

施策評価シート (令和 3年度成果)

1. 施策の概要

基本施策名	5-3-1 市政情報の発信と適正な情報管理	施策責任者	市長公室長 西川 直宏
目指す姿	市の施策やイベントなどに関する情報を、多様な情報発信ツールの活用により、広く市内外に提供し、必要な情報を必要ときに入手できるまちを目指します。		
関係課	秘書広報課、地域創生課、総務課、企画経営課	個別計画	シティプロモーション戦略

2. 市民意識調査の結果

年度	重要度	重要度順	満足度	満足度順	市民意識の傾向 (市民ニーズの分析)
R 3	1.8	39/40位	30.7	17/40位	<ul style="list-style-type: none"> ●市民意識としては、重要度は低いが、満足度は昨年度より上がっています。 ●市政に関心のある方は全体で61.4%です。10代は42.1%、20代は33.3%、30代は52.4%と若い年代層の方が低くとどまっています。 ●市政情報を80.7%の方は、市広報紙「広報紀の川」から得ています。LINEは、広報紙に次いで2番目で35.7%、また家族や知人、近所の人から聞いて市政情報を得る方は22.1%となっています。
R 2	1.1	40/40位	21.1	24/40位	<ul style="list-style-type: none"> ●市政に対する要望の反映については、「よく反映されている」「ある程度反映されている」と思う人が25.9%、「あまり反映されていない」「まったく反映されていない」と思う人が31.5%です。一方、「わからない」とした方が42.0%で、市政関心度の低さがあらわれています。

3. 成果指標の状況

No.	指標名	単位		H29	H30	R 1	R 2	R 3	R 4 (目標値)	ベンチマーク
①	ホームページ (トップページ) への年間アクセス数	件	実績	557,006	629,106	743,276	1,027,552	1,286,862	600000	
			達成率 (%)	92.8	104.8	123.8	171.2	214.4		
②	行政の広報活動の満足率 (市民意識調査)	%	実績	33.2	43.7	42.2	35.7	43.9	50	
			達成率 (%)	66.4	87.4	84.4	71.4	87.8		
③	市民の意見・要望が市政に反映されていると感じている市民の割合 (市民意識調査)	%	実績	22.9	22	22.2	23.7	25.9	50	
			達成率 (%)	45.8	44.0	44.4	47.4	51.8		
④	地域ブランド調査による市の魅力度順位 (全1,000市区町村中)	位	実績	443	553	558	701	485	200位以内	2021調査 岩出市990位/和歌山市214位/橋本市814位
			達成率 (%)							
⑤	メール配信サービス登録者数	人	実績	3,052	3,504	4,435	5,272	5,473	5500	
			達成率 (%)	55.4	63.7	80.6	95.8	99.5		

4. 成果指標の分析 (成果指標のNo.と対応)

①スマートフォンからも市ホームページを閲覧しやすいうように、また誰にでも分かりやすいホームページになるように環境を整備しました。新型コロナウイルス感染症などの生活関連情報の閲覧によって、アクセス数が増加しました。

②80.7%の市民が市政の情報源としている広報紙は、県広報コンクールで入賞するなど、その成果が評価されています。また市民意識調査による満足率 (有効回答数のうち「満足」と「まあ満足」とした人の割合) は、令和2年度よりも8.2ポイント増加しました。

③「よく反映されている」が1.2%、「ある程度反映されている」が24.7%です。しかし、「わからない」とした人が42.0%と最も多く、市政への関心の低さがあらわれています。

④令和2年度に比べ大幅に順位を上げました。令和2年度実施の人気アニメのシネアド掲出や甘露寺プロモーションがきっかけとなり市の認知度アップに結びつき、同時にふるさと納税の寄附額も前年度の1.4倍の額となり、市の魅力度も向上したと考えられます。

⑤登録者数は、令和2年度中に大きく増えましたが、令和3年度では約200人の増加に留まっています。

5. 施策の現状 (社会情勢の変化、国・県の制度変更、他市町村の動向等)

- 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律 (H28.4.1) 施行に伴い、総務省では「みんなの公共サイト運用ガイドライン」に基づいたホームページ作成等を推進しています。
- インターネットは、市民生活や仕事などでは不可欠な社会基盤 (インフラ) となっています。また全国的にスマートフォンを持つ人が増加し、SNSを利用したコミュニケーションが普及しています。スマートフォンは、10人中9人の方が所持し、60歳以上の方では8割以上が利用しています (総務省令和3年度情報通信白書)。またSNSの活用には、国のガイドラインを遵守することが重要です。
- シティプロモーションは、地方創生や地域活性化をめざして進められ、近年は特にSDGsにかかわる取組としても関心が高くなり、人口減少に直面する全国の自治体で活発に実施されています。

6. 施策における課題 (長期総合計画で掲げた課題は◎、それ以外は●)

- ◎多様な情報ニーズに対応できる情報提供媒体の更なる充実が必要です。
- ◎市が持つ多くの地域資源を活かした戦略的なPR・情報発信が不足しています。
- ◎市民の意見を市政に反映させるために、広聴活動の充実が必要です。
- ◎情報公開・個人情報保護制度をさらに周知するとともに、開示請求事務を効率的に行うため職員の能力向上が必要です。
- 地域資源を活用し、まちの魅力を高めることで、市民の愛着・誇り・推奨意欲を醸成するとともに、関係人口に着目し、市外の人にも紀の川市への推奨意欲を醸成できるような取組が必要です。

