

# 事務事業実績測定調書

R4調書番号 696

事務事業名称	パブリックコメント事務										
測定年度	2022(R4)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		R5	
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)	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。				アウトプット (活動結果)	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。				インプット (活動)	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)	160	180	200	200	100	120	140	140	8	9	10	10		
	実績	823	105	607		126	170	202		13	12	12			
達成度	304%				144%				120%						

## 3. 人員体制 (人)

	R4実績
正職員	0.20
再任用	0.00
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

(千円)

## 4. 決算額

		R2決算額	R3決算額	R4決算額	(参考)R4予算額	(参考)予算執行率
歳出	人件費					
	正職員、再任用、任期付	1,595	1,571	1,562		
	会計年度任用職員	0	0	0		
	特別職非常勤	0	0	0		
	附属機関委員	0	0	0		
	人件費計	1,595	1,571	1,562		
物件費計	0	0	0	0		
歳出計	1,595	1,571	1,562			
歳入	国庫支出金	0	0	0	0	※「正職員、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。 ※「歳入」欄には物件費に充当されるもののみを記載しています。
	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（物件費に充当される特定財源）	0	0	0	0	
一般財源（物件費に充当されるもの）	0	0	0	0		

## 5. 総括的分析

総括的分析	所管課において実施手順等を十分に理解していないと思われる事例や賛否のみが記入され、採用できる意見は少ない事例があるなど、パブリックコメント制度に対する市民への周知・理解が十分に進んでいないことが見受けられたため、他市調査結果を参考にパブリックコメント制度の周知と効率的な意見募集について具体の計画をまとめた。
-------	--

## 6. 今後の方向性

区分	現状維持
今後の取り組み方針	計画に基づき、庁内向けマニュアルの改訂とパブリックコメントのホームページを更新し、所管課及び市民に対して、パブリックコメント制度の理解と周知を促す。

事務事業名称	モニタリング事業										
測定年度	2022(R4)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		R5	
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。			
	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)				アウトプット (活動結果)				インプット (活動)			
ロジックモデル		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。				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。				市政モニターアンケートを実施する。			
指標設定	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)				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				市政モニター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	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	100		378	366	464		14	4	4	
達成度	125%				121%				100%				
ロジックモデル②		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。				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。				スマホアンケートを実施する。			
指標設定②	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)				年間平均回答人数				スマホアンケート実施回数			
	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
	目標(見込み)	100	80	80	80	100	1,200	1,500	1,800	12	12	12	12
	実績	100	100	100		70.33	830	1,449.40		12	12	12	
達成度	125%				97%				100%				

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			
		単位		%		単位		件		単位		件	
	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)	100	80	80	80	40	40	60	80	2	2	3	4
	実績	100	100	100		81	1,412	6,421		4	4	8	
達成度	125%				10702%				267%				

### 3. 人員体制 (人)

	R4実績
正職員	0.50
再任用	0.00
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

### 4. 決算額 (千円)

		R2決算額	R3決算額	R4決算額	(参考)R4予算額	(参考)予算執行率
歳出	正職員、再任用、任期付	5,583	3,929	3,906		
	会計年度任用職員	0	0	0		
	特別職非常勤	0	0	0		
	附属機関委員	0	0	0		
	人件費計	5,583	3,929	3,906		
物件費計	286	313	342	403	84.9%	
歳出計		5,869	4,242	4,248		
歳入	国庫支出金	0	0	0	0	※「正職員、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。 ※「歳入」欄には物件費に充当されるもののみを記載しています。
	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(物件費に充当される特定財源)	0	0	0	0	
一般財源(物件費に充当されるもの)		286	313	342	403	

### 5. 総括的分析

総括的分析	令和4年度のモニターは499人の登録を得た。アンケート実施にあたり、各部署の希望月の調整を行い、第1回目を9月、第2回目を11月にそれぞれ2項目を実施した。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(平均回答率は84%)とも高い水準だった。
-------	---

