

施策評価シート（令和元年度成果）

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	満足度	満足度順	市民意識の傾向（市民ニーズの分析）
R 1	3.9	33/40位	26.5	14/40位	●人権施策の取組に対し、満足率が38.1%と前年度調査時より2.4%の減少となっています。（出典：R1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、17.8%と前年度調査時より1.6%増加という結果が出ています。（出典：R1市民意識調査）
H30	1.4	36/40位	30.0	11/40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	691			800	
			達成率(%)	91.1	95.1	86.3				
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	38.1			50	
			達成率(%)	74.2	81.0	76.2				
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	97.7			100	全国（H31）97.1%
			達成率(%)	97.3	97.4	97.7				
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	98.2			100	全国（H31）95.1%
			達成率(%)	94.5	96.6	98.2				
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	17.8			12	
			達成率(%)	199.1	135.0	148.3				

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は減少しているが、過年度と比較し、ほぼ横ばい状態となっています。人権教育・啓発をさらに推進していく必要があります。
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女性は家庭を守るべきと考える割合が前年度より増加していることは、固定的な性別役割意識が未だに根強く残っていると考えられます。男女がともに活躍する社会づくりのための取組が必要です。

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、県においても部落差別の解消の推進に関する条例が施行される等、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、令和元年度から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で実施。また、紀の川市においても令和元年5月から同様にモニタリング事業を実施しました。

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。
●感染症等に対する偏見や誤った情報からくる差別等をなくすための啓発の強化が必要です。

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。 ●人権に関する市民意識調査の結果をもとに、人権施策基本方針の2次改定を行います。 ●感染症等に対する偏見や差別等をなくすため、市広報やホームページ等において啓発を行います。
	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ました。 ●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	●児童生徒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、取組みを継続します。
	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）

施設における感染症等の感染予防、拡大防止に対する取組みを継続します。

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"> ●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、人権に関する市民意識調査の結果をもとに、人権施策基本方針の2次改定を実施します。 ●インターネットを悪用した人権侵害の早期発見、拡散防止に努めます。 ●人権講座や保護者学級などを継続開催しながら、人権教育を推進します。 ●小・中学校や多くの世代に様々な機会を通して人権に関する知識を深め豊かな感性を育む取組みを推進します。 ●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 ひとりひとりが輝く 男女共同参画のまち」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、引き続き広く市民に周知、啓発する取組みを進めていきます。

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38.1%で、昨年度から4.8ポイント減少し、満足度の順位は昨年度の11位から14位へと順位を落としている状況である。平成31年度における施策の進捗度は取組の状況から普通と判断しています。 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（令和元年度成果）

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	満足度	満足度順	市民意識の傾向（市民ニーズの分析）
R 1	2.5	37/40位	24.4	15/40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54.2%、「参加していない」が42.5%となっています。【R1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37.6%、「参加したいができなかった」が23.0%、「参加するつもりはない」が22.0%、「3回以上」が11.0%と続いています。【R1市民意識調査】
H30	1.4	36/40位	21.5	17/40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	75.1			80	岩出市 71.2% (H28.3.31)
			達成率 (%)	95.5	94.2	93.8				
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	54.2			60	
			達成率 (%)	85.5	88.3	90.3				
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	39.6			40	
			達成率 (%)	80.2	90.2	99.0				
④	花いっぱい運動への参加団体数	団体	実績	31	29	29			35	
			達成率 (%)	88.5	82.8	82.8				
⑤	認証NPO団体数	団体	実績	17	19	18			30	橋本市 23団体 (R2.3.31)
			達成率 (%)	56.6	63.3	60.0				

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が変化し、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。少子高齢化、人口減少の他、世帯分離により総世帯数が増加していることも自治会加入率低下の要因と思われます。
- ②自治会やコミュニティ活動に参加した市民の割合は、前年度より1.2%増加していますが、参加した割合を年代別で見ると10代20代の参加が著しく少ない状況です。
- 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、前年度より3.5%増加していますが、コミュニティ活動への参加を年代別で見ると10代20代の参加が著しく少ない状況です。
- ④花いっぱい運動への参加団体数は、横ばいです。高齢化等により2団体減少しましたが、新しく2団体増加しています。
- ⑤市内に主たる事務所を置く県認証NPO法人数は、1団体減少しました。

