

令和2年度行政評価（令和元年度対象）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「うるん」の積極的な活用
- 6 ふるさと納税制度を通じたPRの推進

○令和2年度 事務事業評価実施事業（令和元年度対象）

- 1 広報紙発行費
- 2 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27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
	348,865	351,675	358,690	361,395	364,095
ホームページのアクセス件数（件）※清須市調べ	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
	587,863	632,439	755,286	1,350,467	1,184,585

○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年度からCMS（所管課でコンテンツ作成ができるシステム）を導入し、リアルタイムな情報提供により、アクセス数も近年増加傾向にある。
- 今後は、ニーズの変化に対応した新たな情報発信媒体の導入を進めるとともに、更なる市民サービスの充実やスマート化に向けて、従来のような行政側からの情報発信のみに留まらない運用を検討していく必要がある。
- 愛知県では、AI・ロボティクスを活用したシステムを低コストで効率的に導入、利用することを目的に、県内全市町村が参加する「あいちAI・ロボティクス連携共同研究会」を平成31年に設置し、AI総合案内サービス等を共同利用するための準備を進めている。
- ふるさと納税制度について、全国的に返礼品競争が過熱している状況を踏まえて、国は、基準に適合した地方団体をふるさと納税（特例控除）の対象として指定する「ふるさと納税に係る指定制度」を令和元年6月に創設した。

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	前期計画目標値	実績値			目標値の達成状況
			平成29年度	平成30年度	令和元年度	
市民満足度調査における満足度	29.0% (平成28年度)	↑ (平成30年度)	—	28.6% (平成30年度)	—	▲
広報清須の紙面が読みやすいと思う市民の割合	54.4% (平成28年度)	↑ (平成30年度)	—	56.8% (平成30年度)	—	○
市ホームページのアクセス件数	587,863件 (平成27年度)	↑ (令和元年度)	755,286件 (平成29年度)	1,350,467件 (平成30年度)	1,184,585件 (令和元年度)	◎
ふるさと納税による寄附件数	925件 (平成27年度)	2,700件 (令和元年度)	2,565件 (平成29年度)	4,447件 (平成30年度)	981件 (令和元年度)	▲

前期計画期間の達成状況の分析	<ul style="list-style-type: none"> ■ 広報清須の紙面の読みやすさについては、市民満足度調査においても半数以上の方が読みやすいと感じており、平成27年から実施している紙面のカラー化や、平成27年6月号から開始した市民記者による市民目線の記事の掲載などの取組の成果が表れている。 ■ ホームページのアクセス件数は、平成26年に実施したホームページのリニューアル後、順調な伸びを見せており、今後もアクセシビリティの向上などに努めていく。 ■ ふるさと納税制度において、国が示す基準に適合するため返礼品の見直し等を実施したところ、寄附件数は前年度から大幅に減少した。一方、全国的に見直しが行われた影響や、新規の協賛企業及び返礼品の開拓に努めたことにより、見直し後の令和元年度の寄附実績は、平成30年度の実績のうち見直しの必要がなかった返礼品への寄附と比べて、件数・金額ともに増加した。
----------------	---

III 令和元年度の主な取組結果

- 【広報紙発行費】
 - 毎月1日に広報紙「広報清須」の発行・全戸配布を実施した。
 - ホームページのバナー及び広報紙への有料広告掲載を実施した。
 - ホームページやツイッターにより、各種お知らせや市政情報を発信した。（ツイッター活用実績：市イメージキャラクター「きよ丸・うるん」によるイベント等の紹介 83件、フォロワー数 538人(令和2年5月末現在)）
 - 市内18箇所の公共施設に設置した声のポスト(79件)や、ホームページからのご意見メール（178件）による広聴活動を実施した。
 - 清須市第2次総合計画後期基本計画をはじめとする行政計画（7計画）の策定過程において、パブリックコメントを実施した。
- 【元気な清須ふるさと応援費】
 - ふるさと納税寄附者に対し、寄附金額に応じた返礼品を贈呈した。また、返礼品については、国が示す基準に適合するため品目や寄附金額の見直しを実施した。
 - 平成30年の寄附者宛てに寄附項目の事業内容等を記載した礼状を送付した。