### 6. 今後の方向性

区分	現状維持
今後の取り組み方針	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書

R4調書番号 698

事務事業名称	市民の声運営事務										
測定年度	2022(R4)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		R5	
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)			
ロジックモデル		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	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等を除く)×100】				受付提言数				提言提出方法の手法数			
		単位		%		単位		件		単位		種	
	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	300	300	300	300	5	5	5
	実績	99.33	97.17	95.65		451	460	207		5	5	5	
	達成度	106%				69%				100%			

## 3. 人員体制 (人)

	R4実績
正職員	2.50
再任用	0.00
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

(千円)

## 4. 決算額

		R2決算額	R3決算額	R4決算額	(参考)R4予算額	(参考)予算執行率
歳出	正職員、再任用、任期付	34,587	19,643	19,530		
	人件費					
	会計年度任用職員	0	0	0		
	特別職非常勤	0	0	0		
	附属機関委員	0	0	0		
	人件費計	34,587	19,643	19,530		
	物件費計	11	11	8	13	61.5%
	歳出計	34,598	19,654	19,538		
歳入	国庫支出金	0	0	0	0	※「正職員、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。※「歳入」欄には物件費に充当されるもののみを記載しています。
	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（物件費に充当される特定財源）	0	0	0	
	一般財源（物件費に充当されるもの）	11	11	8	13	

## 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。「市長への提言」として対応した件数は207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。また、人事課と連携し、職員研修の具体事例として情報提供を行い、提言回答の質の向上を図った。
-------	---

## 6. 今後の方向性

区分	現状維持
今後の取り組み方針	令和4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。

事務事業名称	市民相談事業										
測定年度	2022(R4)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		R5	
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	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
指標設定	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	単位 %	単位 件	単位 種
	目標(見込み)	R2 R3 R4 R5	R2 R3 R4 R5	R2 R3 R4 R5
	実績	80 80 80 80	7,500 7,500 7,500 7,500	63 63 63 63
達成度	90 - 96	6,279 6,740 7,387	62 61 61	
	120%	98%	97%	

3. 人員体制

(人)

	R4実績
正職員	0.90
再任用	3.00
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

#### 4. 決算額

(千円)

		R2決算額	R3決算額	R4決算額	(参考)R4予算額	(参考)予算執行率
歳出	正職員、再任用、任期付	6,380	22,668	22,136		
	人件費					
	会計年度任用職員	0	0	0		
	特別職非常勤	0	0	0		
	附属機関委員	0	0	0		
	人件費計	6,380	22,668	22,136		
	物件費計	3,408	3,913	3,923	3,955	99.2%
	歳出計	9,788	26,581	26,059		
歳入	国庫支出金	0	0	0	0	※「正職員、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。
	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」欄には物件費に充当されるもののみを記載しています。
	歳入計（物件費に充当される特定財源）	0	0	0	0	
一般財源（物件費に充当されるもの）		3,408	3,913	3,923	3,955	

#### 5. 総括的分析

総括的分析	<p>令和3年に民法・不動産登記法の改正及び相続土地国庫帰属法が成立し、相続登記申請や住所変更登記申請の義務化、相続等により取得した土地を国庫に帰属させることが可能となり、従来制度が大きく変更し市民からの問い合わせも増加傾向にあることから、令和4年4月より司法書士による登記相談日程を月2回から4回に拡充を行った。また令和4年度から相談担当職員による「生活相談」における内容別件数の項目について、法律改正など現状に対応し、一部追加と削除を行った。追加項目及び件数は遺言に関する相談が118件、登記に関する相談は201件、成年後見に関する相談は110件の3項目合計429件でこれらは昨年度までは相続としての件数内容である。削除項目は教育、商工、書類作成である。例年の項目件数では、相続に関する相談が1,182件、離婚に関する相談が356件、家庭問題に関する相談が380件、近隣問題に関する相談が405件、不動産に関する相談が317件で、昨年より196件減少、全体の46.2%を占める。また今年追加した3項目を加えると3,069件で53.7%となる。</p> <p>専門相談員による「専門相談」のうち、法律相談は1,308件で78.1%を占めている。法律相談以外の相談は366件で、交通事故相談が98件、登記相談が135件、遺言書・内容証明作成相談が47件であった。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に加えてオンライン相談を一部開始し、総件数は令和3年度と比較すると647件増の7,387件であった。</p>
-------	--

