

施策評価シート（令和2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 角 佳英
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 2	3.8	35/40位	27.7	17/40位	●人権施策の取り組みに対し、満足率が39.9%と前年度調査時より1.8%の増加となっています。（出典：R2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。（R2年度は未実施） ●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、15.3%と前年度調査時より2.5%減少という結果が出ています。（出典：R2市民意識調査）
R 1	3.9	33/40位	26.5	14/40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	0		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	39.9		50	
			達成率(%)	74.2	81.0	76.2	79.8			
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	99.2		100	全国（H31）97.1% R2については新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、市単独調査となったため全国データなし
			達成率(%)	97.3	97.4	97.7	99.2			
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	99		100	全国（H31）95.1% R2については新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、市単独調査となったため全国データなし
			達成率(%)	94.5	96.6	98.2	99.0			
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	15.3		12	全国（R1）35.0% 県（R2）25.1%
			達成率(%)	199.1	135.0	148.3	127.5			

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。令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点より映画会・講演会とも中止しています。
- ②人権施策の取組に対する満足度は増加しているが、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。
- ③④いじめはどんなことがあってもいけないと考える児童生徒の割合は、例年よりも増加しており、人権教育の推進に努めた成果と言えます。
- ⑤女性は家庭を守るべきと考える割合は昨年度より減少していますが、固定的な性別役割意識がいま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）

- 令和2年3月に「県部落差別の解消の推進に関する条例」が施行され、その後、令和2年12月に特定電気通信役務提供者（プロバイダ）の責務を規定するなど条例の一部改正が行われています。
- 令和2年12月に新型コロナウイルス感染症にかかる誹謗中傷等が行われない社会を実現するため「県新型コロナウイルス感染症に係る誹謗中傷等対策に関する条例」が施行されました。
- 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。現在、県内15市町村で同様にモニタリング事業を実施しています。（紀の川市では令和元年5月より実施）

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	<ul style="list-style-type: none"> ●新型コロナウイルス感染症の感染者や医療従事者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、市広報や市ホームページ等で啓発に取り組んでいます。 ●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。 ●人権施策基本方針の第2次改定を実施しました。 	普通	<ul style="list-style-type: none"> ●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を中心に幅広い世代を対象とした取り組みを推進します。 ●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。 ●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。 ●新たな人権課題の解決に向けた取り組みを推進します。
	人権施策推進課			
②	人権教育の推進	<ul style="list-style-type: none"> ●人権啓発ポスターや人権標語を募集して冊子と啓発物資を作成し、各小中学校や関係機関に広く配布して啓発に努めています。 ●人権学習講座を毎年工夫して企画・実施しています。また各小学校で保護者を対象に人権をテーマにした保護者学級も毎年開催しています。 ●各学校において児童生徒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	<ul style="list-style-type: none"> ●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	<ul style="list-style-type: none"> ●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。 	普通	<ul style="list-style-type: none"> ●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、取り組みを継続します。 ●男女共同参画推進プランの見直しを行います。
	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り組みを継続します。

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。 ●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。 ●人権学習講座は、身近な人権テーマを題材にして参加しやすい雰囲気作りを努めます。また人権をテーマに開催する保護者学級も継続して取組みます。 ●児童生徒や教職員等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り組みを推進します。 ●第2次紀の川市男女共同参画推進プランの見直しを行います。 ●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、啓発する取り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	人権施策基本方針や関連計画に基づき取り組みを進めており、取組状況や成果指標の達成状況から進捗度は「普通」と判断します。

