

令和3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)                       |      |         |               | 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  |                      |                                 |                     |  |  |  |
|----------|-----|------------|--------|----------|--|---|--|--------------------------------|------------------------------------|------|---------|---------------|-----------|----------------|-------------|---|--------------------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|---------------------------------|---------------------|--|--|--|
|          |     | 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           |           | ⑩成果指標(アウトカム指標) |             |   |                                |                      |                       | 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                       | 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) | 指標名   | 当該年度の目標値                       | 直近3か年の実績値            |                       |                      |                                 |                     | 実績値  | 達成度  |  |
|          |     |            |        |          |  |   |  |                                |                                    |      |         |               |           |                |             |   |                                | R2                   | R1                    |                      |                                 |                     |  |  | H30  |
| 葵区地域総務課  | 1   | 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発化させることで、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葵区魅力づくり事業(葵トラベラー、葵チャレンジャー、葵区魅力情報発信)<br>②オクシズ人口減少対策   | ①魅力づくり事業を実施した件数<br>②短期的な取り組みとして関係各課等と協働して実施した件数                                      | ①42事業<br>②16事業                 | ①19事業<br>②6事業                      | 一般   | 11,400  | —             | 7,927     | 2.0            | 1.0         | (a)自治会連合会の会長アンケートにおける魅力づくり事業の満足度<br>(b)オクシズ移住体験ツアー参加者数    | (a)80%<br>(b)40人               | (a)77.7%<br>(b)—     | (a)—<br>(b)—          | (a)—<br>(b)—         | (a)81.8%<br>(a)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、コロナ禍での地域活動の実施に悩む団体に向け情報提供や相談体制を充実させたことで、自治会連合会会長の満足度は目標値を上回った。 | 役員等の減少や高齢化により学(地)区で地域活動の見直しが必要といった意見も多かったことから、地域活動を支援する魅力づくり事業についても、地域の負担を考え、その目標や効果を見極め、実施の可否を検討することとした。  |  |
| 葵区地域総務課  | 2   | 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。   | 区民意見の把握・反映  | ①ふるさと未来づくり会議の開催<br>②調査、結果報告を行った学(地)区数  | ①実施<br>②38学(地)区                | ①実施<br>②38学(地)区                    | 一般   | 112     | —             | 0         | 1.0            | 0.0         | 聴取した意見を葵区魅力づくり事業に反映できた件数                                  | 10件                            | 10件                  | 10件                   | 6件                   | 9件                              | A                   | A  | 令和2年度に葵区38学(地)区の自治会連合会長へ聞き取り調査を行った結果、多くの地区から「中山間地域で急激に進む人口減少への対応」が課題と挙げられたことから、令和3年度、葵区の職員を中心に関係各課の職員、民間企業、地元自治会連合会が連携し、中山間地域の人口減少対策を進めるプロジェクト「葵区MoveToOkushizu」を立上げた。今後は、提案された各種事業の実効性や効果について検討し、事業を実施する。 |  |
| 葵区地域総務課  | 3   | 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<br>②③行政情報発信の強化  | ①窓口環境の改善<br>②SNS情報発信数<br>③行政情報の4コマ漫画作成数  | ①実施<br>②240回以上<br>③10本         | ①実施<br>②396回<br>③10本               | 一般   | 1,755   | —             | 2,460     | 0.5            | 0.0         | 窓口アンケートにおける市民満足度  | 95%以上                          | 96.9%                | 98.0%                 | 96.9%                | 99.1%                           | A                   | A  | ・ウィズコロナの窓口対策としてアクリル板の追加やサーキュレーターの配置等、安心安全な窓口を整備した。<br>・窓口アンケートにおける市民満足度は、目標値を大きく上回った。  | 国の基幹システムの整備方針等の動向を注視しながら、デジタル化推進課等と連携し、スマート区役所による便利で快適な窓口サービスの提供を目指す。  |