7. 取組の状況と今後の方向性

No.	取組方針（担当課）	これまでの取組・成果	進捗度	今後の取組の方向性（新規・拡充がある場合はその内容）
①	広報活動の充実	<ul style="list-style-type: none"> ●多様な情報発信ツールを活用し、市政情報を広く市内外に提供しました。 ●広報紙は読みやすく親しみやすい紙面づくりに取り組んだ結果、通算13回、県広報コンクール「広報紙の部」で第1位を受賞しています。 ●市ホームページとLINEやInstagramなどのSNSも活用しながら、まちの魅力を市の内外に向け発信しました。 ●広報紙は令和4年度からカラーページを増やし、市民が読みやすく、親しみのある紙面づくりに引き続き取り組みました。 	普通	<ul style="list-style-type: none"> ●市ホームページと、LINEやInstagramなどの情報拡散力の高いインターネットを用いた情報発信体制を強化します。動画を取り入れた広報を行い、より多くの方に情報を届ける体制を強化します。 ●職員の情報発信のスキルアップに取り組み、情報の量や質の向上を図ります。 ●情報発信手段の強靱化（機器等の更新含む）を継続します。 ●広報紙は、市民が読みやすく、親しみのある紙面づくりに引き続き取り組みます。
	秘書広報課			
②	広聴活動の充実	<ul style="list-style-type: none"> ●市民意識調査を平成28年度から毎年1回実施して、市民意識の推移を確認しています。 ●市政ポストに投稿された意見や要望などに応じられるように、担当課に伝え、迅速かつ的確に回答を送信しました。 	普通	<ul style="list-style-type: none"> ●市民意識調査を継続して実施し、市民意識の推移を確認します。 ●市政ポストに投稿された意見や要望などについて、市政に反映できるように、引き続き広聴活動を充実させます。
	秘書広報課・企画経営課			
③	シティプロモーションの推進	<ul style="list-style-type: none"> ●「紀の川市まち・ひと・しごと創生総合戦略」と連動し、令和3年度から令和6年度を対象とする「第2期紀の川市シティプロモーション戦略」を策定しました。 ●市内のプロジェクトや人を紹介するポータルサイト「住いも甘いも紀の川市KinokawaStyle」を令和4年3月にオープンしました。 ●近隣住民の306名に、移住意識等についてのアンケートを実施しました。 	普通	<ul style="list-style-type: none"> ●令和3年度から6年度までのアクションプランに基づき、市外だけでなく市民に浸透するプロモーションを実施します。また、市民による情報発信力の強化により地域の活性化を図ります。 ●当市の魅力を、移住定住支援策やふるさと納税の推進と絡めながら効率的かつ効果的なプロモーションをしていきます。 ●市内外の人が、本市の魅力を再確認し、「住み続けたい・住んでみたい・関わりたい」と思ってもらえるようなアプローチを行います。 ●イベント、参加型企画などで市民と積極的に連携できるスキームをつくり、市民が当事者意識をもって市と関わってほしいという気持ちの醸成を高めます。
	地域創生課			
④	情報公開の推進と個人情報の適正な管理	<ul style="list-style-type: none"> ●情報公開・個人情報保護事務担当者が研修等に参加することで、開示請求事案等に適正な対応ができています。また、個人情報保護法の改正に伴い、令和5年4月から全国的な共通ルールの制度となることに対応するための準備を行いました。 	普通	<ul style="list-style-type: none"> ●法律、条例等で義務付けられた制度であり、今後も適正に推進していく必要があります。制度を適正に運営し、開かれた市政を推進するため、制度に関する情報を発信するとともに、研修等を通じて職員の能力向上に努めます。
	総務課			
⑤				
⑥				

8. その他の取組（上記の取組方針以外の取組状況）

①市内において、地域間の情報格差（難視聴エリア間の格差）の是正を図るために、地域情報通信基盤施設（光ファイバー等）を整備し、管理運営を行い、テレビやインターネットの通信・情報サービスを安定的に提供しています。

9. 施策の方針（取組の優先順位や、重点化・見直しを図るもの等、施策の方向性）

●広報活動については、発信する情報の質の向上と、広報紙・ホームページなどを中心とした情報発信手段の充実を図ります。市民が市政に関心を持ち、参加してもらえるような広報活動を推進します。また広報発信環境の整備を行い、職員の技能向上に努めます。特に感染症対策についての広報は、各関係部署と常に連携し、迅速な情報発信に最善を尽くします。広報紙が月1回発行のため、迅速な伝達が必要な感染症情報などはホームページなどで対応します。一方インターネットを利用しない市民への伝達策として、メール配信サービスの登録推進やテレビ和歌山のデータ放送利用の推進を図ります。また災害時にも確実に情報伝達できる強靱な伝達手段を、関係部署と調査研究を行います。

●広聴活動については、市民意識調査や、市民からの直接の意見や要望を受け、市政に反映できるよう活動を充実します。

●漠然とした市のPRではなく、自分の住むまちに対する誇り、市内外の人の推奨意欲を高めることに目的を絞り、プロモーションを実施します。また関係人口の増加につながる事業を実施します。

●情報公開については、市民が必要とする情報を分かりやすい形で提供できるように努め、市政への理解と信頼を深めるように推進します。情報管理については、個人情報の漏えいやプライバシーの侵害を防ぎ、個人情報の保護に努めます。また、サイバー攻撃から情報を守るため、セキュリティ強化を引き続き行います。

10. 施策の評価

施策の進捗度	進捗度の判断理由
普通	<p>成果指標の目標値にむけて、ほぼ順調に推移しています。インターネットを利用しない市民への伝達策や、災害時にも確実な情報伝達手段の調査研究を継続します。</p> <p>また、シティプロモーションについては、その戦略に基づき実施しています。</p> <p>したがって、上記2つは現在進行中のことから、施策の進捗度は「普通」とします。</p>

施策評価シート（令和3年度成果）

1. 施策の概要

基本施策名	5-3-2 健全な財政運営の確立	施策責任者	企画部長 角 佳英
目指す姿	持続可能で健全な財政運営を市民と行政がともに考え、実現しているまちを目指します。		
関係課	財務課、税務課、収納対策課、会計課	個別計画	財政計画