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）

- 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、2006（平成18）年4月に87.3%であった自治会加入率は、2019（平成31）年4月には75.1%（2018（平成30）年4月75.4%）まで低下し、今後もさらに低下することが懸念されます。
- 花いっぱい運動は、市の美化推進活動としてだけでなく、地域コミュニティの推進にもつながっています。

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●）

- ◎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。
- 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、取り組む必要があります。
- 多様化する住民ニーズに行政がすべてにおいて対応していくことは困難なため、協働の観点から連携する必要があります。

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	●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、自治会で活用されています。	普通	●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	●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。 ●花いっぱい運動によるまちづくり等を実施するものに対し、花苗、肥料代などに要する経費を花いっぱい運動事業補助金として交付しています。	普通	●花いっぱい運動に参画してもらえる団体を増やしていくために、活動状況を広報紙やSNSを通じて広く市民に周知していきます。 ●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社会福祉協議会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）

<p>●地域のコミュニティ活動が活発に進められるきめ細やかな基盤づくりを目標に、市民が地域活動に参加しやすい体制、組織づくりや地域活動団体の育成について、市民と連携を図り取り組みます。</p> <p>●地域住民によるコミュニティ活動においてはニーズが多様化している状況であることから、ボランティア活動に関係する社会福祉協議会等への業務委託を含め、県NPOサポートセンターなど関係機関と連携を密に支援策の研究を進めていきます。</p>
--

10. 施策の評価

施策の進捗度	進捗度の判断理由
普通	花いっぱい運動への参加団体、市内に主たる事務所を置く県認証NPO法人数は横ばいであり、活動の推進や活性化に向けた課題はあります。また、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おり、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など、現行の取組状況から、施策の進捗度は普通と判断しました。

施策評価シート（令和元年度成果）

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	満足度	満足度順	市民意識の傾向（市民ニーズの分析）
R 1	3.5	36/40位	6.7	31/40位	●令和元年度の市民意識調査では重要度、満足度ともに低いことから、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。
H30	2.2	30/40位	-5.7	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	近畿大学との連携事業数	件	実績	18	19	39			100	
			達成率(%)	18.0	19.0	39.0				
②	わかやま空き家バンクへの登録物件数（年度末時点での登録総数）	件	実績	4	2	4			40	
			達成率(%)	10.0	5.0	10.0				
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	113			150	
			達成率(%)	62.6	71.3	75.3				
④	ふるさと納税による寄付件数	件	実績	2,378	2,344	25,362			4000	橋本市 20,085件 (R1.3.31)
			達成率(%)	59.4	58.6	634.0				
⑤	ふるさと納税額	千円	実績	60,548	58,064	353,376			100000	橋本市 249,242千円 (R1.3.31)
			達成率(%)	60.5	58.0	353.3				

4. 成果指標の分析（成果指標のNo.と対応）

- ①近畿大学生物理工学部の在学生及び教職員を対象に連携事業に関するウェブアンケート調査を実施し、調査に基づく取組が増加しました。
 ②わかやま空き家バンクへの登録物件数については、本市独自の登録要件の規制を設定しているため、登録件数は伸びていません。
 ③毎月一定数の相談があり、年々増加傾向にありますが、移住者のニーズに合った空き家情報を提供できていません。
 ④⑤ポータルサイトの一つ追加したこと、2019（令和元）年6月の税制改正により好影響を受け、大幅に寄付件数と納税額が増加しました。

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）

- 2016（平成28）年3月に近畿大学生物理工学部和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組を進めています。
 ●総務省は2018（平成30）年1月に「これからの移住・交流施策のあり方に関する検討会報告書」を策定し、今後の移住交流施策の手法の一つとして、市町村が「関係人口」を募り賛同者との関わりを継続する仕組みについて提言しました。「関係人口」の重要性を認識した地域づくりが求められています。
 ●2019（令和元）年6月1日よりふるさと納税に係る指定制度が始まり、税法改正に伴い、「ふるさと納税の募集を適正に行うこと」「返礼品の調達費用は寄附額の3割以下とすること」「返礼品は地場産品とすること」等の基準が設けられ、返礼品の取扱いが厳格化されました。

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●）

- ◎若者とともに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組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。
 ●空き家の利活用について、物件の流通につながる具体的な制度設計を行う必要があります。
 ●寄附者の増加に伴う事務量の増加については、業務の効率化、人員配置の検討が必要です。

