

事務事業一覧表

施策コード	事業名称	部局名	所属名	ページ
13242	援護事業	市民部	市民生活課	2
22211	更生保護事業	市民部	市民生活課	3
22231	消費者啓発事業	市民部	市民生活課	4
22231	計量検査事業	市民部	市民生活課	5
22232	消費生活相談事業	市民部	市民生活課	6
29999	豪雨災害被災者援護資金貸付金利子補給事業	市民部	市民生活課	7
43121	平和事業	市民部	市民生活課	8
43121	松山市遺族会運営補助事業	市民部	市民生活課	9
43121	松山市郷友会連合会運営補助事業	市民部	市民生活課	10
43121	松山市軍恩連盟連合会運営補助事業	市民部	市民生活課	11
43121	世界連邦運動協会松山支部運営補助事業	市民部	市民生活課	12
61212	市長へのわがまちメール	市民部	市民生活課	13
61222	市民便利帳発行事業	市民部	市民生活課	14
62251	市民相談事業	市民部	市民生活課	15
62251	コールセンター及び総合案内運営事業	市民部	市民生活課	16

令和6年度 松山市事務事業シート（令和5年度実績分）

部局等名	市民部	課等名	市民生活課	担当G	平和・援護・更生保護	連絡先	948-6814
------	-----	-----	-------	-----	------------	-----	----------

1.事業概要【Plan】

事業名	援護事業	事業性質	1-1:自治事務(実施規定なし)		事業区分	1:直営	
13242							
基本目標	健やかで優しさのあるまち【健康・福祉】	各種計画該当	総合計画(実施計画)	総合計画(笑顔プログラム)	総合戦略	市長公約	
政策	生涯にわたって安心な暮らしをつくる		—	—	—	—	
施策	社会保障制度の充実						
主な取組	その他の保障制度の充実	根拠法令	戦没者等の遺族に対する特別弔慰金支給法、原子爆弾被爆者に対する見舞金支給内規、松山市災害見舞金等支給要綱				
取組みの柱	適正な援護事業の実施						
目的・背景	戦没者等の遺族に「特別弔慰金・給付金等」を支給して遺族を援護する。 また、災害被災者や原爆被爆者等へ「見舞金」を支給して援護する。						
対象・内容	対 象:戦没者等の遺族、災害被災者、原爆被爆者など 事業内容:戦没者等の遺族に対する特別弔慰金・給付金等の支給、 戦没者等の妻に対する特別給付金の支給、 災害被災者・原爆被爆者に対する見舞金の支給など						

2. 事業実施【Do】

会計	一般会計	款	民生費	項	社会福祉費	目	社会福祉総務費
事業費／財源	令和4年度	令和5年度	令和6年度				
事業費計	1,157	2,030	1,035	主な経費(千円)【R5決算】	扶助費		1,402
国費・県費	500	0			補助金		90
市債	0	0					
その他	1,531	1,227	2,485				
一般財源	-874	803	-1,450				
事業費計	1,058	1,690		主な取組内容【R5】	・戦没者等の遺族に対する特別弔慰金の申請受付、国庫債券の交付 ・火災被災者などへの見舞金支給 ・原爆被爆者への入院見舞金、死亡弔慰金の支給 など		
国費・県費	409	0					
市債	0	0					
その他	749	691					
一般財源	-100	999					
(執行率)	91%	83%					
正規職員	0.5	0.5	0.5	特記事項			
その他	2.0	1.0	1.0				
合計	2.5	1.5	1.5				

3.事業評価(検証・改善)【Check・Action】

種類	指標名		区分	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度 (最終目標年度)	目標の達成又は未達成要因の分析 (令和5年度)	
	目指す方向性	単位							
成果指標	災害見舞金の支給件数		目標	-	-	24	24	-	
			実績	20	47				
	現状維持	件	達成率	-	-				
成果指標	原爆被爆者見舞金の支給 件数		目標	-	-	25	25	-	
			実績	22	24				
	現状維持	件	達成率	-	-				
事業 評価	評価	期待した成果をあげることができた。							
	理由	特別弔慰金・給付金等や火災等で被災された方・原爆被爆者への見舞金の手続きがスムーズに行えるよう、周知・啓発に努めることができた。							
課題	特になし					今後の 方向性	現行のまま継続	左記の 理由	援護を必要とする方への支援策として、引き続き事業を実施する必要がある。

令和6年度 松山市事務事業シート（令和5年度実績分）

部局等名	市民部	課等名	市民生活課	担当G	平和・援護・更生保護	連絡先	948-6814
------	-----	-----	-------	-----	------------	-----	----------

1.事業概要【Plan】

事業名	更生保護事業	事業性質	1-1:自治事務(実施規定なし)		事業区分	5:補助金・負担金
22211						
基本目標	生活に安らぎのあるまち【安全・安心】	各種計画該当	総合計画(実施計画)	総合計画(笑顔プログラム)	総合戦略	市長公約
政策	安全に暮らせる環境をつくる					
施策	生活安全対策の推進		—	—	—	—
主な取組	犯罪のないまちづくりの推進	根拠法令	再犯防止推進法、再犯防止推進計画			
取組みの柱	地域防犯活動の推進					
目的・背景	犯罪や非行歴のある者等が地域社会で孤立することなく社会復帰し、再び罪を犯すことがないよう、住居や就労の確保等の支援活動を行う更生保護関係団体(保護司会、更生保護女性会、愛媛県更生保護会、BBS会)や国・県と連携し、地域みんなが支えあい、安全に安心して暮らすことのできる社会の実現を目的とする。					
対象・内容	対 象 者 : 犯罪をした者などで社会復帰に支援が必要な人及び、それらを支援し、支える団体等 補助金交付先: 更生保護法人愛媛県更生保護会・松山地区保護司会・松山地区更生保護女性会・松山地区BBS(Big Brothers and Sisters Movement)会 事 業 内 容: ・松山市再犯防止推進計画に基づき、国・県・民間協力団体・矯正施設等と連携しながら、犯罪防止や非行防止を図る。 ・出所者等の社会復帰等を支援する更生保護関係団体へ補助金を支出する。 ・矯正施設自治体会議に参画し、国や他市等との連携を図り、情報を共有する。					

