

令和2年度 事務事業総点検表(1次評価)

区役所

①所属名	No.	事業概要(全体)				活動の状況(アウトプット)			投入コスト(インプット)						
		②事務事業名	③期間	④事業の実施主体	⑤事業目的	⑥事業内容	⑦活動指標(アウトプット指標)			⑧事業費				⑨人工	
							指標名	当該年度の目標値	実績値	会計	予算額(千円)	前年度からの繰越額(千円)	決算額(千円)	正職員(人)	会計年度任用職員(人)
地域総務課	187	葵区魅力づくり事業	H 17 ~	市(直営)	地域が主体となって取り組む自然や歴史・文化を活かしたイベント等への集客支援など、地域活動を支援し活性化させることで、希薄になりつつある地域の絆を深めるとともに、地域の魅力を発信し、持続可能な住民主体のまちづくりを目指す。	①葵トラベラー ②葵チャレンジャー ③④葵区「魅力情報発信」	①②地域イベントなど地域活動への支援を行った件数 ③地域情報の4コマ漫画作成数 ④SNSによる地域の魅力の発信	①②49件 ③10本 ④実施	①②28件 ③10本 ④実施	一般	10,260	—	4,862	3.0	0.0
地域総務課	188	葵区区民意見聴取事業	H 27 ~	市(直営)	葵区の区域内における喫緊の課題解決に向け、広く意見聴取を行い、「葵区魅力づくり事業」などに反映するなど、葵区の魅力ある地域づくりを推進する。	①ふるさと未来づくり会議 ②区民との意見交換会 ③ブロック担当職員による地域課題の把握	①ふるさと未来づくり会議の開催 ②課題把握を行ったブロック数 ③開取調査を行った学(地)区数	①実施 ②7ブロック ③38学(地)区	①実施 ②7ブロック ③38学(地)区	一般	111	—	51	1.0	0.0
地域総務課	189	葵区環境整備事業	H 27 ~	市(直営)	来庁者にとって便利で快適な窓口サービスを提供する。	①便利な窓口サービスの提供、窓口環境の整備 ②③行政情報発信の強化	①窓口環境の改善 ②SNS情報発信数 ③行政情報の4コマ漫画作成数	①実施 ②240回以上 ③10本	①実施 ②613回 ③10本	一般	2,426	—	2,279	0.5	0.0
地域総務課	190	葵区人材育成事業	H 27 ~	市(直営)	時代のニーズやあらゆる市民に対応できる人材を育成し、市民サービス向上を図る。	①区役所独自の研修の実施 ②全職員の当番制による葵区案内人の実施 ③④区各課の職員からなるプロジェクトチームによる取組み	①実施回数 ②全職員の実施 ③情報発信PTの検討会議の開催回数 ④魅力づくりPTメンバーの事業への参加(1人1回以上)	①5回 ②実施 ③10回 ④実施	①5回 ②実施 ③10回 ④7人/10人実施	一般	463	—	30	0.5	0.0
駿河区地域総務課	191	駿河区魅力づくり事業	H 17 ~	市(直営)	区における地域特性、課題、区民ニーズ等を踏まえ、区のイメージアップ、活性化、区民サービスの向上、区民交流の促進等を図る。	①地域力推進事業 ・駿河区旬穫祭(エール静岡農産物編) ・静岡競輪トロペー杯 ・スルマガ ・区のキャラクター事業 ②地域提案支援事業 ・元気アッププロジェクト ・区民の提案プロジェクト ・エコライフプロジェクト ③地域の人材育成事業 ・駿援隊 ・駿援隊フォローアップ事業	①集客を伴わない区のPR事業の回数 ②トロペーのSNS等への掲載回数 ③スルマガコラム掲載回数	①5回 ②10回以上 ③7回	①14回 ②13回 ③7回	一般	8,028	—	5,518	2.5	0.5

成果(アウトカム)					評価及び次年度以降に向けた課題・改善など				
⑩成果指標(アウトカム指標)					実績値	達成度	⑪1次評価	⑫評価理由	⑬今後の課題と課題解決に向けた取組内容
指標名	当該年度の目標値	直近3か年の実績値							
