

令和5年度
(2023年度)

市長公室の取り組み

＜部長の方針・考え方＞

「誰一人取り残されないまちづくり」に向け、常に市民と向き合い、寄り添い、思いを共有しながら全職員が一丸となって、積極的かつ創造的に施策を展開していきます。これを成し遂げるためには働く職員が心身ともに良好な状態を保ち、仕事に意義を感じながら個性や能力を発揮できることが何にも増して重要です。皆で良いものをつくり上げようと思いを重ねることができる健全な組織運営づくりに全力を尽くします。

重点的な取り組み：健康経営を踏まえた組織・人材マネジメントの推進

認証を得た健康経営の観点をはじめ、人材マネジメント管理職部会による「職位ごとの役割の明確化」といった分析や提言について、部内で共有するとともに各職場で議論する機会をつくるなどすることにより、所属長がマネジメント業務の優先度を高める意識を持つよう取り組みます。

実 績	① 人材マネジメントの推進に向けた管理職による「協議体（マネ協）」の設置およびグループウェアシステムの活用。
説 明	① 人材マネジメント管理職部会から提言のあったマネ協については、課長代理以上の管理職を対象に2月27日と3月22日の2回開催しました。1回目はマネ協の考え方や目指すべき方向性について市長公室長から説明後、全員で意見交換を実施。2回目は次長がファシリテーターとなり、庁内全体として抱える課題や提言の意義などについて理解を深めるためマネ協設置の提言者である管理職部会メンバーを招き、現場の実情にも触れながら意見を交わしました。その後、グループウェアシステムを活用し、管理職同士で随時意見交換できるスペースを開設。マネジメントに関するさまざまな分野での考え方や取り組みも共有するなどして、室内全体の意識啓発につながるよう努めました。

重点的な取り組み：あらゆる人権侵害を許さない市の姿勢を発信

人権施策をより効果的・総合的に推進するために策定した「人権尊重のまちづくり基本計画」の実効性を高めるため、人権施策の進捗管理を行うとともに、社会問題化しているヘイトスピーチやインターネットによる誹謗中傷などあらゆる人権侵害を許さないという市の姿勢を発信するため、「人権尊重のまちづくり条例」の改正に向け検討を進めます。

実 績	① 人権擁護推進本部、人権尊重のまちづくり審議会において、人権尊重のまちづくり基本計画の進捗管理を実施。 ② 人権尊重のまちづくり審議会に人権尊重のまちづくり条例の見直しを諮問し、答申、市民意見の聴取を踏まえ、条例を改正（令和6年3月7日施行）。
-----	--

説 明	① 人権尊重のまちづくり基本計画の実効性を高めるため、人権擁護推進本部、人権尊重のまちづくり審議会において、各委員等からの意見等を踏まえて進捗管理を実施し、市民公表を行いました。 ② 人権尊重のまちづくり条例の見直しについて、人権尊重のまちづくり審議会へ諮問を行い、同審議会での議論、市民意見の聴取を行いました。同審議会からの答申後、人権擁護推進本部において条例改正案を作成し3月定例会議での議決を経て同条例が3月7日付けで施行されました。主な改正点としては、市民の役割や事業所の責務のほか人権侵害行為の禁止を明記しました。
-------------------	--

重点的な取り組み：被害者に寄り添った解決目指す「いじめ」相談窓口を開設

「いじめ」を市全体の問題として捉え、従来からの学校・教育委員会での対応に加えて市長部局での防止対策に取り組みます。相談窓口を開設し、把握した行為については迅速に対応するとともに、被害・加害の背景にある福祉的な課題にも目を向け、関係部署とも連携しながら被害者に寄り添った解決を目指します。また、いじめ防止に向けた広報・啓発を行い、効果的ないじめ防止対策を検討します。

実 績	① 令和5年7月よりいじめ相談窓口を開設。 ＜いじめ相談件数 68 件：電話 31 件、手紙 28 件、面談 5 件、メール 4 件＞ ② 教育委員会と連携会議等を開催。 ＜回数：25 回、情報共有したいじめ件数：31 件＞ ③ いじめお手紙相談用紙の配付（学期に1回）や、中学校の総合学習（テーマ：いじめ対策等）の参画等、児童生徒に対していじめ防止についての啓発を実施。
説 明	① 令和5年7月よりいじめ相談窓口を開設し、電話、手紙等で相談を受け、相談者に寄り添い傾聴、助言等を行うほか学校での面談等の対応を行いました。 ② 教育委員会と連携を行う会議を定期的に行い、いじめに係る相談案件やいじめ防止対策等について情報共有や協議を行いました。 ③ いじめ相談窓口のポスター掲示やいじめお手紙相談用紙を配付するなど、いじめ防止の啓発等を行いました。