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		
	平成30年度	令和元年度	R1目標値	R1実績値と達成状況		R1目標値	R1実績値と達成状況	
広報紙発行費	22,128 [93.7]	24,057 [97.0]	広報紙の発行部数（部）			市民記者数（人）		
			365,040	364,095	▲	7	6	▲
事業の有効性の評価	市からの各種お知らせや情報提供を行う広報紙の発行により、市民の市政に対する関心や参加意識を高めるとともに、市の魅力や施策を市内外に広く発信することができる。							
事業実施にあたり工夫した点	広報紙の発行にあたっては、市民記者による記事を掲載するなど、市民に興味を持っていたけような紙面づくりに努めた。また、有料広告を掲載するなど、財源の確保を行った。							
元気な清須ふるさと応援費	27,975 [86.4]	8,884 [89.6]	返礼品の協賛事業所数（年度末・事業所）			新規の返礼品数（品）		
			18	13	▲	10	33	◎
事業の有効性の評価	全国的に関心の高いふるさと納税制度の活用を通じて、市外の方に対して市と市の特産品をPRし、広く認知度の向上が図られることにより、市内商工業の活性化につなげることができる。							
事業実施にあたり工夫した点	返礼品の協賛事業所数を増やすため、既に協賛済みの事業所や商工会から市内事業所を紹介してもらい、積極的に訪問・制度説明を行った。また、SNSや新聞、テレビ等のメディアが発信する市内事業所等に係る情報の収集に努めた。							

V 施策の評価と今後の方向性

- 広報紙やホームページなど、様々なツールでの情報の提供や収集を継続して行うとともに、LINE公式アカウントの利用など効果的なツールの活用を進める。
- LINE公式アカウントの活用方法として、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：スマレポきよす)を令和2年度から開始する。
- 広報紙の発行にあたっては、市民が読みやすい紙面づくりに向けて、定期的の特集記事を設けるよう努める。
- ホームページについては、月別・時間別・曜日別のアクセス件数や、リンク先・検索エンジン・検索語の種類などのデータを活用しながら、内容の充実にも努めていく。
- 県下39市町村との共同利用によるAI総合案内サービスについて、令和2年11月からの運用開始に向けた準備を進める。
- ふるさと納税制度の活用については、国の基準に沿った運用の中で、より多くの方に清須市を応援していただけるよう、市独自の魅力ある新規返礼品の設定などに取り組む。

令和2年度行政評価（令和元年度対象）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2年度 事務事業評価実施事業（令和元年度対象）

- 行政改革推進費
- コンビニ交付システム費
- 公共施設マネジメント推進費
- 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

清須市の職員数（人） ※清須市調べ（各年4月1日）	平成28年	平成29年	平成30年	平成31年	令和2年
	443	441	450	454	450
清須市の財政力指数 ※清須市調べ（単年度）	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
	0.93	0.90	0.89	0.89	0.88

○施策を取り巻く状況（基本計画策定時からの変化など）

- 少子・高齢化の進展に伴う扶助費等の増加や、令和2年度をもって終了する市町村合併に対する財政措置の終焉等を見据えて、第2次総合計画を核とする行政運営マネジメントにより、限られた経営資源を効率的・効果的に配分するなど、持続可能な財政基盤の確立に向けた取組を進めている。
- 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。
- 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	前期計画 目標値	実績値			目標値の 達成状況
			平成29年度	平成30年度	令和元年度	
市民満足度調査における満足度	21.0% (平成28年度)	↑ (平成30年度)	—	20.5% (平成30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	22.4% (平成28年度)	↑ (平成30年度)	—	23.1% (平成30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	—	順次策定 (令和元年度)	施設の劣化状況 調査等の実施	策定作業の実施	個別施設計画の 策定	◎
前期計画期間の 達成状況の分析	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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が前回調査から若干増加したことは、取組の一定の成果と評価できるものの、「どちらともいえない」と回答した方の割合は50.8%と半数を占めており、取組自体を知らない方も多いと思われることから、引き続き情報発信に努めていく必要がある。 ■ 施設の劣化状況調査等の結果や、平成30年度から計6回に渡って開催した策定委員会及び令和2年2月頃に実施したパブリック・コメントにおける意見等を踏まえながら、目標どおり令和元年度中に公共施設個別施設計画を策定した。 					