2. 事業実施【Do】

2. 事業実施【Do】		会計	一般会計	款	民生費	項	社会福祉費	目	社会福祉総務費
事業費／財源		令和4年度	令和5年度	令和6年度		主な 経費 (千円) 【R5 決算】	運営補助金		2,400
予算 (千円)	事業費計	2,511	2,505	2,515					
	国費・県費								
	市債								
	その他								
	一般財源	2,511	2,505	2,515					
決算 (千円)	事業費計	2,483	2,478			主な 取組 内容 【R5】	・松山市再犯防止推進計画に基づき、国・県・民間協力団体・矯正施設等と連携しながら、犯罪防止や非行防止を図った。 ・出所者等の社会復帰等を支援するため更生保護関係団体補助金を支出した。 ・矯正施設自治体会議に参画し、国や他市等との連携を図り、情報を共有した。		
	国費・県費								
	市債								
	その他								
	一般財源	2,483	2,478						
	(執行率)	99%	99%						
人役	正規職員	0.5	0.5	0.5		特記 事項			
	その他	0.0	0.0	0.0					
	合計	0.5	0.5	0.5					

3.事業評価(検証・改善)【Check・Action】

種類	指標名		区分	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度 (最終目標年度)	目標の達成又は未達成要因の分析 (令和5年度)
	目指す方向性	単位						
活動指標	松山市再犯防止推進会議の実施		目標	-	1	1	1	予定通り会を実施することができた。
			実績	1	1			
	現状維持	件	達成率	-	100%			
成果指標	刑法犯検挙者数中の再犯者数の減少		目標	427	405	386		計画に基づき各種取組みを行うことで、再犯者数の減少に繋がった。
			実績	411	385			
		人	達成率	96.3%	95.1%			
事業評価	評価	期待した成果をあげることができた。						
	理由	松山市再犯防止推進会議の開催など、国・県・民間協力団体・矯正施設(松山学園や更生保護施設)と連携が図れ、現状や課題の分析を進めることができたため。						
課題	国・県・民間協力団体・矯正施設と、継続した情報共有や連携を図ること。				今後の方向性	現行のまま継続	左記の理由	犯罪、非行歴のあるものを犯罪に戻らない・戻さないように、国・県等関係機関、更生保護関係団体と連携して再犯防止に取り組み、安全で安心な地域社会の実現を目指すため。

令和6年度 松山市事務事業シート（令和5年度実績分）

部局等名	市民部	課等名	市民生活課	担当G	消費・計量	連絡先	948-6381
------	-----	-----	-------	-----	-------	-----	----------

1.事業概要【Plan】

事業名	消費者啓発事業	事業性質	1-1:自治事務(実施規定なし)		事業区分	1:直営	
22231							
基本目標	生活に安らぎのあるまち【安全・安心】	各種計画該当	総合計画(実施計画)	総合計画(笑顔プログラム)	総合戦略		市長公約
政策	安全に暮らせる環境をつくる						
施策	生活安全対策の推進		○	－	－	－	
主な取組	消費者行政の推進	根拠法令	消費者基本法、消費者安全法				
取組みの柱	消費者被害の未然防止						
目的・背景	消費者基本法に基づき、消費者の利益の擁護を図るため、消費者意識の啓発に努めることを目的とする。 高度経済成長期に消費者関連のトラブル等が社会問題となり、昭和43年に消費者保護基本法が施行された。 本市でも昭和46年に消費者問題への取り組みを開始し、消費生活の安全・安心の確保、消費者被害の防止、消費者の自立支援などを進めるため、消費生活関連情報等を市民へ提供している。						
対象・内容	①松山市消費者見守りネットワークの推進 警察、地域包括支援センター、民生委員、事業者などの構成団体と連携し、高齢者等の消費者被害を防止する。 ②消費生活講座(出前講座)の開催 悪質商法や特殊詐欺の被害を防止するため、消費生活講座を開催する。 また、成年年齢引き下げに伴い、中学生を対象とした消費生活講座を愛媛県金融広報委員会と連携し開催する。 ③消費者啓発資料の配布 悪質商法・特殊詐欺の注意喚起チラシ等を随時配布する。						

2. 事業実施【Do】

2. 事業実施【Do】		会計	一般会計	款	民生費	項	社会福祉費	目	消費生活対策費
事業費／財源		令和4年度	令和5年度	令和6年度		主な 経費 (千円) 【R5 決算】	啓発資料購入費		534
予算 (千円)	事業費計	869	819	772			消費生活講座開催委託料	110	
	国費・県費	297	297	259					
	市債								
	その他								
	一般財源	572	522	513					
決算 (千円)	事業費計	765	717			主な 取組 内容 【R5】	・松山市消費者見守りネットワークを通じて 還付金詐欺の模擬訓練をスーパー、コンビニ で実施。 ・高齢者や中学生を対象とした消費生活講 座の実施。 ・警察、NTT西日本と連携し、防犯電話のP Rを実施。		
	国費・県費	255	285						
	市債								
	その他								
	一般財源	510	432						
	(執行率)	88%	88%						
人役	正規職員	1.0	1.0	1.0		特記 事項			
	その他	0.2	0.2	0.2					
	合計	1.2	1.2	1.2					

3.事業評価(検証・改善)【Check・Action】

種類	指標名		区分	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度 (最終目標年度)	目標の達成又は未達成要因の分析 (令和5年度)	
	目指す方向性	単位							
活動指標	消費生活講座(出前講座)開催数		目標	40	40	40	40	民生児童委員協議会、高齢クラブ、サロン、公民館、中学校などで消費生活講座を開催することができた。	
			実績	50	44				
	単年で増	回	達成率	125%	110%				
成果指標	消費生活講座(出前講座)参加者数		目標	1,500	2,000	2,000	2,000	令和3年度から令和4年4月からの成年年齢引き下げに向け、中学校に積極的に受講を働きかけたことにより参加者数が増加した。	
			実績	2,563	2,977				
	単年で増	人	達成率	170.9%	148.9%				
事業評価	評価	期待した成果をあげることができた。							
	理由	松山市消費者見守りネットワークの構成団体を通じて、特殊詐欺や悪質商法の周知啓発・注意喚起を行うことができた。また、あらゆる機会や媒体を通じて消費生活講座を周知したことで、多くの講座を実施することができた。							
課題	高齢者や若年者を見守る20～50歳代への周知。消費生活講座の受講者数増。					今後の方向性	現行のまま継続	左記の理由	高齢者、未成年者に対しては、順調に事業推進できているため。

令和6年度 松山市事務事業シート（令和5年度実績分）

部局等名	市民部	課等名	市民生活課	担当G	消費・計量	連絡先	948-6381
------	-----	-----	-------	-----	-------	-----	----------

