

## 令和3年度 行政評価結果（令和2年度対象） ～外部評価対象分～

|       |                  |         |
|-------|------------------|---------|
| 施策203 | 学校教育の充実          | … 1 ページ |
| 施策302 | 地域福祉の充実          | … 2 ページ |
| 施策702 | 広報・広聴活動の充実       | … 3 ページ |
| 施策704 | 市民ニーズに応える行政運営の推進 | … 4 ページ |

# 令和3年度行政評価（令和2年度対象）シート

## 政策2 子育てのしやすいまちをつくる

### 施策203 学校教育の充実

主担当課：学校教育課

#### ○施策の目指す姿

教育環境の充実により児童・生徒一人ひとりの学びへの意欲が高まり、未来社会を主体的に切り拓く資質と能力がはぐくまれています。

#### ○施策の展開

- |                 |                   |
|-----------------|-------------------|
| 1 きめ細やかな学習指導    | 7 いじめ問題への対策の実施    |
| 2 学校・家庭・地域の連携強化 | 8 義務教育施設の整備・管理    |
| 3 外国語教育の充実      | 9 学校給食の充実         |
| 4 地域のことを学ぶ機会の充実 | 10 就学困難な児童・生徒への支援 |
| 5 相談支援体制の充実     | 11 各種学校就学への支援     |
| 6 特別支援体制の充実     | 12 入学祝品・卒業記念品の支給  |

#### ○令和3年度 事務事業評価実施事業（令和2年度対象）

- |             |                 |
|-------------|-----------------|
| 1 学校教育振興補助金 | 3 外国語教育充実費      |
| 2 学校支援地域本部費 | 4 小学校整備費・中学校整備費 |

## 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29年 | 平成30年 | 令和元年  | 令和2年  | 令和3年  |
|-------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 小学校児童数（人）※清須市調べ（各年4月1日） | 3,823 | 3,862 | 3,888 | 3,947 | 3,928 |
| 中学校生徒数（人）※清須市調べ（各年4月1日） | 1,736 | 1,741 | 1,790 | 1,786 | 1,812 |

### ○施策を取り巻く状況（基本計画策定時からの変化など）

- 新型コロナウイルス感染症対策を行いながらの学校運営・活動が求められている中で、GIGAスクール構想の前倒しにより、1人1台タブレット端末の整備が進み、今後の学習活動への適切な活用や家庭への持ち帰りについて、安全性の確保や取扱いルールの整備等の方向性を示す必要がある。
- 国の少人数学習指導体制の拡充計画に基づき、小学校低学年から進められる35人学級への対応を図り、個を伸ばす教育環境の充実に努めていく必要がある。

## 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…ーとして示している。

| 達成度指標                       | 基準値               | 後期計画目標値                | 実績値               |                  |                 | 目標値の達成見込 |
|-----------------------------|-------------------|------------------------|-------------------|------------------|-----------------|----------|
|                             |                   |                        | 平成30年度            | 令和元年度            | 令和2年度           |          |
| 市民満足度調査における施策の満足度           | 23.3%<br>(平成30年度) | ↑<br>(令和5年度)           | 23.3%<br>(平成30年度) | —                | —               | —        |
| 学校生活を楽しいと感じる児童・生徒の割合        | 77.7%<br>(平成30年度) | ↑<br>(令和6年度)           | 77.7%<br>(平成30年度) | 79.7%<br>(令和元年度) | —               | —        |
| 学校施設長寿命化計画に基づき改修を実施した小・中学校数 | 5校<br>(平成30年度末)   | 12校(全小中学校)<br>(令和6年度末) | 5校<br>(平成30年度末)   | 7校<br>(令和元年度末)   | 10校<br>(令和2年度末) | ○        |
|                             |                   |                        |                   |                  |                 |          |
|                             |                   |                        |                   |                  |                 |          |
|                             |                   |                        |                   |                  |                 |          |