施策評価シート（令和2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 角 佳英
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、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	満足度	満足度順	市民意識の傾向（市民ニーズの分析）
R 2	3.7	36/40位	28.8	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40.6%、「参加していない」が58.7%となっています。【R2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、「1回から2回」と回答した人が31.3%、「参加したいができなかった」が29.4%、「参加するつもりはない」が27.1%、「3回以上」が9.5%の順になっています。令和元年度結果と比べ、参加するつもりのない方の割合が約5%増加している一方、1回でも参加したことがある方の割合が、約8%増加しています。【令和2年度市民意識調査】
R 1	2.5	37/40位	24.4	15/40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	74.3		80	岩出市 63.7% (R3.5.31)
			達成率(%)	95.5	94.2	93.8	92.8			
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	40.6		60	
			達成率(%)	85.5	88.3	90.3	67.6			
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	39.8		40	
			達成率(%)	80.2	90.2	99.0	99.5			
④	花いっぱい運動への参加団体数	団体	実績	31	29	29	26		37	
			達成率(%)	83.7	78.3	78.3	70.2			
⑤	県認証NPO法人数（市内に主たる事務所を置く法人）	団体	実績	17	19	18	18		23	橋本市 23団体 (R2.3.31) 23団体 (R3.3.31)
			達成率(%)	73.9	82.6	78.2	78.2			

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13.6%減少しており、新型コロナウイルス感染症の影響が考えられます。参加した割合を年代別で見ると10代から30代の参加が少ない状況です。
- 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、令和元年度から微増していますが、コミュニティ活動への参加状況は、令和元年度において50%以上参加していた30代、40代及び50代の参加割合が、それぞれ50%以下となっています。新型コロナウイルス感染症の影響が考えられます。
- ④花いっぱい運動への参加団体数は、令和元年度の29団体から26団体に減少しています。構成員の高齢化等により4団体減少しましたが、新しく1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、令和元年度と同数です。

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）

- 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じ、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、2020（令和2）年4月には74.3%（2019（平成31）年4月には75.1%）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	<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拡充し支援します。
	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"> ●紀の川市ホームページ掲載のNPO法人及び市民活動団体には会議や打合せをする場所として会議室の貸出しや、活動に必要な書類や行事に必要なチラシ等を印刷することができるように印刷機の無料貸出しをする等の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を実施する団体等に対し、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	<ul style="list-style-type: none"> ●花いっぱい運動に参画する団体等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。 ●地域共生社会の実現のため、地域住民がそれぞれ役割を持ち、支え合い、孤立することがないように、何らかのコミュニティ活動に参加できるよう支援していきます。
	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、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。 ●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おり、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。

10. 施策の評価

施策の進捗度	進捗度の判断理由
普通	自治会での活動の推進や地域コミュニティ活性化に向けた課題はあるものの、これまでの取組状況や成果指標の達成状況から進捗度は「普通」と判断します。

施策評価シート（令和2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 角 佳英
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 2	5.7	30/40位	16.8	26/40位	●市民意識調査において、令和2年度は、令和元年度より重要度、満足度ともに順位が少し上がりました。今後、さらに順位を上げるため、市民意識の傾向を注視して事業を継続します。
R 1	3.5	36/40位	6.7	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	近畿大学との連携事業数	件	実績	18	19	39	23		100	
			達成率(%)	18.0	19.0	39.0	23.0			
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	5		40	
			達成率(%)	10.0	5.0	10.0	12.5			
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	122		140	
			達成率(%)	67.1	76.4	80.7	87.1			
④	ふるさと納税による寄附件数	件	実績	2,378	2,344	25,362	41,008		80000	橋本市 20,085件 (R2. 3. 31) 18,815件 (R3. 3. 31)
			達成率(%)	2.9	2.9	31.7	51.2			
⑤	ふるさと納税額	千円	実績	60,548	58,064	353,376	545,924		1000000	橋本市 249,242千円 (R2. 3. 31) 237,578千円 (R3. 3. 31)
			達成率(%)	6.0	5.8	35.3	54.5			

4. 成果指標の分析（成果指標のNo.と対応）

- ①地域創生課含め庁内7課が、事業連携を行っています。23件以外に、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止とした事業が6件あります。
 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。空き家登録数が少ないため、移住者のニーズに合った情報を提供できていません。
 ④令和元年度に続き、今年度もポータルサイトを一つ追加し、大幅に寄附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。
- 過疎地域の公益的機能や過疎対策の理念を明確にするとともに、過疎地域の持続的発展を支援することで、人材の確保及び育成、雇用機会の拡充を図ること等を目的に、令和3年4月1日「過疎地域の持続的発展の支援に関する特別措置法」が施行されました。

