

# 令和5年度行政評価（令和4年度対象）シート

## 政策7 つながり大切にまちをつくる

### 施策701 市民参加・市民協働の推進

主担当課：企画政策課

#### ○施策の目指す姿

多様な機会・場所を通じて市民が積極的に市政に参加できる環境づくりや市民協働の取組が進み、市民と市の交流が活性化しています。

#### ○施策の展開

- 1 市民ワークショップ等の開催
- 2 市民協働による事業実施の検討
- 3 市民参加・市民協働に係る情報発信力の強化
- 4 市民交流の場づくりの推進
- 5 市民協働推進体制の強化
- 6 行政出前講座の実施

#### ○令和5年度 事務事業評価実施事業（令和4年度対象）

- 1 市民協働推進費

## I 施策の関連データ・施策を取り巻く状況

### ○施策の関連データ

アダプト・プログラム参加団体数 （団体）※清須市調べ	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	21	20	20	21	19
行政出前講座開催回数（講座）※ 清須市調べ	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	28	31	20	23	34

### ○施策を取り巻く状況（基本計画策定時からの変化など）

- 本市では、これまでも様々な行政分野において、市民との協働によるまちづくりを進めるとともに、平成27年1月には「市民協働指針」を策定するなど、市民協働を推進してきた。
- 市民協働の推進に向けて、平成30年4月から企画政策課内に市民協働係を設置した。
- 市民ニーズが多様化・高度化し、地域のつながりが希薄化する中で、行政又は市民だけでは解決できない地域社会の課題へ適切に対応するため、市民参加・市民協働の取組を一層推進する必要がある。
- 市民参加・市民協働の一層の推進に向けては、参加を促すためのきっかけづくりや、行政と市民の情報共有や交流を積極的に行う必要がある。

## II 達成度指標の状況

※達成状況については、目標値を上回る見込…◎、目標値を達成見込…○、目標値の達成が難しい見込…▲、現状値を把握していない…ーとしている。

達成度指標	基準値	後期計画 目標値	実績値			目標値の 達成状況
			令和2年度	令和3年度	令和4年度	
市民満足度調査における満足度	20.5% （平成30年度）	↑ （令和5年度）	—	17.4% （令和3年度）	—	—
ボランティアや会議等を通じて、市の取組に参加したことがある市民の割合	22.6% （平成30年度）	↑ （令和5年度）	—	20.8% （令和3年度）	—	—

#### 後期計画期間の 達成状況の分析

- 基準値となる平成30年度と比較すると令和3年度については、減少している。
- この結果については、新型コロナウイルス感染症の影響が深く関係していると考えられる。人との接触を極力減らし、人との会話も限定的にしたことから様々な事業が中止や延期となり、活動する場所が無くなったこと、充実感を感じる場面まで無くなってしまったことがこのような結果につながったのだと考えられる。
- 今後は、このような状況にも対応しながら市民へのアプローチや施策の展開を検討する必要がある。

## III 令和4年度の主な取組結果

- 「清須市協働テラス」の目的としている「交流・仲間づくりの場」「情報・課題を共有・発信できる場」とするため、これまでの「清須市協働テラス」において多く意見のあった内容からテーマを絞り、意見交換を実施した。その結果、「協働」を意識した新規事業を実施することができ、これまでの行政主体の事業ではない、市民主体の事業が実施できた。
- また、これまでの「清須市協働テラス」にて参加した市民等による提案が徐々にではあるが「テーマ」や「事業」として成果に結びついている。
- 「清須市協働テラス」及び「企画運営ミーティング」を中心とした市民協働を円滑に進め、様々な課題の洗い出しや解決に向けた活動につなげるため専門的な知識を持つNPO法人に委託した。