1.事業概要【Plan】

事業名	計量検査事業	事業性質	1-2:自治事務(できる規定あり)		事業区分	1:直営
22231						
基本目標	生活に安らぎのあるまち【安全・安心】	各種計画該当	総合計画(実施計画)	総合計画(笑顔プログラム)	総合戦略	市長公約
政策	安全に暮らせる環境をつくる					
施策	生活安全対策の推進		—	—	—	—
主な取組	消費者行政の推進	根拠法令	計量法、計量法に関する各種政省令、松山市計量検定所条例、松山市計量法関係手数料規則			
取組みの柱	消費者被害の未然防止					
目的・背景	適正な計量を実施することにより、経済及び文化の向上に寄与することを目的とする。 昭和27年に計量に関する事務を都道府県に代わって行う事ができる特定市に指定されて以降、市内における特定計量器の定期検査及び立入検査を実施している。 なお、計量事務については、平成11年までは、国の機関委任事務であったが、平成12年の地方分権一括法の施行により自治事務となっている。					
対象・内容	対象:松山市内で特定計量器を取引・証明に使用している者 内容: ・特定計量器の定期検査 特定計量器を取引・証明に使用している者を把握(事前調査)し、各地域の公民館や支所等に出向いて定期検査を実施する。 ・商品量目立入検査 市内の食品販売業者(主にスーパーマーケット)を抽出し、商品の中から計量して販売しているものについて、内容量が適切であるかどうかを確認する。					

2. 事業実施【Do】

2. 事業実施【Do】		会計	一般会計	款	商工費	項	商工費	目	計量検査所費
事業費／財源		令和4年度	令和5年度	令和6年度		主な 経費 (千円) 【R5 決算】	計量士への報償費		680
予算 (千円)	事業費計	1,514	1,419	1,324			検査や事務に必要な消耗 品費	83	
	国費・県費						検査に必要なシール印刷 代(印刷製本費)	40	
	市債								
	その他	1,027	1,721	1,148					
	一般財源	487	-302	176					
決算 (千円)	事業費計	1,042	1,097			主な 取組 内容 【R5】	特定計量器定期検査 商品量目立入検査 計量思想の普及活動 松山市計量協会運営補助		
	国費・県費								
	市債								
	その他	1,130	1,588						
	一般財源	-88	-491						
	(執行率)	69%	77%						
人役	正規職員	0.8	1.6	1.6		特記 事項	計量士1名を含む		
	その他	1.8	1.0	1.0					
	合計	2.6	2.6	2.6					

3.事業評価(検証・改善)【Check・Action】

種類	指標名		区分	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度 (最終目標年度)	目標の達成又は未達成要因の分析 (令和5年度)	
	目指す方向性	単位							
活動指標	商品量目立入検査の実施		目標	8	8	8	8	予定通り検査を実施することができた。	
			実績	8	8				
	現状維持	件	達成率	100%	100%				
成果指標	特定計量器定期検査の実施(手数料収入)		目標	1,027,720	1,721,390	1,148,530	1,588,420	計量器を多く所有する事業所の廃業による検査数減少のため未達成。(2年毎の検査のため、奇数・偶数年で検査数が異なる)	
			実績	1,129,530	1,588,420				
	現状維持	円	達成率	109.9%	92.3%				
事業評価	評価	一部の取組は期待した成果をあげられなかったが、全体としては概ね順調							
	理由	廃業や前回検査時不合格分の計量器の廃棄などによる定期検査台数減少により、手数料収入の目標未達となったが、商品量目立入検査、計量思想の普及活動などについて、概ね順調に行えた。							
課題	特定計量器を使用している新規開設店舗については、法で定められた計量器の受検が必要となるが、店舗の把握に苦慮している。					今後の方向性	現行のまま継続	左記の理由	計量法で定められている検査のため

令和6年度 松山市事務事業シート（令和5年度実績分）

部局等名	市民部	課等名	市民生活課	担当G	消費・計量	連絡先	948-6381
------	-----	-----	-------	-----	-------	-----	----------

1.事業概要【Plan】

事業名	消費生活相談事業	事業性質	1-4:自治事務(義務規定あり)		事業区分	1:直営	
22232							
基本目標	生活に安らぎのあるまち【安全・安心】	各種計画該当	総合計画(実施計画)	総合計画(笑顔プログラム)	総合戦略	市長公約	
政策	安全に暮らせる環境をつくる		—	—	—	—	
施策	生活安全対策の推進						
主な取組	消費者行政の推進	根拠法令	消費者基本法、消費者安全法、消費者契約法、特定商取引法				
取組みの柱	消費者被害の救済						
目的・背景	消費者の権利の確立を図るため、市民からの消費に関する苦情や問合せ等に対し、助言や情報提供を行い、消費生活の向上に資することを目的とする。 昭和43年消費者保護基本法の制定により、消費者保護が地方自治体の職務となり、昭和46年から消費者啓発に努めてきた。 昭和53年からは、消費生活相談員を配置し、市民の消費に関する相談に対応している。						
対象・内容	・平成22年から消費生活センターを設置し、消費生活相談員が市民からの消費に関する相談を受け、トラブル解消に向けたアドバイスやあっせんを行っている。 相談日時:平日 午前8時30分～午後4時 ・ファイナンシャルプランナーによる家計相談の実施						

2. 事業実施【Do】

2. 事業実施【Do】		会計	一般会計	款	民生費	項	社会福祉費	目	消費生活対策費
事業費／財源		令和4年度	令和5年度	令和6年度		主な 経費 (千円) 【R5 決算】	消費生活相談員人件費		14,310
予算 (千円)	事業費計	12,563	12,439	17,326			ファイナンシャルプラン ナーへの謝礼		121
	国費・県費	1,695	1,768	1,818					
	市債								
	その他								
	一般財源	10,868	10,671	15,508					
決算 (千円)	事業費計	12,042	14,548			主な 取組 内容 【R5】	・消費生活相談の実施 ・ファイナンシャルプランナー相談の実施 ・研修への参加		
	国費・県費	1,664	1,648						
	市債								
	その他								
	一般財源	10,378	12,900						
	(執行率)	96%	117%						
人役	正規職員	0.5	0.5	0.5		特記 事項	相談対応の増加により、令和5年8月に 相談員を1人増員し5人体制にした。		
	その他	4.0	5.0	5.0					
	合計	4.5	5.5	5.5					

