

施策評価シート（平成30年度成果）

1. 施策の概要

基本施策名	5-1-1	人権が尊重された差別のない社会の実現	施策責任者	企画部長 今城 崇光
目指す姿	一人一人が人権問題を自分自身の問題と受け止め、日常生活において学習を深めるとともに、より多くの人々が問題意識を持ち、全ての人の人権が尊重された差別のないまちを目指します。			
関係課	人権施策推進課、教育総務課、生涯学習課	個別計画	人権施策基本方針、教育大綱、生涯学習推進計画、男女共同参画推進プラン	

2. 市民意識調査の結果

年度	重要度	重要度順位	満足度	満足度順位	市民意識の傾向（市民ニーズの分析）
H30	1.4	36/40位	30.0	11/40位	●人権施策の取組に対し、満足率が40.5%と前年度調査時より3.4%の増加となっており、（出典：H30市民意識調査） ●人権映画会・講演会でのアンケート結果から、人権について分かりやすく、幅広い年代に理解できる内容が必要とされています。 ●男女の役割意識について、妻が家庭を守るべきという考えに対し、16.2%と前年度調査時より▲7.7%という結果が出ています。（出典：H30市民意識調査）
H29	1.7	40/40位	30.4	8/40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	人権映画会・講演会への参加延べ人数	人	実績	729	761				800	
			達成率(%)	91.1	95.1					
②	人権施策の取組に対して満足と感じている市民の割合	%	実績	37.1	40.5				50	
			達成率(%)	74.2	81.0					
③	いじめはどんなことがあってもいけないと考える児童の割合	%	実績	97.3	97.4				100	全国（H30）96.8%
			達成率(%)	97.3	97.4					
④	いじめはどんなことがあってもいけないと考える生徒の割合	%	実績	94.5	96.6				100	全国（H30）95.5%
			達成率(%)	94.5	96.6					
⑤	女性は家庭を守るべきと考える市民の割合	%	実績	23.9	16.2				12	
			達成率(%)	199.1	135.0					

4. 成果指標の分析（成果指標のNo.と対応）

- ①人権映画会・人権講演会への参加人数については、映画及び講師の知名度、また開催時の天候等に左右されるため、単純に過年度実績と比較が困難です。
- ②人権施策の取組に対する満足度が向上した要因は、人権教育・啓発の推進により市民の関心度が向上した成果であると考えられます。
- ③いじめはどんなことがあってもいけないと考える児童の割合は全国平均を上回っており人権教育の推進に努めた成果といえます。
- ④いじめはどんなことがあってもいけないと考える生徒の割合は全国平均を上回っており人権教育の推進に努めた成果といえます。
- ⑤固定的な性別役割分担意識の割合が前年度より減少しているが、未だに根強く残っていることが考えられることから、男女が協力しながら、仕事と生活の調和を保つことができるよう取組みが必要です。

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）

- 人権3法（障害者差別解消法、ヘイトスピーチ解消法、部落差別解消推進法）が施行され、引き続き人権教育や人権啓発に積極的に取り組み、すべての人の人権が尊重される差別のない社会の実現が図れるよう求められています。
- インターネットを悪用した人権侵害が増加しているため、インターネット上における人権侵害を早期に発見するモニタリング事業を、県においても令和元年度から取り組んでいきます。また、紀の川市においても同様にモニタリング体制の構築をめざし取り組みました。

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●）

- ◎新たな法律の施行や改正に伴う人権尊重への取組の強化が必要です。
- ◎市民一人一人の人権意識のさらなる高揚を図る必要があります。
- ◎複雑化・多様化する人権課題への対策や相談体制の構築が必要です。
- インターネットを悪用した人権侵害の疑いのある事案について、迅速な対応が必要です。
- ◎庁内各部署が主体的に取り組むだけでなく、関連各部署が連携して人権教育・啓発を推進する体制づくりが必要です。

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	人権啓発と相談体制の充実	●人権映画会や講演会などの機会を通して、市民の人権意識の高揚を図るための取組を推進しました。 ●人権擁護委員や関係機関との連携を図り、さまざまな人権課題に対応できる相談体制に取り組んでいます。	普通	●今後も市民の人権意識の高揚を図るため、人権映画会や講演会などの取組を中心に幅広い世代を対象とした取組を推進します。 ●インターネットを悪用した人権侵害が発見された場合は、迅速に対応します。 ●人権施策基本方針の改定に向け、人権に関する市民意識調査を実施し、市民意識の状況やニーズ等を把握します。
	人権施策推進課			
②	人権教育の推進	●人権啓発ポスター・人権標語を募集し、また冊子と啓発物資を作成し、啓発に努めた。 ●人権学習講座・保護者学級を開催した。 ●各学校で小・中学生を対象とした人権教育の授業を実施しており、全教職員を対象とした人権教育研修会も実施しています。	普通	●児童をはじめ市民の人権意識の高揚に努めていくため、あらゆる角度から人権の大切さを継続して学習する機会を提供していきます。 ●小・中学校では、学校生活のあらゆる場を通して、個々の児童生徒の自尊感情を高め、他者を尊重し人権に関する知識を深め豊かな感性を育む教育やコミュニケーション能力を身につける教育を推進します。
	教育総務課・生涯学習課			
③	男女共同参画社会の推進	●女性が自己の能力を伸ばし、発揮できる機会を平等に得られるように取り組みました。 ●街頭啓発活動を行い、市民の男女共同参画に関する意識の向上を図りました。	普通	●男女の人権が尊重され、男女が共に個性と能力を発揮し、いきいきと安心して生活できるように男女共同参画推進プランに基づき、取組を継続します。
	人権施策推進課			
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"> ●人権施策基本方針に基づき、各種施策の継続実施・推進に努めます。 ●紀の川市の人権施策の基本的な方向性について、あらためて研究・検討をするため、人権施策基本方針の2次改定に向けた市民意識調査を実施します。 ●インターネットを悪用した人権侵害の疑いのある事案については、迅速な対応を行います。 ●人権講座・保護者学級などの開催を通じて人権教育を推進します。 ●小・中学校をはじめ、幅広い世代を対象に、様々な機会を通じて、他者を尊重し、人権に関する知識を深め、豊かな感性を育む取組を推進します。 ●男女共同参画の推進については、第2次紀の川市男女共同参画推進プランに基づき、ともに参画し、一人ひとりが輝く男女共同参画のまちづくりを推進する事業に取り組みます。 ●平成28年に施行された人権3法について、広く市民に周知、啓発する取組を進めていきます。
--