## IV 事務事業評価

※達成状況については、目標値を上回る…◎、目標値を達成…○、目標値を下回る…▲としている。

事業名	決算額（千円） [執行率（%）]		活動指標①			活動指標②		
	令和3年度	令和4年度	R4目標値	R4実績値と達成状況		R4目標値	R4実績値と達成状況	
市民協働推進費	1,531 [95.5]	1,709 [96.5]	清須市協働テラス参加者（人）			清須市協働テラスからの新規事業化数（個）		
			100	83 ▲		1	2 ◎	
事業の有効性の評価	市民サービスの向上及び市民主体のまちづくりを実現するため、市民参加・市民協働の推進を図る。							
事業実施にあたり工夫した点	参加する市民、市民団体、企業、学校、行政等が協力・連携できる体制が整い、共通の目的に向かって活動するため、「企画運営ミーティング⇒清須市協働テラス⇒企画運営ミーティング」といった流れにより運営を行った。							

## V 施策の評価と今後の方向性

- 継続して市民等と行政の情報共有や交流を促進するため「清須市協働テラス」の開催、その「清須市協働テラス」の内容や実施方法などを市民等と連携・協力して検討する「企画運営ミーティング」も同様に開催する。
- 市民協働による清須市の活性化と市民等が主体となったまちづくりを実現するため確立した「企画運営ミーティング⇒清須市協働テラス⇒企画運営ミーティング」を市民協働推進体制の基本モデルとして推進していく。
- 市民の積極的な市政への参加や、協働事業創出及びPRのため、SNSや広報紙、ホームページを通じて、市の取組や市民団体の紹介を行うとともに、ハンドブックなども活用しながら情報発信に努める。

# 令和5年度行政評価（令和4年度対象）シート

## 政策7 つながり大切にすまちをつくる

### 施策702 広報・広聴活動の充実

主担当課：人事秘書課

#### ○施策の目指す姿

多様な広報媒体を通じて、市民に市政情報が届けられ、アクセシビリティも向上し、市民の市政に対する関心や参加の意識が高まっています。

#### ○施策の展開

- 1 市民が必要とする情報の積極的な発信
- 2 市民が読みやすい広報づくり
- 3 広聴活動の充実
- 4 市民満足度調査の実施
- 5 「きよ丸」と「うるるん」の積極的な活用
- 6 ふるさと納税制度を通じたPR推進

#### ○令和5年度 事務事業評価実施事業（令和4年度対象）

- 1 インターネット広報費
- 2 広報紙発行費
- 3 元気な清須ふるさと応援費

## I 施策の関連データ・施策を取り巻く状況

### ○施策の関連データ

広報紙の発行部数（部）※清須市調べ	平成30年	令和元年	令和2年	令和3年	令和4年
	361,395	364,095	367,180	371,780	374,400
ホームページのアクセス件数（件）※清須市調べ	平成30年	令和元年	令和2年	令和3年	令和4年
	1,350,467	1,184,585	1,628,096	1,599,720	2,630,490

### ○施策を取り巻く状況（基本計画策定時からの変化など）

- 世帯数の増加により、広報紙発行部数は増加傾向にある。ホームページは、平成26年度に、所管課でコンテンツ作成ができるシステムを導入し、リアルタイムに正確な情報提供に取組、アクセス件数も近年増加傾向にある。
- 令和2年4月には、LINEを活用し、市の管理する道路・公園の不具合に関する情報提供を市民から受け付ける、市民通報システム（愛称：スマレボきよす）を開始した。
- AIを活用した総合案内サービス（AIチャットボット）について、「あいちAI・ロボティクス連携共同研究会」に参加し、愛知県を始め県下39市町村と共同で、令和2年11月に運用を開始した。
- ふるさと納税について、令和2年10月酒税法の改正によりビールの税率が下がる一方、新ジャンルとその他の発泡性酒類は税率が上がった。それに伴い、対象の返礼品について寄附金額の見直しを行った。

## II 達成度指標の状況

※達成状況については、目標値を上回る見込…◎、目標値を達成見込…○、目標値の達成が難しい見込…▲、現状値を把握していない…とされている。

達成度指標	基準値	後期計画目標値	実績値			目標値の達成状況
			令和2年度	令和3年度	令和4年度	
市民満足度調査における施策の満足度	28.6% (平成30年度)	↑ (令和5年度)	—	26.1% (令和3年度)	—	—
市から市民の必要な情報が発信されていると思う市民の割合	48.1% (平成30年度)	↑ (令和5年度)	—	53.9% (令和3年度)	—	—
広報清須の紙面が読みやすいと思う市民の割合	56.8% (平成30年度)	↑ (令和5年度)	—	57.3% (令和3年度)	—	—
市ホームページのアクセス件数	1,350,467件 (平成30年度)	1,373,000件 (令和6年度)	1,628,096件 (令和2年度)	1,599,720件 (令和3年度)	2,630,490件 (令和4年度)	◎
ふるさと納税による寄附件数	4,447件 (平成30年度)	2,700件 (令和6年度)	2,801件 (令和2年度)	4,021件 (令和3年度)	4,448件 (令和4年度)	◎

