

令和6年度 事務事業実績測定調査

1. 事務事業の基礎情報										調査番号 696	
事務事業名称		パブリックコメント事務									
担当部署 (R7年度機構)		部:	市長公室		課:	広聴相談課		区分	任意的事業		
基本項目	総合計画	基本目標	6.計画の推進に向けた基盤づくり					細区分	任意的区分		
		施策目標	29.市民との情報の共有化を進めます					性質	広報・広聴・協働		
	市長公約との関係性	所信表明 (R5年9月)	—		市政運営方針	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度		
	事業期間	事業開始: 2002(H14)年度				～	事業終了予定: 未定(継続実施含む)				
	根拠法令等	枚方市事務決裁規程									
	関係附属機関等	該当なし									
	関係補助金等	該当なし									
詳細項目	事業の目的 (最終アウトカム) ・目指すべき状態 ・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。									
	対象者(受益者)	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。									
	現状・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や、意見表明の機会があることについて十分に周知がされていない。									
	事業の概要	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。									
年間の主な事務	<ul style="list-style-type: none"> ・実施担当課との協議、調整 ・実施予定及び意見募集期間、結果公表期間等の周知 										

2. 事務事業への投入コスト(インプット)							
人員体制			(人)	R6年度実績	R7年度実績	R8年度実績	R9年度実績
	正職員			0.30人	—	—	—
	再任用			0.00人	—	—	—
	任期付職員			0.00人	—	—	—
	会計年度任用職員			0.00人	—	—	—
	特別職非常勤			0.00人	—	—	—
	附属機関委員			0.00人	—	—	—

		(千円)	R6決算額	R7決算額	R8決算額	R9決算額	R6予算額(参考)	予算執行率(参考)
決算額	歳出	内訳						
		正職員、再任用、任期付職員	2,306	—	—	—		
		会計年度任用職員	0	—	—	—		
		特別職非常勤	0	—	—	—		
		附属機関委員	0	—	—	—		
		人件費計	2,306	—	—	—		
		物件費計	19	—	—	—	25	76.0%
		歳出計	2,325	—	—	—		
歳入	国庫支出金	0	—	—	—	0		
	府支出金	0	—	—	—	0		
	受益者負担(使用料・手数料)	0	—	—	—	0		
	市債	0	—	—	—	0		
	その他	0	—	—	—	0		
	歳入計(物件費に充当される特定財源)	0	—	—	—	0		
一般財源(物件費充当分のみ)			19	—	—	—	25	

(留意事項)
 ※正職員・再任用・任期付の
 人件費は、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記載
 されています。

3. 具体的な活動(アクティビティ)

年間の主な活動指標	単位	R6実績	R7実績	R8実績	R9実績
① 市の基本的な施策等の決定に当たり、それらの趣旨・目的・内容等を広く市民に公表し、意見募集(パブリックコメント)を行った回数	回	6回	一回	一回	一回

4. 活動による結果(アウトプット)および変化・便益(アウトカム)

アウトプット(活動が産み出した結果)						直接アウトカム(結果による変化・便益)								
ロジックモデル	アウトプット①	説明	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。				アウトカム①	説明	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。					
		指標	意見箱等設置数(延べ)					指標	意見提出数					
			R6	R7	R8	R9		単位	R6	R7	R8	R9	単位	
		目標	140	140	140	140		箇所	目標	250	250	300	300	件
		実績	136	—	—	—		箇所	実績	245	—	—	—	件
算出方法	実施案件ごとの意見箱設置数を集計				算出方法	実施案件ごとに寄せられた意見提出数を集計								

5. 中長期的な変化・便益(中間アウトカム)

パブリックコメント制度の認知が進み、市民が計画等の基本的な施策の内容に関して、それに対する意見を述べる手段が提供されていると感じている状態。

6. 取組実績に対する自己分析・総括

R6年度	パブリックコメントの意見箱等設置数および意見提出数は、それぞれ97%、98%であり、ほぼ目標を達成できた。令和6年度からは市民に対する制度の周知と理解促進のため、YouTubeおよびデジタルサイネージによるPRを実施しており、今後も積極的な活用を進める。
R7年度	
R8年度	
R9年度	

