

令和7年度行政評価（令和6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

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

I 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・・・◎、目標値を達成・・・○、目標値を達成できず・・・▲、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4年度	令和5年度	令和6年度	
(1)	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）	—	15.8% （令和5年度）	—	▲
(2)	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）	—	30.5% （令和5年度）	—	◎
(3)							
(4)							
(5)							
(6)							

後期計画期間の 達成状況の分析	(1)	アンケートには「どのようなことをしているかわからない」という声があり、市民協働そのものの認知度が低いと思われる。また、地域課題や行政課題の解消のために市民団体等と行政が話し合いをする「市民協働テラス」は新規参加者が増えておらず、既存の参加者が大部分を占めている状態である。認知度向上のため、情報発信の方法を工夫し、市民満足度の向上に努める。
	(2)	地域清掃等のボランティア活動や行政等が主催する市民参画の会議などで市民が市の取組に参加する機会が増加しているためと推察する。停滞させることなく、魅力ある取組の実施に努める。
	(3)	
	(4)	
	(5)	
	(6)	

<達成度指標等の関連データ>

アダプト・プログラム参加団体数 （団体）※清須市調べ	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
	20	21	19	24	23
行政出前講座開催回数（講座） ※清須市調べ	令和2年	令和3年	令和4年	令和5年	令和6年
	20	23	34	41	50
市民協働テラス参加者数 ※清須市調べ	令和2年	令和3年	令和4年	令和5年	令和6年
	—	94	83	94	73

II 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5年度	令和6年度	R6目標値	R6実績値と達成状況		R6目標値	R6実績値と達成状況	
市民協働推進費		2,405	4,312	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）		
		[98.0]	[98.5]						
事業の有効性の評価		市民が主体となり、まちづくりの企画・提案等を行うことで、市民参加・市民協働の推進を図ることができる。							
活動指標の 達成状況の分析	①	新規参加者が少なく、意見交換を行うテーマに新鮮さがなくなってきたことで、会議自体がマンネリ化しており、参加者数全体が減少していると推察する。テーマの設定方法の見直しや、清須市協働テラス以外で一定期間意見募集を行う「オンライン協働テラス」を効果的に活用して、新規参加者の増加に努める。							
	②	令和5年度の清須市協働テラスにおけるテーマの一つとして「子育て」が設定され意見交換が行われた。その中で子育て中の世帯を支援していくには、「(a)必要としている情報が入手しやすい環境づくり」や「(b)お母さんやお父さんが気軽に情報交換や話し合いができる効果的な場所の提供」の必要性が課題として上がった。(a)については、地域情報共有プラットフォームとして「タッチポイントきよす」を令和6年10月から導入し、登録するボランティア団体等が実施する子育て支援のイベント情報等を掲示板形式で掲載し、必要な情報を必要ときに入手しやすい環境づくりを整えた。(b)については、買い物ついでに気軽に立ち寄れるヨシツや清洲店のありがとう広場において、乳幼児と保護者が一緒に参加できるイベントの開催、情報交換会や先輩お母さんの相談会など、月1回のペースで実施する「つながるテラス～はぐむ子育ての輪～」を令和6年10月からスタートした。							

III 施策の評価と今後の方向性

- 「市民協働テラス」では、市民が主体となり、まちづくりに関する企画・提案等による事業の実現はされてはいるが、その一方で、行政目線での課題解消に結びついていない傾向にある。各課等の課題を再確認し、協働テラスで共有するなど、新たなあり方を考えていく必要がある。
- 令和6年度より一定期間「オンライン協働テラス」を開設しており、設定されたテーマについて、参加者が自由に意見を出すことができるものとなっている。「市民協働テラス」の入り口として、気軽に参加できるものであることを周知し、新規参加者の獲得に繋げる。
- 子育て中の世代を支援する目的とする情報発信の場として整備した「タッチポイントきよす」について、伝わりやすい情報発信方法や掲載頻度を向上させるため、定期的な研修会を実施するとともに、登録団体の増加を図るため、ボランティア団体に新規登録を促していく。
- アダプト・プログラムは、道路、公園など行政が本来管理する公共用地を、市民等がボランティアで管理（美化・清掃）するものである。行政課題と地域課題がマッチした模範となる取組であるため、継続的に進めていく。
- 行政出前講座は、市内在住、在勤又は在学者に対して、市の職員が講師となり講習等を行う、地域課題の解決になる取組であるため、継続的に進めていく。

■ 参考

市民協働とは、市民、行政、その他の団体が、共通の目標に向かって対等な立場で協力し、それぞれの役割と責任を分担しながら、地域課題や行政課題の解消に取り組むことである。

