題		市の計画等の基本的な施策の検討段階において、市民として意見を述べたい場合等にその内容について知る術、意見表明の機会が少ない。															
		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)		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. 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)									
		市の基本的な施策内容を確認・把握し、意見する市民が増える。				市の基本的な施策内容について、広く意見を収集しやすい環境を整備する。				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、市民からの意見を募集する。									
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		意見提出数		意見箱等設置数(延べ)		パブリックコメント実施回数											
		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		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											
		達成度		58%		142%		133%											
		分析		実施が急に決定するなど、広報ひらかたでの周知が間に合わなかった案件があったため、目標を下回った。		実施回数の増加に伴い、意見箱設置数も目標以上の箇所を設置できた。		パブリックコメント実施前に行う担当課との事前協議を2か月前から行うこととし、パブリックコメント制度の活用について全庁に十分な周知を行った。											
		単位 件		単位 箇所		単位 回													
		160 180 200 200		100 120 140 140		8 9 10 10													
		823 105		126 170		13 12													

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	1,603	1,595	1,571		
	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	1,595	1,571		
	物件費計	0	0	0	0	—
	歳出計	1,603	1,595	1,571		
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	1,603	0	0	0	

5. 総括的分析

総括的分析	意見箱の管理を、グループウェアの設備予約で行った結果、管理負荷を軽減できた。パブリックコメントの周知方法として、広報ひらかたへの掲載が間に合わなかった所管課があった。また、パブリックコメント実施後に、意見が計画等に十分に反映されていない場合があった。
-------	---

6. 今後の方向性

区分	現状維持
今後の取組方針	広報・周知が不十分なケースや、多数の意見があったにもかかわらず修正なしのケースなどに対し、今後のパブリックコメントの在り方を調査・検討して、制度の運用に反映させる。

事務事業実績測定調査

事務事業名称	モニタリング事業										
測定年度	2021(R3)年度			部	市長公室			課	広聴相談課		
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		29.市民との情報の共有化を進めます								
	実行計画名		計画推進1-1.広報・広聴活動の充実								

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	1968(S43)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	枚方市に在住し、在職し、在学し、及び活動している個人並びに本市において活動する団体及び事業者等のうち、市が実施する市民ニーズ把握活動等に協力したいと考えているもの。			
	サブターゲット				
	ターゲットが抱える課題	市民がそれぞれの立場から市民生活を豊かにするための市民意識やニーズを市に伝える方法が少ない。			
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	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。				

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)	各アンケートを通じた市民の意見について、事業の周知効果や事業への反映可否を公表し、周知がされている状態。				アウトプット(活動結果)	市政モニターアンケートを通じて、市民が市政に対する意見が増える。				インプット(活動)	市政モニターアンケートを実施する。			
	指標説明	アンケート結果を事業の周知や実施手法の検討等に活用できた事業の割合(アンケート結果を活用した事業数/アンケートを実施した事業数)				指標説明	市政モニターアンケート年間回答者数【算出式:令和元年12月の選挙人名簿登録者数を母集団として、最大誤差5%とした場合の必要サンプル数】				指標説明	市政モニターアンケート実施案件数			
指標設定	指標種類	増加することが良いとされる指標				指標種類	増加することが良いとされる指標				指標種類	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)	100	80	80	80	385	385	385	385	14	4	4	4		
	実績	100	100			378	366			14	4				
	達成度	125%				95%				100%					
分析	市政モニターアンケートでは、4つの事業テーマに対し366件、インターネットアンケートでは、4つの事業テーマに対し1412件の回答が得られた。アンケート結果は全ての事業で活用できた。スマホアンケートでは20の事業テーマについて延べ9964人に周知できた。				分析	年間回答者数を登録者数で除した回答率は88.4%だった。今後は更なる回答率の向上と、登録者を増やす取り組みを進める。				分析	(ロジックモデル見直しに伴い、目標値を変更) 市政モニターアンケートを2回実施し、案件数は計4件だった。				
ロジックモデル②	アウトカム(活動効果)	各アンケートを通じた市民の意見について、事業の周知効果や事業への反映可否を公表し、周知がされている状態。				アウトプット(活動結果)	スマホアンケートを通じて、市政に係る情報に触れる機会を得る。				インプット(活動)	スマホアンケートを実施する。			
	指標説明	アンケート結果を事業の周知や実施手法の検討等に活用できた事業の割合(アンケート結果を活用した事業数/アンケートを実施した事業数)				指標説明	年間平均回答人数				指標説明	スマホアンケート実施回数			
指標設定②	指標種類	増加することが良いとされる指標				指標種類	増加することが良いとされる指標				指標種類	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)	100	80	80	80	100	1,200	1,500	1,800	12	12	12	12		
	実績	100	100			70.33	830			12	12				
	達成度	125%				69%				100%					
分析	市政モニターアンケートでは、4つの事業テーマに対し366件、インターネットアンケートでは、4つの事業テーマに対し1412件の回答が得られた。アンケート結果は全ての事業で活用できた。スマホアンケートでは20の事業テーマについて延べ9964人に周知できた。				分析	毎月10日に配信する簡易なアンケートとして実施。令和3年7月からは市公式LINE登録者へ配信を開始し、回答者は増加している。				分析	スマホアンケートを年12回実施した。				