7. 今後の取組方針(改善・対応策など)

R7年度取組方針	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、今後も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取り組みに努めるとともに、意見が市政に反映される仕組みづくりを進める。	R7年度方向性	現状維持
----------	--	---------	------

参考	方向性の経過	R6年度の方向性 (R5実績測定)	R7年度の方向性 (R6実績測定)	R8年度の方向性 (R7実績測定)	R9年度の方向性 (R8実績測定)	R10年度の方向性 (R9実績測定)
		現状維持	現状維持	—	—	—

令和6年度 事務事業実績測定調査

1. 事務事業の基礎情報										調査番号 697	
事務事業名称		モニタリング事業									
担当部署(R7年度機構)		部:	市長公室	課:	広聴相談課	区分	任意的事業				
基本項目	総合計画	基本目標	6.計画の推進に向けた基盤づくり				細区分	任意的区分			
		施策目標	29.市民との情報の共有化を進めます				性質	内部事務・行政運営			
	市長公約との関係性	所信表明(R5年9月)	—	市政運営方針	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度			
	事業期間	事業開始: 1968(S43)年度 ~ 事業終了予定: 未定(継続実施含む)									
	根拠法令等	枚方市事務決裁規程									
	関係附属機関等	該当なし									
	関係補助金等	該当なし 補助金性質: —									
詳細項目	事業の目的(最終アウトカム) ・目指すべき状態 ・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。									
	対象者(受益者)	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。									
	現状・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。									
	事業の概要	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。									
年間の主な事務	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート実施希望の照会 ・アンケートの作成、発送、結果集計(市政モニターアンケート年2回、インターネットアンケート随時、スマホアンケート年12回) ・スマホアンケートの分析(年1回) 										

2. 事務事業への投入コスト(インプット)										
人員体制	(人)		R6年度実績	R7年度実績	R8年度実績	R9年度実績				
	正職員		0.60人	—	—	—				
	再任用		0.10人	—	—	—				
	任期付職員		0.00人	—	—	—				
	会計年度任用職員		0.00人	—	—	—				
	特別職非常勤		0.00人	—	—	—				
	附属機関委員		0.00人	—	—	—				
決算額	(千円)		R6決算額	R7決算額	R8決算額	R9決算額	R6予算額(参考)	予算執行率(参考)		
	歳出	内訳	正職員、再任用、任期付職員	5,146	—	—	—	—		
		会計年度任用職員	0	—	—	—	—			
		特別職非常勤	0	—	—	—	—			
		附属機関委員	0	—	—	—	—			
		人件費計	5,146	—	—	—	—			
	物件費計	379	—	—	—	387	97.9%			
	歳出計	5,525	—	—	—	—				
	歳入	国庫支出金	0	—	—	—	0	—		
		府支出金	0	—	—	—	0	—		
受益者負担(使用料・手数料)		0	—	—	—	0	—			
市債		0	—	—	—	0	—			
その他		0	—	—	—	0	—			
歳入計(物件費に充当される特定財源)	0	—	—	—	0	—				
一般財源(物件費充当分のみ)	379	—	—	—	387	—				

(留意事項)
 ※正職員・再任用・任期付の
 人件費は、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記載
 されています。

3. 具体的な活動(アクティビティ)

年間の主な活動指標	単位	R6実績	R7実績	R8実績	R9実績
① 市政モニターアンケートを実施する。	件	6 件	— 件	— 件	— 件
② スマホアンケートを実施する。	回	12 回	— 回	— 回	— 回
③ インターネットアンケートを実施する。	件	2 件	— 件	— 件	— 件

4. 活動による結果(アウトプット)および変化・便益(アウトカム)