重点的な取り組み：ジェンダーギャップ解消へ男女共同参画を推進

第3次男女共同参画計画改訂版に基づき、DV防止に向けた啓発、政策及び方針決定過程への女性参画の促進、固定的な性別役割分担意識の解消や無意識の思い込み（アンコンシャス・バイアス）への気付きを促すなど、ジェンダーギャップ解消の実現に向け取り組みを進めます。特に「身体的性差への理解促進」は男女共同参画推進の基盤となる取り組みであり、女性の負担軽減につながることから、本庁舎トイレに生理用品を配置するとともに配置場所の拡大も検討します。

実 績	① 市内小学校 8 校、中学校 14 校において DV 予防教育プログラムを実施。 ② ジェンダーギャップ解消の実現に向け、市民向け講座やイベントを実施。 ③ 本庁舎トイレをはじめ、市内公共施設への生理用品配置を拡大して実施。
説 明	① DV 防止に向けて、暴力の被害者にも加害者にもさせない、子どもの頃からの働きかけが重要であることから、市内小学校 8 校の 4 年生を対象にした「DV 予防教育プログラム」、中学校 14 校において「デート DV 予防教育プログラム」を実施しました。 ② 国が定める男女共同参画週間において、「みんな“男”がわからない？～一般男性の話から見えた生きづらさと男らしさのこと～」をテーマにオンライン講座を実施したほか、女性のための起業セミナー、働く女性のコミュニケーション講座などを実施し、市民に向けたジェンダーギャップ解消のための啓発を行いました。 ③ 令和 5 年 4 月に本庁舎本館・別館の女性用トイレに生理用品の配置を開始し、令和 6 年 4 月には市内の図書館、生涯学習市民センター、支所など 29 施設に拡大しました。

重点的な取り組み：コロナ後の社会不安や悩みに寄り添う相談機能の充実

コロナ後の社会状況の変化に伴い多様化・複雑化する市民の不安や悩みに寄り添うため、相談メニューの追加やオンライン相談の拡充に取り組めます。また「市長への提言」は、市民が市長に直接意見を述べるができる貴重なツールであることから、周知に努めるとともに提言に込められた市民一人ひとりの思いを受け止め、担当部署との連携を図りながら市政に反映できるよう努めます。

実 績	① 全日本不動産協会による不動産相談を、新たに市民相談コーナー内で第 3 金曜に実施。司法書士会による登記相談の相談日を、第 1・3 木曜に加え第 2・4 木曜にも拡大して実施。合わせてオンライン相談の拡充について申し入れ。 ② 「市長への提言」として対応した件数<96 件>。 提言の趣旨とそれに対する市の考え方を市ホームページで公表。
説 明	① 相談事業については、多様化・複雑化する市民の不安や悩みにしっかり寄り添い、幅広い相談内容に対応するため、さらなる相談体制の充実に向けた取り組みをすすめています。 令和 5 年度は、不動産売買や空き家問題に対応するため、全国不動産協会と無料不動産相談の覚書を締結しました。また、登記相談では大阪司法書士会と覚書を締結し、相談日を第 1・3 木曜に加え第 2・4 木曜にも拡大して、相続登記義務化のニーズに応えます。 令和 6 年度は、オンラインによる登記相談の実現に向け、関係団体への申し入れと環境の整備をすすめます。

	② 「市長への提言」については、市民から寄せられる声をトリアージし、緊急性のあるもの等は問い合わせとして直接担当部署に転送しています。 いただいた提言は、提言の趣旨とそれに対する市の考え方を要約し、個人が特定できないよう処理を行ったうえで、市ホームページ等で公表を行いました。今後は、提言にもとづく改善事例についても、公表と周知に努めます。
--	--

重点的な取り組み：ワンストップ完結のコールセンターへAIの可能性検討

市役所への最初の問い合わせ先となる総合コールセンターの取り次ぎ時間短縮やつながりにくさの改善といった課題解消に向け、最新AIによる文章生成技術（チャットGPT等）の活用を検証します。検証を通し「よくある質問」（FAQ）検索を強化したチャットボットや音声自動応答（IVR）の導入可能性を検討し、ワンストップで完結するコールセンターの整備を目指します。