10. 施策の評価

施策の進捗度	進捗度の判断理由
普通	人権施策の取組に関して、市民意識調査では満足と感じている市民の割合が40.5%で、昨年度から3.4ポイント増加したが、満足度の順位は昨年度の8位から11位へと順位を落としている状況であるが、平成30年度における施策の進捗度は取組みの状況から普通と判断しています。 なお今後も、現在の取組を継続的に実施することにより、目標の達成に努めていきます。

施策評価シート（平成30年度成果）

1. 施策の概要

基本施策名	5-2-1 地域自治・地域コミュニティの充実	施策責任者	企画部長 今城 崇光
目指す姿	市民が地域の活動に積極的に参加し、市民相互の親睦を深めて信頼関係を築き、人と人との絆を強め、地域が元気で住みよいまちを目指します。		
関係課	地域創生課、総務課	個別計画	協働によるまちづくりの指針

2. 市民意識調査の結果

年度	重要度	重要度順位	満足度	満足度順位	市民意識の傾向（市民ニーズの分析）
H30	1.4	36/40位	21.5	17/40位	●コミュニティ活動への参加について、回答全体では、「参加している」と回答した人が53.0%、「参加していない」が45.5%となっています。【H30市民意識調査】 ●ここ1年のボランティア活動経験の有無のうち地域活動について、回答者全体では「1回から2回」と回答した人が33.4%、「参加したいができなかった」が33.0%、「参加するつもりはない」が19.6%、「3回以上」が10.9%と続いています。【H30市民意識調査】
H29	6.1	25/40位	16.8	23/40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	自治会加入率	%	実績	76.4	75.4				80	岩出市 71.2% (H28.3.31)
			達成率 (%)	95.5	94.2					
②	自治会やコミュニティ活動に参加した市民の割合	%	実績	51.3	53.0				60	
			達成率 (%)	85.5	88.3					
③	地域コミュニティの活性化に対して満足と感じている市民の割合	%	実績	32.1	36.1				40	
			達成率 (%)	80.2	90.2					
④	花いっぱい運動への参加団体数	団体	実績	31	29				35	
			達成率 (%)	88.5	82.8					
⑤	認証NPO団体数	団体	実績	17	19				30	橋本市 22団体 (H30.7.23)
			達成率 (%)	56.6	63.3					

4. 成果指標の分析（成果指標のNo.と対応）

- ①近年、地域コミュニティを取り巻く社会情勢や環境も変化し、住民の価値観の多様化や地域に対する関心の希薄化など、自治会活動への参加を敬遠する世帯が増えている。また、少子高齢化、人口減少のほか、世帯分離等のケースが増え、総世帯数の増加も自治会加入率低下の要因と思われる。
- ②自治会やコミュニティ活動に参加した市民の割合を年代別にみると高齢層の参加が高い一方で、若年層、特に20代の参加割合は低い状況となっている。
- ③地域コミュニティの活性化に対して満足と感じている市民の割合は、平成29年度より4%増加しているが、引き続き市民が地域の活動に参加しやすい組織づくり、また連携しながら取り組みを進められる地域活動の育成を図る必要があります。
- ④花いっぱい運動への参加団体数は、増加傾向にありますが、平成30年度は支所庁舎解体の影響で、一時的に減りました。
- ⑤認証NPO法人数は、増加傾向にあります。

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）

- 自治会は最も身近な住民自治組織であり、地域の抱える問題や課題に対し、組織的に対応する力を有しています。防災・防犯、福祉や教育、環境など多様な分野で抱えている問題を解決するとともに、行政連絡業務や広報活動、日頃からの親睦や交流など自主的な活動を通し、地域づくりや地域運営を担っています。
- 近年、少子高齢化や人口減少など地域コミュニティを取り巻く社会情勢や環境も変化し、住民の価値観の多様化や地域に対する関心の希薄化など、自治会活動への参加を敬遠する世帯が増えています。本市においても、平成18年4月に87.3%であった自治会加入率は、平成30年4月には75.4%（平成29年4月76.4%）まで低下し、今後もさらに低下することが懸念されます。
- 長年にわたり活動してきた花いっぱい運動の活動団体では、参加者の高齢化の影響もあり活動を休止するケースも見受けられる状況です。

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●）

- ◎自治会への加入促進をさらに強化する必要があります。
- ◎自治会での活動をはじめとした地域コミュニティ活動の活性化が必要です。
- ◎市民活動団体などに対する活動支援や連携による取組の強化を図る必要があります。
- 地域コミュニティ活動が活発に進められていないケースも見受けられ、今後、市民が参加しやすい組織づくり、連携しながら取組を進められる地域活動団体の育成について、市民と連携を図り、取り組む必要があります。