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	<ul style="list-style-type: none"> ●近畿大学生物理工学部と包括連携協定を2016（平成28）年3月に結び、危機管理消防課との連携において、紀の川市消防団本部近畿大学部を結成しました。また、紀の川市立地企業連絡協議会の協力により、地元企業と学生のマッチング事業を実施しました。 ●近畿大学生物理工学部側が望む自治体との連携内容について調査し、連携を開始しています。 	普通	<ul style="list-style-type: none"> ●アンケートの結果、発展可能性が見込まれる事業については、積極的に大学側と連携を開始し地域貢献や若者の育成（教育）に向けて取り組みます。 ●「官学農民」「フレイル」「空き家対策」「交通施策」等多様な分野で連携を開始していきます。
	地域創生課			
②	移住定住支援策の充実	<ul style="list-style-type: none"> ●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。 ●県内、東京での移住・定住相談会に出席し、希望者の相談に応じています。 ●空き家等遊休資産の有効活用を図るため、専門的知識や情報ネットワークを持った㈱ライフルと地域活性化連携協定を締結しました。2020（令和2）年4月15日 ●空き家の情報の掘り起こし、集約、発信等空き家の利活用を行っていくために、地域おこし協力隊の導入を進めています。 	低い	<ul style="list-style-type: none"> ●移住者のニーズに合った移住・定住の情報等を集約したポータルサイトを制作し、積極的に情報を更新していきます。 ●市独自の空き家バンク運用基準を定め、広報活動、情報収集の強化を図り、住環境における移住者の選択の幅を広げます。 ●空き家の有効活用を図るため、業務の一部について、アウトソーシングを行います。 ●各種支援制度を構築し、移住・定住の促進を図ります。
	地域創生課			
③	出会いの場の創出支援	<ul style="list-style-type: none"> ●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、未婚の若者に出会いの場の提供を行っています。 	低い	<ul style="list-style-type: none"> ●本事業は、市民向けの婚活支援でありましたが、今後は、市外からの転入者獲得を見据え、シティプロモーション事業において、展開していきます。
	地域創生課			
④	ふるさと納税の推進	<ul style="list-style-type: none"> ●ふるさと納税については、現在インターネットを利用した仕組みを採用し、本年度においてポータルサイト「さとふる」を追加し、現在、3つのポータルサイトにより増加対策を行っています。 ●2019（令和1）年6月の税制改正の好影響を受け、前年度から大幅に寄附件数と寄附額が増加しました。 ●寄附額増加促進として、東京圏を中心にプロモーション活動、東京メトロ等へのポスター広告の掲出を行っています。 ●返礼品協力事業者の開拓を積極的に進めています。 	高い	<ul style="list-style-type: none"> ●自主財源の確保を目的に、市の豊富な地域資源を返礼品として活用し、ふるさと納税による寄附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組にも配慮していきます。 ●返礼品として大部分を占める「もも」以外での魅力的な返礼品の発掘を検討していきます。 ●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"> ●結婚新生活支援事業として、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を2017（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"> ●大学連携については、アンケート調査に基づく「空き家対策」「交通施策」等多様な分野で大学側との連携を積極的に取り組みます。 ●移住定住支援については、空き家バンクの登録要件を緩和し、登録件数の増加に向け積極的に活動していきます。また、空き家の有効活用を図るために協定を結んだ㈱ライフルと空き家業務を専門的に担当する地域おこし協力隊によって実績を上げていきます。 ●ふるさと納税については、「もも」以外での魅力的な返礼品の発掘により選択肢を増やし、効果的なプロモーションの展開に努め、寄附者に選ばれる魅力ある返礼品を増やすことにより寄附額の増加に結びつけます。

10. 施策の評価

施策の進捗度	進捗度の判断理由
普通	<ul style="list-style-type: none"> ・大学連携については、アンケート調査の実施により大学と連携できる項目を前年度より20項目増やし、今後の取組が期待できます。 ・移住定住支援については、移住定住相談件数が増加していますが、移住者のニーズに対応できていません。このため、専門的な知識や情報ネットワークを持った㈱ライフルとの連携協定を締結しました。 ・ふるさと納税については、前年度より大きく伸びました。移住・定住環境の充実としては、成果はでていませんが、次年度に向けての検討を進めている点と成果指標全般から総じて進捗率は着実に進んでいると判断します。

