

事務事業実績測定調書

R5調書番号 736

事務事業名称	職員提案推進事務									
測定年度	2023(R5)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		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	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	さまざま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、さまざま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、全庁的な広がりがない。			
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	●試行実施(令和3・4年度) 自部署で行った業務改善(実績提案)及び、こうしたら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。 【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。 【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。 ・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。 ●本格実施(令和5年度) 試行実施の結果を踏まえて、令和5年度募集分より制度を変更。 「こうしたら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、自由に提案を募る「自由提案」及びテーマに基づいた提案を募る「テーマ別提案」を募集する。※テーマ別提案は設定するテーマがある場合のみ。 各提案については、職員投票等を経て、庁内の職員提案事務局会議及び提案審査委員会において審査を行い、「実施に向けて検討すべき提案」に決定した提案については、提案内容の関係課において実施に向けた検討を行う。検討の結果、提案内容の実施が確認できた場合、その提案の提案者(グループ)及び検討を行った部署(グループ)を職員表彰の対象として、総務部人事課に報告する。				

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)			
			提案が実施される。(試行実施)				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。(試行実施)			
指標設定	指標説明		ブラッシュアップした提案における表彰対象件数				設置した検討グループで、提案をブラッシュアップした件数			
				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			
	指標数値		R2	R3	R4	R5	R2	R3	R4	R5
	目標 (見込み)		-	2	2	3	-	2	2	3
	実績		-	0	2	-	-	2	2	-
	達成度									

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。(試行実施)				未来提案(パパッと拡散系)を募集する。(試行実施)			
指標設定②	指標説明					年間の表彰対象件数				年間の提案件数			
	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			
	指標数値					R2	R3	R4	R5	R2	R3	R4	R5
	目標 (見込み)					-	4	4	5	-	7	7	8
	実績					-	2	1	-	-	5	1	-
	達成度												
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)			
						実績提案における優れた業務改善事例が庁内に展開される。(試行実施)				実績提案の推薦事例を募集する。(試行実施)			
指標設定③	指標説明					推薦事例の表彰対象件数 ※令和2年度実績は旧業務改善制度における受賞数を記載。 ※令和4年度は、令和3年度の取り組みを対象に審査を実施した。				実績提案の推薦事例数(合計) ※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。 ※試行実施の実績提案は、新職員提案制度(本格実施)における「自由提案」への統合に伴い、令和4年度より募集を廃止した。			
	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			
	指標数値					R2	R3	R4	R5	R2	R3	R4	R5
	目標 (見込み)					14	15	16	17	42	43	44	45
	実績					5	-	8	-	40	33	-	-
	達成度												
ロジックモデル④		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)			
						職員提案が実施される。(本格実施)				職員提案を募集する。(本格実施)			
指標設定④	指標説明					所管課で実施に至った提案件数				年間の提案件数			
	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			
	指標数値					R2	R3	R4	R5	R2	R3	R4	R5
	目標 (見込み)					-	-	-	3	-	-	-	15
	実績					-	-	-	1	-	-	-	12
	達成度					33%				80%			

3. 人員体制 (人)

	R5実績
正職員	0.65
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)				
		R3決算額	R4決算額	R5決算額	(参考) R5予算額	(参考) 予算執行率
歳出	人件費					
	正職員、再任用、任期付	7,071	6,250	5,132		
	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	7,071	6,250	5,132		
歳入	物件費計	20	0	0	10	0.0%
	歳出計	7,091	6,250	5,132		
	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	府支出金	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。
	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）		20	0	0	10	

5. 総括的分析

総括的分析	令和4年度の試行実施を踏まえて、令和5年1月より、提案区分を「自由提案・テーマ別提案」へと変更し、募集期間を通年へ拡大した『本格実施』の運用を開始。令和5年度の提案として、計12件の応募があり、提案審査委員会での審査の結果、うち4件を「実施に向けて検討すべき提案」と決定した。また、令和6年3月末時点で計1件について、所管課における実施を確認した。
-------	--

6. 今後の方向性

区分	見直し
今後の取り組み方針	令和5年度の「実施に向けて検討すべき提案」のうち残る3件は、適宜、所管課での進捗を確認するとともに、実施に至った場合は、提案者および所管課を職員表彰対象として、人事課への報告を行う。また、令和5・6年度の本格実施で浮かび上がった諸課題を踏まえ、令和7年度以降の制度見直しを検討する。

事務事業実績測定調書

R5調書番号 737

事務事業名称	行財政改革プラン推進事業									
測定年度	2023 (R5) 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		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	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)	行財政改革プランに掲げる改革課題がすべて達成された状態					
事業概要	令和2年3月に策定した「行財政改革プラン2020－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。 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。 また、同プランを継承しながら、様々な社会変化に対応する新たな改革課題を設定した「行財政改革プラン2024－未来につながる“いま”を改革－」を、令和6年3月に策定した。					