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	自治会の活性化支援	<ul style="list-style-type: none"> ●集会所の新築、改修工事等に対して支援を行い、整備が図られました。 ●自治会への各種活動に対する補助金については、コミュニティ活動への支援として有効に機能しています。 ●自治会加入促進の取組として、転入者等を対象とした啓発活動に取り組みました。また、自治連絡協議会と協働で作成した「自治会加入促進マニュアル及びチラシ」は、自治会で利活用されています。 	普通	<ul style="list-style-type: none"> ●引き続き自治連絡協議会と連携し、自治会加入促進の啓発活動に取り組みます。 ●自治会の活動拠点となる集会所の改修や備品の整備に対して支援します。
	総務課			
②	地域コミュニティ活動の推進・活性化	<ul style="list-style-type: none"> ●紀の川市内におけるNPO法人、市民活動団体には会議や打合せをする場所として、市民協働スペースや、コミュニティセンターなどの会議室の貸し出しや、活動に必要な書類や行事に必要なチラシ等を印刷できるように印刷機の無料貸し出しをするなど活動支援を行っています。 	普通	<ul style="list-style-type: none"> ●これまでの取り組みを一層充実させ、地域コミュニティ活動の活性化を図ります。また相談業務、団体同士の交流の場設定にも取り組みます。 ●現在取り組んでいる団体の活動状況や内容などを広報紙やSNSを通じて広く市民に周知していくことで活性化につなげます。 ●業務の一層の効率化を図るためボランティア活動に関係する団体等への業務委託についても検討していきます。
	地域創生課			
③				
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"> ●地域のコミュニティ活動が活発に進められる基盤づくりを目標に、市民が地域活動に参加し易い体制、組織作りや地域活動団体育成について市民と連携を図り取り組みます。 ●NPOをはじめとした市民活動団体の実態と活動の把握について、県NPOサポートセンター等と連携に努め、活動内容の紹介や必要とする支援の研究に努めていきます。

10. 施策の評価

施策の進捗度	進捗度の判断理由
普通	NPOをはじめとした市民活動団体に対する支援においては、県NPOサポートセンター等、他の機関との連携に努めるなど、活動の推進や活性化に向けた課題もありますが、自治会の各種活動に対する交付金事業については地域コミュニティ活動への支援として有効に機能しており、また自治連絡協議会や関係機関と連携し、自治会加入促進の啓発活動実施など、現行の取り組み状況から施策の進捗度は普通と判断しました。

施策評価シート（平成30年度成果）

1. 施策の概要

基本施策名	5-2-2 地域の活性化と移住・定住環境の充実	施策責任者	企画部長 今城 崇光
目指す姿	市民、地域、大学、事業者などの協力により、移住・定住につながる環境づくりを行い、活力ある地域を実現し、いきいきと暮らし続けることができるまちを目指します。		
関係課	地域創生課	個別計画	まち・ひと・しごと創生総合戦略

2. 市民意識調査の結果

年度	重要度	重要度順位	満足度	満足度順位	市民意識の傾向（市民ニーズの分析）
H30	2.2	30/40位	-5.7	34/40位	●平成30年度の市民意識調査では重要度、満足度ともに30位程度と低いことから、事業を継続しつつ、今後の市民意識の傾向を見定めていきます。
H29	22	6/40位	-24.3	40/40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	近畿大学との連携事業数	件	実績	18	19				100	
			達成率 (%)	18.0	19.0					
②	わかやま空き家バンクへの登録物件数	件	実績	4	2				40	
			達成率 (%)	10.0	5.0					
③	ワンストップ窓口を活用した移住相談件数	件	実績	94	107				150	
			達成率 (%)	62.6	71.3					
④	ふるさと納税による寄付件数	件	実績	2378	2344				4000	橋本市 8,238件 (H30.3.31)
			達成率 (%)	59.4	58.6					
⑤	ふるさと納税額	千円	実績	60548	58064				100000	橋本市 134,642千円 (H30.3.31)
			達成率 (%)	60.5	58.0					

4. 成果指標の分析（成果指標のNo.と対応）

- ①近畿大学との協定による連携事業数はまだ少なく、両者の特性を生かした事業を採る必要があります。
 ②わかやま空き家バンクへの登録物件数について募集を行っていますが、移住に適した物件が少なく件数が伸びていません。
 ③移住定住に係る相談は、年々増加傾向にあります。
 ④ふるさと納税の寄付件数は、全国的な取り組みの増加から、相対的に減少傾向にあります。
 ⑤ふるさと納税額は、平成28年度をピークに減少傾向にあります。

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）

- 平成28年度に近畿大学生物理工学部と活力ある地域社会の形成と発展、教育・研究の振興及び人材育成を目的に包括連携に関する協定を締結し、地域活性化に資する取り組みを進めていますが、今後も双方の特性を生かす事業の研究・検討が必要です。
 ●ふるさと納税については、令和元年6月から制度が厳格化され、返礼品は寄付額の3割以内とすることや、地域の特産品に限定することなどが規制内容となっており、寄付額の推移に注意が必要です。
 ●全国的に見ても若年層の移住希望者が多いが、いわゆる「田舎暮らし」から「地方都市での生活」へと傾向が変わってきています。また、国の制度で首都圏の人口一極集中の是正や地方の担い手不足の解消を目的に東京圏から地方への移住者の支援策を設けています。

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●）

- ◎若者ととも地域を盛り上げるため、大学とのさらなる連携強化が必要です。
 ◎移住・定住促進のきっかけとなる取り組みのより一層の充実が必要です。
 ◎地域活性化のため返礼品を充実させるなど、ふるさと納税の充実が必要です。