施策評価シート（令和元年度成果）

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	満足度	満足度順	市民意識の傾向（市民ニーズの分析）
R 1	1.9	40/40位	22.1	19/40位	<ul style="list-style-type: none"> ●市民意識としては、重要度は低く、満足度は普通であるという結果です。 ●情報発信や、情報管理の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。 ●市政情報は、8割の方は、広報「紀の川」から得ています。 ●市政情報を人から聞いて知る方は、4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。
H30	0.6	40/40位	27.9	13/40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	557,006	629,106	743,276			600000	岩出市1,881,710件／橋本市3,173,691件
			達成率(%)	92.8	104.8	123.8				
②	行政の広報活動が充実していると感じている市民の割合	%	実績	33.2	43.7	42.2			50	
			達成率(%)	66.4	87.4	84.4				
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	22.2			50	
			達成率(%)	45.8	44.0	44.4				
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			200位以内	2019調査 岩出市972位／和歌山市167位／橋本市814位
			達成率(%)							
⑤	メール配信登録者数	人	実績	3,052	3,504	4,435			3900	
			達成率(%)	78.2	89.8	113.7				

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にしています。令和元年度に誰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回数によること増の要因となりました。
- ②8割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度合い（有効回答数のうち「満足」と「まあ満足」とした人の割合）は、令和元年度もほぼ横ばいになっています。
- ③「よく反映されている」が1.4%、「ある程度反映されている」が20.8%です。しかし、「わからない」とした人が43.1%と最も多く、市政への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、平成30年度数値（地域ブランド調査2018）から5位順位を下げました。市外への認知度向上のためのプロモーションに重点を置いて実施しましたが、地域ブランド調査の結果では、魅力度向上に結びついていません。
- ⑤利用者数は令和元年度中に大きく増えました。効果的なピーアールの成果です。

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）

- 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。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79.9%と最も多く、市民にとっては最も身近で大切な情報収集手段となっています。
- 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の閲覧を容易にし、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6.5の方が所持しています（総務省01情報通信白書）が、市のホームページやフェイスブックで情報を得る方は7%にとどまっています。
- 全国的には魅力度はまだま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がるための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固くするとともに、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総合的な内容の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。 ●広報紙は読みやすく親しみやすい紙面づくりに取り組んだ結果、5年連続、通算12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、インスタグラムなどの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。 ●市ホームページ、フェイスブック、インスタグラム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。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。 ●令和2年度から3年間かけて、広報編集環境の整備を行います。
	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"> ●平成29年3月にシティプロモーション戦略を策定し、市内外での認知度向上のため、イベントの開催等のプロモーションに重点を置いて実施しました。 ●令和元年度はインフルエンサー体験会、アンバサダー任命、KINOKAWAマルシェ、フルーツの湯の実施、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"> ●新たな戦略及びアクションプランを見直し、市内外に浸透するプロモーションを実施します。 ●移住定住支援策を充実させるためのシティプロモーションを展開し、ふるさと納税等を連携させて効果的にプロモーションしていきます。 ●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、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。</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）

<ul style="list-style-type: none"> ●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ツールの内容の充実を図ります。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。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。ただし、広報紙のような定期刊行物に掲載することが不適切である、迅速な伝達が必要な感染症情報などはHPなどで対応しますが、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を着実に進めていきます。 ●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などを受け、市政に反映できるよう活動を充実します。 ●シティプロモーションの推進については、総合戦略の延長とともに、シティプロモーション事業の戦略、アクションプランを見直し、市内外に浸透するプロモーションを実施します。特にイベント等をおして、移住定住施策につながるようなプロモーションを実施します。 ●情報公開については、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。
--

10. 施策の評価

施策の進捗度	進捗度の判断理由
普通	<p>メール配信登録者数は年々増加していますが、このサービスを介して市政情報を得る方の割合は、約10%にとどまっています。感染症や巨大地震のように、情報伝達の緊急性を必要とされることの対応として、このサービスへの登録者数を飛躍的に増加させる必要があります。したがって目標値に向かって順調に推移している項目もありますが、総合的な進捗度としては、「普通」としています。</p>

