

令和4年度行政評価（令和3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4年度 事務事業評価実施事業（令和3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29年	平成30年	令和元年	令和2年	令和3年
	358,690	361,395	364,095	367,180	371,780
ホームページのアクセス件数（件）※清須市調べ	平成29年	平成30年	令和元年	令和2年	令和3年
	755,286	1,350,467	1,184,585	1,628,096	1,599,720

○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…ーとして

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
			令和元年度	令和2年度	令和3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)	▲
市から市民に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)	1,184,585件 (令和元年度)	1,628,096件 (令和2年度)	1,599,720件 (令和3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)	981件 (令和元年度)	2,801件 (令和2年度)	4,021件 (令和3年度)	◎

後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、オールカラー刷りを活用した見やすいレイアウトや、手に取ってもらいやすいよう、広報紙の顔である表紙に印象的な写真等を掲載するなどの取組の成果であると考えられる。 ■ ホームページのアクセス件数は、平成26年に実施したリニューアル後、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。 ■ ふるさと納税による寄附件数は目標値を達成できた。要因について、前年度に引き続き令和2年度に登録した返礼品に関係した需要が高く、返礼品の寄附件数は全体の50%を超える状態であった。
----------------	--

III 令和3年度の主な取組結果

- 【インターネット広報費】ホームページやツイッターによる情報発信に加え、令和2年度に開設した市LINE公式アカウントでは、継続的に登録の周知やメッセージ機能を活用した情報発信を実施したことにより、令和3年度末の友だち登録者数は、6,099人（前年度比3,670人増）となった。
- AI総合案内サービスについては、毎月、ユーザーからの質問に対する回答内容を精査し、AIの精度向上に努めた（令和3年度平均正答率93.7%）。また、データベースへ新たに登録が必要なQAについては、担当課で作成の上、データベースの更新を行った。（令和3年度新規登録数88件・データベース上の登録数2,386件）
- 【広報広聴費】毎月1日付けで広報紙「広報清須」の発行・全戸配布を実施。発行にあたっては、表紙の写真選定やデザイン構成に力を入れ、読者に興味を持たせるような紙面づくりに努めた。
- 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、ホームページではご意見メールを実施した。令和3年度は、声のポスト89件、ご意見メール322件の提言・要望等が寄せられた。また、清須市企業立地促進基本計画をはじめとする行政計画等（3件）の策定過程において、パブリックコメントを実施した。

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2年度	令和3年度	R3目標値	R3実績値と達成状況	R3目標値	R3実績値と達成状況	R3目標値	R3実績値と達成状況
インターネット広報費	3,828 [100.0]	4,574 [99.9]	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）		
			2,300	6,099 ◎	11,000	9,990 ▲		
事業の有効性の評価	市ホームページ、市公式ツイッター及び市公式LINEなど、インターネットを活用した情報発信を行うことにより、迅速に情報を提供できるとともに、市の魅力や施策を市内外に広く発信することができる。また、AI総合案内サービスにより、住民からの問い合わせチャネルを増やし、利便性を向上するとともに、職員の問い合わせ対応時間の縮減を図る。							
事業実施にあたり工夫した点	プッシュ型の情報提供であるLINEは、過度な情報発信を行うと、ユーザーに煩わしさを与え、ブロックや登録削除を助長させることがあるため、情報を選定して発信するよう努めた。							
広報紙発行費	22,644 [94.3]	23,066 [94.3]	広報紙の発行部数（部）			市民記者数（人）		
			369,000	371,780 ◎	6	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、広報紙の配布漏れを減少させるため、発行月最初の3日間で配布していたものを、6月から、発行月の前月最後の2日間と発行月最初の3日間の5日間へ配布期間を延ばし、利便性を低下させることなく、配布精度を上げることに努めた。							
元気な清須ふるさと応援費	28,857 [100.0]	44,370 [90.4]	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	20 ◎	2,300	1,850 ▲		
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	企業との対面打合せが制限される中、企業から発信される情報並びに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は提案のあった返礼品を積極的に採用することで返礼品の種類も増加させた。							