2. 市民意識調査の結果

年度	重要度	重要度順	満足度	満足度順	市民意識の傾向（市民ニーズの分析）
R 3	7.4	27/40位	9.0	30/40位	●令和3年度の市民意識調査では、健全な財政運営の確立の取り組みとして、満足度は、9.0%となり前年度より微減となったものの順位としては上がった。また重要度は、7.4%となり前年度より上昇し順位に変動はなかった。結果として、満足度は横ばい傾向にあり、重要施策であると考えられていると言える。
R 2	6.9	27/40位	9.8	31/40位	

3. 成果指標の状況

No.	指標名	単位		H29	H30	R 1	R 2	R 3	R 4 (目標値)	ベンチマーク
①	受益者負担比率（前年度）	%	実績	4.02	4.13	3.43	2.77	2.21	4.5	岩出市（R2）3.76%
			達成率（%）	89.3	91.7	76.2	61.5	49.1		
②	積立基金現在高比率	%	実績	58.4	62.5	66.3	69.1	68.8	45%以上を確保	類似団体（R2）59.0%
			達成率（%）							
③	経常収支比率	%	実績	93.1	91.6	92.7	91.5	91.2	92%以下	類似団体（R2）92.1%
			達成率（%）							
④	市税収納率	%	実績	95.2	95.8	96.6	96.9	97.3	95	和歌山県平均（R2）96.7%
			達成率（%）	100.2	100.8	101.6	102.0	102.4		
⑤	財政力指数（3ヶ年平均）	—	実績	0.4	0.4	0.39	0.4	0.4	0.40	類似団体（R2）0.53
			達成率（%）	100.0	100.0	97.5	100.0	100.0		

4. 成果指標の分析（成果指標のNo.と対応）

①経常的な行政コストに対する行政サービスの受益者が直接負担する比率で、経常収益である使用料・手数料収益が低い水準であり、会計年度任用職員制度や新型コロナウイルス感染症対策事業など経常費用の増加により指標は低下している状況にある。

②標準的な財政規模に対する積立基金現在高の比率で、特定の事業や予算編成上の財源不足の補填などに基金を活用するが、令和3年度は積立基金現在高は増加したものの標準財政規模も増加したため、比率としては横ばいとなった。なお、財政計画に基づき基金の確保と活用を図ってきたことにより、類似団体の比率より高い水準となっている。

③経常一般財源収入に対する経常経費充当一般財源の比率で、地方消費税交付金や普通交付税の増加により令和3年度は低下（良化）した。

④新型コロナウイルス感染症の影響の状況が続く中、市税等を納付しやすい環境の整備及び適正かつ効果的な滞納整理に取り組むことで、市税収納率は前年度より0.4ポイント上昇し、合併以来過去最高となった。

⑤財政力指数は、人口減少にあるものの市税等の自主財源比率が横ばい傾向にあり、公債費の減少により市の財政力が横ばい状況にある。なお、市町村合併団体として合併特例債を活用してきたことで、類似団体の指数よりも低い水準となっている。

5. 施策の現状（社会情勢の変化、国・県の制度変更、他市町村の動向等）

●全国的に人口減少・少子高齢化の進行により、税収の減少や地域活力の低下が懸念される。本市では、将来を見据えた財政健全化策として、財政計画に基づく計画的な行政経営を目指し、地域間のバランスを維持しながら、必要な事業には積極的な投資を行ってきた。

●財政状況について市民の理解を得るために、広報紙やホームページを活用して、財政計画や運営状況に対する情報公開を進めている。また、統一的な基準による地方公会計制度での財務書類を作成することで、より詳細なコスト分析や他団体比較が可能となり、市の財政運営への活用を図っている。

●市税に関しては、滞納整理対策の強化に取り組むことで、収入未済額が年々減少（R1年度：219,229千円/R2年度：203,471千円/R3年度：175,334千円）するとともに、収納率を向上させている。また、市税以外の債権についても、債権管理条例に基づき、債権所管課との連携により適正な債権管理回収を行うことで収入未済額の圧縮を図っている。

●収納対策について、WEB口座振替受付サービスを導入し、納税者の利便性向上を図った。また、口座振替・コンビニ収納・スマホ収納など、納付環境を充実することで、自主納付の促進を図っている。