3.事業評価(検証・改善)【Check・Action】

種類	指標名		区分	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度 (最終目標年度)	目標の達成又は未達成要因の分析 (令和5年度)	
	目指す方向性	単位							
活動指標	相談件数		目標	-	2,500	2,500	2,500	相談は多様かつ複雑になっており、市民からの消費に関する相談は年々増加している。	
			実績	2,120	2,413				
	現状維持	件	達成率	-	96.5%				
			目標						
			実績						
			達成率						
事業評価	評価	期待した成果をあげることができた。							
	理由	消費生活相談員が研修等によりスキルアップを図り、多様化する消費生活相談に的確に対応することができた。							
課題	デジタル化の加速により、インターネット契約に関する相談が増加している。また、高齢者を狙った特殊詐欺や悪質商法など消費者被害の手口は年々、複雑で巧妙になっており、誰もが消費者被害にあう恐れがある。					今後の方向性	現行のまま継続	左記の理由	市民からの多くの相談に対応できているため。

令和6年度 松山市事務事業シート（令和5年度実績分）

部局等名	市民部	課等名	市民生活課	担当G	平和・援護・更生保護	連絡先	948-6814
------	-----	-----	-------	-----	------------	-----	----------

1.事業概要【Plan】

事業名	豪雨災害被災者援護資金貸付金利子補給事業		事業性質	1-1:自治事務(実施規定なし)		事業区分	5:補助金・負担金	
29999								
基本目標	生活に安らぎのあるまち【安全・安心】		各種計画該当	総合計画(実施計画)	総合計画(笑顔プログラム)	総合戦略		市長公約
政策	その他			—	—	—		—
施策	その他							
主な取組	その他		根拠法令	松山市災害弔慰金の支給等に関する条例・松山市災害弔慰金の支給等に関する条例施行規則				
取組みの柱	その他							
目的・背景	災害被災者の援護資金利子相当額を補助金として補給することにより、被災者の生活再建及び安定に寄与することを目的とする。							
対象・内容	対 象 者 :災害被災者 事業内容:平成30年7月豪雨災害援護資金の貸付けを受けた世帯主が、貸付日から3年間の据置期間を終え、令和4年から10年までの毎年1月1日から12月31日までの期間に償還した利子相当額を、愛媛県と連携して1/2ずつ負担し、補助金として補給する。							

2. 事業実施【Do】

2. 事業実施【Do】		会計	一般会計	款	民生費	項	社会福祉費	目	社会福祉総務費
事業費／財源		令和4年度	令和5年度	令和6年度		主な 経費 (千円) 【R5 決算】	補助金		66
予算 (千円)	事業費計	66	66	66					
	国費・県費	33	33	33					
	市債								
	その他								
	一般財源	33	33	33					
決算 (千円)	事業費計	40	66			主な 取組 内容 【R5】	平成30年7月豪雨災害援護資金の貸付けを受けた世帯主が、貸付日から3年間の据置期間を終え、令和4年から10年までの毎年1月1日から12月31日までの期間に償還した利子相当額を、愛媛県と連携して1/2ずつ負担し、補助金として補給した。		
	国費・県費	20	33						
	市債								
	その他								
	一般財源	20	33						
	(執行率)	61%	100%						
人役	正規職員	0.2	0.2	0.2		特記 事項			
	その他	0.0	0.0	0.0					
	合計	0.2	0.2	0.2					

3.事業評価(検証・改善)【Check・Action】

種類	指標名		区分	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和10年度 (最終目標年度)	目標の達成又は未達成要因の分析 (令和5年度)	
	目指す方向性	単位							
活動指標	利子補給件数		目標	-	3	3	3	予定通り利子補給を実施することができた。	
			実績	2	3				
	現状維持	件	達成率	-	100%				
			目標						
			実績						
			達成率						
事業評価	評価	期待した成果をあげることができた。							
	理由	平成30年7月豪雨災害援護資金の貸付けを受けた2名が返済を行い、利子相当額を愛媛県と連携して1/2ずつ負担し、補助金として補給する予定であったが、予定通り実施できた。							
課題	未収金の回収					今後の方向性	現行のまま継続	左記の理由	災害被災者の援護資金利子相当額を補助金として補給することにより、被災者の生活再建及び安定に寄与することができるため。

令和6年度 松山市事務事業シート（令和5年度実績分）

部局等名	市民部	課等名	市民生活課	担当G	平和・援護・更生保護	連絡先	948-6814
------	-----	-----	-------	-----	------------	-----	----------

1.事業概要【Plan】

事業名	平和事業	事業性質	1-1:自治事務(実施規定なし)		事業区分	1:直営	
43121							
基本目標	健全で豊かな心を育むまち【教育・文化】	各種計画該当	総合計画(実施計画)	総合計画(笑顔プログラム)	総合戦略	市長公約	
政策	全ての人が尊重される社会をつくる		○	－	－	○	
施策	人権と平和意識の醸成						
主な取組	平和意識の啓発と醸成	根拠法令					
取組みの柱	平和行政の推進						
目的・背景	市民の平和意識の醸成を目的とする。						
対象・内容	対 象:市民 事業内容: 平和資料展の開催、松山市戦争犠牲者平和祈念追悼式の開催、小中学校への平和の語り部派遣事業、市有形文化財掩体壕の利活用など						

2. 事業実施【Do】

2. 事業実施【Do】		会計	一般会計	款	民生費	項	社会福祉費	目	社会福祉総務費
事業費／財源		令和4年度	令和5年度	令和6年度		主な 経費 (千円) 【R5 決算】	平和の語り部 謝礼 等		225
予算 (千円)	事業費計	3,239	3,663	3,649			平和資料展に関わる委託 料 等		2,300
	国費・県費	184	148	160					
	市債	0	0						
	その他	720	600						
	一般財源	2,335	2,915	3,489					
決算 (千円)	事業費計	2,798	3,411			主な 取組 内容 【R5】	・掩体壕の利活用 ・平和資料展の開催 ・小中学校への平和の語り部派遣事業 ・松山市戦争犠牲者平和祈念追悼式の開催 など		
	国費・県費	96	138						
	市債	0	0						
	その他	599	590						
	一般財源	2,103	2,683						
	(執行率)	86%	93%						
人役	正規職員	1.0	1.0	1.0		特記 事項			
	その他	0.0	0.0	0.0					
	合計	1.0	1.0	1.0					

