

令和6年度行政評価（令和5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6年度 事務事業評価実施事業（令和5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	令和元年	令和2年	令和3年	令和4年	令和5年
	364,095	367,180	371,780	374,400	372,450
ホームページのアクセス件数（件）※清須市調べ	令和元年	令和2年	令和3年	令和4年	令和5年
	1,184,585	1,628,096	1,599,720	2,630,490	2,497,085

○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：スマレポきよす）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

※達成状況の凡例：目標値を10%以上上回る（見込含む）…◎、目標値を達成（見込含む）…○、目標値を達成できず（達成困難の見込）…▲、現状値を把握していない…ー

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3年度	令和4年度	令和5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)	—	23.1% (令和5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)	—	42.2% (令和5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)	—	51.6% (令和5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)	1,599,720件 (令和3年度)	2,630,490件 (令和4年度)	2,497,085件 (令和5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)	4,021件 (令和3年度)	4,448件 (令和4年度)	10,476件 (令和5年度)	◎

後期計画期間の達成状況の分析	<ul style="list-style-type: none"> ■ 令和5年度の市民満足度調査で把握した市民からの厳しい評価を謙虚に受け止め、必要な情報を分かりやすく発信するため、web・紙の各媒体特性を生かした修正を継続する必要がある。 【紙媒体】広報紙面を令和6年4月号から読みやすいレイアウトへリニューアルした。 【web媒体】ホームページの検索性能を上げるAIチャットボットの随時更新や、ブランディングバナー、注目情報をニーズの高い情報へ随時更新した。
----------------	--

III 令和5年度の主な取組結果

- 情報過多な紙面で読みづらかったため、市民からも「広報紙は読んでいない」等の声が届いていた。そこで手に取って読みたくなるデザインに一新することとし、毎月特集を組む他、文字情報を少なくし、写真・イラストを多用しつつ余白もつくるレイアウトに変更した。
- ホームページ上でAIが自動回答するAIチャットボットを活用しているが、毎月のレポートを元に回答情報の更新や新規作成等、より適正な回答ができるよう時点修正に努めた。
- 市制20周年に向けて、市勢要覧の全面改定を進める他、周年記念式典で上映することを想定したショートムービーの撮影業務を進めた。市勢要覧は令和6年度末完成、ショートムービーは令和7年夏頃の完成を予定している。

IV 事務事業評価

※達成状況の凡例：目標値を10%以上上回る…◎、目標値を達成…○、目標値を下回る…▲

事業名	決算額（千円） [執行率（%）]		活動指標①			活動指標②		
	令和4年度	令和5年度	R5目標値	R5実績値と達成状況	R5目標値	R5実績値と達成状況	R5目標値	R5実績値と達成状況
インターネット広報費	13,431 [100.0]	4,641 [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）		
			7,600	7,613	○	16,000	5,680	▲
事業の有効性の評価	市ホームページを中心とするweb上の情報発信は、次のような特性を持つ。 ①365日24時間閲覧可能、②詳細な情報発信ができる、③過去の記事も閲覧できる、④AIの活用でコミュニケーション型の検索が可能、⑤LINEを使用し、道路や公園遊具の不具合を市民が簡単に通報できる							
事業実施にあたり工夫した点	広報紙の記事ごとにID番号を記載し、ホームページでの検索性に配慮した。これはホームページと広報紙を2大広報媒体と位置づけた上での互換性の向上を図る取組である。また、AIチャットボットの随時更新やLINE登録者の向上に取り組んだ。							
広報紙発行費	24,435 [96.7]	26,572 [98.3]	広報紙の発行部数（部）			市民記者数（人）		
			372,480	372,450	▲	6	5	▲
事業の有効性の評価	広報紙は、次のような特性を持つ。 ①手元に置いておける利便性、②幅広かつ簡潔に最新の行政情報を確認できる ③毎月約30,000部発行し、全戸配布できる唯一の冊子							
事業実施にあたり工夫した点	令和5年度下半期から、広報紙のインフォメーション欄を横書きに刷新した。読みやすいレイアウトの試行錯誤は、文字情報に埋め尽くされた紙面から文字を少しずつ減らすことから着手し、令和6年4月号の全面リニューアルの流れを作った。							
元気な清須ふるさと応援費	34,779 [98.4]	88,972 [88.0]	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）		
			22	22	○	2,300	3,114	◎
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繋げていく。							
事業実施にあたり工夫した点	協賛企業からの新規返礼品の提案に対して積極的に採用することで返礼品の種類及び品目も増加させた。また、受付ポータルサイト「さとふる」が提供するオプションである返礼品撮影を活用し、掲載する返礼品の写真を見栄えを良くすることで寄附者への働きかけを実施した。							

V 施策の評価と今後の方向性

- 広報紙とホームページを中核とするのは従前のおりだが、広報広聴両面でSNSを効果的に活用することは全国的なトレンドとなっている。様々なメディア特性を生かし合える広報広聴機能を有限な資源（予算・人工）の範囲内で最大化したい。
- 広報紙の方向性
従前、紙面が情報過多でアライバイ広報化していたが、記事の要点を絞り、紙面の配色や写真・イラストでのイメージ訴求に配慮したデザインに刷新する（令和6年4月号～）。継続的に微修正し、県内一読みやすい自治体広報紙を目指す。
- ホームページ・SNSの方向性
ホームページは即時更新や情報量に上限がない等の利点があり、広報媒体としては事実上の主力メディアである。引き続き、情報鮮度を保ち、広報紙との連動で適正な情報発信に努める。また、AIチャットボットによる質疑応答を充実させ、来庁や架電をしなくても、必要な情報を受け取りやすくしていく。また、広聴機能に優れたSNS(LINE)を活用した情報収集は、県内でも先駆けて導入しており、継続的に取り組んでいく。