後期計画期間の達成状況の分析

- 新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から実施された学校休業の影響により、長期休暇の短縮など、学校運営に工夫が必要であった。学校休業を経た後の児童生徒の学校生活の状況から、集団での学びや、友人たちとの日常生活の大切さについて、改めて意識することにつながったことが伺えた。
- 清須市学校施設長寿命化計画に基づき、学校施設の改修工事は、最終年度を迎えるが、今後も児童生徒の学ぶ環境を適切に維持していくため、計画的な教育施設管理に努める必要がある。

## III 令和2年度の主な取組結果

- 【小学校整備費】【中学校整備費】
- 学校施設長寿命化計画に基づき、古城小学校、星の宮小学校、新川中学校の改修工事が完了した。また、清洲東小学校、桃栄小学校の校舎長寿命化等改修工事に係る実施設計が完了した。全小中学校の校内高速LAN環境及び児童・生徒1人1台タブレット端末の整備が完了した。
- 【小学校入学卒業記念品費】【中学校卒業記念品費】
- 入学祝品として、小学1年生（657人）にランドセル・防犯ブザー・黄帽子を、卒業記念品として小学6年生（649人）に英和辞典・証書ホルダーを贈呈した。また、中学3年生（591人）には、卒業記念品として、印鑑・証書ホルダーを贈呈した。
- 【学校教育振興補助】
- 新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から部活動の大会等が中止になったが、中学3年生の生徒のため、安全性に配慮したうえで、独自大会を開催するなど今までの努力の成果を披露できる機会を創出した。

## 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）<br>[執行率（%）]   |                   | 活動指標①                    |            |   | 活動指標②                           |            |   |
|---------------|---|-------------------|--------------------------|------------|---|---------------------------------|------------|---|
|               | 令和元年度   | 令和2年度             | R2目標値                    | R2実績値と達成状況 |   | R2目標値                           | R2実績値と達成状況 |   |
| 学校教育振興補助金     | 4,711<br>[100.0]  | 4,711<br>[100.0]  | 中学校の部活動数（部）              |            |   |                                 |            |   |
|               |   |                   | 55                       | 55         | ○ |                                 |            |   |
| 事業の有効性の評価     | 生徒健全育成、進路対策及び部活動で必要となる教材や備品を整備できるよう、目的別の補助金を設け、学校活動を効果的に支援する取組を行った。   |                   |                          |            |   |                                 |            |   |
| 事業実施にあたり工夫した点 | 目的別の補助金のうち、部活動補助について、中学校では部活動数に応じた配分、小学校では学校あたりの配分として補助を行った。  |                   |                          |            |   |                                 |            |   |
| 学校支援地域本部費     | 501<br>[96.4]   | 523<br>[99.0]     | ボランティア養成講座の開催回数（回）       |            |   | 地域コーディネーター会議の開催回数（回）            |            |   |
|               |   |                   | 1                        | 1          | ○ | 2                               | 1          | ▲ |
| 事業の有効性の評価     | 各学校に地域コーディネーターを配置し、ボランティア養成や地域で活動するグループなどとの連携に基づく学校支援活動を行うことで、地域住民が自らの知識や経験を生かした地域ぐるみで児童・生徒を育てる環境づくりを進めることができる。                         |                   |                          |            |   |                                 |            |   |
| 事業実施にあたり工夫した点 | 統括コーディネーター及び地域コーディネーターは、学校支援を始め、地域の児童生徒の成長を支える役割を担うために配置している。協働意識に基づき、学校と地域の連携を築くための取組を行った。   |                   |                          |            |   |                                 |            |   |
| 外国語教育充実費      | —   | 3,865<br>[91.1]   | 小学校5・6年生の外国語の延べ授業時間数（時間） |            |   | 小学校5・6年生の外国語の授業を行う講師数（県雇用を含む・人） |            |   |
|               |   |                   | 2,730                    | 2,800      | ◎ | 5                               | 5          | ○ |
| 事業の有効性の評価     | 小学校5・6年生で外国語が教科化されたことを受け、外国語の基礎的な学習について県雇用の講師をリーダーとし、授業の進め方などの研究を重ね、外国語に関する中学校への円滑な移行に寄与することができる。                                       |                   |                          |            |   |                                 |            |   |
| 事業実施にあたり工夫した点 | 教科化された初年度のため、授業用教材については、講師と共にミーティングを重ね、必要な教材の調達に努めるとともに、授業の進め方等についても、連携を図り、中学校への円滑な移行となるよう取組を行った。                                       |                   |                          |            |   |                                 |            |   |
| 小・中学校整備費      | 106,368<br>[7.8]  | 712,337<br>[72.9] | 小学校校舎等の長寿命化改修の実施校数（校）    |            |   | 中学校校舎等の長寿命化改修の実施校数（校）           |            |   |
|               |   |                   | 2                        | 2          | ○ | 1                               | 1          | ○ |
| 事業の有効性の評価     | 清須市学校施設長寿命化計画に基づいて、計画的な義務教育施設の整備を進めることにより、児童・生徒の安全で快適な教育環境を確保することができる。また、校内高速LAN環境及び児童・生徒1人1台タブレット端末の整備により、ICTを活用した最適な学習環境を確保することができる。  |                   |                          |            |   |                                 |            |   |
| 事業実施にあたり工夫した点 | 学校及び各関係機関と十分な調整を行い、児童・生徒の安全を確保しながら合理的かつ早期完了させるなど、業務の効率化を図った。また、補助金を活用するなど事業実施に係る財源確保を行った。長寿命化：R1→R2繰越は古城小・新川中、LAN整備：R1→R2繰越は全小中学校（12校）。 |                   |                          |            |   |                                 |            |   |