3.事業評価(検証・改善)【Check・Action】

種類	指標名		区分	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度 (最終目標年度)	目標の達成又は未達成要因の分析 (令和5年度)	
	目指す方向性	単位							
活動指標	平和の語り部実施回数		目標	45	36	33	45	平和の語り部派遣事業は市内の全小中学校に周知し、申込みがあった全ての学校に語り部を派遣していて、実績が少ないのは、学校からの申込みが減少したため。	
			実績	31	21				
	現状維持	回	達成率	69.0%	58.3%				
成果指標	平和資料展の来場者数		目標	6,300	6,000	6,300	6,300	新型コロナウイルス感染症の影響がなくなり、来場者数の増加に繋がった。	
			実績	3,400	5,772				
	単年で増	人	達成率	54.0%	96.2%				
事業評価	評価	一部の取組は期待した成果をあげられなかったが、全体としては概ね順調							
	理由	学校からの申込みが少なかったことにより平和の語り部の実施回数は目標に達しなかったが、平和資料展の来場者数は目標に近い結果を得ることができ、戦争の悲惨さや平和の尊さを伝えていく事業を実施することができたため。							
課題	戦争体験者の高齢化により、平和の語り部として活動できる人材が減っていくことが懸念される。					今後の方向性	現行のまま継続	左記の理由	戦争の悲惨さや平和の尊さを継続して伝える必要があるため。

令和6年度 松山市事務事業シート（令和5年度実績分）

部局等名	市民部	課等名	市民生活課	担当G	平和・援護・更生保護	連絡先	948-6814
------	-----	-----	-------	-----	------------	-----	----------

1.事業概要【Plan】

事業名	松山市遺族会運営補助事業	事業性質	1-1:自治事務(実施規定なし)		事業区分	5:補助金・負担金	
43121							
基本目標	健全で豊かな心を育むまち【教育・文化】	各種計画該当	総合計画(実施計画)	総合計画(笑顔プログラム)	総合戦略	市長公約	
政策	全ての人が尊重される社会をつくる		—	—	—	—	
施策	人権と平和意識の醸成						
主な取組	平和意識の啓発と醸成	根拠法令					
取組みの柱	平和行政の推進						
目的・背景	松山市遺族会が行う活動を通して、市民の平和意識の醸成を図ることを目的とする。						
対象・内容	松山市遺族会に補助金を交付することで、戦没者の遺族の処遇改善や福祉の増進を図るとともに、戦争の悲惨さの伝承や世界平和を願う活動のほか、松山市戦争犠牲者平和祈念追悼式の開催などによる平和行政の推進を図る。						

2. 事業実施【Do】

2. 事業実施【Do】		会計	一般会計	款	民生費	項	社会福祉費	目	社会福祉総務費
事業費／財源		令和4年度	令和5年度	令和6年度		主な 経費 (千円) 【R5 決算】	運営補助金		2,000
予算 (千円)	事業費計	2,000	2,000	2,000					
	国費・県費								
	市債								
	その他								
	一般財源	2,000	2,000	2,000					
決算 (千円)	事業費計	2,000	2,000			主な 取組 内容 【R5】	戦没者の遺族の処遇改善や福祉の増進を図るとともに、戦争の悲惨さの伝承や世界平和を願う活動を行っている松山市遺族会に補助金を交付した。		
	国費・県費								
	市債								
	その他								
	一般財源	2,000	2,000						
	(執行率)	100%	100%						
人役	正規職員	0.1	0.1	0.1		特記 事項			
	その他	0.0	0.0	0.0					
	合計	0.1	0.1	0.1					

3.事業評価(検証・改善)【Check・Action】

種類	指標名		区分	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度 (最終目標年度)	目標の達成又は未達成要因の分析 (令和5年度)	
	目指す方向性	単位							
活動指標	松山市平和祈念実行委員会の開催		目標	-	1	1	1	予定通り会を実施することができた。	
			実績	1	1				
	現状維持	回	達成率	-	100%				
活動指標	松山市戦争犠牲者平和祈念追悼式の開催		目標	-	1	1	1	役員の高齢化を鑑み、時間を短縮する等の効率化を図り、滞りなく開催できた。	
			実績	1	1				
	現状維持	回	達成率	-	100%				
事業評価	評価	期待した成果をあげることができた。							
	理由	同団体が中心となる松山市平和祈念実行委員会の運営により、滞りなく松山市戦争犠牲者平和祈念追悼式を開催することができたため。							
課題	高齢化による会の存続など					今後の方向性	現行のまま継続	左記の理由	松山市遺族会に対し補助金を交付することで、平和を語り継いでいく活動を継続する必要があるため。

令和6年度 松山市事務事業シート（令和5年度実績分）

部局等名	市民部	課等名	市民生活課	担当G	平和・援護・更生保護	連絡先	948-6814
------	-----	-----	-------	-----	------------	-----	----------

1.事業概要【Plan】

事業名	松山市郷友会連合会運営補助事業	事業性質	1-1:自治事務(実施規定なし)		事業区分	5:補助金・負担金	
43121							
基本目標	健全で豊かな心を育むまち【教育・文化】	各種計画該当	総合計画(実施計画)	総合計画(笑顔プログラム)	総合戦略	市長公約	
政策	全ての人が尊重される社会をつくる		—	—	—	—	
施策	人権と平和意識の醸成						
主な取組	平和意識の啓発と醸成	根拠法令					
取組みの柱	平和行政の推進						
目的・背景	松山市郷友会連合会が行う活動を通し、市民の平和意識の醸成を図るため。						
対象・内容	松山市郷友会連合会に補助金を交付することで、各地区の慰霊祭の斎行、清掃奉仕、松山市戦争犠牲者平和祈念追悼式の開催などによる、平和行政の推進を図る。						

2. 事業実施【Do】

2. 事業実施【Do】		会計	一般会計	款	民生費	項	社会福祉費	目	社会福祉総務費
事業費／財源		令和4年度	令和5年度	令和6年度		主な経費 (千円) 【R5 決算】	運営補助金		340
予算 (千円)	事業費計	340	340	0					
	国費・県費								
	市債								
	その他								
	一般財源	340	340	0					
決算 (千円)	事業費計	340	340			主な取組 内容 【R5】	各地区慰霊祭の斎行や清掃管理、松山市戦争犠牲者平和祈念追悼式への出席などを行う松山市郷友会連合会に補助金を交付した。		
	国費・県費								
	市債								
	その他								
	一般財源	340	340						
	(執行率)	100%	100%						
人役	正規職員	0.1	0.1			特記事項			
	その他	0.0	0.0						
	合計	0.1	0.1	0.0					