| 葵区地域総務課  | 4   | 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<br>②③おもてなし意識の改革<br>④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<br>②全職員の当番制による葵区案内人の実施<br>③案内人実施後、おもてなし意識に変化があった人の割合<br>④情報発信PTメンバーによるSNS情報発信数 | ①4回<br>②実施<br>③80%<br>④1人月2回程度 | ①4回<br>②実施<br>③94.4%<br>④1人平均月2.8回 | 一般   | 983     | —             | 280       | 0.5            | 0.0         | 窓口アンケートにおける市民満足度  | 95%以上                          | 96.9%                | 98.0%                 | 96.9%                | 99.1%                           | A                   | A  | ・自治体にとつてのCS(顧客満足度)を学ぶ窓口改革実践研修や案内人事前研修など、課題に即した研修を計画通り実施した。<br>・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、おもてなし意識の醸成を図った。<br>・窓口アンケートにおける市民満足度は、目標値を大きく上回った。   | 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、社会情勢や市民ニーズに即した研修等を実施していく。  |
| 駿河区地域総務課 | 5   | 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<br>・駿河区旬穫祭<br>・スルガフェス<br>・駿河トラベラー<br>・区のキャラクター事業<br>②地域提案支援事業<br>・元気アップ応援プロジェクト<br>・エコライフプロジェクト<br>③地域の人材育成事業<br>・駿援隊<br>・駿援隊フォローアップ事業 | ①区のPR事業の回数<br>②トロペーのSNS等への掲載回数<br>③トロペーLINEスタンプ第二弾作成                                 | ①10回<br>②10回<br>③実施            | ①14回<br>②13回<br>③実施                | 一般   | 11,250  | —             | 8,728     | 2.5            | 0.5         | ①事業に参画した地域団体の数<br>②トロペーのイベント等への露出件数<br>③トロペーLINEスタンプの利用回数 | ①延べ75団体<br>②30件<br>③200,000回/年 | ①延べ79団体<br>②19件<br>— | ①延べ109団体<br>②45件<br>— | ①延べ65団体<br>②61件<br>— | ①延べ107団体<br>②25件<br>③368,926回/年 | ①A<br>②B<br>③A      | A  | コロナ禍で中止となるイベントもあつたが、他局との連携によるスタンプラリー事業や、区の特産品のPR、Zoomを活用した講座などを実施し、一定の成果をあげることができた。また、地元中学生からトロペーの新規デザインを募集し、市民投票を実施するなどの過程を経てLINEスタンプの第2弾を作成し、スタンプの利用回数の増加につながった。   | 「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。また、区民ニーズを踏まえた効果的な事業の実施を推進し、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。さらにコロナ禍でも感染症に配慮したイベントの仕組みを検討し、駿河区の魅力をPR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)                                   |      |         |               | 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       |   |                            |   |    |  |  |  |
|------------|-----|-------------|--------|----------|---|--|--|--|--|------|---------|---------------|-----------|--------|-------------|---|---|----------------------------------|----------------------------|----------------------------|---|----------------------------|---|----|--|--|--|
|            |     | 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    |             |   |   | ⑩成果指標(アウトカム指標)                   |                            |                            |   |                            |   |    | 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   | 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) | 指標名   | 当該年度の目標値  | 直近3か年の実績値                        |                            |                            | 実績値   | 達成度                        |   |    |  |  |  |
| 駿河区地域総務課   | 6   | 駿河区区民意見聴取事業 | H 27 - | 市(直営)    | 区域に居住、又は通勤・通学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。              | わがまち×わかまち会議  | ①参加者数<br>②ワークショップの実施回数<br>③区政への提案件数  | ①20人<br>②4回<br>③4件   | ①25人<br>②4回<br>③6件                             | 一般   | 817     | -             | 509       | 0.5    | 0.1         | 聴取した意見を区政にフィードバックした件数   | 4件  | 2件                               | 5件                         | 6件                         |   |                            | 新型コロナウイルス感染症の収束が見通せない状況ではあるが、会議の開催を昨年度までと同規模で予定し、昨年度までの実績を勘案して目標値を設定した。 | 3件 | B  | B  | テーマを「駿河区役所周辺の賑わいの創出」に限定したことにより、重複する意見があった。そのため、意見を集約した結果、目標値に届かなかった。しかしながら大学生をはじめ、地域の企業に勤める方や住民が参加し、令和4年度に新たに実施するトロペーWeek等に反映することのできる提案を受けることができた。 |
| 駿河区地域総務課   | 7   | 駿河区役所環境整備事業 | H 27 - | 市(直営)    | 市民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・窓口環境の整備   | ①庁内巡視回数<br>②おもてなし清掃実施回数<br>③窓口環境等の整備   | ①8回<br>②24回<br>③実施   | ①4回<br>②49回<br>③実施                             | 一般   | 1,220   | -             | 740       | 0.3    | 0.1         | 窓口アンケートにおける市民満足度  | 95%以上   | 99.4%                            | 99.5%                      | 97.4%                      | 多様化・複雑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測る指標として、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策定時に3区共通で定めた「市民満足度95%以上」を準用した。   | 97.6%                      | A   | A  | 駿河区役所1階の情報発信スペース「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。また定期的なおもてなし清掃、庁内巡視等を行い、利用しやすい窓口環境の改善を実施することで、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。  |  |