## V 施策の評価と今後の方向性

- 体育活動時の児童生徒の健康面への配慮とともに、発災時には避難所となる体育館に空調設備を整備するため、令和3年度に実施設計、令和4年度に全12校で工事を実施する。
- 清須市学校施設長寿命化計画に基づく、学校施設の改修工事も最終を迎えるが、今後も継続的な教育施設の維持管理に努める。
- GIGAスクール構想に基づき、校内高速LAN環境及び児童生徒1人1台タブレット端末の整備が完了し、各教室へ大型提示装置の設置や学習支援ソフトの運用を開始するなど、学校での活用を促進することからはじめ、今後は、家庭への持ち帰り学習などの校外活用について、セキュリティ面を含めて、調査・検討を進めていく必要がある。
- 小学校高学年で教科化された外国語科は、専科講師による年間70時間の授業時間の中で、児童が、読むこと、書くことに慣れ親しみ、基礎的な技能を身に付けることで、中学校への円滑な移行を目指す。

# 令和3年度行政評価（令和2年度対象）シート

## 政策3 誰もが健やかにいきいきと暮らせるまちをつくる

### 施策302 地域福祉の充実

主担当課：社会福祉課

#### ○施策の目指す姿

民生委員・児童委員や人権擁護委員、社会福祉協議会の活動が充実し、地域におけるつながりの中で、誰もが安心できるまちになっています。

#### ○施策の展開

- 1 民生委員・児童委員との連携
- 2 人権擁護委員との連携
- 3 民生委員・児童委員と人権擁護委員の活動内容の情報発信
- 4 社会福祉協議会への支援
- 5 ボランティア活動への支援
- 6 社会福祉施設の管理・運営

#### ○令和3年度 事務事業評価実施事業（令和2年度対象）

- 1 民生児童委員活動支援費
- 2 人権擁護委員活動支援費
- 3 社会福祉協議会費

## 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28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 |
|--------------------------|--------|--------|--------|-------|-------|
| 民生委員・児童委員への相談件数（件）※清須市調べ | 2,001  | 1,831  | 1,799  | 1,763 | 867   |
| 人権よろず相談の実施件数（件）※清須市調べ    | 12     | 12     | 6      | 6     | 5     |

### ○施策を取り巻く状況（基本計画策定時からの変化など）

- 民生委員・児童委員への相談件数は、ここ数年減少傾向にあり、その要因のひとつとして認知度が低いことも考えられることから、保育園や幼稚園での啓発活動を継続して行っていく必要がある。令和2年度については、新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から、ひとり暮らし高齢者世帯への対面調査や、保育園や幼稚園などでの啓発活動を中止にしたが、名刺や手紙などをポストへ投函するなど、地域の見守りを推進する活動を行った。
- 隔月で実施している人権よろず相談についても、相談件数は減少傾向にある。その要因としては、広報やホームページなどで法務局電話相談窓口やLINE相談などを案内していることから相談者が移行していると考えられる。令和2年度についても、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う緊急事態宣言の発出により5月の相談日を中止としたが、今後も、常時相談可能な法務局電話相談窓口やLINE相談案内を継続する。