3.事業評価(検証・改善)【Check・Action】

種類	指標名		区分	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和5年度 (最終目標年度)	目標の達成又は未達成要因の分析 (令和5年度)	
	目指す方向性	単位							
活動指標	松山市平和祈念実行委員会の開催		目標	-	1	-	-	予定通り会を実施することができた。	
			実績	1	1				
	現状維持	回	達成率	-	100%				
活動指標	松山市戦争犠牲者平和祈念追悼式の開催		目標	-	1	-	-	役員の高齢化を鑑み、時間を短縮する等の効率化を図り、滞りなく開催できた。	
			実績	1	1				
	現状維持	回	達成率	-	100%				
事業評価	評価	期待した成果をあげることができた。							
	理由	同団体が参加する松山市平和祈念実行委員会の運営により、滞りなく松山市戦争犠牲者平和祈念追悼式を開催することができたため。							
課題	高齢化による会の存続など					今後の方向性	終期到来による廃止	左記の理由	松山市郷友会連合会は会員の高齢化に伴い、会の運営が難しくなったため、令和6年度以降の運営補助金を辞退。

令和6年度 松山市事務事業シート（令和5年度実績分）

部局等名	市民部	課等名	市民生活課	担当G	平和・援護・更生保護	連絡先	948-6814
------	-----	-----	-------	-----	------------	-----	----------

1.事業概要【Plan】

事業名	松山市軍恩連盟連合会運営補助事業	事業性質	1-1:自治事務(実施規定なし)		事業区分	5:補助金・負担金	
43121							
基本目標	健全で豊かな心を育むまち【教育・文化】	各種計画該当	総合計画 (実施計画)	総合計画 (笑顔プログラム)	総合戦略	市長公約	
政策	全ての人が尊重される社会をつくる						
施策	人権と平和意識の醸成						
主な取組	平和意識の啓発と醸成	根拠法令					
取組みの柱	平和行政の推進						
目的・背景	松山市軍恩連盟連合会が行う活動を通し、市民の平和意識の醸成を図るため。						
対象・内容	松山市軍恩連盟連合会へ補助金を交付することで、恩給改善活動や恩給有資格者への手続指導のほか、松山市戦争犠牲者平和祈念追悼式の開催などによる、平和行政の推進を図る。						

2. 事業実施【Do】

2. 事業実施【Do】		会計	一般会計	款	民生費	項	社会福祉費	目	社会福祉総務費
事業費／財源		令和4年度	令和5年度	令和6年度		主な経費 (千円) 【R5 決算】	運営補助金		0
予算 (千円)	事業費計	160	160	0					
	国費・県費								
	市債								
	その他								
	一般財源	160	160	0					
決算 (千円)	事業費計	160	0			主な取組 内容 【R5】	松山市軍恩連盟連合会は会員の高齢化に伴い、令和5年3月末で解散となったため支給せず。		
	国費・県費								
	市債								
	その他								
	一般財源	160	0						
	(執行率)	100%	0%						
人役	正規職員	0.1	0.1			特記 事項			
	その他	0.0	0.0						
	合計	0.1	0.1	0.0					

3.事業評価(検証・改善)【Check・Action】

種類	指標名		区分	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和5年度 (最終目標年度)	目標の達成又は未達成要因の分析 (令和5年度)	
	目指す方向性	単位							
活動指標	松山市平和祈念実行委員会の開催		目標	-	-	-	-	-	
			実績	1	-				
	現状維持	回	達成率	-	-				
活動指標	松山市戦争犠牲者平和祈念追悼式の開催		目標	-	-	-	-	-	
			実績	1	-				
	現状維持	回	達成率	-	-				
事業評価	評価	その他							
	理由	松山市軍恩連盟連合会は会員の高齢化に伴い、令和5年3月末で解散となった。							
課題	特になし					今後の方向性	終期到来による廃止	左記の理由	松山市軍恩連盟連合会は会員の高齢化に伴い、令和5年3月末で解散となった。

令和6年度 松山市事務事業シート（令和5年度実績分）

部局等名	市民部	課等名	市民生活課	担当G	平和・援護・更生保護	連絡先	948-6814
------	-----	-----	-------	-----	------------	-----	----------

1.事業概要【Plan】

事業名	世界連邦運動協会松山支部運営補助事業	事業性質	1-1:自治事務(実施規定なし)		事業区分	5:補助金・負担金	
43121							
基本目標	健全で豊かな心を育むまち【教育・文化】	各種計画該当	総合計画(実施計画)	総合計画(笑顔プログラム)	総合戦略	市長公約	
政策	全ての人が尊重される社会をつくる		—	—	—	—	
施策	人権と平和意識の醸成						
主な取組	平和意識の啓発と醸成	根拠法令					
取組みの柱	平和行政の推進						
目的・背景	世界連邦運動協会松山支部が行う活動を通し、市民の平和意識の醸成を図るため。						
対象・内容	世界連邦運動協会松山支部へ補助金を交付することで、平和に関する講演会や座談会、松山市戦争犠牲者平和祈念追悼式の開催などによる、平和行政の推進を図る。						

2. 事業実施【Do】

2. 事業実施【Do】		会計	一般会計	款	民生費	項	社会福祉費	目	社会福祉総務費
事業費／財源		令和4年度	令和5年度	令和6年度		主な 経費 (千円) 【R5 決算】	運営補助金		100
予算 (千円)	事業費計	100	100	100					
	国費・県費								
	市債								
	その他								
	一般財源	100	100	100					
決算 (千円)	事業費計	100	100			主な 取組 内容 【R5】	松山市戦争犠牲者平和祈念追悼式の開催 協力、平和に関する講演会や座談会などを 行う世界連邦運動協会松山支部に補助金 を交付した。		
	国費・県費								
	市債								
	その他								
	一般財源	100	100						
	(執行率)	100%	100%						
人役	正規職員	0.1	0.1	0.1		特記 事項			
	その他	0.0	0.0	0.0					
	合計	0.1	0.1	0.1					

