

令和6年度 (2024年度)	市長公室の取り組み実績
＜部長の方針・考え方＞ 以下の取り組みはいずれも、健全な組織運営がなされてこそ成し遂げられるものである。そのことを念頭に置き、「成果指向型から人間思考型へ」をコンセプトとして、仕事がやりやすい職場環境づくりへ組織マネジメントに全力で取り組む。	
＜部の構成＞ 秘書課 広報プロモーション課 広聴相談課 人権政策課 市民活動課	＜主な担当事務＞ (1) 秘書に関すること。 (2) 広報活動、シティプロモーションに関すること。 (3) 報道機関との連絡に関すること。 (4) 広聴及び市民相談に関すること。 (5) 人権・非核平和、いじめ対策及び男女共同参画施策に関すること。 (6) 住民自治の振興及び市民活動の支援に関すること。

重点的な取り組み：全庁一丸となった子育てプロモーションの展開

【施策シート：29—01】

全庁一丸となった市政のアピールとして、「だから、枚方」をキャッチフレーズに子育て世帯をターゲットにした市内外へのシティプロモーションをさらに展開させます。子育て・教育に関するウェブ広告など様々な媒体を活用するとともに、市民や民間事業者など多様な主体と連携を図ることで広がりあるプロモーションを実践します。

取り組みの成果を測る指標	令和6年度目標値	令和6年度実績
シティプロモーションサイトへのアクセス数	30,000 件	62,947 件

実 績	① 民間事業者と連携した効果的なシティプロモーションを展開。 ② インスタグラム広告を用いた子育て世代へ届くシティプロモーションを展開。 ③ 庁内一丸となって、枚方市の魅力を発信。＜研修参加部署の割合：85%＞
説 明	① 「ステーションヒル枚方」の開業に合わせ、京阪グループ等と連携し、京阪電車1編成の広告をまるごとジャックするADトレインや京橋・淀屋橋駅のデジタルサイネージへの広告の掲出、また子育て地域情報誌との連携では、市民に登場いただき子育てに関する市の魅力を発信する記事を掲載しました。その他、不動産事業者へ子育て支援策をまとめたデータを提供することで、販売促進用のホームページやチラシへの掲載など、市民や民間事業者と連携し市内外の子育て世代に向けてプロモーションを展開しました。 ② 子育て世代へ届くプロモーションとして、インスタグラム広告を3期間（9月2日～10月15日、12月16日～1月31日、3月5日～29日）実施しました。インスタグラム広告からシティプロモーションサイトへ誘導し、枚方市と言え

	ば「子育て」というブランディングの構築に努めました。 ③ 「職員全員 毎日広報」を目指し、8月29日に枚方市情報発信ガイドラインを活用した職員研修を行い、伝わる情報発信力の向上を図りました。また、各部署と連携しイベントに出展するなど、子育て世代に向けてプロモーションを展開しました。 これらの取り組みにより、枚方市での子育ての魅力が詰まったシティプロモーションサイトへのアクセス数が62,947件に上り目標値の2倍以上となり、子育て世代への効果的なプロモーションを図ることができました。
--	--

重点的な取り組み：ふるさと納税の推進

【施策シート：31—01】

自主財源の確保に向け、個人版ではインターネット広告を活用した積極的なPRの展開や新たな返礼品提供事業者の開拓を図り、寄附受け入れの拡大に取り組みます。企業版については、企業にとって魅力的な事業やそのPR手法の検討、企業とのマッチング業務委託事業者の活用や本市と縁のある事業者へのアプローチなど積極的な働きかけを行います。

取り組みの成果を測る指標	令和6年度目標値	令和6年度実績
ふるさと納税による寄附金 受入額	3億5000万円（個人版） 5000万円（企業版）	2億8124万5300円（個人版） 2898万9028円（企業版）