## 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<br>目標値  | 実績値               |       |       | 目標値の<br>達成状況 |
|-----------------------------|-------------------|--------------|-------------------|-------|-------|--------------|
|                             |                   |              | 平成30年度            | 令和元年度 | 令和2年度 |              |
| 市民満足度調査における施策の満足度           | 26.3%<br>(平成30年度) | ↑<br>(令和5年度) | 26.3%<br>(平成30年度) | —     | —     | —            |
| 民生委員・児童委員の地域での活動を知っている市民の割合 | 40.0%<br>(平成30年度) | ↑<br>(令和5年度) | 40.0%<br>(平成30年度) | —     | —     | —            |
| 人権擁護委員の地域での活動を知っている市民の割合    | 15.5%<br>(平成30年度) | ↑<br>(令和5年度) | 15.5%<br>(平成30年度) | —     | —     | —            |
|                             |                   |              |                   |       |       |              |
|                             |                   |              |                   |       |       |              |
|                             |                   |              |                   |       |       |              |

#### 後期計画期間の 達成状況の分析

- 民生委員・児童委員や人権擁護委員の活動内容を知っている市民の割合については、広報やホームページなどで取り上げるにより向上を図っている。強化月間・週間には、法務局キャラクターと一緒に市内商業施設で啓発資料の配付を行った。今後も積極的に啓発を進める必要がある。
- インターネットなどの普及により、知りたい情報が入手しやすくなってきたこと。また、個々の情報を守る意識が強くなっていることから、行政や相談機関などへのパイプ役である民生委員・児童委員や人権擁護委員への相談が減少し、行政や関係機関へ直接相談する人が増えているため、相談件数の減少や認知度が低いと思われる要因となっている。今後も継続的に広報やホームページでの啓発をしていく。

## III 令和2年度の主な取組結果

- 【民生児童委員活動支援費】
- 連絡協議会（毎月）、地区定例会（毎月各地区毎）を実施した。
- 【人権擁護委員活動事業】
- 人権擁護委員によるよろず相談（年5回＋随時）、人権を理解する作品コンクール作品展（市立図書館）、人権週間啓発活動（保育園、児童館、幼稚園、小・中学校）を実施した。
- 【社会福祉協議会費】
- ブロック社協：福祉学習会、住民交流会、見守り、生活支援などを実施した。
- 福祉協力校：（小・中学校及び県立新川高校）福祉実践教室、赤い羽根募金活動などを実施した。

## 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）<br>[執行率（%）]  |                   | 活動指標① |            | 活動指標② |            |
|---------------|--|-------------------|-------|------------|-------|------------|
|               | 令和元年度  | 令和2年度             | R2目標値 | R2実績値と達成状況 | R2目標値 | R2実績値と達成状況 |
| 民生児童委員活動支援費   | 10,675<br>[99.9]   | 10,624<br>[99.4]  | 6     | 3 ▲        | 2,000 | 867 ▲      |
| 事業の有効性の評価     | 民生委員・児童委員は法に定められた地域における各種福祉の実施主体であり、その活動や資質向上のための研修に対して支援を行うことにより、民生委員・児童委員の活動が地域に浸透し、地域福祉活動の充実を図ることができる。                                    |                   |       |            |       |            |
| 事業実施にあたり工夫した点 | 広報やホームページなどを利用し、民生委員・児童委員の活動を積極的に市民へ周知することで、活動内容を地域へ浸透させた。また、新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から、事業の中止や会議の規模を縮小し、個別に資料配付を行うスタイルに変更するなどした。                 |                   |       |            |       |            |
| 人権擁護委員活動支援費   | 488<br>[100.0]   | 489<br>[100.0]    | 50    | 21 ▲       | 6     | 5 ▲        |
| 事業の有効性の評価     | 人権問題などを抱える市民からの相談に対するアドバイスを行い、相談者に問題等の解決の道筋や方法を知ってもらうことにより相談者の不安解消を図ることができる。また、啓発活動によって市民の人権擁護に対する意識を高めることができる。                              |                   |       |            |       |            |
| 事業実施にあたり工夫した点 | 広報やホームページなどを利用し、人権擁護委員の活動を積極的に市民へ周知することで、活動内容を地域へ浸透させた。また、新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から、毎年1回、市内保育園、児童館、幼稚園、小・中学校の全校集会などで行う人権講話を校内放送やDVD鑑賞へ変更して実施した。 |                   |       |            |       |            |
| 社会福祉協議会費      | 63,766<br>[100.0]  | 63,666<br>[100.0] | 38    | 26 ▲       | 13    | 13 ○       |
| 事業の有効性の評価     | 地域福祉活動推進事業やボランティアセンター活動事業など、清須市社会福祉協議会が実施する総合的な地域福祉活動への支援により、地域福祉活動の充実を図ることができる。   |                   |       |            |       |            |
| 事業実施にあたり工夫した点 | 清須市社会福祉協議会の事業を展開し、効率的な事業実施に努めた。また、補助金を活用するなど事業実施に係る財源確保を行った。   |                   |       |            |       |            |