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。
- ふるさとまちづくり寄附金の返礼品として約7割を占める桃以外の魅力的な返礼品の発掘をし、桃の時期だけではなく、1年中寄附金を集める必要があります。

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	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。 ●和歌山電鐵貴志川線のOD調査を近畿大学と連携し、実施しました。 	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。 ●2020（令和2）年4月15日、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もった㈱ライフと地域活性化連携協定を締結しました。 ●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、地域おこし協力隊を導入しました。 ●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ました。 ●空き家バンクを開発するとともに空き家の有効活用を図るため、管理運営を空き家の適正管理や利活用に関する専門知識を有する特定非営利活動法人空き家コンシェルジュに業務委託しました。 	低い	<ul style="list-style-type: none"> ●空き家の登録及び利用登録の増加と所有者と利用希望者のマッチングの機会を増やすとともに、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。 ●過疎地域に指定された地域を対象に、移住推進地域として指定されるよう業務を進めます。 ●関係人口と移住による定住人口の拡大を図るため、移住・定住推進協議会の活性化及び移住推進地域への受入協議会設置を促進します。 ●空き家の流通を促す支援や新しい生活様式に対応した移住推進の取組を新設するとともに、従来の支援制度を円滑に運用し、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出会いの場の提供を行っています。平成30年度、令和元年度は、紀の川市商工会に委託して実施しました。平成30年度は、男女各15人の参加があり、2組のカップル成立、令和元年度は、男性10人女性9人の参加で、3組のカップルが成立しました。 ●令和2年度は、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する予定でしたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため実施できませんでした。 	低い	<ul style="list-style-type: none"> ●市内外の男女の出会いのきっかけの場の提供を行います。 ●「婚活支援」という冠をつけて行うのではなく、あくまでも出会いの場の提供として実施します。 ●このイベントで結婚に至った件数などの成果値を把握するため、市内在住の婚姻成立カップルの祝福方法を検討します。
	地域創生課			
④	ふるさと納税の推進	<ul style="list-style-type: none"> ●インターネットを利用した仕組みを採用し、令和元年度にポータルサイト「さとふる」、令和2年度には「楽天ふるさと納税」、令和3年度には「三越伊勢丹」「ふるなび」「ふるさとプレミアム」「ANAのふるさと納税」「auPAYふるさと納税」を追加し、開始当初からの「ふるさとチョイス」とあわせて、現在、8ポータルサイトで寄附を受け付け、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、前年度に引き続き、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、観光雑誌へのPR広告を掲載しました。 ●返礼品事業者の開拓を積極的に進めています。 ●寄附件数の増加に対応するため、新たな寄附者管理システムを構築しました。 	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することで、ふるさと納税による寄附額を増加させるとともに、地域の活性化を図ります。 ●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を発掘するため、返礼品事業者の開拓を行います。 ●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。 ●市内の返礼品事業者が生産者であり販売者であるという自覚を持ち、寄附者との良好な関係を築けるような支援が必要です。また、ふるさと納税の制度が変更・廃止になった場合でも、返礼品事業者が自らの力で販売数を伸ばすことができるような支援が必要です。
	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"> ●地域住民へ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、引き続き多様な分野で積極的な連携に取り組みます。 ●移住定住支援については、市独自の空き家バンクを活用し、移住者のニーズに応えるとともに、所有者と利用者のマッチングの機会を増やします。 ●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で寄附額の増加に結びつけます。 ●地域経済の活性化を図るため、地域商社等の新たなビジネスモデルの創出を検討・推進します。
--

10. 施策の評価

施策の進捗度	進捗度の判断理由
普通	移住定住支援については、ニーズに十分に答えることは出来ていないが、さらに取組みを進める予定であり、他の取組状況や成果指標の達成状況から進捗度は「普通」と判断します。