後期計画期間の達成状況の分析	■ 市ホームページは、リニューアルを実施した（Ⅲ 令和4年度の主な取組結果に概要を記載）。アクセス件数は、堅調に目標値を上回っており、市民が必要な行政情報を取りにくるプラットフォームとして機能している。
----------------	---

## III 令和4年度の主な取組結果

- 【インターネット広報費】
- 10月31日に市ホームページのリニューアルを実施した。下記の対応により、利便性の高い情報発信媒体へと強化。  
⇒ リニューアルのポイント：①スマホ画面への対応、②検索しやすいレイアウトへの変更、③サーバーの強化（災害有事対策）
- AI総合サービス（チャットボット）については、随時データベースを更新し、より安定したサービス提供ができるようメンテナンスを実施。
- バレーボールチーム「ウルフドッグス名古屋」から人事交流のため2箇月間本市へ派遣されていた傳田選手が、広報担当者としてツイッターを頻繁に更新するなど、SNSでの積極的な情報発信を行った。これにより、「いいね」やフォロワー数が大幅に増加した。また、傳田選手にはご当地グルメの取材など、特集記事も担当してもらい、「外の人」目線での市の魅力発信に重要な役割を担っていただいた。
- 【広報紙発行費】
- 重要な行政情報を発信するだけでなく、読み物としての楽しみ方ができるよう、市民記者による市の魅力発信記事を定例化している。各市民記者によって、着眼点も異なり、行政では発信しにくい地元自慢や見所紹介など、コラムならではの温かみを感じるコーナーとして、広報紙の魅力向上に貢献している。

## IV 事務事業評価

※達成状況については、目標値を上回る…◎、目標値を達成…○、目標値を下回る…▲としている。

事業名	決算額（千円） [執行率（%）]		活動指標①			活動指標②		
	令和3年度	令和4年度	R4目標値	R4実績値と達成状況	R4目標値	R4実績値と達成状況	R4目標値	R4実績値と達成状況
インターネット広報費	4,574 [99.9]	13,431 [100.0]	市公式LINEの登録者数（人）			AI総合案内サービスの問合せ件数（件）		
			6,800	7,062 ◎	13,000	5,208 ▲		
事業の有効性の評価	行政や地域の情報を市民が最も入手しやすい媒体として、市ホームページの役割が重要な点は論を持たないが、情報は市から発信するだけでなく、市民からの情報を受け取るための媒体も技術進歩に応じた整備が必要。現在実施しているSNS媒体の活用は、市民との風通しのよい意思疎通に不可欠となっており、今後とも継続的にメンテナンスすることで、より市民に求められている広報広聴業務へとさらなる磨き上げが必要。							
事業実施にあたり工夫した点	スマレボきよす（市民通報システム）の運用にあたっては、毎日こまめに着信状況を確認し、受信した通報内容を速やかに関係課へ連絡している。対応状況は随時所定のシートで確認できるようにし、毎月その対応状況を市HPで公開するよう努めている。							
広報紙発行費	23,066 [94.3]	24,435 [96.7]	広報紙の発行部数（部）			市民記者数（人）		
			374,520	374,400 ▲	6	5 ▲		
事業の有効性の評価	市が発行する信頼性の高い情報源として、引き続き広報紙が担う役割は小さくない。とりわけ電子媒体より活字媒体に親しむ高齢世代にとっては、唯一の行政情報源となっているケースもあるため、引き続き情報発信の軸に位置づけられる。							
事業実施にあたり工夫した点	広報紙の記事に、市ホームページに掲載されている関連記事と紐付けられるID番号を振り、市ホームページでID番号検索することで、広報紙・ホームページの互換性を向上させた。これにより、広報紙で気になる情報に触れた際、市ホームページでより詳しい情報を閲覧するための利便性が向上した。							
元気な清須ふるさと応援費	44,370 [90.4]	34,779 [98.4]	返礼品の協賛事業所数（年度末・事業所）			過去の寄附者に対するお礼状の送付件数（件）		
			20	21 ○	2,300	3,129 ◎		
事業の有効性の評価	ふるさと納税制度の活用を通じて、市外の方への市の魅力を発信し、広く認知度の向上を図ることで市内商工業の活性化につなげる。							
事業実施にあたり工夫した点	既存の協賛企業からの提案に対して積極的に返礼品として採用することで返礼品の種類も増加させた。また、これまで「ふるさと納税」受付ポータルサイトを「さとふる」1社であったが、「楽天ふるさと納税」を追加することで清須市の認知度向上を図った。							

