

事務事業実績測定調書

R5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	2023 (R5)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	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	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				
		単位		件	単位		箇所	単位		回				
	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	目標 (見込み)	R2	R3	R4	R5	R2	R3	R4	R5	R2	R3	R4	R5
		実績	160	180	200	200	100	120	140	140	8	9	10	10
	達成度	557%				136%				110%				
		823	105	607	1,114	126	170	202	190	13	12	12	11	

3. 人員体制 (人)

	R5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

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	正職員、再任用、任期付	1,571	1,562	1,579		
	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	1,562	1,579		
	物件費計	0	0	0	0	
	歳出計	1,571	1,562	1,579		
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	パブリックコメントの意見提出数は、令和4年度に続き目標を超える実績であったが、制度に対する市民への周知・理解が十分に進んでいない事例が見受けられたため、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した。
-------	--

6. 今後の方向性

区分	現状維持
今後の取り組み方針	パブリックコメントの意見数を増やすための取組等については、「市民が市政に自由に意見を述べる機会がある」ことを幅広く周知するため、広報ひらかたや掲示物など、これまでの方法に加え、若年層にも訴求できるPRに努めるとともに、意見が市政に反映される仕組みづくりを進める。

事務事業実績測定調書

R5調書番号 697

事務事業名称	モニタリング事業													
測定年度	2023(R5)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	選択的事業	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)			
		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プル数】				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	100	378	366	464	494	14	4	4	5
達成度	125%				128%				125%				

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			
		単位 %				単位 人				単位 回			
	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	100	70.33	830	1,449.40	2,181.75	12	12	12	12
	達成度	125%				121%				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	100	81	1,412	6,421	2,566	4	4	8	13
	達成度	125%				3208%				325%			

3. 人員体制 (人)

	R5実績
正職員	0.50
再任用	0.10
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

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	正職員、再任用、任期付	3,929	3,906	4,451		
	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	3,929	3,906	4,451		
	物件費計	313	342	347	412	84.2%
歳出計		4,242	4,248	4,798		
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	※「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)		313	342	347	412	

5. 総括的分析

総括的分析	令和5年度のモニターは494人を登録し、アンケート実施にあたっては各部署の希望月の調整を行い、第1回目を8月、第2回目を12月に延べ5項目を実施した。また、RPAを活用し、リマインドメールの誤配信による情報セキュリティ事案の再発防止に努めた。年間平均回答率は約80%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、18歳から29歳までの若年層が市の人口構成に比べ少ない割合となっており、これまでも市内5大学を通じた働きかけや、イベント等でのPRなどを行ってきたが、今後もSNS等、若年層にリーチできるメディアを通じて、eモニターによる若年層の新規登録を推進する。

事務事業実績測定調書

R5調書番号 698

事務事業名称	市民の声運営事務													
測定年度	2023(R5)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)			
		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	94.73	451	460	207	96	5	5	5	5
	達成度	105%				32%				100%			

3. 人員体制 (人)

	R5実績
正職員	2.00
再任用	0.10
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

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	19,643	19,530	16,294		
	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	19,643	19,530	16,294		
物件費計	11	8	10	12	83.3%	
歳出計	19,654	19,538	16,304			
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）	11	8	10	12		

5. 総括的分析

総括的分析	<p>コロナ渦を経て多様化するご意見に対し、令和2年度から収受時に「ご意見のトライージ」を実施し、迅速な対応が求められるもの、個別事情に合わせた対応が必要なものについては、提言のフローには乗せず、「問い合わせ」として対応している。令和5年度に寄せられたご意見は401件であるが「トライージ」後の提言数は96件となった。</p> <p>令和6年度以降は実態に合わせ、事務事業実績測定目標を「トライージ」前の件数としてカウントするよう変更する。</p> <p>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。</p>
-------	---

6. 今後の方向性

区分	現状維持
今後の取り組み方針	今後も「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書

R5調書番号 699

事務事業名称	市民相談事業													
測定年度	2023(R5)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

		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		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	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			
		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)	80	80	80	80	7,500	7,500	7,500	7,500	63	63	63	63
実績	90	-	96	96	6,279	6,740	7,387	7,755	62	61	61	61	
達成度	120%				103%				97%				

3. 人員体制 (人)

	R5実績
正職員	0.80
再任用	3.30
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	22,668	22,136	22,941		
	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	22,668	22,136	22,941		
物件費計	3,913	3,923	3,837	3,915	98.0%	
歳出計	26,581	26,059	26,778			
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）	3,913	3,923	3,837	3,915		

5. 総括的分析

総括的分析	<p>相談担当職員による「生活相談」では、相続に関する相談が1,298件、以下離婚451件、不動産446件、家庭問題441件、近隣問題409件、金銭貸借(個人)397件で、この6つの相談で全体の56.0%を占めている。専門相談員による「専門相談」のうち、法律相談が1,225件で76.2%を占めている。法律相談以外の相談が383件で、登記相談162件、交通事故相談90件、成年後見相談59件、遺言書・内容証明作成相談35件であった。新型コロナウイルス感染症対策として開始したオンライン相談の令和5年度実績は13件、全体では令和4年度と比較すると368件増の7,755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6年度から不動産の相続登記申請が義務化されることに伴い、市民からの問い合わせも増加傾向にあることから、司法書士による登記相談のオンライン相談相談の実施に向け、司法書士会との調整を行う。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するとともに、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み、今後も市民に寄り添った相談を心がける。</p>

事務事業実績測定調書

R5調書番号 735

事務事業名称	コールセンター運営事業													
測定年度	2023 (R5) 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	<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:オペレーター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
目標 (見込み)	90	90	90	90	20	25	28	30	95	95	95	95	
実績	97.20	96.05	98.02	98.68	28.10	33.70	38	41	87.40	65.80	93	96	
達成度	110%				137%				101%				

3. 人員体制 (人)

	R5実績
正職員	1.02
再任用	0.10
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

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	8,643	8,593	8,557		
	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	8,643	8,593	8,557		
物件費計	52,522	53,485	92,749	98,874	93.8%	
歳出計	61,165	62,078	101,306			
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）	52,522	53,485	92,749	98,874		

5. 総括的分析

総括的分析	<p>新型コロナウイルスの5類移行に伴い、通常時の運用に戻りつつある。軽自動車税納付書のバーコード印字誤りによる問い合わせが急増し、5月期の応答率が未達となったものの、全体としては96%となり達成している。また、公民連携を通じたチャットGPTによる実証実験を5～8月に実施。FAQ自動生成、書式の統一によるFAQ検索の強化によって、2500件超のFAQを整備。ワンストップ回答率も41%を記録し、業務目標を達成した。現契約は令和5年度で完了するため、令和6年度の契約更改に向け、課題の整理を行う。</p>
-------	--

6. 今後の方向性

区分	拡充
今後の取り組み方針	<p>社会情勢の急速な変化により、問い合わせの多様化が進展する中、今後も給付金などの突発的な業務が発生することも鑑みて、令和6年度の契約更改では、オペレーターの強化、チャットボットおよび音声自動応答(IVR)を導入し、引き続きサービス品質の向上を図る。</p>

事務事業実績測定調書

R5調書番号 848

事務事業名称	広聴相談課運営事務										
測定年度	2023(R5)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)

	R5実績
正職員	0.40
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

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	6,286	6,250	5,173		
	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	6,286	6,250	5,173		
物件費計	73	79	64	123	52.0%	
歳出計	6,359	6,329	5,237			
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）	73	79	64	123		

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。