施策評価シート（令和2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 2	1.1	40/40位	21.1	24/40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。 ●市政に関心のある方は全体で55%です。10代から30代の方では平均約38%と低くとどまっています。 ●市政情報を、8割の方は、市広報紙「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。
R 1	1.9	40/40位	22.1	19/40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	1,027,552		590000	
			達成率(%)	94.4	106.6	125.9	174.1			
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		50	
			達成率(%)	66.4	87.4	84.4	71.4			
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（市民意識調査）	%	実績	22.9	22	22.2	23.7		50	
			達成率(%)	45.8	44.0	44.4	47.4			
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	701		200位以内	2020調査 岩出市978位／和歌山市229位／橋本市823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		5500	
			達成率(%)	55.4	63.7	80.6	95.8			

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増加の要因です。
- 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、令和元年度よりも6.5%低下しました。
- ③「よく反映されている」が0.5%、「ある程度反映されている」が23.2%です。しかし、「わからない」とした人が46.1%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、令和元年度数値（地域ブランド調査2019）から143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おいて実施しましたが、魅力度向上に結びついていません。
- ⑤利用者は、令和2年度中に大きく増えました。効果的なピーアールや、新型コロナウイルス感染症に関する情報発信が増加したことが大きな要因と考えます。

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）

- 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（ソーシャルネットワークワーキングサービス）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8人の方が所持（総務省令和2年度情報通信白書））市においても、市政の情報や災害、イベント情報の発信にSNSを活用することで多くの市民に情報を届けることができます。また、活用には、国の情報セキュリティ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、まずは、訪れてもらうきっかけをつくり、住んでみたいと感じてもらえ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、6年連続、通算13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。 ●市ホームページとフェイスブックやインスタグラムなどの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。また、新たな情報発信ツールとしてラインを追加し、新型コロナウイルスワクチン接種申し込みにも活用しました。 	普通	<ul style="list-style-type: none"> ●広報紙はカラーページを増やすなど、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、そしてライン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、広報編集機材の整備を行います。
	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。 ●「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。 ●令和2年度は、人気アニメ「鬼滅の刃」の劇場版公開にあわせたシネアド掲出や甘露寺前プロモーション事業等を実施しました。 	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にプロモーションしていきます。 ●観光関係機関や庁内関係部署等との連携強化に、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。そのうえ、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、移住・定住に効果的にアプローチできるようにターゲットを絞り、庁内が一体となって事業を展開し、ふるさと納税推進と好連携するように取組みを進めていきます。 ●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>成果指標の目標値に順調に推移している項目が多い傾向になっています。特に、「メール配信登録者数」については、順調に増加していますが、このシステムで情報を得ている方は8%と低い現状です。またインターネットを利用しない方々の、緊急性の高い情報を伝えるための媒体や手段を構築できていないなどの課題があるため、施策の進捗度は普通としています。</p>

施策評価シート（令和2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 2	6.9	27/40位	9.8	31/40位	●令和2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、9.8%となり前年度より上昇し順位も上がった。また重要度は、6.9%となり前年度より下降し順位としても下がった。結果として、満足度は上昇傾向にあり、重要施策であると考えられていると言える。
R 1	9.5	20/40位	0.3	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	受益者負担比率（前年度）	%	実績	4.02	4.13	3.43	2.77		4.5	岩出市（R1）2.87%
			達成率（%）	89.3	91.7	76.2	61.5			
②	積立基金現在高比率	%	実績	58.4	62.5	66.3	69.1		45%以上を確保	類似団体（R1）65.6%
			達成率（%）							
③	経常収支比率	%	実績	93.1	91.6	92.7	91.5		92%以下	類似団体（R1）92.8%
			達成率（%）							
④	市税収納率	%	実績	95.2	95.8	96.6	96.9		95	和歌山県平均（R1）97.2%
			達成率（%）	100.2	100.8	101.6	102.0			
⑤	財政力指数（3ヶ年平均）	—	実績	0.4	0.4	0.39	0.4		0.40	類似団体（R1）0.52
			達成率（%）	100.0	100.0	97.5	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、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しますが、令和2年度は財源超過により増加（良化）した。
 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、公債費の減少や各種行政改革による経費削減により令和2年度は減少（良化）した。
 ④コロナ禍の状況が続く中、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、緩やかではあるが、収納率は向上している状況にある。
 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。