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)			
						「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	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				
	指標数値					R2	R3	R4	R5	R2	R3	R4	R5
		目標 (見込み)				81	83	88	90	1	1	1	1
		実績				1	7	9	62	1	1	1	1
達成度						69%				100%			

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	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				
					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				
	指標数値							R2	R3	R4	R5	R2	R3	R4	R5
		目標 (見込み)						15	22	25	28	81	83	88	90
実績						16	22	25	30	1	7	9	62		
達成度						107%				69%					

3. 人員体制 (人)

	R5実績
正職員	1.20
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

4. 決算額

4. 決算額		(千円)					
		R3決算額	R4決算額	R5決算額	(参考)R5予算額	(参考) 予算執行率	
歳出	人件費	正職員、再任用、任期付	7, 857	5, 468	9, 474		
		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	7, 857	5, 468	9, 474		
	物件費計	0	0	0	0		
	歳出計		7, 857	5, 468	9, 474		
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）		0	0	0	0		

5. 総括的分析

総括的分析	「行財政改革プラン2020」に設定されている取組課題について、引き続き取り組みを進め、4年間の計画期間に達成に至った取組課題は90件中62件となった。また、本年度で同プランが終期を迎えることから、令和6～9年を計画期間とする次期プランとして「行財政改革プラン2024」を令和6年3月に策定した。
-------	---

6. 今後の方向性

区分	現状維持
今後の取り組み方針	令和6年度上半期に「行財政改革プラン2020」の4年間の取り組み実績を作成・公表するとともに、引き続き「行財政改革プラン2024」について、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に取り組みを進める。

事務事業実績測定調書

R5調書番号 738

事務事業名称	指定管理者制度総括事務									
測定年度	2023(R5)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		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	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 例及び同施行規則 ◆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				
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、指定管理者評価委員会				
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。 また、指定管理者制度導入施設において、市のモニタリングの内容が適切かどうかについて評価を行い、今後の施設の管理運営の改善及びさらなる市民サービスの向上を図るため、指定管理者評価委員会を開催する。				

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	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きを行った施設数(制度導入単位)			
				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			
	指標数値		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	20	19	3	3	11	2
達成度			95%				67%			

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）							
						指定管理者の評価を適正に行う。				指定管理者評価委員会を開催する。							
指標設定②	指標説明						外部評価を実施した施設数				指定管理者評価委員会開催数						
	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						
	指標数値	目標 （見込み）								R2	R3	R4	R5	R2	R3	R4	R5
		実績								-	-	-	1	-	-	-	2
		達成度						100%				100%					

3. 人員体制 (人)

	R5実績
正職員	1.85
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	13.00

4. 決算額 (千円)

		R3決算額	R4決算額	R5決算額	(参考) R5予算額	(参考) 予算執行率
歳出	人件費					
	正職員、再任用、任期付	12,571	14,608	14,606		
	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	409	732	370		
	人件費計	12,980	15,340	14,976		
歳入	物件費計	0	0	38	11	345.5%
	歳出計	12,980	15,340	15,014		
	国庫支出金	0	0	0	0	※「正職員、再任用、任期付」の人件費に
	府支出金	0	0	0	0	ついては、人員配置
歳入	受益者負担(使用料、手数料)	0	0	0	0	をもとに平均人件費
	市債	0	0	0	0	を乗算しています。
	その他	0	0	0	0	※「歳入」欄には物件
	歳入計(物件費に充当される特定財源)	0	0	0	0	費に充当されるもの
一般財源(物件費に充当されるもの)		0	0	38	11	のみを記載していま