## V 施策の評価と今後の方向性

- 広報・広聴業務を通じて、行政と市民が必要な地域情報を提供・収集しやすい関係性を構築できれば、市民サービス全体の満足度向上に寄与できる余地が大きい。そのため、紙・電子それぞれの媒体の良さを生かした体制整備と運用改善が、引き続き課題。
- 広報紙は、「つまらない」「若い世代は読まない」といった印象を持たれないよう、期待感を持って手に取ってもらえる記事を盛り込むことが求められている。そこで、特集記事の充実や読みやすいレイアウトへの変更も視野に継続的に改善を検討したい。（大きな変更は、議会だよりや社協だよりとも整合性を図る必要があるため、慎重に調整する。）
- AI総合案内サービスの精度向上は、勤務時間中の電話や窓口対応の負担を軽減させる期待が高いことから、引き続き回答精度を高める時点修正に随時取り組む。

# 令和5年度行政評価（令和4年度対象）シート

## 政策7 つながり大切にまちをつくる

### 施策703 自治・コミュニティ活動の振興

#### ○施策の目指す姿

自治・コミュニティ活動が活発化し、住民自治の促進と地域住民の融和が図られています。

#### ○施策の展開

- 1 自治・コミュニティ活動への支援
- 2 自治・コミュニティ意識の啓発
- 3 地区集会所整備への支援

#### ○令和5年度 事務事業評価実施事業（令和4年度対象）

- 1 自治活動費補助金
- 2 コミュニティ施設費

## I 施策の関連データ・施策を取り巻く状況

### ○施策の関連データ

地区集会所整備に対する補助件数 (件) ※清須市調べ	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	9	4	4	3	8
自治会等加入世帯数(世帯) ※清須市調べ	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	25,790	26,669	25,583	25,533	25,852

### ○施策を取り巻く状況（基本計画策定時からの変化など）

- 本市には38のブロック（複数の自治会等で構成する組織）があり、地域の活動を支えている。ブロックを単位とした活動を促進することにより、防災対策や地域福祉等、地域住民が連携する取り組みが活発に行われている。
- ブロックを構成する自治会等の組織が94あり、それぞれの地区集会所等の整備費を補助することによって、自治コミュニティの財政負担を軽減し、地域活動を活発にしている。
- 課題としては、自治会等に参加しない世帯が増えていることや、自治会長などの受け手不足が挙げられる。

## II 達成度指標の状況

※達成状況については、目標値を上回る見込…◎、目標値を達成見込…○、目標値の達成が難しい見込…▲、現状値を把握していない…ーとして

達成度指標	基準値	後期計画 目標値	実績値			目標値の 達成状況
			令和2年度	令和3年度	令和4年度	
市民満足度調査における満足度	22.7% (平成30年度)	↑ (令和5年度)	—	20.2% (令和3年度)	—	—
地域のつながりを感じている市民の割合	37.1% (平成30年度)	↑ (令和5年度)	—	31.5% (令和3年度)	—	—
ブロックや自治会等の活動に参加している市民の割合	39.0% (平成30年度)	↑ (令和5年度)	—	33.4% (令和3年度)	—	—
自治会等への加入率	88.1% (平成30年度末)	↑ (令和6年度末)	85.2% (令和2年度末)	84.3% (令和3年度末)	84.7% (令和4年度末)	○