		アウトプット(活動が産み出した結果)						直接アウトカム(結果による変化・便益)						
ロジックモデル	アウトプット①	説明	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。					アウトカム①	説明	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。				
	指標	市政モニターアンケート年間回答者数					指標		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					
			R6	R7	R8	R9			単位		R6	R7	R8	R9
目標		400	400	450	450	人		目標	100	100	100	100	%	
	実績	442	—	—	—	人	実績	100	—	—	—	%		
	算出方法	アンケートの回答者数の平均						算出方法	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×100					
ロジックモデル	アウトプット②	説明	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。					アウトカム②	説明	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。				
	指標	年間平均回答人数					指標		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					
			R6	R7	R8	R9			単位		R6	R7	R8	R9
目標		2,100	2,200	2,300	2,400	人		目標	100	100	100	100	%	
	実績	2,227	—	—	—	人	実績	100	—	—	—	%		
	算出方法	アンケートの回答者数の平均						算出方法	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×100					
ロジックモデル	アウトプット③	説明	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					アウトカム③	説明	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。				
	指標	インターネットアンケート年間回答件数					指標		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					
			R6	R7	R8	R9			単位		R6	R7	R8	R9
目標		20	20	20	20	件		目標	100	100	100	100	%	
	実績	5	—	—	—	件	実績	100	—	—	—	%		
	算出方法	アンケート回答件数の総数						算出方法	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×100					

5. 中長期的な変化・便益(中間アウトカム)

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認知されている。

6. 取組実績に対する自己分析・総括

R6年度	令和6年度のモニターは518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7月、第2回目を9月、第3回目を11月と延べ6件のアンケートを実施した。市政モニターおよびスマホアンケートのアウトプットモデルは目標を達成できたが、インターネットアンケートの回答件数は振るわなかったため、今後の周知方法について検討する。アウトカムについてはそれぞれの目標を達成できた。
R7年度	
R8年度	
R9年度	

7. 今後の取組方針(改善・対応策など)

R7年度取組方針	今後も各アンケートの積極的な市民参加を模索するとともに、子ども基本法に基づく、子ども・若者の意見収集の手法を新たに検討し、若年層の市政への参加推進に取り組む。	R7年度方向性	拡充
----------	---	---------	----

参考 方向性の経過	R6年度の方向性 (R5実績測定)	R7年度の方向性 (R6実績測定)	R8年度の方向性 (R7実績測定)	R9年度の方向性 (R8実績測定)	R10年度の方向性 (R9実績測定)
	現状維持	拡充	—	—	—

令和6年度 事務事業実績測定調査

1. 事務事業の基礎情報										調査番号 698	
事務事業名称		市民の声運営事務									
担当部署 (R7年度機構)		部:	市長公室	課:	広聴相談課	区分	任意的事業				
基本項目	総合計画	基本目標	6.計画の推進に向けた基盤づくり				細区分	任意的区分			
		施策目標	29.市民との情報の共有化を進めます				性質	広報・広聴・協働			
	市長公約との関係性	所信表明 (R5年9月)	—	市政運営方針	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度			
	事業期間	事業開始: 1965(S40)年度				～	事業終了予定: 未定(継続実施含む)				
	根拠法令等	枚方市事務決裁規程									
	関係附属機関等	該当なし									
	関係補助金等	該当なし									補助金性質:
詳細項目	事業の目的 (最終アウトカム) ・目指すべき状態 ・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。									
	対象者(受益者)	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。									
	現状・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について周知が十分でない。									
	事業の概要	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・要望等の受付調整を行い、担当部署に対応を依頼する。									
年間の主な事務	<ul style="list-style-type: none"> 寄せられた意見について、市長及び担当課へ情報共有 回答案の作成 回答したご意見について、毎月市ホームページにて公表 年間集計と分析 										

2. 事務事業への投入コスト(インプット)						
人員体制	(人)		R6年度実績	R7年度実績	R8年度実績	R9年度実績
	正職員		1.70人	—	—	—
	再任用		0.10人	—	—	—
	任期付職員		0.00人	—	—	—
	会計年度任用職員		0.00人	—	—	—
	特別職非常勤		0.00人	—	—	—
	附属機関委員		0.00人	—	—	—

		(千円)	R6決算額	R7決算額	R8決算額	R9決算額	R6予算額(参考)	予算執行率(参考)
決算額	歳出	内訳						
		正職員、再任用、任期付職員	13,602	—	—	—		
		会計年度任用職員	0	—	—	—		
		特別職非常勤	0	—	—	—		
		附属機関委員	0	—	—	—		
		人件費計	13,602	—	—	—		
		物件費計	44	—	—	—	48	91.7%
		歳出計	13,646	—	—	—		
歳入	国庫支出金	0	—	—	—	0		
	府支出金	0	—	—	—	0		
	受益者負担(使用料・手数料)	0	—	—	—	0		
	市債	0	—	—	—	0		
	その他	0	—	—	—	0		
	歳入計(物件費に充当される特定財源)	0	—	—	—	0		
		一般財源(物件費充当分のみ)	44	—	—	—	48	