		R1	H30	H29					
(a) 葵トラベラー参加者アンケートにおける「今後、自主的に訪れたいと思う」割合 (b) 自治会連合会長アンケートにおける魅力づくり事業の地域活動活性化、連帯感向上へ寄与した割合	(a) 80% (b) 80%	(a) 72.2% (b) -	(a) 56.5% (b) -	(a) 46.2% (b) -	(a) 90.0% (b) 77.7%	(a) S (b) A	A	新型コロナウイルス感染症拡大の影響から魅力づくり事業が支援する地域活動そのものが中止や次年度へ延期となるケースが多かったが、実施できた事業については、感染対策に万全を期したことや、地域のおもてなしの意識が醸成されてきたこと、また新規の事業も開催したことで、参加者や自治会連合会の高い満足度につながった。	新型コロナウイルス感染症拡大により、地域活動が中止・縮小を余儀なくされている。その課題解決のために、地域活動実施に向けた相談体制を強化するとともに、YouTube、Twitter等を活用した地域の魅力発信を行い、新しい生活様式に対応した地域活動の支援を実施する。 また、コロナ禍で来訪者が減少している地域も見受けられることから、コロナ対応型の葵トラベラーの実施や、参加者によるSNS発信などの集客支援を実施する。 その他にも歴史や文化財をテーマとした新規のトラベラー実施に取り組み、住民の地域活動への参加意識の醸成を図る。
聴取した意見を葵区魅力づくり事業に反映できた件数	9件	10件	6件	12件	10件	S	S	全38学(地)区への聞き取りやふるさと未来づくり会議で提起された課題等に対し、年度内に自治会連合会と協議して積極的に解決に取り組んだ結果、高齢者の生活支援のための研修会など課題解決につながる事業10件を魅力づくり事業に反映したことで目標値を上回った。	自治会連合会の会長からの聞き取りにおいて、高齢者の生活支援などを不安視する声が多いことから、高齢者が地域で暮らしていくための制度や支援事業の紹介、先進地事例の視察や講演会を実施し、日常生活に援助が必要な高齢者に対する地域の取組みを支援することとしている。 また、年々進む中山間地域の人口減少に強い危機感があることからプロジェクトチームを立ち上げ、局間連携、官民連携で取り組んでいく。
窓口アンケートにおける市民満足度	95%以上	98.0%	96.9%	98.9%	96.9%	A	A	・窓口にて新型コロナウイルス感染症対策のビニールシートやアクリル板等を早期に設置し、安全安心な窓口を整備した。 ・1階カウンター上部の案内サインの漢字に平仮名ルビをふり、外国人にもわかりやすい表示に改善した。 ・窓口アンケートにおける市民満足度は、目標値を上回った。	窓口での申請手続きの簡略化や電子申請の導入など、国のデジタル化への方針を受け、行政手続きのデジタル化の動きが加速すると思われる。スマート区役所を目指してデジタル化推進課などと連携し、進めていく。
窓口アンケートにおける市民満足度	95%以上	98.0%	96.9%	98.9%	96.9%	A	A	・職員のスキル向上のため、LGBTQや認知症研修など社会情勢や課題に即した研修を計画どおり実施した。 ・葵区全職員の当番制による葵区役所案内人を市コンシェルジュと連携して配置し、おもてなし意識の向上を図った。 ・窓口アンケートにおける市民満足度は、目標値を上回った。	区職員自らが課題を発見し、解決に導く能力を育成するため、市民のニーズに応じた研修等を実施していく。