## V 施策の評価と今後の方向性

- 時代の流れに伴い、地域とのつながりが少なく、希薄になってきている。高齢化社会という現代にあって、民生委員・児童委員が支援する対象者が増加することで、負担が拡大し、新たな担い手の確保が困難となっている。また、生活保護世帯への訪問や年に1度のひとり暮らし高齢者世帯への訪問調査については、今後も継続して実施していく。
- 新型コロナウイルス感染症による人権問題が起こっている中で、広報やホームページなどを活用して市民への人権擁護に対する意識を高めるように努めた。また、未就学児や小・中学生が人権擁護に対する意識を持たせるように、校内放送を使った人権講話やDVD鑑賞の貸出し等を推奨し、教員などと連携して児童・生徒への啓発教育活動を行っていく。

# 令和3年度行政評価（令和2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推進

#### ○令和3年度 事務事業評価実施事業（令和2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28年   | 平成29年   | 平成30年     | 令和元年      | 令和2年      |
|------------------------|---------|---------|-----------|-----------|-----------|
|                        | 351,675 | 358,690 | 361,395   | 364,095   | 367,180   |
| ホームページのアクセス件数（件）※清須市調べ | 平成28年   | 平成29年   | 平成30年     | 令和元年      | 令和2年      |
|                        | 632,439 | 755,286 | 1,350,467 | 1,184,585 | 1,628,096 |

### ○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。
- 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：スマレポきよす）を令和2年4月から開始した。
- 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A・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月から運用を開始した。
- 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                    | 前期計画目標値               | 実績値                    |                       |                       | 目標値の達成状況 |
|-----------------------------|------------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------|----------|
|                             |                        |                       | 平成30年度                 | 令和元年度                 | 令和2年度                 |          |
| 市民満足度調査における施策の満足度           | 28.6%<br>(平成30年度)      | ↑<br>(令和5年度)          | 28.6%<br>(平成30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%<br>(平成30年度)      | ↑<br>(令和5年度)          | 48.1%<br>(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       | 56.8%<br>(平成30年度)      | ↑<br>(令和5年度)          | 56.8%<br>(平成30年度)      | —                     | —                     | —        |
| 市ホームページのアクセス件数              | 1,350,467件<br>(平成30年度) | 1,373,000件<br>(令和6年度) | 1,350,467件<br>(平成30年度) | 1,184,585件<br>(令和元年度) | 1,628,096件<br>(令和2年度) | ◎        |
| ふるさと納税による寄附件数               | 4,447件<br>(平成30年度)     | 2,700件<br>(令和6年度)     | 4,447件<br>(平成30年度)     | 981件<br>(令和元年度)       | 2,801件<br>(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>■ 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月号から掲載を開始した市民記者による市民目線の記事などの取組の成果が表れている。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ ふるさと納税による寄附件数は目標値を達成できた。</li> <li>■ 要因について、令和2年度に登録した新規返礼品の需要が高かったことが挙げられ、本返礼品の寄附件数は全体の45%を占める。</li> </ul> |
|----------------|--|