また、「清須市協働テラス」とは、各年度、意見交換のテーマを設定して、テーマごとにそれぞれ分かれて、市民団体等が意見を出し合い、実現に向けて方向性を考えるものである。

○令和3年度テーマ：「地域の活性化」・「環境」・「魅力発見」・「市民協働PR」

○令和4年度テーマ：「地域の活性化」・「健康」・「市民協働PR」

○令和5年度テーマ：「地域の活性化」・「健康」・「防災」・「子育て」・「若い世代の活動体験」

○令和6年度テーマ：「地域の活性化」・「子育て」・「若い世代の活動体験」

<過去、実現した取組>

「環境(R3)」→ 五条川にホタルを生息させるため、市民団体等が協力してヘイケボタルの家づくりを実施。

「魅力発見(R3)」→ 全行程20キロの水辺の散策路の看板を新しいものに切り替えた。

「市民協働PR(R3)」→ 協働テラスの認知度を向上させるため、「市民協働だより」を全戸配布。

「健康(R4)」→ 体力づくりや健康をテーマにしたイベント「健康フェス」を開催。

「市民協働PR(R4)」→ 協働テラスへの参加を呼びかけるポスターを作成し、市内施設に掲示。

「若い世代の活動体験(R5)」→ 中学生から提案のあった美化活動への参加を軸に、ジョギングしながらゴミ拾いをする「プロキング」を実施。

令和7年度行政評価（令和6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

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

I 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・・・◎、目標値を達成・・・○、目標値を達成できず・・・▲、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4年度	令和5年度	令和6年度	
(1)	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）	—	23.1% （令和5年度）	—	▲
(2)	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）	—	42.2% （令和5年度）	—	▲
(3)	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）	—	51.6% （令和5年度）	—	▲
(4)	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）	2,630,490件 （令和4年度）	2,497,085件 （令和5年度）	2,275,307件 （令和6年度）	◎
(5)	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）	4,448件 （令和4年度）	10,476件 （令和5年度）	15,695件 （令和6年度）	◎
(6)							

後期計画期間の 達成状況の分析	(1)	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。
	(2)	受け身でも行政ニュースが受け取れる環境整備が不十分な結果と受け取れる。SNSやアプリケーション等、プッシュ型通知で、個人のスマホ端末等へ情報を届けることが求められているとすれば、ホームページや広報紙中心の情報発信ではギャップが埋まらないため、今後のSNSでの発信頻度を増やす方向で努力したい。
	(3)	令和5年度までは、各課が掲載を希望する情報を網羅的に掲載し、誌面が読みづらいものになっていた点が課題であった。読みづらいという市民の反応が率直に出た調査結果と受け止めたい。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ている。
	(4)	目標値は大幅に上回っているものの、対前年度比で年々アクセス件数が減少傾向にある。ホームページはオウンドメディア（自前の情報発信媒体）の母体であり、より訪れたいくなる有意な情報源だと認知されるよう他の情報媒体からの誘導を更に意識する必要がある。
	(5)	令和6年4月より、ふるさと納税ポータルサイトを追加導入したことで新しい寄附者層を獲得することができたため、寄附件数が増加した。
	(6)	

<達成度指標の関連データ>

広報紙の発行部数（部） ※清須市調べ	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
	367,180	371,780	374,400	372,450	372,450
ホームページのアクセス件数（件） ※清須市調べ	令和2年	令和3年	令和4年	令和5年	令和6年
	1,628,096	1,599,720	2,630,490	2,497,085	2,275,307

II 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5年度	令和6年度	R6目標値	R6実績値と達成状況		R6目標値	R6実績値と達成状況	
インターネット広報費		4, 641 [100. 0]	4, 643 [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）		
				8, 400	8, 244	▲	20, 000	4, 870	▲
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詳細な情報発信が可能、③過去の記事も閲覧可能、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が可能							
活動指標の 達成状況の分析	①	順調に登録者は増加しているものの、LINE登録者に限った特典等がないため、登録動機を十分に喚起できなかった。令和6年度の下半期から毎週の定例配信を開始した他、キリンビールやTGSスポーツ等からのコラボ情報をLINE限定で配信するなど、工夫を継続する必要がある。							
	②	ネット検索（Google等）でのAIの要約機能が発達し、必ずしもAIチャットでなくても検索を補佐する技術が実装されており、AIチャットボットは、所期の役割を終えつつある。脱退市町村が毎年あるため、本市も活用のあり方を再検討する時期にきた。							
広報紙発行費		26, 572 [98. 3]	26, 607 [98. 1]	広報紙の発行部数（部）			市民記者数（人）		
				372, 800	372, 450	▲	6	4	▲
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可能 ③毎月約30, 000部発行し、全戸配布できる唯一の冊子							
活動指標の 達成状況の分析	①	目標値に対して、わずかに発行部数が届いていないものの、年間を通して発行部数を管理し、安定した広報紙の発行を行うことができた。							
	②	記者ごとに関心が異なり、それぞれ魅力的な取材記事を投稿してもらっており、コラム特有の温かみのある記事は、広報紙の魅力の一部である。広報紙や市ホームページへ記者募集の記事を掲載したが、応募はなかったため、募集を継続予定である。							
元気な清須ふるさと 応援費		88, 972 [88. 0]	144, 621 [90. 6]	返礼品の協賛事業所数（年度末時点の事業所数）			過去の寄附者に対するお礼状の送付件数（件）		
				22	25	◎	4, 000	6, 649	◎
事業の有効性の評価		適切に事業を実施することで本市の特産品等のPR及び地域経済の活性化を図ることができる。							
活動指標の 達成状況の分析	①	市商工会会員へ返礼品協賛事業者募集チラシを配布し、返礼品協賛事業者の新規獲得につなげた。							
	②	令和5年度の寄附件数が後期計画目標値を大幅に上回ったため、お礼状の送付件数も増加した。							
事業の有効性の評価									
活動指標の 達成状況の分析	①								
	②								