①事業に参画した地域団体の数 ②トロベラーのイベント活動件数 ③スルマガ閲覧数	①延べ82団体 ②20件 ③75,000PV/年	①延べ109団体 ②45件 ③75,775PV/年	①延べ65団体 ②61件 ③79,549PV/年	①延べ26団体 ②53件 ③98,316PV/年	①延べ79団体 ②19件 ③57,281PV/年	①A ②A ③B	A	コロナ禍の影響により事業のうちイベントのほとんどが開催中止となったが、他局との連携による生産者支援事業や、様々な場所でのパネル展示等による区の特産品のPR、ネット会議サービスZoomを活用した講座の開催など一部の事業については実施することができ、一定の成果をあげることができた。	「誰もが住みやすい駿河区の実現」に向け、これまでの成果を活かし、「新たな日常」に対応した地域の賑わいを創出するとともに、区民ニーズを踏まえた効果的な事業を実施し、住民がより主体的にまちづくりに参加できる環境を整える。

①所属名	No.	事業概要(全体)				活動の状況(アウトプット)			投入コスト(インプット)						
		②事務事業名	③期間	④事業の実施主体	⑤事業目的	⑥事業内容	⑦活動指標(アウトプット指標)			⑧事業費			⑨人工		
							指標名	当該年度の目標値	実績値	会計	予算額(千円)	前年度からの繰越額(千円)	決算額(千円)	正職員(人)	会計年度任用職員(人)
駿河区地域総務課	192	駿河区区民意見聴取事業	H 27 ~	市(直営)	区域に居住し、通学し、又は通勤する市民の参画により区の魅力ある地域づくりを推進するための区民意見聴取を行う。	区の情報発信について区民向けアンケートの実施による意見聴取	有効回答者数	500人	166人	一般	644	—	149	0.5	0.1
駿河区地域総務課	193	駿河区役所環境整備事業	H 27 ~	市(直営)	市民の皆様が利用しやすい区役所にするために区役所窓口等の空間を整備することで窓口サービスの向上を目指す。	駿河スマイルプロジェクト(通称SSP:駿河区窓口サービス改善運動)における、庁内巡視、おもてなし清掃・窓口環境等の整備	①庁内巡視回数 ②おもてなし清掃実施回数 ③窓口環境等の整備	①8回 ②24回 ③実施	①8回 ②50回 ③実施	一般	1,438	—	1,410	0.3	0.1
駿河区地域総務課	194	駿河区役所人材育成事業	H 27 ~	市(直営)	駿河区独自の職員研修を実施し、区民サービス向上を目指す。	各課業務説明会、接遇研修等、内部研修の実施	内部研修の実施回数	6回	7回	一般	918	—	479	0.3	0.1
清水区役所地域総務課	195	清水区魅力づくり事業	H 17 ~	市(直営)	地域の特性、課題、区民ニーズ等を踏まえた各種事業を実施し、区の魅力を国内外に発信するとともに、地域との協働による区政の推進を図る。	(1)広報専門官シズラによる魅力発信事業の実施 ①清水区広報キャラクター「シズラ」を活用した区内外への情報発信の実施 ②SNSによる情報発信の実施 ③地域振興イベントの実施 (2)区民提案事業の実施 (3)移住・定住促進事業の実施	(1)①イベント参加数 ②SNS情報発信回数 ③イベントの開催回数 (2)イベントの開催回数 (3)移住関連イベントの開催回数	(1) ①130件以上/年 ②SNS800件以上/年 ③1回 (2)1回 (3)1回	(1) ①36件/年 ②566件/年 ③1回 (2)0回 (3)0回	一般	12,000	—	6,635	1.8	0.0
清水区役所地域総務課	196	清水区区民意見聴取事業	H 27 ~	市(直営)	住民主体のまちづくりを推進するため、地域課題に関する意見交換や幅広く区民の声を聴取しながら区政に反映していく。	(1)清水区まちづくりミーティングの実施 (2)清水区未来創造トークの実施	(1)清水区まちづくりミーティングの参加団体数 (2)清水区未来創造トークの開催	(1)2団体 (2)1回以上	(1)1団体 (2)1回	一般	203	—	184	1.0	0.0

成果(アウトカム)					評価及び次年度以降に向けた課題・改善など					
⑩成果指標(アウトカム指標)					実績値	達成度	⑪1次評価	⑫評価理由	⑬今後の課題と課題解決に向けた取組内容	