(留意事項)
 ※正職員・再任用・任期付の人件費は、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記載されています。

3. 具体的な活動(アクティビティ)

年間の主な活動指標	単位	R6実績	R7実績	R8実績	R9実績
① 市長への提言の意見提出手法の種類	種	5 種	— 種	— 種	— 種

4. 活動による結果(アウトプット)および変化・便益(アウトカム)

アウトプット(活動が産み出した結果)							直接アウトカム(結果による変化・便益)								
ロ ジ ック モ デ ル	ア ウ ト プ ッ ト ①	説明	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。					ア ウ ト カ ム ①	説明	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。					
		指標	受付提言数							完結目標達成率					
			R6	R7	R8	R9	単位			R6	R7	R8	R9	単位	
		目標	50	100	100	100	件			目標	90	90	90	90	%
		実績	29	—	—	—	件			実績	100	—	—	—	%
算出方法	提言として寄せられた意見数を集計					算出方法 完結目標日までに回答した件数/受付けた「市民の声」(供覧処理のもの等を除く)×100									

5. 中長期的な変化・便益(中間アウトカム)

市民が行政に対し意見を言う場が確保されていると感じている状態。

6. 取組実績に対する自己分析・総括

R6年度	令和6年度は357件のご意見が寄せられ、令和2年度から実施している收受時のトリアージにより、問い合わせ328件、提言29件として対応した。問い合わせの件数が提言に比べ増加傾向にあることを受け、令和6年に公表した「市長への提言報告書」(令和5年度分)では、問い合わせを取り入れた考察を行った。 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。
R7年度	
R8年度	
R9年度	

7. 今後の取組方針(改善・対応策など)

R7年度取組方針	令和5年度総括では、事務事業実績測定の目標を「トリアージ」前の件数としてカウントするよう変更する想定としていたが、市HP「市民の声」コーナーを統合し「意見が言える場」を前面に押し出した構成にリニューアルしてPRを進めることで、ご意見の拡大を図る。	R7年度方向性	拡充
----------	---	---------	----

参考 方向性の経過	R6年度の方向性 (R5実績測定)	R7年度の方向性 (R6実績測定)	R8年度の方向性 (R7実績測定)	R9年度の方向性 (R8実績測定)	R10年度の方向性 (R9実績測定)
	現状維持	拡充	—	—	—

令和6年度 事務事業実績測定調査

1. 事務事業の基礎情報										調査番号 699
事務事業名称		市民相談事業								
担当部署 (R7年度機構)		部:	市長公室	課:	広聴相談課	区分	任意的事業			
基本項目	総合計画	基本目標	6.計画の推進に向けた基盤づくり				細区分	任意的区分		
		施策目標	29.市民との情報の共有化を進めます				性質	広報・広聴・協働		
	市長公約との関係性	所信表明 (R5年9月)	—	市政運営方針	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度		
	事業期間	事業開始: 1960(S35)年度				～	事業終了予定: 未定(継続実施含む)			
	根拠法令等	枚方市事務決裁規程								
	関係附属機関等	該当なし								
	関係補助金等	該当なし 補助金性質: —								
詳細項目	事業の目的 (最終アウトカム) ・目指すべき状態 ・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。								
	対象者(受益者)	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								
	現状・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どこなのかわからない。								
	事業の概要	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。								
年間の主な事務	<ul style="list-style-type: none"> 市民からの相談対応 相談予約の受付 弁護士会、司法書士会等との共催によるイベントの実施 広報紙による市民相談案内及び各種イベントの通知 									

2. 事務事業への投入コスト(インプット)						
人員体制	(人)		R6年度実績	R7年度実績	R8年度実績	R9年度実績
	正職員		0.50人	—	—	—
	再任用		2.50人	—	—	—
	任期付職員		0.00人	—	—	—
	会計年度任用職員		1.00人	—	—	—
	特別職非常勤		0.00人	—	—	—
	附属機関委員		0.00人	—	—	—