5. 総括的分析

総括的分析	◆指定管理者選定委員会 令和5年度で現行の指定管理期間を満了する総合スポーツセンター・市民体育館・伊加賀スポーツセンター、及び令和6年度から新たに指定管理者制度を導入する生涯学習交流センター・市駅前図書館の指定候補者を選定するため、指定管理者選定委員会(施設ごとに構成する合議体)を設置して各3回委員会を開催し、いずれも「公募」により選定した。 なお、都市公園有料施設について、令和5年4月から指定管理業務範囲を公園全体に拡大するとともに、新たに東部公園を加えた5公園(王仁公園、香里ヶ丘中央公園、中の池公園、鏡伝池緑地、東部公園)を一括して管理運営を行っていることから、指定管理者制度導入施設数について、制度導入単位としては目標数値より1施設分減少した。 また、総合スポーツセンター、市民体育館、伊加賀スポーツセンターについて、サービスの平準化や向上、管理コストの削減を目的に3施設を一括して同制度更新手続きを行ったことや、新たに生涯学習交流センター・市駅前図書館への同制度導入手続きを行ったことにより、選定手続きを行った施設数について、制度導入単位としては目標数値より1施設分減少した。 ＜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・基本仕様書の確認、選定基準の決定 第2回委員会:事業者の申請状況及びプレゼンテーション方法の確認、申請事業者によるプレゼンテーションの実施 第3回委員会:審査・評価し、合議のうえ答申
	◆指定管理者評価委員会 令和5年度に指定管理期間の中間年度を迎えた総合福祉会館に対する市のモニタリング内容が適切かどうかを評価するため、指定管理者評価委員会(施設ごとに構成する合議体)を設置して全2回委員会を開催した。 ＜指定管理者評価委員会の流れ＞ 第1回委員会:評価手順の確認、定期モニタリング結果の確認、ヒアリング実施方法の決定 第2回委員会:指定管理者及び所管部署に対するヒアリングの実施、評価、合議のうえ答申

6. 今後の方向性

区分	現状維持
今後の取り組み方針	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。また、令和5年度から開始した指定管理者評価委員会運営事務についても、施設設置者としての管理監督責任が果たされ、管理運営の改善や市民サービスの向上につながるよう引き続き実施していく。

事務事業実績測定調書

R5調書番号 739

事務事業名称	事務事業実績測定等運営事務									
測定年度	2023(R5)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		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	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書」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書」を公表する。				事務事業実績測定を実施する。			
指標設定	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	件			単位	件		
	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
	目標 (見込み)					1,100	918	913	908	1,100	918	913	908
	実績					926	918	962	951	926	918	962	951
達成度						95%				95%			

3. 人員体制 (人)

	R5実績
正職員	1.35
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)				
		R3決算額	R4決算額	R5決算額	(参考)R5予算額	(参考)予算執行率
歳出	人件費					
	正職員、再任用、任期付	12,571	12,421	10,658		
	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	12,571	12,421	10,658		
	物件費計	0	0	0	0	
歳出計		12,571	12,421	10,658		
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）		0	0	0	0	

5. 総括的分析

総括的分析	令和4年度の実績について、対象となる事務事業の測定を実施し、適切に公表することができた。また、令和6年度以降の事務事業の実績測定の手法について検討を行った。
-------	--

6. 今後の方向性

区分	見直し
今後の取り組み方針	引き続き、適切な測定及び公表に努める。また、令和6年度以降の実績測定については、効果的に実施できるよう見直しを検討していく。

事務事業実績測定調書

R5調書番号 741

事務事業名称	品質管理運用事務										
測定年度	2023(R5)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		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	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)				インプット (活動)							
						来庁者の満足度が向上する。				各窓口で目標設定に沿った取り組みを実施する。							
指標設定	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							
					単位		%		単位		部署						
	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						
	指標数値									R2	R3	R4	R5	R2	R3	R4	R5
		目標 (見込み)								100	100	100	100	30	30	30	30
		実績								96.45	97.74	95.96	98.03	25	26	31	30
達成度						98%				100%							

3. 人員体制 (人)

	R5実績
正職員	0.01
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)				
		R3決算額	R4決算額	R5決算額	(参考) R5予算額	(参考) 予算執行率
歳出	人件費					
	正職員、再任用、任期付	393	234	79		
	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	393	234	79		
	物件費計	0	0	0	0	
歳出計		393	234	79		
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	
	歳入計（物件費に充当される特定財源）	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。
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	対象部署（一般市民との応対を想定した窓口を恒常的に設置する部・課等）30部署において窓口アンケートを実施し、2158枚のアンケートを回収した。結果については、「満足」が68.53%、「概ね満足」が29.5%、「やや不満」が1.45%、「不満」が0.52%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
今後の取り組み方針	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引き続き検討する。

事務事業実績測定調書

R5調書番号 785

事務事業名称	窓口業務等の最適化事業									
測定年度	2023(R5)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		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	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	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			
	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			
	指標数値		R2	R3	R4	R5	R2	R3	R4	R5
	目標 (見込み)		45	0	0	0	45	0	0	0
	実績		0	0	0	0	45	0	0	0
達成度			100%				100%			

3. 人員体制 (人)

	R5実績
正職員	0.01
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)

			R3決算額	R4決算額	R5決算額	(参考)R5予算額	(参考)予算執行率
歳出	人件費	正職員、再任用、任期付	393	234	79		
		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	393	234	79		
	物件費計		0	0	0	0	
歳出計		393	234	79			
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	
	歳入計（物件費に充当される特定財源）		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。
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	令和元年5月に策定した「窓口業務等のアウトソーシングの考え方」に基づき、外部委託による業務調査を行い、直営・委託・ICT導入のベストミックスの検討を行ってきた。しかしながら、市民窓口センター(ステーションヒル枚方内)でのICTを活用した新たな窓口サービスの手法を踏まえたうえで「ワンストップ」等の最適な窓口サービスについて検討を行う必要があることから、現時点での全庁的な窓口業務等の委託化は見送ることとした。
-------	--