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	大学との連携推進	●近畿大学生物理工学部と包括連携協定を平成28年度に結び、地域の特性を生かし、豊かで活力ある地域社会の形成と発展、教育・研究の振興及び人材育成を目的とした取組みについて、連携して検討しています。	低い	●将来を見据えた連携を図る上で、双方の長所を生かせる方法へと方針を変えて実施するため、大学内でアンケートを実施し、その集約、検証結果をもとに今後の連携のあり方についても、近畿大学の要望を汲みながら、検討していきます。
	地域創生課			
②	移住定住支援策の充実	●和歌山県が指定する移住推進市町村（地域）に市の4地域が加入し、移住定住に向けた活動を進めています。 ●地域おこし協力隊が、フルーツツーリズム推進のサポートを中心に地域活動に積極的に取り組んでいます。	普通	●和歌山県や関係機関と協力し、わかやま空家バンクの登録件数の増加に向けて、広報活動や情報収集の強化を図るとともに、国や県の制度を活用し移住定住の増加に繋がる支援策を推進します。
	地域創生課			
③	出会いの場の創出支援	●未婚の男女に市内での結婚の機運を高め、市への定住を促すため、若者に出会いの場の提供を行っています。	普通	●市内各商工会や市内事業者と連携し、さまざまな手法で若者の出会いの場の創出に取り組みます。
	地域創生課			
④	ふるさと納税の推進	●ふるさと納税について、平成28年1月から業者委託を行い、インターネットを利用した仕組みを採用し、寄付金の募集と返礼品の送付を行っています。	普通	●市の豊富な地域資源を返礼品として活用し、自主財源の確保を目的に、ふるさと納税による寄付額の増加に努めます。また返礼品の送付が、地域の活性化につながるような取り組みにも配慮していきます。 ●インターネットの窓口となるポータルサイトの充実・追加についても推進していきます。
	地域創生課			
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"> ●結婚新生活補助事業として、家賃や物件購入費などの助成を行い、市内での新生活を応援する取組みを平成29年度から継続して実施しています。 ●地域住民のサービス向上を図るため、市が委託を受けて細野簡易郵便局を運営しています。

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）

<ul style="list-style-type: none"> ・大学連携では近畿大学生物理工学部において実施するアンケートについて、大学側の研究テーマとなる利点を生かし実施する方法に早急に取り組み、大学側のニーズと地域のニーズの状態を十分に検証し、地域活性化に必要な取り組みの検討を推進します。 ・移住定住の支援については、和歌山県や関係機関と協力し、わかやま空家バンク登録件数の増加に向け、広報活動や地域の情報収集を強化し、移住定住の増加につながる取り組みを推進します。 ・移住定住支援策と人口減少抑制対策の有機的な連動を研究していく必要性があり、他の関係する部署とソフト面、ハード面の取組みにおいて十分な連携を図り、地域の活性化と移住定住環境の充実を目指していきます。 ・ふるさと納税については、市の豊富な地域資源を返礼品として活用し、寄付額の増額に努めます。また自主財源の確保に加え、地域の活性化につながる取り組みについても推進します。 ・結婚新生活支援事業については、令和元年度が事業の3年目となり、事業を検証のうえ事業実施の有無を含め、新たな取組みの検討を進めていきます。
--

10. 施策の評価

施策の進捗度	進捗度の判断理由
低い	人口減少抑制対策として、移住定住施策を推進する必要性もあり、既存の取組みに加え、他の関係部署と連携を図り、ニーズの把握や対策を推進するために検討・改善が必要な課題も多く、今後も事業成果について客観的な検証に努め、成果に結びつける必要があります。 現行の取組みには、新たな取組みも多いのですが、成果指標全般から判断すれば、進捗率は低いと判断しました。

施策評価シート（平成30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、必要な情報を必要な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	重要度順位	満足度	満足度順位	市民意識の傾向（市民ニーズの分析）
H30	0.6	40/40位	27.9	13/40位	<ul style="list-style-type: none"> ●「市政情報の発信と適正な情報管理」という意識調査であり、重要度は低く、満足度は普通であるという結果です。 ●30歳以上の方の8割以上は、広報紙を1番の行政情報源としています。 ●行政情報を閲覧や広報紙以外の配布文書によって知る方は、約4割です。 ●行政情報を人から聞いて知る方は、5人に1人の割合でいます。口コミ効果も大きいことを示しています。 ●市民意識の重要度としては、かなりの下位で推移しています。
H29	2.1	38/40位	16.5	25/40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	ホームページ（トップページ）への年間アクセス数	件	実績	557006	629106				600000	
			達成率(%)	92.8	104.8					
②	市の情報を広く市内外に発信でき、必要な情報を必要な時に入手できると感じている市民の割合	%	実績	33.2	43.7				50	
			達成率(%)	66.4	87.4					
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	%	実績	22.9	22.0				50	
			達成率(%)	45.8	44.0					
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				200位以内	2018調査 岩出市913位／和歌山市174位／橋本市894位
			達成率(%)							
⑤	メール配信登録者数	人	実績	3052	3504				3900	
			達成率(%)	78.2	89.8					