## III 令和2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。発行にあたっては、市民記者による記事の掲載など、市民に興味を持っていただけるような紙面づくりに努めた。
- 情報発信については、ホームページやツイッターに加えて、令和2年4月からLINE公式アカウントを開設し、各種お知らせや市政情報を発信した【52件（令和3年3月31日現在）】。また、友だち登録者数は、目標の1,500人を約1,000人上回る2,429人に到達した（令和3年3月31日現在）。
- 広聴活動については、公共施設に設置した声のポスト（市内18箇所）や、ホームページにおけるご意見メールを実施している。令和2年度は、声のポスト79件、ご意見メール290件の提言・要望などが寄せられた。また、第6期障害福祉計画・第2期清須市障害児福祉計画を始めとする行政計画（3計画）の策定過程のバリエーションを実施した。
- 【元気な清須ふるさと応援費】事業者及び返礼品の新規開拓を行い、5社・52品を新たに登録した。
- 過去の寄附者に対し、東海豪雨を教訓に寄附の一部で災害に強いまちづくりに取り組む旨を記載したお礼状を送付し、本市を再度印象付けるためのPR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）<br>[執行率（%）]   |                   | 活動指標①                                |            | 活動指標②                                      |            |
|---------------|---|-------------------|--------------------------------------|------------|--|------------|
|               | 令和元年度   | 令和2年度             | R2目標値                                | R2実績値と達成状況 | R2目標値                                      | R2実績値と達成状況 |
| 広報紙発行費        | 24,057<br>[97.0]  | 22,653<br>[94.4]  | 広報紙の発行部数（部）<br>367,000   367,180   ◎ |            | 市民記者数（人）<br>7   6   ▲                      |            |
| 事業の有効性の評価     | 市からの各種の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 | 広報紙をデジタル化し、市のホームページやアプリケーション「マチイロ」に掲載するなど、効率的な事業実施に努めた。また、有料広告掲載により、財源を確保し、市民サービスの向上及び地域経済の活性化に努めた。 |                   |                                      |            |  |            |
| 元気な清須ふるさと応援費  | 8,884<br>[89.6]   | 28,857<br>[100.0] | 返礼品の協賛事業所数（年度末・事業所）<br>15   18   ◎   |            | 過去の寄附者に対するお礼状の送付件数（件）<br>1,600   1,519   ▲ |            |
| 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 | 新型コロナウイルス感染症の影響により、積極的な企業訪問が制限される中、他課や既存の協賛企業と連携し事業者数の増加を図った。また、既存の協賛企業に対して返礼品の追加提案を行い、返礼品の種類を増やした。 |                   |                                      |            |  |            |

## V 施策の評価と今後の方向性

- 市広報紙やホームページ、LINE公式アカウント、スマレポきよす、AIチャットボットなど多様なツールを活用し、効果的な情報提供を継続して行う。また、動画共有サービスのYouTubeやインスタグラムについても、より良い情報伝達ができるよう、他団体の活用状況を踏まえながら導入を検討する。
- 広報紙は、市民が読みやすく、市政に対する関心や参加意識を高める紙面作りとともに、定期的に特集記事を掲載するなど魅力ある紙面作りに努める。
- AIチャットボットは、質問に対する回答の精度を向上させるため、毎月、アクセス状況を分析し、データベースの追加・修正を行う。
- ふるさと納税については、商工会や観光協会などと市とで協創した特産品やこれまでに取り上げられなかった地域資源を新たに発掘し、本市の魅力として発信する。

# 令和3年度行政評価（令和2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3年度 事務事業評価実施事業（令和2年度対象）

- 個人番号カード交付費
- 行政改革推進費
- 窓口業務民営化費
- 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

|                              | 平成29年 | 平成30年 | 平成31年 | 令和2年 | 令和3年 |
|------------------------------|-------|-------|-------|------|------|
| 清須市の職員数（人）<br>※清須市調べ（各年4月1日） | 441   | 450   | 454   | 450  | 444  |
| 清須市の財政力指数<br>※清須市調べ（単年度）     | 0.90  | 0.89  | 0.89  | 0.88 | 0.86 |