6. 施策における課題（長期総合計画で掲げた課題は◎、それ以外は●）

◎基金の取崩しに依存しない、収支が均衡した財政運営が必要である。

◎市民への的確で分かりやすい財政状況の公表に取り組む必要がある。

◎使用料・手数料などの受益者負担の適正化を図る必要がある。

◎市税をはじめとした自主財源の確保に向け積極的に取り組む必要がある。

7. 取組の状況と今後の方向性

No.	取組方針（担当課）	これまでの取組・成果	進捗度	今後の取組の方向性（新規・拡充がある場合はその内容）
①	財政計画に基づいた計画的な財政運営	<ul style="list-style-type: none"> ●基金の取崩しに依存しない収支均衡型の財政体質を構築するため、中長期を見通した新たな財政計画（平成30年度～令和4年度）に基づく堅実な財政運営を行っている。 ●総務省の要請に基づく統一的な基準による地方公会計の対応として、平成28年度決算以降、新基準による連結財務書類を作成し、広報紙・ホームページで公表している。 	普通	<ul style="list-style-type: none"> ●新たに策定した財政計画（令和5年度～令和8年度）に基づく財政収支見直しにより、中長期を見据えた計画的な財政運営を行う。 ●地方公会計制度による財務書類の分析結果など、財政状況の情報公開を積極的に行い、市の財政運営について市民の理解が得られるようにする。
	財務課			
②	歳入確保のための取組の推進	<ul style="list-style-type: none"> ●財政計画（平成30年度～令和4年度）に掲げた基本方針「健全な財政基盤の確立」のため、固定資産税の免除地積への課税やふるさとまちづくり寄附金制度の充実などにより、財源確保に取り組んでいる。 ●滞納整理業務の効率化のため、預貯金等の調査回答業務の一部をデジタル化し、滞納処分迅速化を図った。 ●財政の健全性と市民負担の公平性の確保を図るため、債権管理条例に基づき、債権所管課を中心に適正な債権管理・確実な債権回収に努めている。 ●利用が増加しているコンビニ・スマホ収納やWEB口座振替受付サービスの導入など、納付環境の向上・充実に取り組んでいる。 ●市県民税の現年収納率向上のため特別徴収事業所の拡充に継続して取り組んでいる。 	普通	<ul style="list-style-type: none"> ●歳入の確保と歳出の削減による経常一般財源を確保するため、財政計画に掲げた○自主財源の確保、○人件費の抑制、○施設維持管理コストの抑制、○自治体DX推進による費用抑制、○補助制度の見直し、○特別会計への繰出金の適正化に継続して取り組む。 ●強制徴収公債権（後期高齢者医療保険料・介護保険料・保育料等）について、未取債権にかかる滞納処分業務の一元化を進め、収入未済額の圧縮を図る。 ●期限内の自主納付を促進するため、WEB口座振替受付サービス等の周知により更に口座振替を推進する。また、対象税目が拡大される地方税共通納税システムの利用を促進する。 ●市県民税の特別徴収の徹底に継続して取り組む。
	財務課・税務課・収納対策課			
③	出納事務の充実と公金の適正な管理の推進	<ul style="list-style-type: none"> ●適正な予算執行のため、職員への会計処理における助言を行うとともに、契約締結にかかる支出事務処理について、また財務規則に基づく履行確認の徹底について、指導、情報提供を行った。 ●迅速かつ適正な会計処理を行っている。 ●市にとって確実かつ有利な方法での公金の管理・運用を行うため常に情報収集し、資金運用検討会議における協議を経た上で公共債による運用を実施した。 ●行政手続きのデジタル化に対応した会計処理を行う。 	普通	<ul style="list-style-type: none"> ●各種調査審査において、作成誤りや根拠資料の添付漏れ等を発見したときは速やかに適切な指導を行い、適切な会計処理を推進する。 ●もっとも確実かつ有利な公金の管理・運用を行うための調査・研究を行い、資金運用検討会議において協議しながら積極的な資金の運用を行う。
	会計課			
④				
⑤				
⑥				

8. その他の取組（上記の取組方針以外の取組状況）

--

9. 施策の方針（取組の優先順位や、重点化・見直しを図るもの等、施策の方向性）

<ul style="list-style-type: none"> ●財政計画（令和5年度～令和8年度）に基づき、健全な財政基盤の確立に取り組む。 ●受益者負担の適正化を図るため、使用料・手数料の適正な設定、施設使用料の運用（減免）見直しに取り組む。 ●債権管理条例に基づき、全庁的に適正な債権管理・回収に取り組む。また、強制徴収公債権については、未取債権にかかる滞納処分業務の一元化を進め、収入未済額の圧縮を図る。併せて、非強制徴収公債権については、債権所管課における個別案件や課題等について情報を共有し、債権回収の指導等に努める。 ●滞納整理・収納対策について、更に期限内の自主納付を促進する観点から、納税者の利便性の向上を図るため、地方税共通納税システムの活用等により納付環境を拡充し、また、適正かつ効果的な滞納整理を行い、歳入確保に取り組む。

10. 施策の評価

施策の進捗度	進捗度の判断理由
普通	積立基金現在高比率が目標値を大きく上回り、類似団体より高い水準を維持するなど財政計画に基づいた財政運営を進めることができています。また、市税収納率を年々向上させ歳入確保の取組みを推進することができています。公金の資金運用などの取組み状況も踏まえ、進捗度は「普通」と判断します。

施策評価シート（令和3年度成果）

1. 施策の概要

基本施策名	5-3-3	将来を見据えた行政経営の推進	施策責任者	企画部長 角 佳英
目指す姿	将来を見据えた行政経営を行うことで、成果とコストを意識した効率的で質の高い行政サービスが行われているまちを目指します。			
関係課	企画経営課、財務課、公共施設マネジメント課、市民課	個別計画	那賀5町新市建設計画、行財政改革大綱、公共施設マネジメント計画、公共施設個別施設計画、過疎地域持続的発展計画	

2. 市民意識調査の結果

年度	重要度	重要度順	満足度	満足度順	市民意識の傾向（市民ニーズの分析）
R 3	7.8	26/40位	0.6	34/40位	●市政に対する要望の反映について、わからないが42.0%と最も多く、あまり反映されていないが24.1%となっており、なかでも、10代のわからないが63.2%と最も高くなっており、特に若い世代に対してわかりやすい仕組みが必要です。 ●「将来を見据えた行政経営の推進について」は、満足度順位は、昨年度より上がっていますが、重要度順位は昨年度より下がっています。
R 2	9.3	23/40位	-2.2	35/40位	

3. 成果指標の状況

No.	指標名	単位		H29	H30	R 1	R 2	R 3	R 4 (目標値)	ベンチマーク
①	成果指標達成率	%	実績	0	21.3	20.6	21.5	25	100	
			達成率(%)		21.3	20.6	21.5	25.0		
②	マイナンバーカード交付率	%	実績	7.7	8.7	11.1	22.7	63.6	25	県全体(R4.4.1)39.1%
			達成率(%)	30.8	34.8	44.4	90.8	254.4		
③	窓口サービスの満足度	%	実績	64.8	53.9	53.4	54.1	60.6	100	
			達成率(%)	64.8	53.9	53.4	54.1	60.6		
④	市民ニーズ（平均重要度以上）の高い施策の満足度の向上（0%以上にする）	項目	実績	6	2	2	2	3	0	
			達成率(%)							
⑤	効果的に除却する施設数（各年度の実績値は平成29年度からの累計）	件	実績	1	3	5	12	14	11	
			達成率(%)	9.0	27.2	45.4	109.0	127.2		