ロジックモデル③	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)	
	各アンケートを通じた市民の意見について、事業の周知効果や事業への反映可否を公表し、周知がされている状態。	インターネットアンケートを通じて、市民が市政に対する意見が増える	インターネットアンケートを実施する	
指標設定③	指標説明	アンケート結果を事業の周知や実施手法の検討等に活用できた事業の割合(アンケート結果を活用した事業数/アンケートを実施した事業数)	インターネットアンケート年間回答件数	インターネットアンケート実施案件数
	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	増加することが良いとされる指標
	指標数値	単位: %	単位: 件	単位: 件
	目標(見込)	R2: 100, R3: 80, R4: 80, R5: 80	R2: 40, R3: 40, R4: 60, R5: 80	R2: 2, R3: 2, R4: 3, R5: 4
	実績	R2: 100, R3: 100	R2: 81, R3: 1,412	R2: 4, R3: 4
	達成度	125%	3530%	200%
分析	市政モニターアンケートでは、4つの事業テーマに対し366件、インターネットアンケートでは、4つの事業テーマに対し1412件の回答が得られた。アンケート結果は全ての事業で活用できた。スマホアンケートでは20の事業テーマについて延べ9964人に周知できた。	市公式LINEによる周知や、市内保育施設で調査票を設置するなど、内容に応じて幅広く周知の取り組みを進めた結果、多くの回答が得られた。	インターネットアンケートを年4回実施した。	

3. 人員体制 (人)

	R3
正職員(再任用)	0.50
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

※「正職員、再任用、任期付」の人員費については、人員配置をもとに平均人員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「人員費 会計年度任用職員」欄については、過去の調書の「非常勤職員人員費」「臨時職員人員費」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年度は人員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	正職員、再任用、任期付	5,612	5,583	3,929		
	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	5,612	5,583	3,929		
物件費計	244	286	313	397	79%	
歳出計		5,856	5,869	4,242		
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		5,856	286	313	397	

5. 総括的分析

令和3年度のモニターは、414人の登録を得た。
 アンケート実施月は第1回目を7月～9月、第2回目を10月～12月とし、その範囲内で各部署の希望月を柔軟に調整した。また、令和2年度から引き続き、RPAを活用し、Eモニター登録者に個別ID付きメールを送付したことで、年間回答者数、回答率とも高い水準だった。