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を制定し、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。
 ●収納対策については、口座振替・コンビニ収納に加えて、スマホ収納を導入し、納税者に複数の納付方法の選択肢を提供することで、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"> ●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"> ●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を行い、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た。 ●市の債権の適正な管理に関し、必要な事項及び全庁統一した管理ルールを定め、財政の健全性と市民負担の公平性の確保を図るため、紀の川市債権管理条例を制定し、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。 ●新たに導入したスマホ収納については、利用者数の増加が著しく、納付環境の向上・充実につながっている。 ●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る。 	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む。 ●債権管理条例に基づき、債権管理の一層の適正化を図ることで滞納（未納）債権の減少に取り組む。また、徴収不能な債権について、一定の要件の下で債権放棄の手続きを行い、債権管理事務の迅速化・効率化を図る。 ●収納対策に関し、納税者の利便性の向上を図るため、DX時代に対応した新たな納付手段について研究・検討を行う。 ●市・県民税の特別徴収の徹底を継続し取り組む。
	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（平成30年度～令和4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、使用者料・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、債権所管課における個別事例、課題、ノウハウ等について情報を共有し、全庁的に適正な債権管理回収に取り組む。併せて、強制徴収公債権について、未収債権の移管を積極的に進める。 ●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る。 ●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、適正かつ効果的な滞納整理を行うとともに、納税者の利便性の向上を図るため、納付環境の拡充を目指す。
--

10. 施策の評価

施策の進捗度	進捗度の判断理由
普通	財政計画に基づいた財政運営を進めることができおり、歳入確保のための取組みや、公金の適正な管理・運用についても推進している状況から進捗度は「普通」と判断します。

施策評価シート（令和2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

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 2	9.3	23/40位	-2.2	35/40位	●市政に対する要望の反映について、わからないが46.1%と最も多く、あまり反映されていないが21%となっており、なかでも、20代のわからないが58.1%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、重要度順位は昨年度より上がっていますが、満足度順位は、昨年同様です。
R 1	7.5	26/40位	-6.9	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	21.5		100	
			達成率(%)		21.3	20.6	21.5			
②	マイナンバーカード交付率	%	実績	7.7	8.7	11.1	22.7		25	県全体(R3.3) 24.8%
			達成率(%)	30.8	34.8	44.4	90.8			
③	窓口サービスの満足度	%	実績	64.8	53.9	53.4	54.1		100	
			達成率(%)	64.8	53.9	53.4	54.1			
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		0	
			達成率(%)							
⑤	効果的に除却する施設数	件	実績	1	3	5	12		11	
			達成率(%)	9.0	27.2	45.4	109.0			

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への、「マイナポイントキャンペーン」や、申請時の写真撮影サービスにより交付が増加しています。
③3年ぶりに満足度が増加しましたが、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昨年と同様に就労支援・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2年度に関しては計画どおり除却できましたが、今後は財政状況や社会情勢に応じた施設再編プランを検討することで更なる総量の縮減を図る必要があります。（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年度実績：長田保育所、川原保育所、竜門保育所、鞆瀬へき地保育所、桃山小学校、桃山中学校、調月宮ノ前住宅、令和3年度予定：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）