指標名	当該年度の目標値	直近3か年の実績値								当該年度の目標値の算出根拠
		R1	H30	H29						
聴取した意見を区政にフィードバックした件数	2件	5件	6件	4件	2件	A	A	情報に敏感な高校生・大学生を中心に、駿河区情報発信サイト「スルマガ」に関するアンケートを実施した。それらの意見をフィードバックすることで、今後の「スルマガ」の在り方と駿河区の情報発信の方向性を見直すことができた。	「新しい日常」に対応した意見聴取の実施方法を検討するとともに、若年層居住者が多いという駿河区の特色を活かし、大学生などが継続的に関わられる仕組みの検討が必要である。	
窓口アンケートにおける市民満足度	95.0%	99.5%	97.4%	98.4%	99.4%	A	A	情報発信スペース「駿河区魅力のもり広場」の活用により、区の様々な情報を発信することができた。また定期的な庁内巡視等を行い、より利用しやすい窓口環境へ改善することで、市民満足度を高めることができた。	市民満足度の高水準を維持するため、駿河スマイルプロジェクト(SSP)において、より効果的な環境整備事業の実施について検討していく。また、行政手続きのデジタル化が加速することを踏まえ、3区合同のプロジェクトチームを立ち上げ取り組んで行く。	
窓口アンケートにおける市民満足度	95.0%	99.5%	97.4%	98.4%	99.4%	A	A	対人スキルの向上を図る研修や、窓口対応や接客スキルを高める研修を行い、職員の窓口対応能力の向上を図り、市民満足度を高めることができた。	市民満足度の高水準を維持するため、駿河スマイルプロジェクト(SSP)において、より効果的な人材育成事業の実施について検討していく。	
(1) SNS(Facebook・Twitter)いいね数 (2) 地域振興イベント参加者アンケート満足度 (3) 移住相談件数	(1) 69,200件以上 (2) 75%以上 (3) 5件以上	(1) 63,583件 (2) 79% (3) 5件	(1) 74,713件 (2) 70% (3) -	(1) 35,458件(Fbのみ) (2) - (3) -	(1) SNSは、どれだけの人に情報が配信され情報が認知され更にもっとのよう評価がなされたかが重要であるため、FacebookとTwitterの「いいね」数を指標に設定した(SNS(FacebookとTwitter)いいね数の過去の平均値をもとに算出)。 (2) 地域振興イベントの過去2年間の開催時の参加者アンケートの満足度の平均値を参考に75%以上を目標値とした。 (3) 令和元年度の窓口及び電話等による移住相談実績値5件を準用した。	(1) 40,116件 (2) 76% (3) 9件	(1) C (2) A (3) S	(1) 令和元年度末から新型コロナウイルス感染症の影響を受け各種イベントが中止となり、情報発信件数は、SNS(Facebook・Twitter)いいね数の実績は、目標69,200件以上を下回る40,116件となったが、清水みなど雪まつりに代わるイベントの周知などを確実に行ったことで代替イベントにかかるとSNS情報発信には多くのいいね数を得たため一定の成果があった。 (2) イベント参加者アンケート満足度は当初予定していたイベント「清水みなど雪まつり」の代替として、謎解きイベント「シズラと一緒に清水の宝を探し出せ！」を実施し、満足度が目標75%以上のところ、実績値は76%であった。コロナ禍における新しい効果的なイベントを行うことができた。 (3) 移住相談件数は、窓口及び電話等による移住相談の目標5件以上のところ、実績値は9件となった。電話による相談が昨年より増加したことで移住希望者に寄り添った対応が出来る。	