実績	① チャットGPTを用いたFAQ（よくある質問と回答集）の自動生成、および書式の統一等の実証実験を実施。 IVR（音声自動応答）による自動アナウンスの導入検討。年間平均応答率<96.0%>、ワンストップ回答率<41.0%>
説明	① 総合コールセンターでは、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を設定し、応対品質の向上に努めています。 令和5年度は、公民連携プラットフォームを活用し、最新のAI（人工知能）であるチャットGPTによる実証実験を通じて、FAQの自動生成、書式の統一を行い、<373件>のFAQを生成。整備目標である2,500件を達成しました。また、職員提案制度による提案を受け、自動アナウンスを検討しました。次期運用でのIVRの実装を目指します。 令和6年度は、IVRによる自動アナウンスの開始と、実証実験で整備したFAQを活用したチャットボットの導入を実現するとともに、応対品質の更なる改善に向けた取り組みをすすめます。

重点的な取り組み：『伝える』から『伝わる』へ全庁的な情報発信力強化

情報発信施策推進委員会で検討を進めている「ルールづくり」「意識革命」「アピール企画」の3つの取り組みについて、昨年度末に完成した枚方市情報発信ガイドラインを活用し、職員一人ひとりの意識を高めることを目指す研修や多様なツールを用いた情報発信や、枚方ならではの魅力を市内横断的な連携のもと、市内外に広くアピールする企画の展開を実行していきます。また、市施設に設置を進めるデジタルサイネージやSNS広告といった新たな媒体の効果的な活用も検討します。

実 績	① 情報発信ガイドラインを活用した全庁的な情報発信意識の醸成を図るとともに、より具体的な発信手法を示すガイドライン「スキル編」を作成。 ② 子育てをテーマに、市の特徴的な取り組みやまちの魅力に関する情報を組織横断的な体制のもと強力に発信する「アピール企画」を展開。 ③ SNS広告など新たな媒体を用いたプロモーションを実践。
説 明	① 「伝えるから伝わるへ」をテーマに、庁内の情報発信に係る意識改革を図るため、庁内各部署の広報担当者を対象に情報発信ガイドラインを用いた情報発信研修を令和5年8月に実施しました。また、本研修での意見等を踏まえ、効果的な情報発信を行ううえでの具体的な手法を整理したガイドライン「スキル編」を作成し、全庁的に周知を図りました。 ② 子育てにまつわる市の魅力を総合的・継続的に発信するため、「だから、枚方」をキャッチコピーに設定しました。広報紙や市ホームページ、デジタルサイネージなど多様な媒体に多くの市民に登場いただき、それぞれが思う子育て環境の良さを市民の視点から発信しました。 ③ 「だから、枚方」の展開において市外への積極的なプロモーションを図るため、令和6年2月から3月にかけて、インスタグラム広告など新たな媒体を活用して市ホームページ特設サイトへの流入拡大を図った結果、アクセス数が約3,000件と通常時の25倍となりました。

重点的な取り組み：みーんな枚方家族！市内外ヘシティプロモーションの実践

市民のまちへの愛着を深めるツールである市テーマソング「この街が好き」のさらなる認知度を向上させ、若者から高齢者まで幅広い世代に人と人との繋がりを大切にした取り組みを進めます。また、市PR大使による発信やシティプロモーションサイトのコンテンツ充実により市外への発信力も高め「暮らしたくなるまち」をアピールします。これらの取り組みにより枚方の認知度を向上させ「好きになってくれるなら、みーんな枚方家族」をキャッチフレーズに、市内外の人と人の輪を広げていきます。

実 績	① 市テーマソング「この街が好き」を通じたシビックプライド醸成を図る取り組みとして市民参加型のカラオケ大会を実施。 ② 市PR大使に、YouTuberやオペラ歌手、俳優など多様な分野における枚方市ゆかりの著名人6組を新たに委嘱。 ③ 「枚方家族」をキャッチフレーズに人と人の輪をつなげるための新たな企画として、市のキャラクター「ひこぼしくん」が市民の特別な日や記念すべき日に駆け付ける新たな企画を実施。
説 明	① 令和6年1月27日に市テーマソングをはじめとした「枚方を感じる曲」をエピソードとともに披露する「枚方カラオケフェスティバル」を開催しました。延べ113組の出場応募、観覧には抽選で約300人が来場され、歌を通じたまちへの愛着醸成につなげました。