後期計画期間の  
達成状況の分析

- 自治会への加入率については、微減ではあるものの、高い水準を維持している。今後も円滑な自治活動を継続していくためには、自治・コミュニティ活動に係る啓発に努め、自治会の加入率・参加割合を維持していく必要がある。

## III 令和4年度の主な取組結果

- 【自治活動費補助金】
  - 市内38ブロックに対する自治活動費補助金については、新型コロナウイルス感染症の影響も限定的となり、補助対象事業「安心して暮らせる事業」（防災訓練など）、「自然と共生し、住みやすく文化的環境を整備する事業」（盆踊りなど）、「健康で思いやりあふれる事業」（運動会など）について、各ブロックでも多くの事業が実施され、内容を十分精査し、適正に補助を実施することができた。
  - 【コミュニティ施設費】
    - 地区集会所補助金については、清洲第2ブロックの竹屋町自治会集会所新築並びに大軒ブロックの東六軒集会所修繕、清洲第7ブロックの西市場住宅集会所修繕、土田ブロックの土田集会所修繕、阿原ブロックの阿原公民館修繕、落宮ブロックの宮重生活改善センター修繕及び春日西分新田ブロックの西牧新田ふれあいセンター修繕に対して補助を実施した。
    - 一般財団法人自治総合センターからの助成を受けて実施するコミュニティの備品等の整備に対する補助については、朝日ブロックが使用する備品の整備に対して補助を実施した。

## IV 事務事業評価

※達成状況については、目標値を上回る…◎、目標値を達成…○、目標値を下回る…▲としている。

事業名	決算額（千円） [執行率（%）]		活動指標①			活動指標②		
	令和3年度	令和4年度	R4目標値	R4実績値と達成状況	R4目標値	R4実績値と達成状況	R4目標値	R4実績値と達成状況
自治活動費補助金	56,481 [94.2]	52,154 [86.9]	ブロックが実施する補助対象事業数 (事業)					
			114	101 ▲				
事業の有効性の評価	各ブロックが実施する防災訓練及び防犯活動等、環境をよくする活動等、スポーツ・健康を増進する活動等の3種類の事業に対して、統一的な補助制度による支援を行うことにより、各ブロックの活動が活発に展開され、住民自治の促進と地域住民の融和を図ることができる。							
事業実施にあたり工夫した点	各ブロックが実施する事業が補助対象事業となるか等、申請する際に助言・指導を積極的に行うことにより、補助金を適正かつ最大限に活用できるように努めた。							
コミュニティ施設費	7,031 [100.0]	15,932 [100.0]	地区集会所整備に対する補助件数 (件)					
			9	8 ▲				
事業の有効性の評価	地区集会所は各地区のコミュニティ活動の拠点となる施設であり、施設の新設、修繕及び備品の購入に対して支援を行うことにより、地区集会所を中心に各地区のコミュニティ活動が活発に展開され、地域住民の相互交流を図ることができる。							
事業実施にあたり工夫した点	宝くじ助成対象の選定にあたっては、いくつかの基準を設け点数化を行い、点数の高い事業から選定している。これにより、緊急性など優先度の高いブロックから補助対象として選定するように努めた。							

## V 施策の評価と今後の方向性

- 自治活動費補助金については、各ブロックにおいて補助金を活用したコミュニティ振興のための取り組みは活発に展開されており、今後もそれを継続していくとともに、各ブロックのニーズに合わせた補助内容のあり方を検討するなど、今まで以上に各ブロックが補助金を活用しやすい環境を整備し、コミュニティ活動をより活発なものにしていく。
- コミュニティ施設費について、補助や助成の要望件数が多い場合は、いくつかの基準による選定の上、補助・助成ブロックを決定している。各ブロックが要望する事業内容を十分に精査し、計画的な地区集会所の整備に努めていく。
- 自治会等から補助金についての相談を受けた際には、補助金の使い方などについて丁寧な対応を心がけ、少しでも多くの補助が受けられるよう、アドバイスをしていく。