実 績	① 委託事業者をプロポーザルにより選定し、インターネット広告を活用したPRを展開。（個人版）＜RPPにおけるROAS：805%＞ ※・RPP（Rakuten Promotion Platform）：楽天市場での検索連動型広告。 ・ROAS（Return On Advertising Spend）：広告費に対する寄附受入額の割合。 ② ウェブ・マーケティングの専門知識を有する副業人材を登用し、職員の業務知識を深化させ、戦略的なプロモーションを展開。（個人版） ＜返礼品画像改善枚数：102枚＞ ③ 法人営業の専門知識を有する副業人材を登用し、職員による企業への働きかけのプロセスを整備及び実施。（企業版） ＜働きかけ（郵送・電話・訪問）実施件数：115件＞
説 明	① インターネット広告を効率的に展開するため、委託事業者をプロポーザルにより選定し、検索連動型広告を実施しました。その他にも、インスタグラム、マンションでのサイネージ、専門雑誌への広告を実施し、寄附受入額の拡大を図りました。 ② 副業人材マッチング事業者との連携協力により、ウェブ・マーケティングの専門知識を有するアドバイザーを登用し、ポータルサイトにおけるプロモーション手法をアドバイスいただくことで、担当職員の業務知識を深め、委託事

	業者を適切に管理するとともに、職員自ら訴求力のある画像を作成するなど、ポータルサイト特性に合わせた戦略的なプロモーションを展開しました。 ③ 副業人材マッチング事業者との連携協力により、法人営業の専門知識を有するアドバイザーを登用し、寄附者となり得る企業のリストアップ、手紙や電話による案内、訪問などの働きかけのプロセスを整備し実施したことで、担当職員の業務知識を深めるとともに、寄附受入額の拡大を図りました。 これらの取り組みにより、寄附受入額は対前年度比で、個人版では約 40%増を、企業版では約 20%増を達成しました。
--	--

重点的な取り組み：ワンストップで完結する総合コールセンターの整備

電話取り次ぎ時間の短縮やつながりにくさ、たらい回しなどの課題解消に向け、AIを活用した「よくある質問と回答集（FAQ）」に基づくチャットボットの導入、音声自動応答装置（IVR）による直通電話の案内・取り次ぎなど、ワンストップで完結するコールセンター整備を進めます。

取り組みの成果を測る指標	令和6年度目標値	令和6年度実績
ワンストップ回答率	45%	43.8%

実 績	① コールセンターホームページにチャットボットを実装。 ② 市代表電話番号にIVR（音声自動応答装置）を導入。
説 明	① コールセンターホームページに市公式キャラクター「ひこぼしくん」を配置して、チャット形式で質問できるチャットボットを実装しました。回答内容は、令和5年度の公民連携による実証実験で、チャットGPTを用いて書式を統一したFAQに基づいており、手軽な自己解決手段を提供することで、市民サービスの充実を図りました。 ② 市代表電話番号に電話を架けると、マイナンバーや粗大ごみ予約など、特に取り次ぎ件数が多いものについて自動音声案内し、その他の問い合わせについてはオペレーターが応対することにより、迅速な取り次ぎと効率的で細やかなサービス品質の向上に努めました。6月の繁忙期では、ワンストップ回答率47.7%を記録し、担当部署の負担低減に貢献しました。

重点的な取り組み：人権啓発の推進

【施策シート：１１－０１】

昨年度見直した「人権尊重のまちづくり条例」の理念を市民に啓発するための講座などの取り組みを積極的に進めます。また、性的マイノリティに関する相談窓口として、これまでの電話に加えて若年も利用しやすいオンライン（チャット）相談を新たに実施します。

取り組みの成果を測る指標	令和６年度目標値	令和６年度実績
人権啓発イベント等の参加者数	延べ 630 人	延べ 365 人
L G B T Q＋相談（電話・オンライン（チャット））利用者数	延べ 30 人	延べ 18 人

実 績	① 改正した枚方市人権尊重のまちづくり条例の理念を、市、事業者、市民へ周知。 ② 令和６年 11 月より L G B T Q＋電話相談に加え、オンライン（チャット）相談を実施。
説 明	① 人権尊重のまちづくり条例の改正について広報ひらかた 5 月号に特集ページを組み広く周知を図るとともに、枚方事業所人権推進連絡会の総会や、本市人権擁護推進本部の研修テーマとするなど周知啓発に努めました。また、民生委員児童委員に対して人権に関する講座を実施しました。 ② L G B T Q＋の当事者の方が周囲に気兼ねせず、安心して相談できるツールとして、オンライン（チャット）相談を令和６年 11 月より新たに実施しました。相談後のアンケートによると、専門の相談員によるチャット相談は利用者の満足度が大変高く、相談窓口のさらなる周知を図り利用促進に努めます。