3.事業評価(検証・改善)【Check・Action】

種類	指標名		区分	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度 (最終目標年度)	目標の達成又は未達成要因の分析 (令和5年度)	
	目指す方向性	単位							
活動指標	松山市平和祈念実行委員会の開催		目標	-	1	1	1	予定通り会を実施することができた。	
			実績	1	1				
	現状維持	回	達成率	-	100%				
活動指標	松山市戦争犠牲者平和祈念追悼式の開催		目標	-	1	1	1	役員の高齢化を鑑み、時間を短縮する等の効率化を図り、滞りなく開催できた。	
			実績	1	1				
	現状維持	回	達成率	-	100%				
事業評価	評価	期待した成果をあげることができた。							
	理由	同団体が参加する松山市平和祈念実行委員会の運営により、滞りなく松山市戦争犠牲者平和祈念追悼式を開催することができたため。							
課題	高齢化による会の存続など					今後の方向性	現行のまま継続	左記の理由	世界連邦運動協会松山支部に、補助金を交付することで、平和を推進していく活動を継続する必要があるため。

令和6年度 松山市事務事業シート（令和5年度実績分）

部局等名	市民部	課等名	市民生活課	担当G	相談・広聴・案内	連絡先	948-6447
------	-----	-----	-------	-----	----------	-----	----------

1.事業概要【Plan】

事業名	市長へのわがまちメール	事業性質	1-1:自治事務(実施規定なし)		事業区分	1:直営	
61212							
基本目標	市民とつくる自立したまち【自治・行政】	各種計画該当	総合計画(実施計画)	総合計画(笑顔プログラム)	総合戦略	市長公約	
政策	市民参画を推進する		○	—	—	—	
施策	市民参画による政策形成						
主な取組	市政参画機会の充実	根拠法令					
取組みの柱	市民の提言機会の充実						
目的・背景	市民が市政に提言できる機会を提供することを目的に平成12年に「市長へのわくわくメール」を開始、平成24年に「市長へのわがまちメール」へ名称変更した。						
対象・内容	専用フォーム、専用はがき、ファクスで寄せられる市民からの意見や提言等に回答する。 寄せられた意見等は集約し、市民ニーズの把握と施策へ反映させる。						

2. 事業実施【Do】

2. 事業実施【Do】		会計	一般会計	款	民生費	項	社会福祉費	目	広報広聴費
事業費／財源		令和4年度	令和5年度	令和6年度		主な経費 (千円) 【R5 決算】	システム機器リース料		873
予算 (千円)	事業費計	1,272	3,118	1,389			委託料		2,195
	国費・県費								
	市債								
	その他								
	一般財源	1,272	3,118	1,389					
決算 (千円)	事業費計	1,267	3,110			主な取組 内容 【R5】	・意見や提言等に回答。 ・公開希望分については、市ホームページに掲載。 ・年2回施策反映に至った事例を市ホームページ・広報まつやまに掲載。		
	国費・県費								
	市債								
	その他								
	一般財源	1,267	3,110						
	(執行率)	100%	100%						
人役	正規職員	1.0	1.0	1.0		特記事項			
	その他	0.5	0.5	0.5					
	合計	1.5	1.5	1.5					

3.事業評価(検証・改善)【Check・Action】

種類	指標名		区分	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度 (最終目標年度)	目標の達成又は未達成要因の分析 (令和5年度)	
	目指す方向性	単位							
成果指標	意見や提言等の件数		目標	1,185	1,200	1,200	1,200	新型コロナウイルス感染症に関連する投稿が減少した。	
			実績	1,109	932				
	単年で増	件	達成率	93.5%	77.6%				
			目標						
			実績						
			達成率						
事業評価	評価	期待した成果をあげることができた。							
	理由	意見や提言等に適切に対応し、施策反映につながった内容もあったため。							
課題	特になし					今後の方向性	現行のまま継続	左記の理由	市政への意見や提言等をいただく機会として活用することが求められるため。

令和6年度 松山市事務事業シート（令和5年度実績分）

部局等名	市民部	課等名	市民生活課	担当G	相談・広聴・案内	連絡先	948-6447
------	-----	-----	-------	-----	----------	-----	----------

1.事業概要【Plan】

事業名	市民便利帳発行事業	事業性質	2:その他		事業区分	1:直営	
61222							
基本目標	市民とつくる自立したまち【自治・行政】	各種計画該当	総合計画 (実施計画)	総合計画 (笑顔プログラム)	総合戦略	市長公約	
政策	市民参画を推進する		—	—	—	—	
施策	市民参画による政策形成						
主な取組	行政情報の発信	根拠法令					
取組みの柱	市政情報の提供手段の充実						
目的・背景	市民生活に関わりの深い窓口業務を中心に松山市の行政情報を掲載した市民便利帳を発行し、市民の皆さんの生活に役立ててもらうことを目的とする。						
対象・内容	市政情報に加えて地域の民間情報や生活に直結する各種の商品・サービスの広告など、市民の皆さんの毎日の生活に必要な情報を盛り込んだ生活情報誌として、転入者のほか、希望する市民の皆さんに配布している。 なお、平成26年度から官民協働方式により、協働事業者が広告を募集掲載することで、PPP(パブリック・プライベート・パートナーシップ)の手法を取り入れて発行している。						

2. 事業実施【Do】

		会計	款	項	目
事業費／財源		令和4年度	令和5年度	令和6年度	
予算 (千円)	事業費計	0	0	0	0
	国費・県費				
	市債				
	その他				
	一般財源				
決算 (千円)	事業費計	0	0		
	国費・県費				
	市債				
	その他				
	一般財源				
	(執行率)	0%	0%		
人役	正規職員	0.2	0.3	0.2	
	その他	0.1	0.0	0.1	
	合計	0.3	0.3	0.3	
					主な経費 (千円) 【R5 決算】
					主な取組 内容 【R5】
					・市民便利帳の発行 ・市ホームページへの掲載 ・電子ブック版の公開 ・市の窓口(市民課・支所など)や民間施設での配布
					特記事項
					市の経費負担なし

3.事業評価(検証・改善)【Check・Action】

種類	指標名	区分	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度 (最終目標年度)	目標の達成又は未達成要因の分析 (令和5年度)
活動 指標	市民便利帳の発行	目標	-	20,000	20,000	20,000	PPP手法により、民間企業と協働で十分な部数を作成し、転入者などに多くの情報を発信できている
		実績	20,000	20,000			
	現状維持	達成率	100%	100%			
		目標					
事業 評価	評価	目標					期待した成果をあげることができた。
		実績					
	理由	達成率					
		目標					
課題	民間からの広告掲載を財源としているため、常に魅力ある情報紙となるよう掲載情報の見直しが必要			今後の方向性	現行のまま継続	左記の理由	令和7年度まで契約完了しているため