# 令和5年度行政評価（令和4年度対象）シート

## 政策7 つながり大切にまちをつくる 施策704 市民ニーズに応える行政運営の推進

主担当課：企画政策課

### ○施策の目指す姿

市民のニーズにきめ細やかに対応しながら、計画的・効率的な行政運営と持続可能な財政運営が行われ、市民サービスの質が向上しています。

### ○施策の展開

- 電子自治体の推進
- 行政改革の推進
- 公共施設等の総合的かつ計画的な管理
- 職員の育成
- 市民が利用しやすい市役所づくりの推進

### ○令和5年度 事務事業評価実施事業（令和4年度対象）

- |                |         |
|----------------|---------|
| 1 マイナンバーカード交付費 | 3 窓口管理費 |
| 2 行政改革推進費      | 4 職員研修費 |

## I 施策の関連データ・施策を取り巻く状況

### ○施策の関連データ

	平成31年	令和2年	令和3年	令和4年	令和5年
清須市の職員数（人） ※清須市調べ（各年4月1日）	454	450	444	451	447
清須市の財政力指数 ※清須市調べ（単年度）	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	0.89	0.88	0.86	0.79	0.78

### ○施策を取り巻く状況（基本計画策定時からの変化など）

- 第2次総合計画の推進にあたり、その下支えとなる行財政基盤の構築に向けて、「清須市行財政改革推進プラン（清須市第4次行政改革大綱）」を令和2年3月に策定し、市の行財政改革の方向性と24項目の具体的な取組を定めている。
- 令和4年度において中間見直しを実施し、「清須市行財政改革推進プラン（清須市第4次行政改革大綱）」中間見直し版を策定し、従来の24項目の取組に1項目を追加した25項目の具体的な取組を定めた。
- 人口の見通しや財政状況等を踏まえた長期的な視点をもって、公共施設等の更新・統廃合・長寿命化などを総合的かつ計画的に行うため、公共施設等の管理方針や具体的な縮減目標を定めた「清須市公共施設等総合管理計画」を平成29年3月に策定し、着実に取組を推進している。また、令和2年3月には、公共施設等総合管理計画をより掘り下げた公共建築物に係る具体的な計画として「清須市公共施設個別施設計画」を策定した。

## II 達成度指標の状況

※達成状況については、目標値を上回る…◎、目標値を達成…○、目標値を下回る…▲、現状値を把握していない…ーとしている。

達成度指標	基準値	後期計画 目標値	実績値			目標値の 達成状況
			令和2年度	令和3年度	令和4年度	
市民満足度調査における施策の満足度	20.5% (平成30年度)	↑ (令和5年度)	—	19.9% (令和3年度)	—	—
市の施策全般について、事業効果を高める工夫や、効率的な事業実施の工夫ができていていると思う市民の割合	23.1% (平成30年度)	↑ (令和5年度)	—	24.5% (令和3年度)	—	—
公共施設等総合管理計画に基づく個別施設計画の策定	策定作業の進捗 (平成30年度)	個別施設計画の策定 (令和2年度)	—	—	—	○

後期計画期間の達成状況の分析	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民課及び税務課（収納課）の窓口にキャッシュレス決済対応レジを設置し、各種証明書の発行手数料の支払において現金の他、キャッシュレス決済を令和5年4月より利用できるよう窓口の整備を進めており、窓口の利便性が高まっていることから令和5年度に実施する市民満足度調査の結果の向上を見込む。</li> </ul>
----------------	--

## III 令和4年度の主な取組結果

- 【マイナンバーカード交付費】
- マイナンバーカードを交付した（16,177件 令和5年3月31日現在：申請数58,861件、84.94% 交付率46,261件、66.75%）
- 取得勧奨として、土曜窓口、日曜窓口を実施した。（参考 令和4年度分3,770件）
- 写真撮影することにより申請サポートを実施した。（参考 令和4年度分1,812件）
- 【行政改革推進費】
- 行政改革の推進に関する重要事項について調査・審議を行うため、行政改革推進委員会を開催し、外部評価及び清須市行財政改革推進プラン（清須市第4次行政改革大綱）の中間見直しに係る審議を行い、清須市行財政改革推進プラン（清須市第4次行政改革大綱）中間見直し版を3月末に策定した。
- 【行政デジタル化推進費】
- 市民課及び税務課（収納課）窓口にキャッシュレス決済対応レジを各窓口に1台ずつ設置し、令和5年4月から運用開始できるよう操作研修を行った。