V 施策の評価と今後の方向性

- 市広報紙や市ホームページなど、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公式アカウントや他のSNSの活用など、効果的なツールの運用を進める。
- 広報紙は、市民が読みやすく興味を与える紙面づくりに向けて、定期的な特集記事を設けるよう努める。
- ホームページは、令和4年度秋頃を目途に、スマートフォンでも閲覧しやすいデザインへ変更するリニューアルを実施し、利便性の向上や内容の充実に努めていく。
- AI総合案内サービスは、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、国の基準に沿った運用を行い、多くの方に本市を応援していただけるよう協賛企業を募り、返礼品の新規開拓を行う。また、ホームページやSNSを用いて協賛企業や返礼品をPRすることで、本市の魅力を発信する。

令和4年度行政評価（令和3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

主担当課：総務課

○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4年度 事務事業評価実施事業（令和3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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
	6	9	4	4	3
自治会等加入世帯数(世帯) ※清須市調べ	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
	25,628	25,790	26,669	25,583	25,533

○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、自治会等に加入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…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
			令和元年度	令和2年度	令和3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)	90.0% (令和元年度末)	85.2% (令和2年度末)	84.3% (令和3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3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、令和2年度に続き、各ブロックが実施を予定していた補助対象事業〔「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）〕が新型コロナウイルス感染症の影響により実施することができなかったため、令和3年度についても引き続き、どの事業を実施しても補助限度額の世帯単価を900円、従来対象外であった事業に係る備品の購入及び修繕を対象として適正に補助を実施した。
 - 【コミュニティ施設費】
 - 地区集会所補助金については、阿原ブロックの阿原公民館修繕、落宮ブロックの落合公民館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、阿原ブロックの公民館に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2年度	令和3年度	R3目標値	R3実績値と達成状況		R3目標値	R3実績値と達成状況	
自治活動費補助金	55,426 [93.2]	56,481 [94.2]	ブロックが実施する補助対象事業数 (事業)					
			114	89 ▲				
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	6,804 [100.0]	7,031 [100.0]	地区集会所整備に対する補助件数 (件)					
			4	3 ▲				
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4年度行政評価（令和3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4年度 事務事業評価実施事業（令和3年度対象）

- | | |
|--------------|---------|
| 1 個人番号カード交付費 | 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30年	平成31年	令和2年	令和3年	令和4年
清須市の職員数（人） ※清須市調べ（各年4月1日）	450	454	450	444	451
清須市の財政力指数 ※清須市調べ（単年度）	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
	0.89	0.89	0.88	0.86	0.79

○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
			令和元年度	令和2年度	令和3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)	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"> ■ 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53.6%と半数以上を占めており、取組自体を知らない方も多いため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。
----------------	--

III 令和3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、12月、3月に行政改革推進委員会を開催した。なお、12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。（11,586件）
取得勧奨として、土曜窓口を実施した。（参考 令和3年度分3,442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 3月分141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） [執行率（%）]		活動指標①			活動指標②		
	令和2年度	令和3年度	R3目標値	R3実績値と達成状況	R3目標値	R3実績値と達成状況	R3目標値	R3実績値と達成状況
個人番号カード交付費	30,164 [72.6]	25,623 [64.5]	個人番号カード交付申請者数（人）					
			20,000	8,294 ▲				
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	168 [62.9]	176 [45.3]	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。							
窓口管理費	24,875 [99.0]	48,985 [100.0]	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）		
			63,696	56,620 ▲	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	473 [71.4]	409 [59.0]	市独自研修の実施回数（回）			派遣研修の受講者数（人）		
			3	3 ○	95	78 ▲		
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、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、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、オンライン研修も実施した。							

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。
- 個人番号カードの交付事務について、土曜窓口実施日にも実施するとともに、個人番号用の写真を撮影するなど、個人番号カードの取得機会を拡大した。取得者の増加に向け、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していく。
- 令和2年度から引き続き市民課窓口業務へ民間委託を導入している。窓口利用者に対してアンケート調査においては、窓口の総合的な満足度は93.4%であった。更なる品質の向上を図るため、民間事業者との定期的な協議を行っていく。また、その他の窓口業務について、民間委託の導入を検討していく。