6. 今後の方向性

区分	拡充
今後の取組方針	今後のモニター募集については、eモニターによる若年層の新規登録を推進し、さらなる事務の効率化と実効性の向上を図る。

事務事業実績測定調査

事務事業名称														市民の声運営事務													
測定年度				2021(R3)年度				部		市長公室				課		広聴相談課											
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				29.市民との情報の共有化を進めます																			
				実行計画名																							
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				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				本市に在住し、在職し、又は在学する者及び本市に所在する団体で、市政に対する意見・要望等を述べたいと考えるもの。																			
				サブターゲット																							
				ターゲットが抱える課題				市民がそれぞれの立場から市政に対する要望等を市に伝える方法が少ない。																			
				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)				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・要望等の受け調整を行い、担当部署に対応を依頼する。																							
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)															
				市民からの意見や要望について、完結目標日までに適切に回答する。				意見に対する適切な市としての回答を得ることが出来る。市民からの提言が提出される。				様々な手法で市長への提言を募集する。															
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				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を除く)×100】				受付提言数				提言提出方法の手法数											
				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				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											
				達成度				108%				153%				100%											
				分析				新型コロナウイルス感染症関連の対応に合わせ、電話收受確認を推進。全庁に迅速な回答への協力を依頼し、適切な完結目標日までの回答が行えた。				提出方法別では、対面4件、提言はがき63件、郵送14件、ファクス0件、Eメール379件で、うち、新型コロナウイルス感染症関連の提言が231件であった。				提言の提出方法は、来庁(対面)、提言はがき、郵送(封書等)、ファクス、Eメール(市ホームページ専用フォーム)の5種											
								単位 %				単位 件				単位 種											

3. 人員体制 (人)	
	R3
正職員(再任用)	2.50
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、人員配直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	20,043	34,587	19,643		
	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	20,043	34,587	19,643		
	物件費計	309	11	11	18	61%
	歳出計	20,352	34,598	19,654		
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	20,352	11	11	18	

5. 総括的分析

総括的分析	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。新型コロナウイルス感染症関連の問い合わせでは、急を要するものなどに直接電話で確認を行うなど、柔軟に運用した。「市長への提言」として対応した件数は460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。
-------	--

6. 今後の方向性

区分	現状維持
今後の取組方針	令和3年度に引き続き、「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、市民等への公表等を行う。

事務事業実績測定調査

事務事業名称														市民相談事業													
測定年度				2021(R3)年度				部		市長公室				課		広聴相談課											
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				29.市民との情報の共有化を進めます																			
				実行計画名																							
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		1960(S35)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		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相談したい市民																							
		サブターゲット																									
		ターゲットが抱える課題		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、相談できる相手がいない。または、専門的な相談に適切にアドバイスしてくれる場が少ない。																							
		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)		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・交通事故相談等)の実施。 憲法・法の日週間記念「市民講座」の開催。																									
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)																	
		相談に来られた市民が適切なアドバイスを受けることにより、問題の解決へ導くことが出来ている。				ターゲットが相続、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、または専門的な相談ができる。				ターゲットに相続、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、または専門的な相談について相談できる環境を提供する。																	
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		枚方市品質マネジメントシステムに基づく満足度【算出式:「満足」「概ね満足」と回答した件数/アンケート回答者数×100】				相談件数				相談種別数															
		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				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									
		目標(見込み)		80		80		80		80		7,500		7,500		7,500		7,500									
		実績		90		-						6,279		6,740													
達成度						90%				97%																	
分析		新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、対面相談についてのアンケートが実施できなかったが、オンライン相談についてのアンケートでは、半数以上の利用者から満足との意見が寄せられた。				対面による相談に加え、電話相談やオンライン相談を新たに実施した結果、昨年と比較して約1割増加した。				令和2年度末をもって民事介入暴力相談を終了。今後は成年後見相談など、ニーズが増している相談にリソースを充当していく。																	

3. 人員体制 (人)

	R3
正職員(再任用)	3.90
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	21,708	6,380	22,668		
	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	21,708	6,380	22,668		
	物件費計	3,815	3,408	3,913	3,949	99%
	歳出計	25,523	9,788	26,581		
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	25,523	3,408	3,913	3,949	

5. 総括的分析

総括的分析
 相談担当職員による「生活相談」では、相続に関する相談が1,314件、離婚に関する相談が442件、家庭問題に関する相談が333件、近隣問題に関する相談が332件、不動産に関する相談が415件で、この5つで全体の54.0%を占める。専門相談員による「専門相談」のうち、法律相談は1,181件で79.2%を占めている。法律相談以外の相談は311件で、交通事故相談が106件、登記相談が74件、遺言書・内容証明作成相談が50件であった。成年後見相談はニーズの高まりを受け、昨年度より月2回から4回に充実を図り、58件の相談を受けた。新型コロナウイルス感染症の防止対策として、専門相談では対面相談以外にも電話相談を開始し、総件数は令和2年度と比較すると461件増の6,740件であった。