令和6年度 松山市事務事業シート（令和5年度実績分）

部局等名	市民部	課等名	市民生活課	担当G	相談・広聴・案内	連絡先	948-6447
------	-----	-----	-------	-----	----------	-----	----------

1.事業概要【Plan】

事業名	市民相談事業	事業性質	1-1:自治事務(実施規定なし)		事業区分	1:直営	
62251							
基本目標	市民とつくる自立したまち【自治・行政】	各種計画該当	総合計画(実施計画)	総合計画(笑顔プログラム)	総合戦略	市長公約	
政策	地方分権社会を推進する		○	—	—	—	
施策	効率的な行財政運営の推進						
主な取組	手続きの利便性の向上	根拠法令					
取組みの柱	窓口サービスや支所機能の充実						
目的・背景	市民の皆さんの日常生活の悩みごとや困りごとなどの解消に向けて助言を行うために開始した。						
対象・内容	暮らしの中での困り事や市政に関する相談に、市民相談員のほか、弁護士や司法書士などの専門家がアドバイスをする。 また、犯罪被害者等からの相談への対応や支援に関する情報提供なども行っている。						

2. 事業実施【Do】

2. 事業実施【Do】		会計	一般会計	款	民生費	項	社会福祉費	目	市民生活費
事業費／財源		令和4年度	令和5年度	令和6年度		主な 経費 (千円) 【R5 決算】	弁護士、司法書士への謝 礼		3,168
予算 (千円)	事業費計	3,855	4,361	4,431					
	国費・県費								
	市債								
	その他								
	一般財源	3,855	4,361	4,431					
決算 (千円)	事業費計	3,845	4,350			主な 取組 内容 【R5】	・市民相談 ・専門家(弁護士、司法書士)による相談 ・犯罪被害者等相談窓口 ・行政相談への協力		
	国費・県費								
	市債								
	その他								
	一般財源	3,845	4,350						
	(執行率)	100%	100%						
人役	正規職員	0.5	0.5	0.5		特記 事項			
	その他	3.0	2.0	3.0					
	合計	3.5	2.5	3.5					

3.事業評価(検証・改善)【Check・Action】

種類	指標名		区分	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度 (最終目標年度)	目標の達成又は未達成要因の分析 (令和5年度)	
	目指す方向性	単位							
成果指標	相談件数		目標	5,000	3,000	3,000	3,000	市民からの相談を的確に把握し、専門家による相談等に繋げることができた。	
			実績	2,909	3,441				
	現状維持	件	達成率	58.2%	114.7%				
			目標						
			実績						
			達成率						
事業評価	評価	期待した成果をあげることができた。							
	理由	・市民からの相談を的確に把握し、専門家による相談等に繋げることができた。 ・専門家による相談は、市民が面談・電話相談・オンライン相談から方法を選択できるよう、市民ニーズに対応している。							
課題	市民からの相談を的確に把握し、専門家による相談や他機関等の相談に適切に繋いでいくこと。					今後の方向性	現行のまま継続	左記の理由	専門家による相談の利用率は高く、市民からの必要性が高いため。

令和6年度 松山市事務事業シート（令和5年度実績分）

部局等名	市民部	課等名	市民生活課	担当G	相談・広聴・案内	連絡先	948-6447
------	-----	-----	-------	-----	----------	-----	----------

1.事業概要【Plan】

事業名	コールセンター及び総合案内運営事業	事業性質	1-1:自治事務(実施規定なし)		事業区分	2:委託	
62251							
基本目標	市民とつくる自立したまち【自治・行政】	各種計画該当	総合計画(実施計画)	総合計画(笑顔プログラム)	総合戦略	市長公約	
政策	地方分権社会を推進する		○	—			
施策	効率的な行財政運営の推進						
主な取組	手続きの利便性の向上	根拠法令					
取組みの柱	窓口サービスや支所機能の充実						
目的・背景	市民サービスの向上や庁内業務の効率化を目的とする。 市民の多種多様なニーズに対し、より迅速かつ的確に対応することが求められるようになり、平成18年から総合案内に業務を付加する方式でコールセンターを開設した。						
対象・内容	対象:市民をはじめ、観光客や市外住民 ・庁舎内の受付案内業務 ・代表電話・専用電話番号での電話取次や問い合わせにオペレーターが回答 コールセンター及び総合案内業務を一括して委託する。						

2. 事業実施【Do】

2. 事業実施【Do】		会計	一般会計	款	民生費	項	社会福祉費	目	市民生活費
事業費／財源		令和4年度	令和5年度	令和6年度		主な経費 (千円) 【R5 決算】	委託料		27,954
予算 (千円)	事業費計	31,960	32,003	33,682			通信運搬費		3,656
	国費・県費								
	市債								
	その他								
	一般財源	31,960	32,003	33,682					
決算 (千円)	事業費計	31,937	31,965			主な取組 内容 【R5】	・コールセンター及び総合案内業務を委託で実施(委託先:株式会社ウイン) ・FAQシステムの維持管理		
	国費・県費								
	市債								
	その他								
	一般財源	31,937	31,965						
	(執行率)	100%	100%						
人役	正規職員	0.5	0.5	0.5		特記事項			
	その他	0.0	0.0	0.0					
	合計	0.5	0.5	0.5					

3.事業評価(検証・改善)【Check・Action】

種類	指標名		区分	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度 (最終目標年度)	目標の達成又は未達成要因の分析 (令和5年度)	
	目指す方向性	単位							
成果指標	コールセンター受電件数 (電話取次・対応)		目標	100,000	100,000	100,000	100,000	新型コロナウイルス感染症に関連する受電数が減少した。	
			実績	102,318	91,814				
	現状維持	件	達成率	102.3%	91.8%				
成果指標	コールセンター満足度		目標	-	90	90	90	スタッフのレベルアップやチーム力の向上に努めたことで、年2回実施している満足度調査で、ほとんどが5点満点中4点以上の回答を得た。	
			実績	99	100				
	現状維持	%	達成率	-	111%				
事業評価	評価	期待した成果をあげることができた。							
	理由	市民からの多くの問い合わせに対応することができた。							
課題	市に問い合わせをする前に問題の自己解決ができるよう、FAQ(よくある質問と回答)の充実を図ること。					今後の方向性	現行のまま継続	左記の理由	市民からの多くの問い合わせに対応することができているため。