		(千円)	R6決算額	R7決算額	R8決算額	R9決算額	R6予算額(参考)	予算執行率(参考)
決算額	歳出	内訳						
		正職員、再任用、任期付職員	17,162	—	—	—		
		会計年度任用職員	3,227	—	—	—		
		特別職非常勤	0	—	—	—		
	附属機関委員	0	—	—	—			
	人件費計	20,389	—	—	—			
物件費計	3,900	—	—	—	3,988	97.8%		
歳出計	24,289	—	—	—				
歳入	国庫支出金	0	—	—	—	0		
	府支出金	0	—	—	—	0	(留意事項)	
	受益者負担(使用料・手数料)	0	—	—	—	0	※正職員・再任用・任期付の	
	市債	0	—	—	—	0	人件費は、人員配置を	
	その他	0	—	—	—	0	もとに平均人件費を乗算	
歳入計(物件費に充当される特定財源)	0	—	—	—	0	※「歳入」欄には物件費に		
一般財源(物件費充当分のみ)	3,900	—	—	—	3,988	充当されるもののみ記載		

3. 具体的な活動(アクティビティ)

年間の主な活動指標	単位	R6実績	R7実績	R8実績	R9実績
① 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や法律相談などの専門的な内容について対応できる相談窓口の種類	種	61種	一種	一種	一種

4. 活動による結果(アウトプット)および変化・便益(アウトカム)

アウトプット(活動が産み出した結果)							直接アウトカム(結果による変化・便益)							
ロジックモデル	アウトプット①	説明	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。					アウトカム①	説明	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。				
		指標	相談件数						指標	枚方市品質マネジメントシステムに基づく満足度				
			R6	R7	R8	R9	単位			R6	R7	R8	R9	単位
		目標	7,500	7,500	7,500	7,500	件		目標	80	80	80	80	%
		実績	7,781	—	—	—	件		実績	99	—	—	—	%
算出方法	各種相談の受付総件数					算出方法	「満足」「概ね満足」と回答した件数/アンケート回答者数×100							

5. 中長期的な変化・便益(中間アウトカム)

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、市役所に相談できる場があることが認知されている。

6. 取組実績に対する自己分析・総括

R6年度	相談担当職員による「生活相談」では、相続に関する相談が1,552件、以下離婚576件、家庭問題492件、近隣問題399件、金銭貸借(個人)388件で、この5つの相談が全体の55.3%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1,232件、以下登記相談144件、交通事故相談121件、成年後見相談49件、遺言書・内容証明作成相談60件であった。令和3年度に開始したオンライン相談は生活相談および交通事故相談から実施し、令和4年度には弁護士と認定司法書士による法律相談を追加、令和6年度は登記相談まで対象を拡大した。令和6年度の総相談件数は、7,781件であった。
R7年度	
R8年度	
R9年度	

7. 今後の取組方針(改善・対応策など)

R7年度取組方針	今後も市民に寄り添った相談を心がけ、「広報ひらかた」への掲載や、他部署主催の講座等での相談案内チラシの配布をお願いするとともに、すべての相談メニューにおいてオンライン相談を実施できるよう、関係団体との調整を進めるなど、相談体制の充実に取り組む。	R7年度方向性	拡充
----------	--	---------	----

参考	方向性の経過	R6年度の方向性 (R5実績測定)	R7年度の方向性 (R6実績測定)	R8年度の方向性 (R7実績測定)	R9年度の方向性 (R8実績測定)	R10年度の方向性 (R9実績測定)
		現状維持	→ 拡充	→ —	→ —	→ —