施策評価シート（令和元年度成果）

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	満足度	満足度順	市民意識の傾向（市民ニーズの分析）
R 1	9.5	20/40位	0.3	33/40位	●令和元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、0.3%となり前年度より微増したものの順位としては下がった。また重要度は、9.5%となり前年度より増加し順位としても大きく上がった。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ます。
H30	2.2	30/40位	-2.2	32/40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			4.5	岩出市（H30）3.55%
			達成率（%）	89.3	91.7	76.2				
②	積立基金現在高比率	%	実績	58.4	62.5	66.3			45%以上を確保	類似団体（H30）65.3%
			達成率（%）							
③	経常収支比率	%	実績	93.1	91.6	92.7			92%以下	類似団体（H30）92.2%
			達成率（%）							
④	市税収納率	%	実績	95.2	95.8	96.6			95	和歌山県平均（H30）96.9%
			達成率（%）	100.2	100.8	101.6				
⑤	財政力指数（3ヶ年平均）	—	実績	0.4	0.4	0.39			0.40	類似団体（H30）0.51
			達成率（%）	100.0	100.0	97.5				

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り低下している状況にあります。
- 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填などに基金を活用しますが、令和元年度は増加（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財政改革による経費削減により数値が増減し、令和元年度は増加（悪化）傾向にあります。
- ④市税収納率は滞納繰越分の増収により最高率を更新しているが、困難案件が長期の取り組みにより令和元年度に徴収できたことによる状況にあります。
- 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減少（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債権所管課より移管を受け適切な滞納整理を実施していく必要があります。
- 新しい納付方法として、スマホ収納を導入し利用方法などを周知しているところですが、利用者が増加傾向にありますが、広報紙・市ホームページでは限界があり周知方法の検討を行っています。

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●）

- ◎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、財政収支見直しは良好しました。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。 	普通	<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、財政収支見直しは良好しました。 ●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。 	普通	<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みます。 ●市税以外の市債権の内、強制徴収公債権（介護保険料など）の滞納案件の移管を受けて、滞納整理に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みます。
	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、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・運用を行うため常に情報収集し、公共債による運用を実施しています。 	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みます。 ●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見直しプランを推進します。 ●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。 ●スマートフォンによる新しい納付手段の研究など、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	財政計画（平成30～令和4年度）に掲げた方針に対し着実に取組みを進めるとともに、既存事業の成果を十分に検証し成果志向型の行政経営を進めており、また成果指標の積立基金現在高比率、市税収納率で目標値達成に向けた取組みの成果が表れてきており、施策の進捗度は普通と判断しました。

施策評価シート（令和元年度成果）

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、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	

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 1	7.5	26/40位	-6.9	35/40位	●市政に対する要望の反映について、わからないが43.1%と最も多く、あまり反映されていないが22%となっており、なかでも、10代のわからないが57.1%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、満足度は昨年同様ですが、重要度は昨年度より高くなっています。
H30	0.8	39/40位	-8.9	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			100	
			達成率 (%)		21.3	20.6				
②	マイナンバーカード交付率	%	実績	7.7	8.7	11.1			25	県全体(R2.3) 13.1%
			達成率 (%)	30.8	34.8	44.4				
③	窓口サービスの満足度	%	実績	64.8	53.9	53.4			100	
			達成率 (%)	64.8	53.9	53.4				
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			0	
			達成率 (%)							
⑤	効果的に除却する施設数	件	実績	1	3	5			11	
			達成率 (%)	9.0	27.2	45.4				

4. 成果指標の分析（成果指標のNo.と対応）

- ①各施策における成果指標の達成状況については、2割程度となっています。
②マイナンバーカードは、本人確認書類、住民票の写し等のコンビニ交付や所得税の電子申告をはじめとした各種電子申請に利用できますが、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53.4%で3年連続で下がっています。さらなる窓口サービスの向上に向け取り組む必要があります。
④就労支援・雇用創出、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に基づく除却件数を指標にあげていますが、今後、個々の施設の方向性を整理し、更なる総量の縮減を図ることが必要です。（平成29年度実績：旧那賀支所、平成30年度実績：旧桃山支所、調月保育所、令和元年度実績：細野小学校、那賀学校給食センター、令和2年度予定：長田保育所、川原保育所、竜門保育所、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必要があります。
●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。
●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。
●将来的な行政機能の集約への対応、それに伴う公用車や職員増加への対応が必要です。

