



# 令和3年度行政評価（令和2年度対象）シート

## 政策7 つながりを大切にするまちをつくる 施策702 広報・広聴活動の充実

担当当課：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% (平成30年度)	↑ (令和5年度)	28.6% (平成30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)	48.1% (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% (平成30年度)	↑ (令和5年度)	56.8% (平成30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)	1,350,467件 (平成30年度)	1,184,585件 (令和元年度)	1,628,096件 (令和2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)	4,447件 (平成30年度)	981件 (令和元年度)	2,801件 (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録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】
  - 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） [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	R2目標値	R2実績値と達成状況
広報紙発行費	24,057 [97.0]	22,644 [94.3]	広報紙の発行部数（部）			市民記者数（人）		
			367,000	367,180	◎	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」で掲載するなど、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 [89.6]	28,857 [100.0]	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）		
			15	18	◎	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Instagram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ることが少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3年度 事務事業評価実施事業（令和2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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
	5	6	9	4	4
自治会等加入世帯数（世帯）※清須市調べ	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
	24,783	25,628	25,790	26,669	25,583

### ○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…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
			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満足度	22.7% (平成30年度)	↑ (令和5年度)	22.7% (平成30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)	37.1% (平成30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)	39.0% (平成30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)	88.1% (平成30年度末)	90.0% (令和元年度末)	85.2% (令和2年度末)	○

後期計画期間の  
達成状況の分析

- 自治会活動への参加率は若干、伸びているが、自治会への加入率については、前年度と比較すると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2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、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」、「自然と共生し、住みやすく文化的環境を整備する事業」、「健康で思いやりあふれる事業」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2年度に限り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、松原ブロックの松原集会所修繕、西田中・弁天ブロックの西田中公民館修繕、新川第3ブロックの旗本コミュニティセンター修繕、外町ブロックの外町コミュニティセンター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、西枇杷島第2ブロックの間屋町集会所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	
自治活動費補助金	56,779 [96.6]	55,426 [93.2]	ブロックが実施する補助対象事業数 (事業)					
			114	85 ▲				
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	各事業の限度額及び補助対象事業を令和2年度に限り弾力的に実施できるようにしたなか、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	29,217 [100.0]	6,804 [100.0]	地区集会所整備に対する補助件数 (件)					
			6	5 ▲				
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） ※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 ※清須市調べ（単年度）	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
	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
			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% (平成30年度)	↑ (令和5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ると思う市民の割合	23.1% (平成30年度)	↑ (令和5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	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)	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） [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 [63.3]	30,164 [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 [81.4]	168 [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。							
窓口業務民営化費	— [99.0]	24,875 [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	448 [51.6]	473 [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、民間事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。また、委託することにより配置されている正規職員の数を減少させ、組織機構改革により創設された新設部署等に新たに配置した。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。今後のシフト調整について、これまでの運用実績を踏まえ、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。