4. 成果指標の分析（成果指標のNo.と対応）

①施策における成果指標の達成状況については、割程度となっています。
②「マイナンバーカード出張申請窓口」の設置と「マイナンバーカード取得促進地域振興券」の実施により、令和4年4月1日現在で交付率は全国の市区で5位（全国平均43.3%）となっています。
③昨年度より満足度は増加しましたが、引き続き窓口サービスの向上に取り組む必要があります。
④就労支援・雇用創出、都市環境の整備、公共交通については、重要度が高いにもかかわらず、満足度が低い状況です。
⑤公共施設マネジメント計画の目標である施設保有総量の縮減として除却件数を指標に掲げており、令和3年度においては計画どおり除却できましたが、今後は施設再編プランを検討し、個別施設計画に反映、進捗管理を行うことで施設保有総量の縮減目標を達成する必要があります。（令和3年度実績（財産台帳異動データ反映分）：那賀斎場、桃山就業改善センター）

5. 施策の現状（社会情勢の変化、国・県の制度変更、他市町村の動向等）

- 総務省は、自治体デジタルトランスフォーメーション（DX）推進計画に続いて、自治体DX推進手続書を公表し、デジタル技術によって業務を改善し、行政サービスの向上を推進することが喫緊の課題となっています。
- 行政のあり方を全面的にデジタルを前提としたものへと移行するDXを推進するため、和歌山県と県内市町村で推進体制を整えています。
- マイナンバーカードについては令和5年3月末までに、ほぼすべての国民に行き渡ることを目標としています。
- 少子高齢化と人口減少が進行していく状況において、市民ニーズとマッチした市として取り組むべき施策を的確に捉え、効率的で効果的な行政経営を行い、市民の行政に対する満足度を向上することが求められています。
- 令和3年度において改訂した公共施設マネジメント計画に基づき、市民ニーズに応じた効率的かつ効果的な公共施設のあり方を検討し、計画的な公共施設の更新や総量縮減を進める必要があります。
- 公共施設の維持管理・運営費の縮減を図るとともに、ユニバーサルデザインの導入、環境への配慮に加え、脱炭素化の取り組みを推進する必要があります。
- 引き続き新型コロナウイルス感染症対策に取り組むと同時に、ポストコロナ、ウィズコロナへの対策が求められます。
- 証明書のコンビニ交付サービスは、住民票の写し・印鑑登録証明書・戸籍証明書・戸籍附票の写しについてコンビニで証明書交付を行っています。
- 証明書のオンライン申請サービスは、住民票の写し・印鑑登録証明書・戸籍附票の写し・身分証明書・独身証明書について交付を行っています。
- 証明書の自署予約発行サービスは、住民票の写し・印鑑登録証明書・各種証明書について平日に電話予約をいただき、日曜日に証明書を交付しています。
- 無料法律相談の需要は多いですが、平成30年度以前よりは予約が取りやすくなっています。

6. 施策における課題（長期総合計画で掲げた課題は◎、それ以外は●）

- ◎高度化・多様化する行政課題に対応した質の高い行政サービスを効率的・効果的に提供することが必要です。
- ◎公共施設などの保有量の見直しや有効活用の具体策を検討することが必要です。
- あらゆる行政手続を「簡単で」「わかりやすい」「使いやすい」ものとし、住民の利便性の向上を図ることが必要です。
- 従来の仕事の進め方を抜本的に見直すことで、業務に係る人手・時間消費を最小化する必要があります。
- 財政状況や市民ニーズ等を踏まえた施設機能の見直し、充実を図るため、施設保有量の最適化（総量縮減）を推進する必要があります。その際には、市民に十分な理解を得るための機会づくりと体制整備が必要です。
- 引き続き市有財産の把握と適正な管理を行い、公売による処分をはじめ有効活用を図ることが必要です。
- 市有財産の維持管理に際しては、温室効果ガス排出量の削減に繋がる再生可能エネルギーの活用や省エネルギー化を推進することが必要です。
- 市民ニーズに柔軟に対応した公共施設サービスを展開するため、指定管理者制度の活用をはじめとした民間活力の導入による効率的・効果的な維持管理・運営を推進することが必要です。