III 施策の評価と今後の方向性

- 広報紙とホームページを基軸としつつ、SNSの活用頻度を増加させることは、自治体広報に限らずトレンドとなっている。
【広報紙の方向性】
県内一読みやすい自治体広報紙を目指し、市民に信頼される質の高い広報紙作りを行う。
【ホームページ・SNSの方向性】
ホームページは即時更新が可能な点や情報量の上限がないため、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、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、継続的取り組んでいく。
【AI総合案内サービス】
現在加入しているAIチャットボットは、県内市町村との共同利用で運用しているが、個別に質問をメンテナンスしなければならぬデメリットが運用負担となっており、サイト内検索でキーワードを入れてもらった方が、確実に最新の情報を拾えるという状況もまま見られる。また、検索エンジンのAI機能が急速に発達し、チャットAIがなくとも、良質な要約が提示されるなど、数年前とは技術面で隔世の感がある。そこで、廃止も含めて予算管理や市民目線での利便性を再検討することとする。

ふるさと納税ポータルサイトをつ追加したことで新たな寄附者層を獲得することができたことから、寄附金額を増加することができた。今後は、協賛事業者の追加獲得と新規返礼品の採用にも取り組み、寄附金額の増加につなげていきたい。

■

令和7年度行政評価（令和6年度対象）シート

政策 7 つながりを大切にするまちをつくる

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

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

I 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・・・◎、目標値を達成・・・○、目標値を達成できず・・・▲、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4年度	令和5年度	令和6年度	
(1)	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）	—	20.7% （令和5年度）	—	▲
(2)	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）	—	36.0% （令和5年度）	—	▲
(3)	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）	—	35.6% （令和5年度）	—	▲
(4)	自治会等への加入率	88.1% （平成30年度末）	↑ （令和6年度末）	84.7% （令和4年度末）	83.4% （令和5年度末）	81.3% （令和6年度末）	▲
(5)							
(6)							

後期計画期間の 達成状況の分析	(1)	アンケートには自治会における役員等の担い手不足を指摘する声や、活動内容がわかりづらいといった理由から、自治会の在り方を見直すべきというご意見があった。市民満足度向上のため、引き続き自治・コミュニティ活動への支援及び意識啓発の取組を進める。
	(2)	「自治・コミュニティ活動の振興に関する施策」について、重要度調査結果は、基準年から10.5ポイント減少している。このことから、地域のつながりを重要と感じず、自発的につながりを持つとする住民数が減少していることが要因として考えられる。
	(3)	ブロックや自治会等の活動に参加している市民の割合については、基準値と比較して3.4ポイント減少している。主な要因としては、地域住民の高齢化による活動に対する参加意欲の低下が考えられる。本調査においても「誰も町内会長、組長、子ども会会長をやりたいがらない。」との回答もあり、担い手不足の現状もうかがえる。
	(4)	全国比で高い水準を維持しているものの、市内の一部地域では加入率が低く、今後も円滑な自治活動を維持していくために、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。
	(5)	
	(6)	

<達成度指標の関連データ>

地区集会所整備に対する補助件数 （件）※清須市調べ	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
	4	3	8	6	6
自治会等加入世帯数（世帯） ※清須市調べ	令和2年	令和3年	令和4年	令和5年	令和6年
	25, 583	25, 533	25, 852	25, 676	25, 343