III 令和元年度の主な取組結果

- 【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（8月、11月、1月、3月）。
 - 行財政改革の方向性と、必要となる具体的な取組項目を定めた行財政改革推進プラン（第4次行政改革大綱）（令和2年度～令和6年度）を策定。
 - 【コンビニ交付システム費】
 - コンビニ交付システムを導入し、コンビニなどでの各種証明書発行サービスを開始。
 - 【公共施設マネジメント推進費】
 - 公共建築物全体の規模・配置等の適正配置に係る方針や、個々の施設の長寿命化等の整備に係る概算費用などを踏まえ、公共施設個別施設計画（令和2年度～令和13年度）を策定。なお、策定にあたっては、公共施設個別施設計画（仮称）策定委員会を開催（7月、11月、3月）。
 - 【職員研修費】
 - 県自治研修所等における各種研修への職員派遣や、特定課題に対応した市独自の研修（接遇研修、管理職マネジメント研修）等を実施。

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		
	平成30年度	令和元年度	R1目標値	R1実績値と達成状況		R1目標値	R1実績値と達成状況	
行政改革推進費	236 [78.8]	376 [81.4]	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。							
コンビニ交付システム費	—	32,274 [98.9]	コンビニ交付証明書の発行数（通）					
			237	178	▲			
事業の有効性の評価	個人番号カードを利用して、コンビニエンスストアなどでの証明書発行サービスを実施することにより、市民の利便性の向上及び窓口業務の効率化を図ることができる。							
事業実施にあたり工夫した点	証明書発行サービスの開始にあたっては、サービスの利便性等とあわせて個人番号カードの取得方法をPRするなど、個人番号カードの普及促進にも努めた。							
公共施設マネジメント推進費	12,923 [94.2]	9,907 [97.1]	個別施設計画の策定の進捗					
			公共施設個別施設計画の策定完了	公共施設個別施設計画の策定完了	○			
事業の有効性の評価	効率的・効果的な施設の適正配置の推進及び個別施設計画などの策定を進めることで、老朽化が進んでいる公共施設などの安全性及び機能性の確保に資するとともに、公共施設などの統廃合などによる施設総量を最適化し、財政負担を軽減・平準化するための過程を進めることができる。							
事業実施にあたり工夫した点	計画策定にあたっては、関係職員を構成員とした策定調整会議を開催し、所掌事務に係る調査や検討等を行うなど、庁内で連携を図りながら策定を進めた。							
職員研修費	1,007 [70.6]	448 [51.6]	市独自研修の実施回数（回）			派遣研修の受講者数（人）		
			3	2	▲	45	68	◎
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を高め、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、特定の課題に対する能力の向上を目的と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等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した。							

V 施策の評価と今後の方向性

- 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行財政基盤の構築に向けて、行財政改革推進プラン（第4次行政改革大綱）で定める取組を着実に実施する。
- 公共施設等総合管理計画及び公共施設個別施設計画に基づき、公共施設の統廃合・複合化を計画的に進め、施設総量・施設配置の最適化を図るとともに、今後も存続させる施設については、予防保全型管理を行い、長期にわたり安全に使用できるよう計画的に修繕・改築を実施していく。
- 職員の資質向上に向けて、引き続き質の高い研修を実施するとともに、人事評価制度の適正な運営に努める。