7. 取組の状況と今後の方向性

No.	取組方針（担当課）	これまでの取組・成果	進捗度	今後の取組の方向性（新規・拡充がある場合はその内容）
①	効率的・効果的な行政サービスの提供	<ul style="list-style-type: none"> ●市民意識調査を実施し、市民満足度や市民ニーズの把握に努めました。 ●行政評価制度をより効率的・効果的に推進するために、施策評価と事務事業評価研修を実施し、行政評価制度運用に関するアドバイスを受けました。 ●スマートフォン等からマイナンバーカードを利用した各種証明書のオンライン申請サービスを開始しました。 ●市役所が行う必要な行政手続きをスマートフォン等で簡単にわかる紀の川市くらしの手続きガイドを開始しました。 ●庁内及び庁外のデジタル化を推進するため、デジタル技術や専門知識、業務経験を有する民間の企業人を受け入れています。 	普通	<ul style="list-style-type: none"> ●市民意識調査を継続して実施し、各事業における市民満足度の把握に努め、また新しい市民ニーズの把握に努めます。 ●行政評価制度をより効率的・効果的に推進するために、庁内全体への浸透に向けた研修を実施します。 ●デジタル化に向けて推進体制の整備を行い、法規制や費用対効果が低い手続きを除き、行政手続きのオンライン化を進めるとともに人手と時間の削減効果が大きい業務の見直しを行っていきます。 ●スピーディーな情報共有と移動時間の削減ができる庁内WEB会議システムの構築をしていきます。 ●窓口業務をデジタル化によって円滑にし、住民サービスの向上を図ります。
	企画経営課			
②	行財政改革の着実な推進	<ul style="list-style-type: none"> ●第3次紀の川市行財政改革大綱に基づく推進体制により、専門部会（行政経営、人事、施設、財政）において、令和3年度の重点推進項目の活動目標、達成目標の実現に向けて取り組みました。 ●業務の効率化や人員不足に対応していく手段の一つとして、コンピュータプログラム（RPAソフト）を活用した定型業務の自動化を導入し、職員がコア業務に従事する時間を確保しました。 ●本庁の市民課、税務課、収納対策課の窓口手数料の支払いにキャッシュレス決済サービスを導入しました。 ●市民への利便性の向上と公共施設の利用促進を図るために公共施設予約システムを導入しました。 ●電子自治体の推進のため情報端末を使いこなせない市民を対象にスマートフォン教室を開催しました。 	普通	<ul style="list-style-type: none"> ●業務の効率化や人員不足に対応していく手段の一つとして、コンピュータプログラム（RPAソフト）を活用した定型業務の自動化に向けて、引き続き対象業務を洗い出し、導入を進めます。 ●今後、ますます進むデジタル社会において、誰もがデジタルの恩恵を享受できるように情報格差対策を実施していきます。 ●国の動向を注視しつつ、自治体情報システムの標準化、共通化に向けて取り組んでいきます。 ●市民サービスの向上と業務効率化に向けてデジタル技術を積極的に活用していきます。
	企画経営課			
③	公共施設マネジメントの推進	<ul style="list-style-type: none"> ●個別施設計画を策定し、今後も維持する施設については計画的な保全による長寿命化を図っています。 ●個別施設計画の内容を踏まえて公共施設マネジメント計画を改訂し、施設サービスの水準を適切に維持するため、施設保有量の見直しや計画的な保全による長寿命化など施設の適切な維持管理、施設の最適化を推進しています。 ●市民、職員が安全で快適に利用できるよう庁舎及び公用車など保有する財産を適切に管理しています。 ●鞆地区の公共施設の再編事業に取り組んでいます。 	普通	<ul style="list-style-type: none"> ●公共施設マネジメント計画及び個別施設計画を推進するため、建物劣化診断・利用状況・改修状況を適切に管理、活用し、公共施設の計画的な更新、維持管理に努めます。 ●市有財産の適正な把握と管理を引き続き行い、処分可能な資産は公売による売却を進めます。 ●指定管理者制度の活用をはじめとした民間活力の導入による市有財産の効率的、効果的な維持管理・運営を推進します。 ●市有財産の維持管理に際しては、温室効果ガス排出量の削減に繋がる再生可能エネルギーの活用や省エネルギー化を推進します。
	公共施設マネジメント課			
④	市民窓口サービスの充実	<ul style="list-style-type: none"> ●住民票の写し・印鑑登録証明書・戸籍証明書・戸籍附票の写しのコンビニでの交付を平成31年3月から開始しました。 ●証明書交付を本庁だけでなく支所・出張所でも行っています。 ●平日に電話予約をしていたいた上で、日曜日に住民票の写し・印鑑登録証明書・各種税証明書を本庁で交付しています。 ●無料法律相談について、令和元年度よりそれまでの年12回（60件）から年12回（84件）に拡充しました。 ●市民課・支所・出張所でマイナンバーカード申請用の写真撮影サービスを始めました。また、交付に携わる職員数及び体制を拡充しました。 ●窓口混雑時における来庁者のコピー需要に応えるため、来庁者用コピー機を設置しました。 ●マイナンバーカードの申請・交付・更新を休日・夜間に行うため、LINEを利用した予約システムを導入しました。 ●マイナンバーカード所有者の更新手続などを管理するシステムを9月稼働を目標に進めます。 	普通	<ul style="list-style-type: none"> ●マイナンバーカードの交付率向上に向けて取り組みを推進していきます。 ●転居時等の住民異動届記載について負担軽減を検討します。 ●窓口での接触機会を減らす対策と金銭收受事務の効率化を目指して、非接触型レジシステム等の導入を検討します。 ●戸籍記載や郵送請求等に係る事務処理の効率化を図るため、業務委託やデジタル技術の活用を進めます。
	市民課			
⑤				
⑥				

8. その他の取組（上記の取組方針以外の取組状況）

<ul style="list-style-type: none"> ●紀の川インターチェンジ周辺土地利用構想の策定を行いました。また、地域商社設立に向けての検討、農業分野の教育機関の誘致に向けた研究も行いました。 ●情報セキュリティ対策強化のため、ISMS認証の取得を行いました。 ●紀の川市過疎地域持続的発展計画を策定しました。 ●音声認識技術を活用した会議録作成システムを導入しました。 ●業者管理、入札・契約関連事務及び工事成績評価を全庁的にシステムで運用しました。 ●新型コロナウイルス感染症防止対策を講じたうえで市民・職員が安全で快適に利用できるよう庁舎及び公用車など保有する財産の適正な維持・管理を行いました。 ●住民相談として、法律相談にまで至らない心配事などの相談を受けました。