(1) SNS(Facebook・Twitter)いいね数令和3年度も新型コロナウイルス感染症の影響はあるが、各種イベントが中止・縮小となった際はSNS(Facebook・Twitter)いいね数が上昇するよう、積極的に情報発信を行い、より多くの情報を得られるようにしていく。 (2) 令和3年度も新型コロナウイルス感染症の影響はあるが、イベントを開催する際は参加者の満足度が得られるような事業を企画していく。 (3) 移住相談は新型コロナウイルス感染症の影響で直接窓口に来庁する件数よりも電話による相談も増えている。令和3年2月に作成した冊子「ちよどいい清水暮らし」を地域紹介及び移住促進ツールとして活用し、企画課の移住相談窓口と連携しながら、ニーズに沿った内容で清水区への具体的な移住に繋げていく。	
(1) 課題解決に向けた提案件数 (2) 参加者アンケート「清水区を良くするため、自ら行動しようと思うようになった方」の割合	(1) 各1件以上 (2) 82%以上	(1) - (2) -	(1) - (2) -	(1) - (2) -	(1) 自治会を始めとした地域の住民自らが問題解決策を導き出し、実践していくための提案件数1件以上を目標として設定した。 (2) 参加者が清水区長との対話を通して得られたまちづくりへの参加意識の向上率82%以上を目標とした。(過去の清水区市民意見聴取事業開催時のアンケートにおける満足度の平均値82%を準用した。)	(1) 由比地区(新規)1件 (2) 87.5%	(1) A (2) S	(1) 令和2年度は、新規で由比地区から応募があり、「由比地区の目指す10年後の姿」をテーマに1回ミーティングを開催したため、目標値は達成した。 (2) 令和2年度から「清水区未来創造トーク」に事業を改め、次世代のまちづくりの担い手である高校生が、区長及び区役所職員とSDGsの視点から、事前打合せを経た上で地域課題に関する意見交換会を1回開催した。参加した高校生がやってみよう地域貢献活動などを考え、他校の生徒との交流などを通し、清水区に貢献したいという意識をより強く持っていたり機会となった。	(1) 令和2年度から「清水区まちづくりミーティング」に事業を改め、自治会と区長及び区役所職員が地域課題に関する情報を共有するとともにその解決策とそれぞれの役割について協議を行っていく。昨年度は2回開催する予定であったが、新型コロナウイルス感染症の影響で1回のみ開催だったため、令和3年度は継続し、由比地区の課題に関するミーティングを実施する。開催にあたっては、新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえ、開催方法について十分配慮しながら実施する。 (2) 令和2年度に引き続き、高校生と区長及び区役所職員とSDGsの視点から地域課題に関する意見交換を行う場とするが、新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえ、開催方法について十分配慮しながら実施する。	

① 所属名	No.	事業概要(全体)				活動の状況(アウトプット)			投入コスト(インプット)						
		② 事務事業名	③ 期間	④ 事業の実施主体	⑤ 事業目的	⑥ 事業内容	⑦ 活動指標(アウトプット指標)			⑧ 事業費			⑨ 人工		
							指標名	当該年度の目標値	実績値	会計	予算額(千円)	前年度からの繰越額(千円)	決算額(千円)	正職員(人)	会計年度任用職員(人)
清水区役所地域総務課	197	清水区役所環境整備事業	H 27 -	市(直営)	区役所職員プロジェクトチームによる業務改善活動を通じ、お客様にとって安心して居心地の良い空間づくりを目指し、満足度向上を図る。	(1)フロア環境快適化推進事業の実施 (2)おもてなし環境整備事業の実施	(1)フロア環境快適化推進事業の取組 (2)おもてなし環境整備事業の取組	(1)実施 (2)実施	(1)実施 (2)実施	一般	1,997	—	1,993	0.5	0.0