令和6年度行政評価（令和5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6年度 事務事業評価実施事業（令和5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	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
	4	4	3	8	6
自治会等加入世帯数（世帯）※清須市調べ	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
	26,669	25,583	25,533	25,852	25,676

○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（複数又は単独の自治会で構成する組織）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組が活発に行われている。
- ブロックを構成する自治会の組織が93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、自治会に加入しない世帯が増えていることや、自治会長などの担い手不足が挙げられる。

II 達成度指標の状況

※達成状況の凡例：目標値を10%以上上回る（見込含む）…◎、目標値を達成（見込含む）…○、目標値を達成できず（達成困難の見込）…▲、現状値を把握していない…-

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3年度	令和4年度	令和5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)	-	20.7% (令和5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)	-	36.0% (令和5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)	-	35.6% (令和5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)	84.3% (令和3年度末)	84.7% (令和4年度末)	83.4% (令和5年度末)	▲

後期計画期間の
達成状況の分析

- 円滑な自治活動を継続していくために、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5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、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、西枇杷島第2ブロックの橋詰町集会所雨漏り補修、古城ブロックの六の条パークホール外壁改修、清洲第1ブロックの下本町公民館空調更新、新川第8ブロックの助七公民館照明器具等改修及び阿原ブロックの阿原公民館雨漏り補修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、寺野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

※達成状況の凡例：目標値を10%以上上回る…◎、目標値を達成…○、目標値を下回る…▲

事業名	決算額（千円） [執行率（%）]		活動指標①			活動指標②	
	令和4年度	令和5年度	R5目標値	R5実績値と達成状況	R5目標値	R5実績値と達成状況	
自治活動費補助金	52,154 [86.9]	57,827 [94.7]	ブロックが実施する補助対象事業数 (事業)				
			114	110 ▲			
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	15,932 [100.0]	9,066 [100.0]	地区集会所整備に対する補助件数 (件)				
			6	6 ○			
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、優先度の高いブロックを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組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。
- 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6年度行政評価（令和5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6年度 事務事業評価実施事業（令和5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

清須市の職員数（人） ※清須市調べ（各年4月1日）	令和2年	令和3年	令和4年	令和5年	令和6年
	450	444	451	447	446
清須市の財政力指数 ※清須市調べ（単年度）	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
	0.88	0.86	0.79	0.78	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

※達成状況の凡例：目標値を10%以上上回る（見込含む）…◎、目標値を達成（見込含む）…○、目標値を達成できず（達成困難の見込）…▲、現状値を把握していない…

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3年度	令和4年度	令和5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）	—	17.4% （令和5年度）	▲
市の施策全般について、事業効果が高める工夫や、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）	—	20.2% （令和5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

- 市民満足度調査における満足度は、前回に比べ2.5ポイント下がっている。年代別では、30歳代、40歳代の満足度が低下しており、自由記載による回答理由では、特に働いている方より「オンライン申請」に関する意見が複数見られた。このことから満足度の減少の一因として、電子自治体の推進が進んでいないことが考えられる。

III 令和5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（8,386件 令和6年3月31日現在：申請数61,701件、88.47% 交付率54,647件、78.98%）
- 取得推進のため、市内高齢者施設を訪問して、申請支援を実施した。（23施設 申請受付7件）
- 【行政改革推進費】
- 行政改革推進委員会を年3回開催し、行政評価の外部評価及び行財政改革推進プランの進捗に対する意見聴取を実施した。
- 【窓口管理費】
- 10月の契約更新時に、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）に加えて、新たに総合案内業務を民間事業者へ委託した。
- 【職員研修費】
- 年間を通して、西春日井地区研修協議会が実施する一般職員研修及び愛知県市町村振興協会研修センターが実施する研修への積極的な参加を促した。また、市が抱える課題に対応する市独自の研修を実施した。

IV 事務事業評価

※達成状況の凡例：目標値を10%以上上回る…◎、目標値を達成…○、目標値を下回る…▲

事業名	決算額（千円） [執行率（%）]		活動指標①			活動指標②		
	令和4年度	令和5年度	R5目標値	R5実績値と達成状況		R5目標値	R5実績値と達成状況	
マイナンバーカード交付費	4,458 [100.0]	9,238 [99.2]	マイナンバーカード交付申請者数 (人)	10,000	2,840	▲		
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とともに、12月に廃止となる健康保険証の一体化に対応することができる							
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、市内高齢者施設を訪問して申請支援を実施するとともに、土曜日開庁窓口実施日にも申請受付、交付を実施することで、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	341 [63.7]	280 [71.4]	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]	53,291 [100.0]	窓口利用者の満足度（%）	94.3	96.2	○	民間委託業務数（業務）	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	令和5年10月に契約更新を迎え、新たに事業者募集を実施する際に、これまでの証明書発行業務に加えて、新たに総合案内業務を追加することで、来庁者への案内体制を強化することができた。							
職員研修費	535 [82.5]	558 [95.8]	市独自研修の実施回数（回）	3	2	▲	派遣研修の受講者数（人）	45 62 ◎
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、感染症予防の観点や研修の受講しやすさを考慮し、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。また、令和6年12月に廃止される健康保険証のマイナンバーカードとの一体化について保険年金課と協力して周知をしていく。
- 『清須市行財政改革推進プラン（第4次行政改革大綱）中間見直し版』の計画期間が令和6年度をもって終了するため、行政改革推進委員会での意見聴取を行いながら次期プランの策定を進めていく。
- 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、委託業務を増やすなど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。
- 令和7年度より社会教育施設及び体育施設の利用申請をオンラインで行えるようシステムの導入、運用準備を進めていく。