9. 施策の方針（取組の優先順位や、重点化・見直しを図るもの等、施策の方向性）

<ul style="list-style-type: none"> ●新たな日常に対応すべくデジタル技術を活用した業務効率化に向けた取組と市民の利便性に向けた取組を推進していきます。 ●紀の川インターチェンジ周辺の土地利用について、短期的な取組として先行エリアの具体的な土地利用計画を策定していきます。 ●地域商社の設立に向けて引き続き業務を実施していきます。 ●農業分野の教育機関の誘致に向けた調査検討をしていきます。 ●SDGsの視点を意識したうえで施策の取組を検討していきます。

10. 施策の評価

施策の進捗度	進捗度の判断理由
普通	デジタル社会に向けた取組として、有効なマイナンバーカード取得促進事業、住民票などの申請が多い各種証明書のオンライン申請サービスの開始、主要な窓口でのキャッシュレス決済サービスの導入等積極的に事業を実施し、また、公共施設マネジメントにおいても個別施設計画に沿って公共施設の計画的な更新、維持管理を実施し、処分可能な市有財産の公売による売却を進めることにより、将来を見据えた行政経営を行っていることから普通と判断します。

施策評価シート（令和3年度成果）

1. 施策の概要

基本施策名	5-3-4 職員の育成と職場環境の充実	施策責任者	総務部長 杉本 太
目指す姿	職員の採用・育成・評価が適正に行われ、いきいきと働くことができる職場環境づくりと、充実した市民サービスが行われているまをを目指します。		
関係課	人事課、企画経営課	個別計画	人材育成基本方針、人材育成体系基本計画、女性活用推進法に基づく特定事業主行動計画、次世代育成支援特定事業主行動計画、職員適正化計画

2. 市民意識調査の結果

年度	重要度	重要度順	満足度	満足度順	市民意識の傾向（市民ニーズの分析）
R 3	5.8	32/40位	6.6	33/40位	市民にとっての重要度が前年度から0.1%、順位も3つダウンしており、重要との認識が若干下がってはいますが、満足度が5.3%、順位も1つアップしていることを見ると、職員の育成、スキルアップが定着してきたという傾向が見られます。しかし、満足度順位は依然低いため、更に満足を感じていただけるように、職員の育成とスキルアップを推進していかなければならない施策であります。
R 2	5.9	29/40位	1.3	34/40位	

3. 成果指標の状況

No.	指標名	単位		H29	H30	R 1	R 2	R 3	R 4 (目標値)	ベンチマーク
①	専門研修延べ参加者数	人	実績	116	159	170	109	72	120	
			達成率(%)	96.6	132.5	141.6	90.8	60.0		
②	管理的地位にある職員に占める女性職員の割合	%	実績	24.4	26.5	28.2	28.7	29.2	30	全国市区16.8% (R3)、県内市22.5% (R3)
			達成率(%)	81.3	88.3	94.0	95.6	97.3		
③	仕事にやりがいを感じている職員の割合	%	実績	60.1	60.3	60.8	61.7	61.5	100	
			達成率(%)	60.1	60.3	60.8	61.7	61.5		
④	職場環境が良好と感じている職員の割合	%	実績	58.4	61.4	61.6	64.3	66.8	100	
			達成率(%)	58.4	61.4	61.6	64.3	66.8		
⑤	月45時間以上の時間外勤務を行った職員の割合	%	実績	24.3	24.5	22.8	19.5	15.4	10	
			達成率(%)	243.0	245.0	228.0	195.0	154.0		

4. 成果指標の分析（成果指標のNo.と対応）

①公的機関等が主催する専門研修に参加した延べ職員数で、年々、市民ニーズの多様化により複雑化・専門化する業務に対応するため、自主的に研修に参加する職員が増加傾向にありましたが、昨年度も新型コロナウイルス感染症の拡大の影響もあり、参加者数は減少しました。
 ②女性管理職員の割合で、女性が活躍する職場環境づくりの進捗状況を図る指標でもあり、年々達成率は向上しています。
 ③人事異動における自己申告書で仕事にやりがいがある「十分ある」「少しある」と回答した職員の割合で、年々割合が向上しています。なお、仕事のやりがいについては「普通」と答えた職員を含めると91.8%となります。
 ④人事異動における自己申告書で職場環境（人間関係等）「非常に良好」「良好」と回答した職員の割合で、年々割合が向上しています。なお、職場環境（人間関係等）については「普通」と答えた職員を含めると93.5%となります。
 ⑤市民ニーズの多様化により業務の複雑化・専門化が進み業務量が増加している中、昨年度は大規模な災害等がなかったり、また、新型コロナウイルス感染症拡大の影響での事業の休止や中止の影響も若干ありますが、全体的には改善傾向にあります。なお、引き続き長時間労働を抑制し、働きやすい職場環境の構築が必要と言えます。

5. 施策の現状（社会情勢の変化、国・県の制度変更、他市町村の動向等）

- 業務が複雑化・専門化する中、専門研修や職階に応じた階層別研修を実施することで、効率的で質の高い行政サービスの提供に資する人材の育成に取り組んでいます。
- 平成28年度から「人事評価制度」を導入し能力や業績に基づく人事管理を進め、職員の育成や適切な処遇の整備、管理職の指導力向上に取り組んでいます。
- 女性職員の登用を目標設定し、女性の活躍推進に取り組んでいます。
- 新規採用職員を対象とした研修を充実させ、平成29年度からは「メンター制度」を導入するなど、若手職員のキャリア形成に取り組んでいます。
- 年金支給開始年齢の段階的引上げに伴う再雇用職員や会計年度任用職員の活用拡大に取り組んでいます。
- 長時間労働の削減に努めていますが、依然として部署により長時間労働が慢性的に発生しているため、業務量の平準化と業務の見直しに取り組んでいます。