清水区役所地域総務課	198	清水区役所人材育成事業	H 27 -	市(直営)	接遇をはじめとした職員のスキルアップを図るとともに、改善マインドの高い職員の育成と区役所全体の改善風土の醸成を図る。	(1)接遇スキルアップ推進事業の実施 (2)清水区人材育成プロジェクトの実施 (3)業務改善体制推進事業の実施	(1)研修開催回数 (2)研修開催回数 (3)改善取組件数	(1)4回 (2)3回 (3)9件以上	(1)4回 (2)3回 (3)9件	一般	800	—	478	0.5	0.0

成果(アウトカム)						評価及び次年度以降に向けた課題・改善など				
⑩成果指標(アウトカム指標)						実績値	達成度	⑪1次評価	⑫評価理由	⑬今後の課題と課題解決に向けた取組内容
指標名	当該年度の目標値	直近3か年の実績値			当該年度の目標値の算出根拠					
		R1	H30	H29						
窓口アンケートにおける市民満足度	95%	98.7%	98.5%	98.0%	多様化、高度化する市民ニーズに応えた区役所窓口の環境整備、人材育成ができてきているかを計る指標として、市民満足度を設定した。目標値は、第3次行財政改革推進大綱実施計画の「市民満足度95.0%以上」を準用した。	98.3%	A	A	職員からなるプロジェクトチームの検討をもとに、お客様へ案内がスムーズに進むよう改善し、ハード・ソフトの両面からフロア環境を改善し、市民満足度を向上させることができた。 (1)フロア環境快適化推進事業 ・温冷茶機 ・扇風機の設置 (2)お迎え環境推進事業 ・総合案内看板リニューアル ・1階案内看板ヘルビ ・会計銀行窓口の英字標記 ・デジタルサイネージの英字案内 (3)安心手続き推進事業 ・おもてなしマニュアルの更新 ・コロナ感染防止ポスター表示 ・クリーンタイムの手引き作成 ・お客様用ヘルメットの更新 ・FI通信の発行(FI活動紹介、課内業務改善取組紹介等)	市民満足度は目標値を達成したが、依然として、来庁者アンケートでは、案内表示がわかりにくい等の指摘や要望が寄せられているほか、コロナ禍での環境改善は必須となっている。 それらの指摘、要望を、プロジェクトチームにおいて検討し、取組を進めていくことで、さらなる市民満足度の向上を目指す。
窓口アンケートにおける市民満足度	95%	98.7%	98.5%	98.0%	多様化、高度化する市民ニーズに応えた区役所窓口の環境整備、人材育成ができてきているかを計る指標として、市民満足度を設定した。目標値は、第3次行財政改革推進大綱実施計画の「市民満足度95.0%以上」を準用した。	98.3%	A	A	接遇をはじめとした研修の実施によって、職員のスキルアップと、区役所全体の改善風土の醸成を図ることにより、市民満足度は98.3%を達成することができた。 (1)接遇スキルアップ推進事業 ①ビジネスマナー研修(全2回) ②説明説得研修(全1回) ③おもてなし研修会(全1回) ④やさしい日本語研修(全1回) ⑤業務知識研修会(エスナビ研修) (2)清水区人材育成プロジェクト ①女性活躍推進事業(全3回) ②清水区OJT+(プラス)研修 ③政策形成能力研修(全4回) (3)業務改善体制推進事業 業務改善事例発表会の開催(全1回)	基本の接遇研修に加え、おもてなしホスピタリティに重点をおいた、おもてなし研修会や、外国人対応を踏まえた「やさしい日本語」研修を実施予定。 また、市役所職員として今後のキャリアアップを見据えた研修を加え、下記のとおり研修を実施予定。 (1)接遇スキルアップ推進事業 ①電話応対研修(全1回) ②説明説得研修(全1回) ③やさしい日本語研修(全1回) ④業務知識研修会 (2)清水区人材育成プロジェクト ①女性活躍推進事業(全4回) ②清水区OJT+(プラス)研修 ③政策形成能力研修 (3)業務改善体制推進事業 業務改善事例発表会の開催(全1回)