重点的な取り組み：男女共同参画の推進

【施策シート：１１－０２、１２－０１】

第３次枚方市男女共同参画計画に基づき、ジェンダー平等に向けた啓発事業を行うとともに、男女共同参画を阻害する一因となるＤＶ防止に向けた取り組みを進めます。また、困難な問題を抱える女性からの相談については、男女共生フロア・ウィルを窓口として、福祉の関係機関等と連携し、必要な支援につなげるとともに、ＤＶ被害者については、専門の相談機関である枚方市配偶者暴力相談支援センター「ひらかたＤＶ相談室」において、引き続き支援を行います。

取り組みの成果を測る指標	令和６年度目標値	令和６年度実績
支援に必要な相談機関につながった人数	30 人	15 人

※令和６年度に男女共生フロア・ウィルを困難な問題を抱えた女性の相談窓口に位置づけました。

実 績	① 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。 ＜参加者 722 人＞ ② DV 予防教育プログラムを実施。＜市内小学校 9 校、中学校 8 校＞ ③ 男女共生フロア・ウィルにおいて、各種女性相談を実施。 ＜電話 483 件、面接 300 件、法律 95 件＞ ④ 枚方市配偶者暴力相談支援センター「ひらかたDV相談室」において、DV 被害者支援を実施。＜1,264 件＞
説 明	① 国が定める男女共同参画週間において、「ジェンダー知らなきやばい時代がやってきた～男も女も生きやすい社会を目指して～」をテーマに講演会を実施したほか、女性のための起業セミナー、更年期に関する講座、男性を対象とした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。 ② 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 9 校（4 年生対象）において「DV 予防教育プログラム」、中学校 8 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。 ③ 男女共生フロア・ウィルにおいて、女性のための面接・法律・電話相談を実施するとともに、令和 6 年 4 月に施行された困難な問題を抱える女性への支援に関する法律における女性の相談窓口として対応を行いました。 ④ 枚方市配偶者暴力相談支援センター「ひらかたDV相談室」において、DV 被害者の相談対応（1,264 件）、各種証明発行（117 件）等を行い、関係機関と連携した支援を実施しました。

重点的な取り組み：平和の意識醸成

【施策シート：13—01】

各地で戦争・紛争により平和が脅かされる状況が続くなか、「平和フォーラム」などの啓発事業を積極的に展開することで、非核平和宣言都市として平和のまちづくりを推進していきます。また、2025 年は、戦後 80 年を迎えるとともに、人権・平和につながるテーマを掲げる大阪・関西万博が開催されることから、「平和の燈火」を皮切りに、平和への意識醸成につながる取り組みを次世代を担う若者とともに検討していきます。

取り組みの成果を測る指標	令和 6 年度目標値	令和 6 年度実績
平和に関するイベントの参加者数	2,500 人	2,665 人

実 績	① 戦争の悲惨さや平和の大切などを周知啓発するために妙見山の煙突見学会、憲法のつどいや平和資料室特別展等の平和啓発事業を実施。 ＜憲法のつどい：195 人 平和資料室特別展及びドキュメンタリー映画上映会：492 人 妙見山の煙突見学会：400 人 平和ライブラリーコンサート：108 人 市内の戦争遺跡ウォーキングツアー：21 人 禁野火薬庫の大爆発ミニパネル展：ロビー展示のため未集計＞ ② 次世代を担う若者たちが参加、参画できるひらかた平和フォーラム、平和の燈火（あかり）を実施。 ＜ひらかた平和フォーラム：322 人 平和の燈火（あかり）プレ事業：27 人 平和の燈火（あかり）：約 1,100 人＞
説 明	① 憲法のつどいでは、絵本作家の長谷川義史さんの講演会を実施。平和資料室特別展としては写真家の長倉洋海さんの写真パネル展と講演、ドキュメンタリー映画上映会を実施。また、平和の日記念事業として「禁野火薬庫爆発パネル展」や、平和資料室常設展示の一部リニューアルなどを実施しました。妙見山の煙突見学会を、春と秋に五常校区コミュニティ協議会と共催で実施した他、市内の戦争遺跡ウォーキングツアーを行い、軍需のまちから平和のまちへと歩んできた本市の歴史を学ぶ機会を創出しました。 ② ひらかた平和フォーラムは「スポーツは世界をつなぐ」をテーマに、本市PR大使の大阪ブルテオンの選手、元競泳日本代表の井本直歩子さんを招聘するとともに、第2部では平和の燈火実行委員会の大学生も参画してもらいトークセッションを実施しました。また「平和の燈火」は、大学生の実行委員会形式で行い、プレ事業では留守家庭児童会室の児童による平和のちぎり絵製作、燈火当日には平和の木を作成や平和の街を再現した光の立体展示のほか、途上国の子どもたちへワクチン接種費用を寄附するペットボトルキャップの回収も行いました。終戦80年を迎え、若い世代が平和について自ら考え、発信する機会としました。