- 日本のデジタル化を一気に推し進めるため、デジタル改革関連法が成立したことにより、業務効率化を図り、デジタル技術やAI等の活用による行政サービスの更なる向上が求められています。
●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。
●老朽化の進行した施設や耐震化対策が必要な施設が数多くあり、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。また、国の要請に基づき令和2年度に個別施設計画を策定し、令和3年度において個別施設計画に基づく施設の状況や対策の効果を踏まえて公共施設マネジメント計画を改定する予定です。
●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。
●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性な管理を行い、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。
●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。 ●和歌山県内の市町村が一体となって、デジタル化を進めるにあたり、和歌山デジタル化推進検討会議にて、申請手続、窓口業務、公金取納・給付の円滑化について協議を行いました。 ●スマートフォンなどから証明書等の申請が行える電子申請サービスの稼働に向けた準備を進めています。 	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。 ●データを根拠とした政策立案（EBPM）を推進するために、地域経済分析システム（RESAS）を取り入れた研修を実施していきます。
	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。 ●市民の利便性向上や行政手続の簡素化のため、本市に提出する書類について、約9割の押印の見直しを行い、廃止しました。 ●在宅勤務（テレワーク）の実施できるシステムを導入し、最低限の業務を継続できるよう80台の端末を購入しました。 	普通	<ul style="list-style-type: none"> ●社会経済情勢や行財政の状況の変化を踏まえ、計画期間が終了する行財政改革大綱の改定を行います。 ●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。 ●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。
	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"> ●公共施設マネジメント計画を策定し、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きました。 ●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。 ●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。 ●鞆洲地区の公共施設の再編事業に取り組んでいます。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3年度に公共施設マネジメント計画を改定し、更なる施設の適正管理と有効活用を努めます。 ●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。 ●指定管理者制度導入基本方針に基づく適切な運用を進めます。 ●借地解消を含めた効率的で効果的な財産の維持管理に努めます。
	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。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。 	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。
	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認証の取得を行いました。 ●紀の川市の地域経済の現状と強み、弱み、課題を分析し、幹部職員に対して研修を行いました。 ●紀の川市第2期まち・ひと・しごと創生総合戦略を策定しました。 ●LINEを利用した新型コロナウイルスワクチン接種予約の一元管理システムを導入し、市民が予約から接種までをスムーズに行えるようにしました。 ●業者管理、入札・契約関連事務及び工事成績評定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18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"> ●市民が利用しやすい窓口機能の充実や諸手続の簡素化など事務の効率化を進めます。 ●長期総合計画の基本構想を実現するために計画した前期基本計画を評価・総括し、これからのまちづくりの方向性を明らかにするため、令和5（2023）年度を初年度とする後期基本計画を策定していきます。 ●紀の川インターチェンジ周辺地域は、本市の新たな玄関口として期待されるため、地域活性化に向けた適正な土地利用の可能性と民間活力の導入の可能性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	行政評価制度を活用した施策の推進、新型コロナウイルス感染症対策など多様化する行政課題に対応した取組、公共施設の適切な維持管理、施設の最適化の推進などの状況から進捗度は「普通」と判断します。

施策評価シート（令和2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・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 2	5.9	29/40位	1.3	34/40位	市民にとっての重要度が前年度から0.9%、順位も1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2.1%アップしていることを見ても、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まま、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 1	6.8	28/40位	-0.8	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		120	
			達成率(%)	96.6	132.5	141.6	90.8			
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		30	和歌山県6.6% (R2)、和歌山市7.7% (R2)
			達成率(%)	81.3	88.3	94.0	95.6			
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		100	
			達成率(%)	60.1	60.3	60.8	61.7			
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		100	
			達成率(%)	58.4	61.4	61.6	64.3			
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	19.5		10	
			達成率(%)	243.0	245.0	228.0	195.0			

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、昨年度は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、年々達成率は向上してい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、年々割合が向上していますが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93.5%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が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94.7%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。 	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、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"> ●健康推進課に新型コロナウイルスワクチン接種班を新設しました。 ●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。 	普通	<ul style="list-style-type: none"> ●第2次長期総合計画後期基本計画が令和5年度から始まるにあたり、必要となる機構改革の検討を行います。 ●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、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。
	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」の育成に取り組めます。 <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がります。 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がります。

10. 施策の評価

施策の進捗度	進捗度の判断理由
普通	仕事にやりがいがあり職場環境が良好と感じている職員の割合は向上しましたが、引き続き働き方改革を進め職場環境を充実させていく必要があるため。