4. 成果指標の分析（成果指標のNo.と対応）

- ①スマートフォンなどから市ホームページを閲覧しやすいようにリニューアルし、またフェイスブックからも市ホームページに誘導できるようにしました。利便性の向上に努めた結果、年々アクセス数が増加しています。
- ②8割以上の方が市政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、市民意識調査結果による満足度合いも平成29年度から約11%増加し27.9%となりました。しかし、市民意識の重要度の低さから、その数値は決して高い値ではないと感じています。情報を広く市内外に提供することが最大の目的と考え、重点指標とします。したがって引き続き情報の質の向上と情報提供媒体の充実に努力する必要があります。
- ③「よく反映されている」が1.6%、「ある程度反映されている」が20.4%です。しかし「わからない」とした方が45.5%と最も多く、市政に対する関心の低さがあらわれています。
- ④市の魅力を市内外に発信するシティプロモーションによる成果指標数値で、H29年度数値（地域ブランド調査2017）から110位、順位を下げました。
- ⑤登録者数は少しずつ増加していますが、情報の量、質を充実化することにより年間100件増を目標設定しました。

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）

- 広報紙は、魅力ある紙面づくりに努めており、毎年、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。2018(H30)年度実施の市民意識調査では、市政情報の入手方法については広報紙が84.2%と最も多く、市民にとっては身近な情報収集方法となっています。
- 市ホームページは、2014（平成26）年4月に全面的にリニューアルし、機能充実・操作方法の向上を図りました。またスマートフォンから閲覧を容易にし、フェイスブックから市ホームページに誘導することで、アクセス数が増加しています。今やスマートフォンは、10人中6人の方が所持しています（総務省30情報通信白書）が、市のホームページ等で情報を得る方は全体の約7%です。
- 認知度（魅力度）は未だ低いところですが、関西圏や都市部でのプロモーションを行い、交流人口の増加につなげるためのPR事業を続けていきます。

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さら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、開示請求事務の効率化と職員の能力向上が必要です。
- 都市部でのプロモーションに加え、近隣市町のターゲット層にも市のPRを積極的に行い、移住へのきっかけとなるようなプロモーションが必要です。

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。 ●広報紙は読み易く親しみやすい紙面づくりに取り組んだ結果、4年連続、通算11度目の県広報コンクール「広報紙の部」で第1位を受賞しました。 ●市ホームページ、フェイスブックなどのWEB媒体も活用しながら、まちの魅力を市の内外に向け発信しました。 	普通	<ul style="list-style-type: none"> ●広報紙は市民に読みやすく、親しみのある紙面づくりに引き続き取り組みます。新規事業として、広報編集用PCの更新やソフトウェアの購入等を行います。 ●市ホームページやフェイスブックなどの情報拡散力の高いWEB媒体を活用した情報発信を強化します。新規事業として、動画での広報を行う準備をします。 ●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。新規事業として広報広聴班職員の技術向上のために研修を受講します。また一般職員対象に研修を実施します。
	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、迅速且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"> ●市が持つ多くの地域資源を生かした戦略的なPR、情報発信を行う計画としてシティプロモーション戦略を平成29年3月に策定しました。 ●平成30年度はネクストラップやノベルティの作成、トラベルガールズフェスタへの出展、ワークショップ「魅力発掘×きのかわママ」の開催、PR動画の作成、メディアキャラバンやプレスリリース、メディアとのタイアップ企画などを行いました。 	普通	<ul style="list-style-type: none"> ●シティプロモーションの推進体制の構築、インナープロモーションへの取り組みやメディアを活用した取り組みに加え、移住定住事業、ふるさと納税等を連携させて効果的にPRしていきます。 ●令和元年度までの地方創生推進交付金を活用した事業が終了した後の取り組み内容の検討を進めます。 ●DMO組織（一般社団法人 紀の川フルーツ観光局）等との連携強化に、引き続き取り組みます。
	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、マイナンバー法の施行の際、情報公開条例及び個人情報の保護に関する条例、その他規則等の見直しを行い、制度の明確化を図りました。 	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）

<p>①市民（難視聴エリア）の市内における情報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、通信・情報サービスを安定的に提供しています。</p>

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）

<p>基本施策の総括として、市民意識調査では「満足度」が高く「重要度」が低く、また事務事業評価の方向性や、成果とコストの方向性からも、現状を維持します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●広報活動の充実 発信する情報の質の向上と、広報紙・市ホームページ・フェイスブックなどを中心とした情報提供媒体の充実を図ります。市民が市政に興味を持ち、参加してもらえるような広報活動を推進します。令和2年度から3年間かけて、広報編集環境の整備を年次的に行います。広報に携わる職員の技能向上を図ります。 ●シティプロモーションの推進 フルーツなどの地域資源を活用し、市の認知度アップやイメージアップを図るための効果的な情報発信・提供を推進します。また、市役所内のプロモーション事業の連携や、外部との連携を図り、一体的に推進します。ただし、令和元年度で4年間のアクションプランが終了するため、令和2年度は事業内容を見直します。 ●広聴活動の充実 市民意識調査や、市民からの直接の意見や要望など様々な意見を集約し、市政に反映できるよう広聴活動を充実します。 ●情報公開の推進と個人情報の適正な管理 市民の知る権利を保障し、公正で開かれた市政を実現するため、情報公開を総合的に推進します。また、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。情報公開・個人情報保護制度の適正な運用を図るため、職員を育成します。
--

10. 施策の評価

施策の進捗度	進捗度の判断理由
普通	<p>①の指標である「市ホームページ（トップページ）への年間アクセス数」では、平成29年度から平成30年度にかけて7万件以上増加し、目標値の60万件を達成しています。引き続き目標値が達成できるように、各種広報媒体を活用してゆく必要があります。その他の成果指標についても、③の意見や要望が市政に反映されていると感じるという割合が横ばいですが、②の市情報についての満足度や、⑤のメール配信登録者数は、目標値に向かって順調に推移しています。ただし、市の魅力度については、目標値から、大きく順位を落としています。よって、総合的には施策の進捗度としては「普通」としています。</p>