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。 ●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。 ●行政課題の解決に向けた「データ分析活用研修」を若手職員に実施し、「人口減少対策」をテーマに事業提案を行いました。 ●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を整備し、庁内、庁外への利用を促進しました。 	普通	<ul style="list-style-type: none"> ●市民意識調査を継続して実施し、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。 ●データを根拠とした政策立案（EBPM）を推進するために、「データ分析活用研修」を継続して実施し、統合型地図情報も活用していきます。 ●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、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、洗出した対象業務について導入を始めました。 ●コスト削減の観点から電力（高圧施設）の契約内容を見直しました。 ●指定管理者制度の効果的な導入に向けたサウンディング型市場調査を行いました。 	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2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、引き続き対象業務を洗い出し、導入を進めます。 ●窓口申請のオンライン化を進めます。
	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。 ●瀬川地区の公共施設の再編事業に取り組みました。また支所（桃山）敷地の有効活用を図るため、使用しない建築物の解体を進めています。 	普通	<ul style="list-style-type: none"> ●令和元年度～3年度にかけて建物劣化診断・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、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く適切な運用を進めます。 ●公用車駐車場整備及び倉庫集約化の整備を進めます。
	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、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。 ●市民課でマイナンバーカード申請用の写真撮影サービスを令和2年3月から始めました。 	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。 ●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予算要求していきます。
	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"> ●情報セキュリティ対策強化のため、ISMS認証の取得に向け調査を行いました。 ●災害から迅速に復旧・復興が可能となるように紀の川市国土強靱化地域計画を策定しました。 ●紀の川市の地域経済の現状と強み、弱み、課題を分析し、施策の方向性を検討するために、地域経済循環分析を行いました。 ●紀の川市第2期まち・ひと・しごと創生総合戦略策定に向けて、人口ビジョンを改訂しました。 ●非常時（新型コロナウイルス感染拡大等）における行政機能を維持し、継続的な業務執行を目指しテレワークを導入します。 ●新たな入札システムとして、契約管理・工事成績評価システムを導入しました。 ●庁舎及び公用車の適正な管理を行いました。 ●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12件受けました。

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"> ●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。 ●当市の人口動態や財政状況の見通しを考慮した、公共施設の計画的な更新、再配置を実施します。 ●効率的で効果的な市有財産の管理、活用、処分を推進します。そのために必要な体制整備を検討します。 ●窓口ではより丁寧で親切的な説明を心掛け、市民の理解度を高めていきます。

10. 施策の評価

施策の進捗度	進捗度の判断理由
普通	行政評価制度の庁内への浸透に向けた取組み、行政課題の解決に向けた「データ分析活用研修」の実施、第3次紀の川市行財政改革大綱に基づく重点推進項目の実現に向けた取組み、市の公共施設の最適配置に向けた公共施設マネジメント実施計画策定に向けた取組みなど、成果とコストを意識した取組や市民窓口サービスの充実にに向けた取組みを進めたことなどから、施策の進捗度は普通と判断しました。

施策評価シート（令和元年度成果）

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	満足度	満足度順	市民意識の傾向（市民ニーズの分析）
R 1	6.8	28/40位	-0.8	34/40位	市民にとっての重要度が前年度から5.8%、順位も10位アップしており重要との認識が高まっています。しかし、満足度は若干の改善は見られますが、依然マイナス状態であり、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ねばならない施策であります。
H30	1.0	38/40位	-2.8	33/40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			120	
			達成率 (%)	96.6	132.5	141.6				
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			30	和歌山県5.81%、和歌山市7.4%
			達成率 (%)	81.3	88.3	94.0				
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			100	
			達成率 (%)	60.1	60.3	60.8				
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			100	
			達成率 (%)	58.4	61.4	61.6				
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	22.8			10	
			達成率 (%)	243.0	245.0	228.0				

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93.0%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89.6%となります。

⑤実績値は微減ではありますが、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。
- 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、活用についても全庁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。
- 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。 	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たりと、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。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。 ●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、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。 ●ワークライフバランスの実現を目指し、紀の川市に合った在宅勤務の環境の整備に向け取り組んでいきます。
	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し、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。 <ol style="list-style-type: none"> 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。また、在宅勤務の環境を整備し検証します。
--

10. 施策の評価

施策の進捗度	進捗度の判断理由
普通	指標の達成率は全体的に向上していますが、長時間労働の削減については、目標値の倍となっているため。