II 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5年度	令和6年度	R6目標値	R6実績値と達成状況		R6目標値	R6実績値と達成状況	
自治活動費補助金		57,827	58,942	ブロックが実施する補助対象事業数（事業）					
		[94.7]	[95.6]	114	114	○			
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。							
活動指標の 達成状況の分析	①	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努めた。							
	②								
コミュニティ施設費		9,066	13,057	地区集会所整備に対する補助件数（件）					
		[100.0]	[99.8]	8	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、住民自治の促進と地域住民の相互交流を図ることができる。							
活動指標の 達成状況の分析	①	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、緊急性があり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努めた。							
	②								
事業の有効性の評価									
活動指標の 達成状況の分析	①								
	②								
事業の有効性の評価									
活動指標の 達成状況の分析	①								
	②								

III 施策の評価と今後の方向性

- 自治会における地域活動のデジタル化及び情報伝達の効率化を推進するため、自治会独自のホームページの作成や電子回覧板の導入などに要する費用の一部を助成する。
- 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。
- 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。

令和7年度行政評価（令和6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

I 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・・・◎、目標値を達成・・・○、目標値を達成できず・・・▲、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4年度	令和5年度	令和6年度	
(1)	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）	—	17.4% （令和5年度）	—	▲
(2)	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）	—	20.2% （令和5年度）	—	▲
(3)	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）	—	—	—	○
(4)							
(5)							
(6)							

後期計画期間の 達成状況の分析	(1)	市民満足度調査について、年代別で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。
	(2)	令和3年度と比較して「どちらかというと思わない」と回答した方の比率が増加している。市民間で行政組織は電子申請等、業務のDX化が遅れているとの認識があると分析する。
	(3)	総合管理計画に基づく個別施設計画を令和2年度に策定している。老朽化による公共施設の維持管理費の増大が懸念される中、統廃合や複合化による適正配置方針を策定することで財政負担を軽減・平準化する。
	(4)	
	(5)	
	(6)	

<達成度指標の関連データ>

清須市の職員数（人） ※清須市調べ（各年4月1日）	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
	450	444	451	447	446
清須市の財政力指数 ※清須市調べ（単年度）	令和2年	令和3年	令和4年	令和5年	令和6年
	0.86	0.79	0.78	0.78	0.77

II 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5年度	令和6年度	R6目標値	R6実績値と達成状況		R6目標値	R6実績値と達成状況	
施設予約システム 導入費		－	14,850	オンライン申請率（％）					
		－	[96.8]	－	－	－			
事業の有効性の評価		施設予約システムを導入することで、施設の開館日時を問わず、予約状況の確認、利用予約申込等を行うことができ、市民の利便性と行政サービスの向上を図ることができる。							
活動指標の 達成状況の分析	①	令和6年度はシステム構築であり、7年度よりシステムが稼働するため、数値測定不能。							
	②								
行政改革推進費		316	318	行政改革推進委員会の開催回数（回）					
		[81.5]	[51.8]	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。							
活動指標の 達成状況の分析	①	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。							
	②								
窓口管理費		53,291	57,024	窓口利用者の満足度（％）			民間委託業務数（業務）		
		[100.0]	[100.0]	94.3	94.4	○	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た。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った。							
活動指標の 達成状況の分析	①	令和6年3月に実施した窓口アンケートにおいて、満足度94.4％の評価を得た。引き続き、満足度の向上を目指し、きめ細かな業務遂行に努める。							
	②	令和5年10月から、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したことで、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		558	500	市独自研修の実施回数（回）			派遣研修の受講者数（人）		
		[95.8]	[90.8]	3	2	▲	45	46	○
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。							
活動指標の 達成状況の分析	①	ハラスメント対策研修を受講する対象者を拡充し、2日間にわたり研修を行ったため、実施回数としては目標値に届かなかった。							
	②	派遣研修については、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、受講のしやすさを考慮し、オンライン研修への参加も周知した。							

III 施策の評価と今後の方向性

- 令和7年4月1日より施設予約システムの利用が始まり、先行して3月より利用登録を開始した。今後は利用者アンケートを実施する予定であるため、業者及び導入施設と連携を図り、課題を共有しながらシステムの運用を進めていく。
- 令和6年12月に「清須市第3次総合計画」を策定し、令和7年3月に「清須市行財政改革推進プラン（第5次行政改革大綱）」を策定した。これらを基軸に行政改革推進委員会での意見聴取を行いながらプランの取組を進めていく。
- 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。
- 市民サービスの向上及び行政運営の効率化を図るため、DX推進ロードマップに基づき、業務フローを見直し、再構築するBPRを、デジタル技術やAIを活用し、実施していく。また、書かせない窓口、迷わせない窓口、行かせない窓口等へ移行する窓口業務改革について検討を進めていく。
- 職員研修については、社会情勢が日々変化していく中、様々な市民ニーズや行政課題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。