6. 施策における課題（長期総合計画で掲げた課題は◎、それ以外は●）

- ◎職員の資質と能力の向上につながる効果的な取組が必要です。
- ◎職員の業務に対するモチベーションの向上と職員の意識改革が必要です。
- ◎職員がいきいきと働くことができるよう、多様な働き方に応じた職場環境の整備が必要です。
- ◎部署間の業務量の平準化を図るとともに、長時間労働削減のさらなる取組が必要です。
- 「職員の能力向上」＝「人材育成」のためには、効果的な研修を行う必要があり、今後もターゲットを絞った研修を実施するとともに担当業務の能力向上とスペシャリスト（専門職員）の育成のための専門研修への参加を促進します。また、人事評価制度の更なる精度向上のため、評価者研修を実施するとともに、研修を受ける環境を整備することで人事評価制度を人材育成のツールとして活用することが必要です。
- 職員のメンタルヘルス対策を推進するため、職場環境の整備に加え、管理職員を対象とした研修、産業医や専門医との緊密な連携等、職員の心の疾病の未然防止、早期発見・対処、円滑な職場復帰への取組を推進していくことが必要です。

7. 取組の状況と今後の方向性

No.	取組方針（担当課）	これまでの取組・成果	進捗度	今後の取組の方向性（新規・拡充がある場合はその内容）
①	戦略的な人材育成の推進	<ul style="list-style-type: none"> ●市の将来像や人材育成基本方針にある目指すべき職員像「自ら考え行動し、チャレンジ精神を持って取り組む、市民から信頼される職員」の育成を目指して、「人材育成体系基本計画」を策定しました。 ●職員一人一人の能力向上と組織全体のレベルアップを図るため、「人材育成体系基本計画」に基づき、各職階の職位に必要な知識・能力を身につけるための階層別研修を必須研修として実施しました。 ●J I A M（全国市町村国際文化研修所）へ職員を派遣しました。 	普通	<ul style="list-style-type: none"> ●法務やパソコン操作など職員が不足している、あるいは学びたいと思う分野のスキルアップを支援できるような専門研修の充実を図ります。 ●専門職の人材育成に努めるため、専門資格の取得支援を検討します。 ●国・県・他市等からの専門知識・経験を有する職員を受け入れたり、又、他の機関へ派遣することで人事交流の推進を図ります。
	人事課			
②	人材の確保と適正な配置による組織力の向上	<ul style="list-style-type: none"> ●第2次長期総合計画後期基本計画を推進していくため、各課のヒアリングをとおして必要な機構改革を検討しています。 ●総務課に特別定額給付金班を新設しました。 ●業務量調査により各部署の業務量の把握と分析を行い、機構改革に連動して業務量に応じた人員配置を行いました。 ●排水ポンプ車操作員の業務を外部委託し、業務の効率化を進めました。 ●DX推進のためデジタル推進監を設置しました。 	普通	<ul style="list-style-type: none"> ●公務員としての資質を備えた人材を確保し、さまざまな業務を体験させることで業務遂行能力を高め、職員の育成と適正な配置を実現します。 ●業務改善や会計年度任用職員の機動的な配置、体育施設やホール施設の指定管理者制度の導入等、外部委託を推進し、業務の効率化を進めます。 ●女性管理職の登用を推進します。 ●施策を推進するために機能的な組織を目指し、随時検証を行います。
	人事課・企画経営課			
③	良好な職場環境の整備・充実	<ul style="list-style-type: none"> ●ノー残業デーや職場巡視の導入、45時間以上の超過勤務を行った職員がいる部署からの現状と改善策の報告を義務付けるなど、長時間労働の削減を職員に意識付けることで、生産性の高い労働を目指し推進してきました。 ●夏季特別休暇を取得しやすいように、取得期間を「6月から9月まで」を「5月から10月まで」に拡大しました。 ●在宅勤務（テレワーク）を可能としました。 	普通	<ul style="list-style-type: none"> ●より働きやすい職場環境を構築するため、職員の勤務条件や福利厚生制度などを整備します。 ●良好な職場環境づくりの重要性を職員一人一人が認識し、互いの立場を理解し、認め合う意識を醸成します。 ●長時間労働の削減や生産性の高い労働を目指す「働き方改革」を推進します。
	人事課			
④				
⑤				
⑥				

8. その他の取組（上記の取組方針以外の取組状況）

<ul style="list-style-type: none"> ●メンタルヘルス向上のため専門医との新たな連携構築に向けて検討を行い、令和元年度から専門医の定期的な来庁により、メンタルヘルス相談業務の充実を図れるようにしました。

9. 施策の方針（取組の優先順位や、重点化・見直しを図るもの等、施策の方向性）

<ul style="list-style-type: none"> ●人材育成体系基本計画に基づき、人材育成の4つの取り組みを推進するとともに、戦略的な人材育成を推進し、階層別研修や専門研修を多く実施することで、「自ら考え行動し、チャレンジ精神を持って取り組む、市民から信頼される職員」の育成に取り組みます。 1. 職場全体での教育体制の整備：職員のスキル形成を図るため組織的に人材育成体系を整備して、効果的な職員の学びの機会を提供します。 2. 仕事への意欲・モチベーションの向上：体系的な育成計画により、知識やスキルが向上することにより、仕事がスムーズになり、意欲・モチベーションの向上につなげます。 3. キャリアアップの支援：スキルアップを続けながら仕事を続けたい職員への明確なキャリアイメージを描く方法やモデルケースを展開する仕組みを作ります。 4. 多様な働き方の推進：ワークライフバランスや多様な価値観を理解するための学習機会を増やし、より多くの人材が活躍できる職場環境の実現につなげます。

10. 施策の評価

施策の進捗度	進捗度の判断理由
普通	施策は概ね計画どおりに推進されている。なお、新型コロナウイルス感染症拡大が施策の推進に大きく影響しているが、今後もこれまでと同様に、職員の育成とスキルアップを推進していかなければならない。