施策評価シート（平成30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 今城 崇光
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	重要度順位	満足度	満足度順位	市民意識の傾向（市民ニーズの分析）
H30	2.2	30/40位	-2.2	32/40位	●平成30年度の市民意識調査では、健全な財政運営の確立に係る取り組みに関する満足度として、「どちらともいえない」が38.5%と最も多く、「わからない」が26.3%、「やや不満」が10.7%、「まあ満足」が15.4%、「不満」が7.3%、「無効回答」が0.8%、「満足」が1.0%となり、平成29年度の結果とほぼ同じ水準の結果となっています。また、重要度として、低い施策であると考えていることがわかります。
H29	5.5	27/40位	-10.7	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	受益者負担比率（前年度）	%	実績	4.02	4.13				4.5	岩出市（H29）3.52%
			達成率（%）	89.3	91.7					
②	積立基金現在高比率	%	実績	58.4	62.5				45%以上を確保	類似団体（H29）65.1%
			達成率（%）							
③	経常収支比率	%	実績	93.1	91.6				92%以下	類似団体（H29）91.5%
			達成率（%）							
④	市税収納率	%	実績	95.2	95.8				95	和歌山県平均（H29）96.5%
			達成率（%）	100.2	100.8					
⑤	財政力指数（3ヶ年平均）	—	実績	0.404	0.398				0.403	類似団体（H29）0.51
			達成率（%）	100.2	98.7					

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、使用料・手数料収益が低い水準であるため横ばいの状況にあります。
 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てんなどに基金を活用しますが、平成30年度は増加（良好）傾向にあります。
 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、人件費や公債費などの減少や各種行政改革による経費削減により数値が増減し、平成30年度は減少（良好）傾向にあります。
 ④市税収納率（現年課税分・滞納繰越分）は、毎年最高率を更新し目標に達している。
 ⑤財政力指数は、人口減少に伴う市税等の自主財源比率が低い要因などにより、やや悪化傾向にあり、市の財政力が低下している状況にあります。

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）

●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ています。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ました。
 ●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ます。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ます。
 ●滞納整理対策の強化に取り組み収納率を向上させています。今後も市税以外の市債権についても適切な滞納整理を実施していく必要があります。
 ●令和元年度よりスマホ決済を新たに導入の予定であり、今後キャッシュレス化が進むことが予想されることから、QRコード決済等の新しい納付方法の導入についても検討が必要です。

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●）

◎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す。
 ◎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ります。
 ◎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ります。
 ◎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ります。

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	財政計画に基づいた計画的な財政運営	<ul style="list-style-type: none"> ●財政計画（平成27年度～平成29年度）に基づく、経常一般財源の削減の実施により、財政収支見通しは良化しました。また、更なる財政健全化に向けた新たな財政計画（平成30年度～令和4年度）を策定し、財源確保の取り組みを進めています。 ●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ます。 		<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います。 ●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します。
	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27年度～平成29年度）の計画期間中には、経常一般財源の削減策として、公共施設の統廃合、電気調達方法の見直しなどによる維持管理コストの縮減、また歳入の確保策として、ごみ処理手数料の改定、ふるさとまちづくり寄附金制度の充実などにより、財政収支見通しは良化しました。 ●市税以外の市債権について、滞納整理を行うための課題を調査し、各債権の所管課とその課題の解決に向けて検討・協議を行っています。 ●市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取り組んでいます。 		<ul style="list-style-type: none"> ●財政計画（平成30年度～令和4年度）に掲げる財源確保の取り組み策として、○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、○補助制度の見直し、○特別会計への繰出金の適正化に取り組めます。 ●市税以外の市債権の内、強制徴収公債権（後期高齢者医療保険料など）の滞納案件の移管手続き方法の整備と移管後の滞納処分について、適切に取り組めます。 ●市・県民税の特別徴収の徹底を継続し取り組めます。
	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の指導、情報提供を行いました。 ●迅速かつ適正な会計処理を行っています。 ●市にとって確実かつ有利な方法での公金の管理・運用を行うための情報収集して実際に公共債による運用を実施しています。 		<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、時系列を重視した適切な会計処理を推進します。 ●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・研究を行い積極的な資金の運用を行います。
	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（平成30～令和4年度）に基づき、健全な財政基盤の確立に取り組めます。 ●受益者負担の適正化を図るため、使用料、手数料の適切な設定、施設使用料の減免運用の見直しに取り組めます。 ●公債権、私債権に係る債権管理について、担当課において実務に沿ったマニュアルを作成し、適正な対応、処理に努めます。 ●公金の管理・運用において、最も確実かつ有利な基金運用を積極的に推し進めていきます。 ●地方税共通納税システム導入に係る適正な運用を行うための整備を進めます。 ●クレジットカード決済やスマートフォンによる納付手段の拡充により、納付しやすい環境整備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	将来的に健全な財政基盤を確立するため、財政計画（平成30～令和4年度）に掲げた方針に対し、現在の着実な取組みを今後も継続し、数値目標の達成を図るとともに、既存事業の成果を十分に検証し、今後も成果志向型の行政経営を進めていく必要がありますが、施策の進捗度においては、成果指標の受益者負担比率、積立基金現在高比率、市税収納率が目標値達成に向けた取組みの成果が表れてきており、普通と判断しました。

施策評価シート（平成30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 今城 崇光
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、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