### ○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などの増加や、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。

## 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

| 達成度指標  | 基準値                 | 後期計画<br>目標値          | 実績値               |           |       | 目標値の<br>達成状況 |
|--|---------------------|----------------------|-------------------|-----------|-------|--------------|
|  |                     |                      | 平成30年度            | 令和元年度     | 令和2年度 |              |
| 市民満足度調査における施策の満足度                                | 20.5%<br>(平成30年度)   | ↑<br>(令和5年度)         | 20.5%<br>(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ると思う市民の割合 | 23.1%<br>(平成30年度)   | ↑<br>(令和5年度)         | 23.1%<br>(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                         | 策定作業の進捗<br>(平成30年度) | 個別施設計画の策定<br>(令和2年度) | 策定作業の実施           | 個別施設計画の策定 | —     | —            |
|  |                     |                      |                   |           |       |              |
|  |                     |                      |                   |           |       |              |
|  |                     |                      |                   |           |       |              |

|                |   |
|----------------|---|
| 後期計画期間の達成状況の分析 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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ため、引き続き情報発信に努めていく必要がある。</li> </ul> |
|----------------|---|

## III 令和2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、7月、11月、3月に行政改革推進委員会を開催した。なお、11月については書面開催した。
- 【個人番号カード交付費】
- 個人番号カードを発行した（9,774件）
- 取得勧奨として、土曜窓口を実施した。（参考 3月分289件）
- 【窓口業務民営化費】
- 令和2年10月から証明書発行業務（住民票の写し、戸籍証明書、印鑑登録証明書等）を民間事業者へ委託した。

## 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）<br>[執行率（%）]  |                  | 活動指標①                 |            |   | 活動指標②        |            |   |
|---------------|--|------------------|-----------------------|------------|---|--------------|------------|---|
|               | 令和元年度  | 令和2年度            | R2目標値                 | R2実績値と達成状況 |   | R2目標値        | R2実績値と達成状況 |   |
| 個人番号カード交付費    | 9,825<br>[63.3]  | 30,164<br>[72.6] | 個人番号カード交付申請者数（人）      |            |   |              |            |   |
|               |  |                  | 21,000                | 15,541     | ▲ |              |            |   |
| 事業の有効性の評価     | 個人番号カードの申請受付、交付を実施することにより、個人番号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 | 個人番号カードの普及のため、広報や窓口用封筒など、様々な機会を捉えて、個人番号カードの申請、コンビニ交付サービスなどのPRを行った。また、従来、平日しか行っていなかった個人番号カード交付事務を土曜窓口実施日にも行い、個人番号カードの取得機会を拡大した。 |                  |                       |            |   |              |            |   |
| 行政改革推進費       | 376<br>[81.4]  | 168<br>[62.9]    | 行政改革推進委員会の開催回数（回）     |            |   |              |            |   |
|               |  |                  | 3                     | 3          | ○ |              |            |   |
| 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。  |                  |                       |            |   |              |            |   |
| 窓口業務民営化費      | —  | 24,875<br>[99.0] | 民間委託した窓口業務における受付件数（件） |            |   | 民間委託業務数（業務）  |            |   |
|               |  |                  | 32,495                | 31,612     | ▲ | 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利用した。                               |                  |                       |            |   |              |            |   |
| 職員研修費         | 448<br>[51.6]  | 473<br>[71.4]    | 市独自研修の実施回数（回）         |            |   | 派遣研修の受講者数（人） |            |   |
|               |  |                  | 3                     | 3          | ○ | 45           | 39         | ▲ |
| 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。
- 個人番号カードについては、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。今後も個人番号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、土曜窓口での個人番号カードの交付など取得機会の拡大を図るとともに、写真撮影など個人番号カード申請時のサービス拡充を検討する。
- 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を維持した。令和3年度は、窓口利用者に対してアンケート調査を実施し、その調査結果を踏まえて更なる品質の向上を図る。また、シフト調整について、これまでの運用実績を踏まえて、より実情に即した運用ができるよう更なる検討を進めていく。その上で、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。