重点的な取り組み：総合的ないじめ対策の強化

【施策シート：16—05】

いじめを市全体の問題としてとらえ、市長部局と教育委員会の連携や役割分担など、いじめ対策の強化に向けた対策と体制を検討します。枚方市いじめ防止基本方針を改訂するとともに、いじめ防止対策の周知・啓発等を実施します。

取り組みの成果を測る指標	令和 6 年度目標値	令和 6 年度実績
いじめの解消率	100%	99%

※いじめ解消の定義：(1)いじめの行為が止んでいること（少なくとも3か月間）
(2)被害を受けた子どもが心身の苦痛を感じていないこと

実 績	① 人権政策課内に設置したいじめ相談窓口において、相談を実施するとともに、いじめ防止に関する啓発文等を掲載したいじめ手紙相談用紙を配付。 くいじめ相談件数 110 件：電話 22 件、手紙 68 件、面談 15 件、メール 5 件> くいじめ手紙相談用紙：概ね学期ごとに 1 回、市立小中学校全児童生徒に配付> ② 市長部局(人権政策課)と教育委員会(児童生徒課)との連携会議等を開催。 <回数：15 回、情報共有したいじめ件数：64 件> ③ いじめ防止対策推進法に基づき枚方市いじめ問題対策連絡協議会を条例（いじめ問題対策連絡協議会等設置条例）により設置。
説 明	① 令和 5 年 7 月から開設したいじめ相談窓口において、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。また、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年 4 回配付するとともに、留守家庭児童会室でいじめの未然防止ワークショップの試行実施など、いじめ防止の啓発等を行いました。 ② 市長部局と教育委員会が連携等を行う会議を定期的（毎月 1 回以上）に開催し、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 いじめ問題を市全体の取組と捉え、市・教育委員会・学校・関係団体・関係機関が連携するいじめ問題対策連絡協議会をいじめ防止対策推進法第 14 条第 1 項に基づく組織としていじめ問題対策連絡協議会等設置条例（令和 7 年 3 月制定）により設置し事務局を人権政策課に移管しました。

重点的な取り組み：市民などによるまちづくり活動の活性化

【施策シート：30—01】

コミュニティ・自治会の役員高齢化や加入率減少といった課題に対応するため、枚方市コミュニティ連絡協議会と連携しながら地域との意見交換を積極的に進めます。また、地域における情報共有の手法としての ICT 化や、ひらかた市民活動支援センターと連携した若者対象のボランティア体験事業など、市民活動の担い手不足を解消するための取り組みを進めます。

取り組みの成果を測る指標	令和 6 年度目標値	令和 6 年度実績
自治会等加入世帯率	65.0%	62.7%

実 績	① 地域課題に対応するための意見交換の実施。 ② 地域における情報共有のＩＣＴ化の推進。 ③ 若者を対象としたボランティア体験事業の実施。＜参加者数 470 人＞
説 明	① 枚方市コミュニティ連絡協議会と連携し、同連絡協議会の会議の場において、「新たな担い手の確保」や「役員業務の負担軽減策」をテーマに意見交換を実施し、校区コミュニティ協議会や自治会の運営において活用できる事例として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ました。 ② 枚方市コミュニティ連絡協議会と連携し、地域内の情報共有の迅速化・効率化を図るため、ＬＩＮＥを活用した情報共有のＩＣＴ化を進めるとともに、令和 6 年 12 月に、校区コミュニティ協議会にＩＣＴ推進員の設置を推進するため、ＩＣＴ推進員育成研修会を実施しました。 ③ ひらかた市民活動支援センターと連携し、若者に市民活動に参加するきっかけづくりの場を提供することで、市民活動の新たな担い手を育成するため、学生の夏休み、春休みの長期休暇時期にボランティア体験事業を実施しました。