2. 市民意識調査の結果

年度	重要度	重要度順位	満足度	満足度順位	市民意識の傾向（市民ニーズの分析）
H30	0.8	39/40位	-8.9	35/40位	●市政に対する要望の反映について、わからないが45.5%と最も多く、あまり反映されていないが22.5%となっており、なかでも、20代のわからないが59.7%と最も高くなっており、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、重要度とも昨年度同様低くなっています。
H29	5.5	27/40位	-10.7	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	21.4				100	
			達成率(%)		21.4					
②	マイナンバーカード交付率	%	実績	7.7	8.7				25	県全体 (H31.3) 9.9%
			達成率(%)	30.8	34.8					
③	窓口サービスの満足度	%	実績	64.8	53.9				100	
			達成率(%)	64.8	53.9					
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				0	
			達成率(%)							
⑤	効果的に除却する施設数	件	実績	1	2				11	
			達成率(%)	9.0	18.1					

4. 成果指標の分析（成果指標のNo.と対応）

- ①平成30年度からの計画であるため、各施策とも進捗率は低い状況です。
 ②マイナンバーカードは、マイナンバーの確認、所得税の電子申告、本人確認書類、住民票の写し等のコンビニ交付に利用できますが、まだ意欲的なカード取得には至っていないと考えられます。
 ③満足度は53.9%、不満足度は11.7%となっています。満足度、不満足度とも昨年度より下がっています。さらなる窓口サービスの向上に向け取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に基づく除却件数を指標にあげていますが、今後更なる個々の施設の方向性を整理し総量を縮減することが必要です。（平成29年度：旧那賀支所、平成30年度：旧桃山支所、調月保育所、平成31年度：宮ノ前市営住宅、令和2年度予定：長田保育所、川原保育所、竜門保育所、鞆淵保育所、那賀斎場、桃山小学校、桃山中学校）

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）

- 少子高齢化と人口減少が進行していく状況において、本市の将来像である「人が行き交い 自然の恵みあふれる 住みよいまち」の実現に向けて、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、限りある人員、財源を優先的に配分し、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。
- 施設の老朽化や耐震化対策が必要な施設が数多くあり、また、社会環境の変化や少子高齢化の進展に伴い施設の役割や利用需要も変化しているため、「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ことが必要です。
- 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。
- 証明書の日曜予約発行サービスは、住民票の写し・印鑑登録証明書・各種税証明書について平日に電話予約をいただいた上で日曜日に証明書を交付しています。
- 無料法律相談は、予約開始から数分で相談件数枠が埋まっています。

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。
- ◎マイナンバーカードの交付率向上に向けた対策が必要です。
- 公共施設マネジメント計画において、従来と同じ水準で公共施設への投資を継続することが困難な財政状況下にあること、また市民ニーズ等をふまえた施設機能の見直しや充実を図るため、施設保有量の最適化（総量縮減）に関する必要性を市民に十分な理解を得るための機会づくりと、準備に必要な体制整備が必要です。
- 市有財産の把握と管理を引き続き適正に行うことが必要です。
- 無料法律相談は、より多くの市民が相談を受けられる対策が必要です。

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、行政評価システムを導入し、庁内への浸透を図るために研修を実施しました。また、行政評価結果の活用方法について、市議会議員に説明を行いました。 ●広域的で効率的な行政サービスの提供に向けて、和歌山市、海南市、岩出市、紀美野町と広域連携事業に関する協議を行いました。 	普通	<ul style="list-style-type: none"> ●市民意識調査を継続して実施し、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。 ●行政課題の解決に向けた「データ分析活用研修」を実施します。 ●地図情報の一元化により、事務の効率化や市民サービスの向上を図るため、統合型地図情報システムの導入を検討します。 ●広域的で効率的な行政サービスの提供に向けて、和歌山市、海南市、岩出市、紀美野町と広域連携事業に関する協議を継続して行います。
	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、平成30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組みを実施しました。 ●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に向けて、対象業務の洗出しを行いました。 	普通	<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、令和元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組みを実施します。 ●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、洗出した対象業務について導入を進めます。 ●コスト削減の観点から電力の調達方法を見直します。
	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"> ●平成28年3月に公共施設等総合管理計画を策定し、公共施設の現状と今後の方向性をホームページで公表し市民の理解を深めるための啓発を行いました。 ●市の公共施設の最適配置と適正な財政措置を図るために、全庁横断的な組織体制の中心的役割を担うべく、平成30年度に公共施設マネジメント課を新設し問題意識の共有や所管を超えた調整を行い、必要な予算対応を行いました。 ●市有財産の適正な把握と管理を行うために、市有財産の管理台帳整備を行いました。 	低い	<ul style="list-style-type: none"> ●施設を計画的に更新・維持管理を行い、今後の人口規模に適した施設保有量を算定し、市の公共施設の最適配置を実現するために、令和元年度～3年度にかけて公共施設マネジメント実施計画策定を進めます。具体的には、建物劣化診断・自主点検、個別施設計画の策定、公共施設マネジメントシステムの導入、総合管理計画の策定を行います。 ●市有財産の適正な把握と管理を引き続き行い、処分可能な資産は売却できるよう条件整備を進めます。 ●市有財産の適正な管理並びに公共施設マネジメントを効果的に推進するための体制整備を検討します。 ●指定管理者制度導入基本方針に基づき運用を始めるよう関係課と協議を進めます。
	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だいた上で、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、平成22年度よりそれまでの年6回（30件）から年12回（60件）に拡充しました。 	普通	<ul style="list-style-type: none"> ●証明書について、支所・出張所での交付、本庁での日曜予約サービスでの交付、コンビニでの交付を行っていきます。 ●証明書のコンビニでの交付に必要なマイナンバーカードの普及・啓発を行っていきます。 ●国の各種政策により今後マイナンバーカードの交付数の増加が見込まれるため、交付に携わる職員数及び体制を拡充していきます。 ●無料法律相談件数枠の拡充を図っていきます。 ●窓口混雑時における来庁者のコピー需要に応えるため、来庁者用コピー機の設置について研究していきます。
	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"> ●民間活力の積極的・効果的な活用として、市内郵便局の有する人的・物的資源の有効活用により、地域の活性化及び市民生活の向上等を目的に市内郵便局と包括連携協定を締結しました。 ●マイクロバス運転及び整備管理、公用車管理業務に加え、マイクロバスの運行管理事務の一部を民間委託することで、経費及び人員の効率化を図りました。 ●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21件受けました。 ●国・県の第2期総合戦略を勘案し、「紀の川市第2期まち・ひと・しごと創生総合戦略(人口ビジョン含む)」を令和元年度～2年度において策定します。 ●本市において引き続き新市建設計画に基づく合併特例債の活用を図り、将来の財政運営に柔軟性を持たせるため、新市建設計画の計画期間を5年間延長し、令和7年までとします。 ●紀の川市国土強靱化地域計画の策定について、関係部課と協議を進めます。
--