令和6年度 事務事業実績測定調査

1. 事務事業の基礎情報										調査番号 735	
事務事業名称		コールセンター運営事業									
担当部署 (R7年度機構)		部:	市長公室	課:	広聴相談課	区分	任意的事業				
基本項目	総合計画	基本目標	6.計画の推進に向けた基盤づくり				細区分	任意的区分			
		施策目標	31.持続可能な行財政運営を進めます				性質	広報・広聴・協働			
	市長公約との関係性	所信表明 (R5年9月)	—	市政運営方針	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度			
	事業期間	事業開始: 2015(H27)年度				～	事業終了予定: 未定(継続実施含む)				
	根拠法令等	枚方市事務決裁規程									
	関係附属機関等	該当なし									
	関係補助金等	該当なし									補助金性質:
詳細項目	事業の目的 (最終アウトカム) ・目指すべき状態 ・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。									
	対象者(受益者)	市役所に電話等での各種問い合わせ等を行う人									
	現状・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。									
	事業の概要	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。平成31年度からは総合コールセンターとして機能を強化し、5年契約で運用を開始。令和6年度の契約更改で、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)を導入して、給付金などの突発的な業務に対応できるよう整備した。									
年間の主な事務	<ul style="list-style-type: none"> ・FAQリストの更新 ・委託事業者との定例報告会(毎月)、定期監査(年1回) ・庁内報の作成 										

2. 事務事業への投入コスト(インプット)						
人員体制	(人)		R6年度実績	R7年度実績	R8年度実績	R9年度実績
	正職員		1.30人	—	—	—
	再任用		0.00人	—	—	—
	任期付職員		0.00人	—	—	—
	会計年度任用職員		0.00人	—	—	—
	特別職非常勤		0.00人	—	—	—
	附属機関委員		0.00人	—	—	—

決算額	(千円)		R6決算額	R7決算額	R8決算額	R9決算額	R6予算額(参考)	予算執行率(参考)	
	歳出	内訳	正職員、再任用、任期付職員	9,994	—	—	—	—	—
			会計年度任用職員	0	—	—	—	—	—
			特別職非常勤	0	—	—	—	—	—
			附属機関委員	0	—	—	—	—	—
		人件費計	9,994	—	—	—	—	—	
	物件費計	79,200	—	—	—	79,420	99.7%		
	歳出計	89,194	—	—	—	—	—		
	歳入	国庫支出金	0	—	—	—	0	—	
		府支出金	0	—	—	—	0	—	
受益者負担(使用料・手数料)		0	—	—	—	0	—		
市債		0	—	—	—	0	—		
その他		0	—	—	—	0	—		
歳入計(物件費に充当される特定財源)	0	—	—	—	0	—			
一般財源(物件費充当分のみ)	79,200	—	—	—	79,420	—			

(留意事項)
 ※正職員・再任用・任期付の
 人件費は、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記載
 されています。

3. 具体的な活動(アクティビティ)

年間の主な活動指標	単位	R6実績	R7実績	R8実績	R9実績
① 市代表番号へのコールセンターでの受電数(応答率)	%	97.8 %	— %	— %	— %

4. 活動による結果(アウトプット)および変化・便益(アウトカム)

アウトプット(活動が産み出した結果)						直接アウトカム(結果による変化・便益)								
ロジックモデル	アウトプット①	説明	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。				アウトカム①	説明	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。					
		指標	ワンストップ回答率					指標	利用者満足度					
			R6	R7	R8	R9		単位		R6	R7	R8	R9	単位
		目標	45	45	45	45		%	目標	90	90	90	90	%
		実績	43.8	—	—	—		%	実績	96.9	—	—	—	%
算出方法	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					算出方法	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							

5. 中長期的な変化・便益(中間アウトカム)

問い合わせに対して、オペレーターがFAQに基づき簡単な質問に答えることで、必要な情報や回答を得ることができる。

6. 取組実績に対する自己分析・総括

R6年度	市民からのお問い合わせに際し、よくある質問にはオペレータが回答し、意見・要望を集約する「総合コールセンター」の管理・運用について、応答率95%以上、ワンストップ回答率45%以上という数値目標を設定しており、応答率は年間平均で97.8%、ワンストップ回答率は43.8%であった。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た。また、新たに、音声自動応答装置やチャットボットを導入し、コールセンター業務の充実、効率化を図った。
R7年度	
R8年度	
R9年度	

7. 今後の取組方針(改善・対応策など)

R7年度取組方針	問い合わせの多様化が進展することを鑑み、令和6年度の契約更改で拡充したオペレーター、チャットボットおよび音声自動応答(IVR)を適切に管理し、引き続きサービス品質の向上を図る。	R7年度方向性	現状維持
----------	--	---------	------