6. 今後の方向性

区分	拡充
今後の取組方針	生活相談、専門相談の件数増加に向けた取り組みとして、昨年度に引き続き、「広報ひらかた」への掲載や、他部署主催の講演会や講座等で、相談案内チラシの配布をお願いする。また、ICTを活用したインターネット予約やオンライン相談の試行導入を実施しており、これら相談体制の充実に取り組むと共に、今後も市民に寄り添った相談を心がける。

事務事業実績測定調査

事務事業名称	コールセンター運営事業													
測定年度	2021(R3)年度				部	市長公室				課	広聴相談課			
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	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			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	市役所に電話等での各種問い合わせ等を行う人										
	サブターゲット											
	ターゲットが抱える課題	問い合わせに対して、部署をたらい回しにされる、あるいは、簡単な質問に答えることが出来ない、電話が混み合っているなど、必要な情報や回答を得ることができない。										
	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)	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"> ◆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。 ◆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。 ◆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。 											

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)			
		ワンストップや丁寧な電話対応により、市民満足度の向上が図られる。				コールセンターにて一時的な対応がなされ、丁寧かつ均質な対応や簡易な問い合わせにはワンストップで回答する。				市代表番号への電話に関し、コールセンターを開設して運営する。			
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)			
		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】				ワンストップ回答率 【算出式:コールセンターで問い合わせ回答完了した件数/総着信件数から雑呼を除いた件数×100】				応答率 【算出式:コールセンターが応答した件数/総着信件数×100】			
		単位 %				単位 %				単位 %			
指標設定	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				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)	90	90	90	90	20	25	28	30	95	95	95	95
	実績	97.20	96.05			28.10	33.70			87.40	65.80		
達成度		107%				135%				69%			
分析		「的確・丁寧な回答」「わかりやすく親切」との評価が多く、コールセンターにて回答を行うことで市民満足度が向上していることが改めて分かった。				新型コロナワクチン関連の問い合わせにはFAQの活用により、5月の最繁忙期で42.7%を記録。担当部署の負担軽減に貢献した。				新型コロナワクチンの問い合わせが殺到し、特に上半期の応答率が大幅に低下したが、下半期は応答率が93.3%まで持ち直した。			

3. 人員体制 (人)	
	R3
正職員(再任用)	1.10
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	9,620	9,570	8,643		
	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	9,620	9,570	8,643		
	物件費計	52,004	52,522	52,522	52,522	100%
	歳出計	61,624	62,092	61,165		
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	61,624	52,522	52,522	52,522	

5. 総括的分析

総括的分析 各数値目標に対し、上半期は想定を大幅に上回る新型コロナワクチン関連の問い合わせへの対応のため、各目標が未達となったが、下半期では応答率平均93.3%、ワンストップ回答率は前年度28.1%から33.7%に向上した。
 FAQの総数は、令和5年度末で2,500件の目標に対し1,692件である。

6. 今後の方向性

区分	拡充
今後の取組方針	新型コロナウイルス感染症関連等の特殊状況を除き、総着信数に対する応答率は95%以上となるよう、引き続きサービス品質の向上を図るとともに、ワンストップ回答率についても30%以上を維持できるよう、FAQの更なる充実を図っていく。

事務事業実績測定調査

事務事業名称		広聴相談課運営事務												
測定年度	2021(R3)年度				部	市長公室				課	広聴相談課			
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		広聴相談課職員・職場											
	サブターゲット													
	ターゲットが抱える課題		広聴相談課の事業等が円滑に執行できない。											
	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)	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. 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	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		単位		単位		単位							
	指標種類													
	指標数値	R2	R3	R4	R5	R2	R3	R4	R5	R2	R3	R4	R5	
		目標 (見込み)												
	実績													
達成度														
分析														

3. 人員体制 (人)	
	R3
正職員(再任用)	0.80
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	5,612	4,785	6,286		
	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	5,612	4,785	6,286		
	物件費計	103	701	73	101	99%
	歳出計	5,715	5,486	6,359		
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	5,715	701	73	101	

5. 総括的分析

総括的分析 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。

6. 今後の方向性

区分	現状維持
今後の取組方針	課内での情報の共有化を図り、効率的な事務遂行に努める。