	② 新たに就任いただいた6組のPR大使については時期を分けて順に発表し、就任にかかる話題性を高めるとともに、既存の16組も含め、各種イベントへの出演や広報紙企画・市PR冊子で取り扱うなど、多様な場面において効果的に市の魅力を発信しました。 ③ 「ひこぼしくん」が素敵な記念日を演出する企画を実施し、公募により3組を訪問しました。本事業も含め様々な機会を通じて創出した市民や事業者等との繋がりを大切にしながら、「枚方家族」をキャッチフレーズに、今後も広がりあるプロモーションを実践します。
--	---

重点的な取り組み： 地域活動の課題解決へ活性化を推進

自治会加入率の減少やコミュニティ・自治会の高齢化、役員の担い手不足といった課題を解決するため、コミュニティ・自治会活動における①好事例の情報共有や校区間の意見交換②運営に関する相談窓口の設置・講習会の実施③地域と大学生の協働などの取り組みを、枚方市コミュニティ連絡協議会と連携して進めます。

実 績	① 地域活動における好事例の情報共有や校区間の意見交換。 ② コミュニティ・自治会運営に関する相談対応や講習会の実施。 ③ 地域と大学生の協働などの取り組み。
説 明	① 枚方市コミュニティ連絡協議会と連携し、コミュニティ・自治会にアンケートを実施した上で、課題解決に向けたブロック単位での意見交換を行いました。アンケートや意見交換で報告のあったコミュニティ・自治会の運営に役立つ事例については、同協議会で情報共有のうえ、校区コミュニティ協議会運営ハンドブック及び自治会運営ハンドブックに掲載し、市ホームページにおいて公開しています。 ② 枚方市コミュニティ連絡協議会と連携し、コミュニティや自治会役員等の負担軽減を図るため、運営ハンドブックを活用した相談対応や講習会を実施するなど、運営面でのアドバイスを行いました。 ③ 枚方市コミュニティ連絡協議会と連携し、担い手不足の解消等、地域の課題解決に向けて、大学との協働の取り組みを行い、1校区が令和4年度から継続して摂南大学現代社会学部との取り組みを進めました。

重点的な取り組み： 地域の情報共有ICT化を段階的に

役員の負担となっている回覧・掲示物の仕分けや地域住民への周知について、情報共有の迅速化・効率化を図るため枚方市コミュニティ連絡協議会と連携し、LINEを活用した情報共有のICT化を段階的に進めます。

実 績	① 地域における情報共有の I C T 化の推進。
説 明	① 枚方市コミュニティ連絡協議会と連携し、地域でより一層 ICT 化を普及するための仕組みづくりについて検討を行い、地域内での情報共有の ICT 化を推進する「ICT 推進員」を設置することとしました。また、ICT 推進員を育成するため、令和 6 年 2 月に各校区から選出された受講者を対象に ICT 推進員育成研修会を実施しました。

重点的な取り組み：行政課題の解決につながる財源確保に向けた取り組み

寄附等による財源確保策については、企業の関心が高い分野の施策を重点的に PR するとともに、企業への積極的なアプローチによって企業版ふるさと納税による寄附の促進を図ります。あわせて、更なる財源確保に加え、市内産業や地域の活性化に繋げていくために新たな寄附制度の構築を進めます。

実 績	① 企業版ふるさと納税による寄附の獲得に向け、積極的に企業訪問を行うとともに P R 支援等を専門的に行う事業者に対して業務委託を行い、更なる寄附獲得に向けた取り組みを推進。令和 5 年度寄附受入額＜24,600,000 円＞ ② 個人版のふるさと納税制度について、新たなポータルサイトの導入や返礼品事業者の開拓等により寄附受入を拡大。 令和 5 年度寄附受入額＜224,415,595 円＞ ③ ふるさと納税制度を活用し市内産業や地域の活性化に繋げていくための新たな制度構築に向け庁内検討を実施。
説 明	① 企業版ふるさと納税による寄附獲得の取組として、昨年度に引き続きパンフレット等 P R ツールを作成するとともに、P R 支援業務等を行う事業者との業務委託契約を締結し寄附企業とのマッチングに向けた働きかけを行うことで、9 件の寄附獲得につなげました。 ② 個人からのふるさと納税については、寄附受け入れの拡大のため新たなポータルサイト「ふるなび」を導入するとともに、市内事業者との連携で開発した「うまい棒専用ケース」をはじめ 63 種の返礼品の新規登録を行い、寄附金額は令和 4 年度と比較して約 7,119 万円増加しました。 ③ ふるさと納税による寄附金を活用し、地域企業のプロジェクト等の支援に繋げる新たな制度の運用開始に向け、地域企業からの課題の把握や、制度構築に向けたスケジュールに関して庁内検討を進めました。