6. 今後の方向性

区分	終了
今後の取り組み方針	市民窓口センター(ステーションヒル枚方内)でのICTを活用した新たな窓口サービスの手法を踏まえたうえで「ワンストップ」等の最適な窓口サービスについて検討を行う必要があることから、現時点での全庁的な窓口業務等の委託化は見送ることとした。

事務事業実績測定調査

R5調書番号 813

事務事業名称	公共施設等総合管理事務									
測定年度	2023 (R5) 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		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	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	一般内部管理事務
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	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	m ²			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
	目標 (見込み)					1.9	1.9	1.9	1.9	1	—	—	—
	実績					1.9	1.9	1.9	1.9	1	—	—	—
達成度						100%				—			

3. 人員体制 (人)

	R5実績
正職員	0.90
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)				
		R3決算額	R4決算額	R5決算額	(参考) R5予算額	(参考) 予算執行率
歳出	人件費					
	正職員、再任用、任期付	9,428	7,421	7,106		
	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	9,428	7,421	7,106		
	物件費計	297	297	297	485	61.2%
歳出計		9,725	7,718	7,403		
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	
	歳入計（物件費に充当される特定財源）	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。
一般財源（物件費に充当されるもの）		297	297	297	485	

5. 総括的分析

総括的分析	例年通り、施設カルテの作成と一次、二次の施設評価を実施した。指標の達成度は想定どおりであったが、引き続き公共施設マネジメントの取り組みを推進するため、令和8年度で計画期間が満了する公共施設マネジメント推進計画の改訂に向け、取り組みを進める必要がある。
-------	---

6. 今後の方向性

区分	見直し
今後の取り組み方針	令和8年度の公共施設マネジメント推進計画改訂に向けて、施設総量の最適化を図る観点から、あらかじめ施設分類毎の方針を定めるなど、施設評価手法の見直しの検討を進める。

事務事業実績測定調書

R5調書番号 837

事務事業名称	内部統制推進事務										
測定年度	2023(R5)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		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	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	指標説明					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			
			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		
		目標 (見込み)		0	20	10	5	0	133	138	143		
		実績		0	45	58	71	0	133	134	134		
達成度						-1220%				94%			

3. 人員体制 (人)

	R5実績
正職員	0.70
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)

		R3決算額	R4決算額	R5決算額	(参考)R5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	5,312	5,527		
	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	1,571	5,312	5,527		
歳入	物件費計	0	0	0	0	
	歳出計	1,571	5,312	5,527		
	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	府支出金	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。
	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	内部統制制度の推進に向けて、内部統制評価報告書の評価結果を踏まえたリスク対応策の整備など、リスク評価シートの見直しを行った。また、リスク発生の低減及び再発防止につなげるため、各課のリスク発生事例や発生原因を庁内に共有して注意喚起するとともに、制度内容の周知も行い、職員の意識への浸透を図った。 令和5年度も引き続き、目標見込みを上回る71件の不備が発生したが、制度の周知・啓発により庁内に制度が浸透してきたことで、これまで報告されていなかった潜在リスクの報告が増加したとも考えられる。
-------	--

6. 今後の方向性

区分	現状維持
今後の取り組み方針	引き続き、職員一人ひとりが内部統制制度を自分事として捉え、日常業務で対応策を確実に実践し、リスク予防を意識して適切に業務に取り組めるよう、内部統制評価報告書に基づき速やかにリスク評価シートの見直しに取り組む。また、定期的なリスクの発生状況の共有や制度内容の周知により、リスク発生の低減と制度の職員への意識付けを図っていく。

事務事業実績測定調書

R5調書番号 845

事務事業名称	行革推進課運営事務									
測定年度	2023(R5)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		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	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												
	指標数値	目標 (見込み)											
		実績											
	達成度												

3. 人員体制 (人)

	R5実績
正職員	0.33
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)				
		R3決算額	R4決算額	R5決算額	(参考)R5予算額	(参考)予算執行率
歳出	人件費					
	正職員、再任用、任期付	3,143	2,734	2,605		
	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	3,143	2,734	2,605		
	物件費計	123	4	2	50	3.2%
歳出計		3,266	2,738	2,607		
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	92	0	0	0	
	歳入計（物件費に充当される特定財源）	92	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。
一般財源（物件費に充当されるもの）		31	4	2	50	

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
今後の取り組み方針	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。