#### 6. 今後の方向性

区分	現状維持
今後の取り組み方針	<p>令和4年度は、ICTを活用したインターネット予約・相談について、前年度から実施した生活相談、交通事故相談に加え、法律相談でも導入し実施した。引き続き、「広報ひらかた」への掲載や、他部署主催の講座等で、相談案内チラシの配布をお願いします。また、インターネット予約やオンライン相談の拡充などの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。</p>

事務事業名称	コールセンター運営事業										
測定年度	2022(R4)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		R5	
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	選択的事業	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、簡単な真向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	<p>◆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。</p> <p>◆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。</p> <p>◆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。</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)			
		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。			
指標設定	指標説明	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】				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
		90	90	90	90	20	25	28	30	95	95	95	95
	97.20	96.05	98.02		28.10	33.70	37.90		87.40	65.80	93		
	達成度 109%				135%				98%				

3. 人員体制 (人)

	R4実績
正職員	1.10
再任用	0.00
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

#### 4. 決算額

(千円)

		R2決算額	R3決算額	R4決算額	(参考)R4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	8,643	8,593		
		会計年度任用職員	0	0	0		
		特別職非常勤	0	0	0		
		附属機関委員	0	0	0		
		人件費計	9,570	8,643	8,593		
	物件費計	52,522	52,522	53,485	52,522	101.8%	
歳出計		62,092	61,165	62,078			
歳入	国庫支出金	0	0	0	0	※「正職員、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。 ※「歳入」欄には物件費に充当されるもののみを記載しています。	
	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（物件費に充当される特定財源）	0	0	0	0		
一般財源（物件費に充当されるもの）		52,522	52,522	53,485	52,522		

#### 5. 総括的分析

総括的分析	各数値目標に対し、令和2・3年度の新型コロナワクチン関連の問い合わせも減少したことから、上半期、下半期ともにワンストップ回答率は目標に近い数字となっている。しかしながらマイナンバーカードに係わる問い合わせや各担当課から業務通知の一斉発送後における対応時には、コールセンターに問い合わせが集中し応答率は低下している。 郵送物の大量発送日の事前把握可能であることから、さらなる工夫を行い業務の安定化を図る。
-------	--

#### 6. 今後の方向性

区分	現状維持
今後の取り組み方針	マイナンバーカード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。 FAQの総数は、令和5年度末で2,500件の目標に対し、2,100件である。

# 事務事業実績測定調書

R4調書番号 848

事務事業名称	広聴相談課運営事務										
測定年度	2022(R4)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		R5	
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	指標説明				
	指標種類				
	指標数値	目標 (見込み)			
		実績			
	達成度				

## 3. 人員体制 (人)

	R4実績
正職員	0.80
再任用	0.00
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

(千円)

## 4. 決算額

		R2決算額	R3決算額	R4決算額	(参考)R4予算額	(参考)予算執行率
歳出	人件費					
	正職員、再任用、任期付	4,785	6,286	6,250		
	会計年度任用職員	0	0	0		
	特別職非常勤	0	0	0		
	附属機関委員	0	0	0		
	人件費計	4,785	6,286	6,250		
	物件費計	701	73	79	91	86.8%
	歳出計	5,486	6,359	6,329		
歳入	国庫支出金	0	0	0	0	※「正職員、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。 ※「歳入」欄には物件費に充当されるもののみを記載しています。
	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（物件費に充当される特定財源）	0	0	0	
	一般財源（物件費に充当されるもの）	701	73	79	91	

## 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
今後の取り組み方針	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。