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）

<ul style="list-style-type: none"> ●限りある財源とマンパワーを効率的・効果的に配分し、多様化する市民ニーズにマッチした取組むべき施策を推進していきます。また行財政改革を着実に推進し、質の高い市民サービスを提供します。 ●市の公共施設の最適配置と財政負担の平準化を図るために、公共施設の計画的な更新、再配置を実施します。 ●市有財産の適正な把握と管理を引き続き行い、処分可能な資産は売却できるよう条件整備を進めるための体制整備を検討します。 ●無料で法律相談の拡充を図り、より多くの市民に対応する方法を整備します。
--

10. 施策の評価

施策の進捗度	進捗度の判断理由
普通	行政評価システムの導入、第3次紀の川市行財政改革大綱に基づき推進した重点推進項目の実現に向けた取組み、証明書のコンビニ交付サービスの開始など、成果とコストを意識した取組みや市民窓口サービスの充実に向けた取組みを実施し、また今後の人口規模に適した施設保有量を算定し、市の公共施設の最適配置を実現するため、令和元年度から3年の計画により計画的に実施予定の建物劣化診断・自主点検、個別施設計画の策定、公共施設マネジメントシステムの導入等の準備を進めたことなどから、現行の取組みの進捗度は普通と判断しました。

施策評価シート（平成30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 柏木健司
目指す姿	職員の採用・研修・評価が適正に行われ、いきいきと働くことができる職場づくりと、充実した市民サービスが行われているまちを目指します。		
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

2. 市民意識調査の結果

年度	重要度	重要度順位	満足度	満足度順位	市民意識の傾向（市民ニーズの分析）
H30	1.0%	38/40位	-2.8%	33/40位	市民にとっての重要度、満足度ともに低い値となっていますが、市民意識調査の「市役所を利用した際の全体的な感想」では、平成29年度と比較すると「概ね満足」は-10.9%減少していますが、逆に「概ね不満」も-1.4%と減少し、少しではありますが改善傾向にあります。また、「満足」「やや満足」の53.9%が、「不満」「やや不満」の11.7%の約4.6倍となっており、概ね市民の方々に満足を感じていただいているものと思いますが、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。
H29	5.5%	27/40位	-10.7%	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	専門研修延べ参加者数	人	実績	116	159			120	
			達成率 (%)	96.6	132.5				
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			30	和歌山県6.3%、和歌山市7.4%
			達成率 (%)	81.3	88.3				
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			100	
			達成率 (%)	60.1	60.3				
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			100	
			達成率 (%)	58.4	61.4				
⑤	月40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			10	
			達成率 (%)	243.0	245.0				

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、目標値を超えてはいますが、自主的に研修に参加する職員が増加傾向にあります。

②全職員に対する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、達成率は高い数値ではありますが、役職が高位になるほど割合が低くなっています。

③人事異動における自己申告書でやりがいがある「十分ある」「少しある」と回答した職員の割合で、更なる職場環境の改善が必要といえます。なお、やりがいについては「普通」と答えた職員を含めると90.9%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、更なる人事配置の検証が必要といえます。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92.7%となります。

⑤実績値は微増ではありますが、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、更に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いえます。

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臨時・非常勤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。
- 「会計年度任用職員制度」の令和2年4月からの導入に向けて、国の動向を注視しながら規定の整備の準備を進めています。
- 独立行政法人法の施行に伴い、地方自治体の権限を委託できる法人の設立が可能になったため、活用についても全市的な検討が必要です。

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、人事評価制度の確立のため、評価者研修を実施するとともに、評価の低い項目の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。
- 会計年度任用職員制度の令和2年4月からの導入に向けて、非常勤職員の任用に係る運用が大きく変革するため、制度の円滑な推進に努める必要があります。
- 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必要があります。

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。 	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。 ●国・県・他市等からの職員を受け入れる等、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次長期総合計画が着実に推進するために必要となる組織の再編を行いました。 ●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。 	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。 ●業務改善や臨時・非常勤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。また人事労務管理のBPOについて検討します。 ●ごみ収集業務の今後の方向性を検討します。 ●女性管理職の登用を推進します。 ●校務員、介助員、図書館司書等についても外部委託への可能性の検討を推進します。 ●組織の再編（平成30機構改革）について検証を行います。（企画経営課）
	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や40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て推進してきました。 ●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。 	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、専門家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方向を定めました。
--

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）

<p>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します。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>これらの取り組みにおいて、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」の育成に取り組めます。</p>
--

10. 施策の評価

施策の進捗度	進捗度の判断理由
普通	指標の達成度は概ね予定通りの高い数値となっていますが、長時間労働の削減は計画よりも下回っているため。