## IV 事務事業評価

※達成状況については、目標値を上回る…◎、目標値を達成…○、目標値を下回る…▲としている。

事業名	決算額（千円） [執行率（%）]		活動指標①			活動指標②		
	令和3年度	令和4年度	R4目標値	R4実績値と達成状況		R4目標値	R4実績値と達成状況	
マイナンバーカード交付費	25,623 [64.5]	4,458 [100.0]	マイナンバーカード交付申請者数 (人)	30,000	23,932	▲		
事業の有効性の評価	マイナンバーカードの申請受付、交付を実施することにより、マイナンバーカードを利用した各種証明書のコンビニ交付サービスなど市民の利便性の向上を図ることができる。							
事業実施にあたり工夫した点	マイナンバーカードの普及のため、日曜日に、公共施設に臨時の窓口を開設して、申請書の出張受付をおこなったり、市民課窓口においても、交付窓口を開設するなど、マイナンバーカードの取得機会を拡大した。							
行政改革推進費	176 [45.3]	341 [63.7]	行政改革推進委員会の開催回数（回）	4	4	○		
事業の有効性の評価	行政改革を推進することにより、行政サービスの質を高めるとともに、経営資源を効率的・効果的に配分し、持続可能な行財政運営を推進することができる。							
事業実施にあたり工夫した点	庁内において密接に連携を図り、各所管課と課題を共有しながら行政改革を推進した。							
窓口管理費	48,985 [100.0]	48,985 [100.0]	窓口利用者の満足度（%）	94.3	99	◎	8	8
事業の有効性の評価	窓口業務を委託することにより、民間事業者の持つ知識や経験を活用し、サービス品質の維持を図ることができる。また、職員が戸籍事務などの取扱いが複雑な事務の説明などに専念して取り組むことができ、きめ細やかなサービスが可能となる。							
事業実施にあたり工夫した点	フロア案内、窓口受付業務を包括的に委託することにより、来庁から手続までのスムーズな流れを作ることができた。また、繁忙期・閑散期を考慮した柔軟なシフト調整により、限られた人員を効率的に配置した。							
職員研修費	409 [59.0]	535 [82.5]	市独自研修の実施回数（回）	3	3	○	45	51
事業の有効性の評価	研修を通じて、職員一人ひとりの能力の向上、意識改革の推進、メンタルケア、職場環境の改善を図り、組織力の強化を促進することができる。							
事業実施にあたり工夫した点	階層別の研修に加え、市が抱える特定の課題に対応した市独自の研修を実施した。また、専門的な知識の向上や新しい行政課題などに的確に対応するため、愛知県自治研修所などが主催する派遣研修に職員を派遣するとともに、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、オンライン研修への参加も周知した。							

## V 施策の評価と今後の方向性

- マイナンバーカードについては、各種証明書のコンビニ交付サービスの実施など市民の利便性の向上を図ることができた。今後もマイナンバーカードを利用したサービスやその利便性などについて、周知をしていく。また、土曜、日曜窓口でのマイナンバーカードの交付など取得機会の拡大を図るとともに、写真撮影など、マイナンバーカード申請時のサービスの拡充を継続していく。
- 行政評価結果の公表などにより、市の施策・事務事業の取組状況を積極的に発信し、市民との情報共有を図るとともに、定期的に市民満足度調査を実施し、市民ニーズの把握に努めていく。
- 時代の変化への対応と市民サービスの充実や持続可能な財政基盤の確立など、第2次総合計画の推進の下支えとなる清須市行財政改革推進プラン（清須市第4次行政改革大綱）中間見直し版に基づき、残りの計画期間である令和5年度及び令和6年度について、行政改革を着実に実施していく。
- 窓口業務の民営化について、民間業者の持つ知識や経験を活用し、窓口サービスの品質が向上した。また、スケールメリットの追及や複数業務間での連携を行うため、委託業務範囲の拡大を検討する。
- 職員研修については、社会情勢が日々変化していく中、様々な市民ニーズに的確に対応するため、今後も効果的な研修を実施していく。