参考	方向性の経過	R6年度の方向性 (R5実績測定)	R7年度の方向性 (R6実績測定)	R8年度の方向性 (R7実績測定)	R9年度の方向性 (R8実績測定)	R10年度の方向性 (R9実績測定)
		拡充	現状維持	—	—	—

令和6年度 事務事業実績測定調査

1. 事務事業の基礎情報										調査番号 848	
事務事業名称		広聴相談課運営事務									
担当部署 (R7年度機構)		部:	市長公室	課:	広聴相談課	区分	行政運営事業				
基本項目	総合計画	基本目標	9. 施策体系外				細区分	行政運営区分			
		施策目標	99. 施策体系外				性質	内部事務・行政運営			
	市長公約との関係性	所信表明 (R5年9月)	—	市政運営方針	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度			
	事業期間	事業開始: 不明 ~ 事業終了予定: 未定(継続実施含む)									
	根拠法令等	枚方市事務決裁規程									
	関係附属機関等	該当なし									
	関係補助金等	該当なし 補助金性質: —									
詳細項目	事業の目的 (最終アウトカム) ・目指すべき状態 ・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。									
	対象者(受益者)	広聴相談課職員・職場									
	現状・課題	広聴相談課の事業等を円滑に執行する必要がある。									
	事業の概要	広聴相談課の組織管理のために必要な事務を行う。									
年間の主な事務	庁内外メールボックス管理 照会等対応・課内供覧 月末財務会計、人事給与処理 予算・決算・契約 ファイリングシステム管理 週間・月間進捗管理 議会、公約・事業計画、事務事業等関係 OAリーダー、広報、ホームページ管理 職場研修										

2. 事務事業への投入コスト(インプット)						
人員体制	(人)		R6年度実績	R7年度実績	R8年度実績	R9年度実績
	正職員		0.60人	—	—	—
	再任用		0.30人	—	—	—
	任期付職員		0.00人	—	—	—
	会計年度任用職員		0.00人	—	—	—
	特別職非常勤		0.00人	—	—	—
	附属機関委員		0.00人	—	—	—

決算額	(千円)		R6決算額	R7決算額	R8決算額	R9決算額	R6予算額(参考)	予算執行率(参考)	
	歳出	内訳	正職員、再任用、任期付職員	6,211	—	—	—		
			会計年度任用職員	0	—	—	—		
			特別職非常勤	0	—	—	—		
			附属機関委員	0	—	—	—		
		人件費計	6,211	—	—	—			
	物件費計	10	—	—	—	14	71.4%		
	歳出計	6,221	—	—	—				
	歳入	国庫支出金	0	—	—	—	0		
		府支出金	0	—	—	—	0		
受益者負担(使用料・手数料)		0	—	—	—	0			
市債		0	—	—	—	0			
その他		0	—	—	—	0			
歳入計(物件費に充当される特定財源)	0	—	—	—	0				
一般財源(物件費充当のみ)	10	—	—	—	14				

(留意事項)
 ※正職員・再任用・任期付の
 人件費は、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記載
 されています。

3. 具体的な活動(アクティビティ)

年間の主な活動指標	単位	R6実績	R7実績	R8実績	R9実績
①			—	—	—

4. 活動による結果(アウトプット)および変化・便益(アウトカム)

アウトプット(活動が産み出した結果)						直接アウトカム(結果による変化・便益)									
ロジックモデル	アウトプット ①	説明						アウトカム ①	説明						
		指標	R6	R7	R8	R9	単位			R6	R7	R8	R9	単位	
		目標								目標					
		実績								実績					
		算出方法								算出方法					

5. 中長期的な変化・便益(中間アウトカム)

--

6. 取組実績に対する自己分析・総括

R6年度	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。
R7年度	
R8年度	
R9年度	

7. 今後の取組方針(改善・対応策など)

R7年度取組方針	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。	R7年度方向性	現状維持
----------	-----------------------------	---------	------

参考	方向性の経過	R6年度の方向性 (R5実績測定)	R7年度の方向性 (R6実績測定)	R8年度の方向性 (R7実績測定)	R9年度の方向性 (R8実績測定)	R10年度の方向性 (R9実績測定)
		現状維持	現状維持	—	—	—