| 駿河区地域総務課   | 8   | 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   | 5回   | 一般   | 963     | -             | 306       | 0.3    | 0.1         | 窓口アンケートにおける市民満足度  | 95%以上   | 99.4%                            | 99.5%                      | 97.4%                      | 多様化・複雑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測る指標として、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策定時に3区共通で定めた「市民満足度95%以上」を準用した。   | 97.6%                      | A   | A  | 来庁者のニーズに的確に応えられるようにするため、他課の業務を幅広く知る研修や、窓口対応や接遇スキルを高める研修を行った。これにより、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。  |  |
| 清水区役所地域総務課 | 9   | 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<br>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<br>②SNSによる情報発信の実施<br>③地域振興イベントの実施<br>(2)区民提案事業の実施<br>(3)移住・定住促進事業の実施 | (1)①イベント参加数<br>②SNS情報発信回数<br>③イベントの開催回数<br>(2) イベントの開催回数<br>(3)移住関連イベントの開催回数 | (1) ①40件以上/年<br>②SNS 570件以上/年<br>③1回以上<br>(2)1回<br>(3)1回以上 | (1) ①72件/年<br>②635件/年<br>③2回<br>(2)2回<br>(3)1回 | 一般   | 11,400  | -             | 10,081    | 1.8    | 0.0         | (1)①② SNS(Facebook・Twitter)のいいね数<br>③イベント参加者アンケート満足度<br>(2)イベント参加者アンケート満足度<br>(3)移住相談件数 | (1) ①55,000件以上<br>②75%以上<br>(2)75%以上<br>(3)5件以上 | (1) ①40,116件<br>②63,583件<br>③76% | (1) ①2<br>②63,379件<br>③82% | (1) ①2<br>②74,713件<br>③70% | (1)①② 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どのような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)のいいねの昨年の実績値をもとに算出。)<br>③同イベントの過去3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。(令和2年度は代替イベントを実施)<br>(2)地域振興イベントの指標設定値を準用し、目標値75%以上を設定した。<br>(3)令和元年度及び2年度の窓口及び電話等による移住相談実績の平均件数を参考に目標値を5件以上とした。 | (1) ①2<br>②46,379件<br>③82% | (1) ①<br>②B<br>③S   | A  | (1) ①②コロナ禍で各種イベントが中止となったことなどにより、SNS(Facebook・Twitter)のいいね数の実績値は、Facebookが21,127件、Twitterが25,252件で合計は46,379件と目標値を下回った。<br>③昨年と引き続き、謎解きイベント「シズラと一緒に清水の宝を探し出せ! Part2」を実施。参加者アンケートの満足度は82%であり、昨年の76%を上回る結果となった。<br>(2) -<br>(3)移住相談については、コロナ禍の影響で12件中11件が電話相談であったが、時間をかけた聞き取りやメール等でのフォローにより、移住希望者のニーズに寄り添った対応ができた。 | (1) ①②豊富な地域資源の情報収集や、しみず魅力発信サーターからの情報提供を基に、SNSの発信をしていくほか、ウィズコロナに対応したイベントの開催・運営方法を工夫していく。<br>(2) -<br>(3)コロナ禍で移住への関心が高まる中、多様なニーズに対応できるよう、職員のスキルアップと共に、オンラインなどの手法を取り入れ、円滑な相談ができる体制を整えていく。 |  |

| 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) |       |         |               | 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 |                       |     |     |   |  |   |   |
|------------|-----|-------------|--------|----------|---|---|---------------------------|-------------------------|--------------|-------|---------|---------------|-----------|--------|--|-------------------|-------------------|----------------|----------------------|-----------------------|-----|-----|---|--|---|---|
|            |     | 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    |  |                   |                   | ⑩成果指標(アウトカム指標) |                      |                       |     |     |   | 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                | 実績値          | 合計    | 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)  | 指標名               | 当該年度の目標値          | 直近3か年の実績値      |                      |                       | 実績値 | 達成度 |   |  |   |   |
| 清水区役所地域総務課 | 10  | 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。<br>(1)清水区まちづくりミーティングの実施<br>(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<br>(2)清水区未来創造トークの開催 | (1)1団体以上<br>(2)1回以上       | (1)1団体<br>(2)1回         | 一般           | 390   | —       | 353           | 1.0       | 0.0    | (1)課題解決に向けた提案件数<br>(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った方」の割合 | (1)1件以上<br>(2)85% | (1)1件<br>(2)87.5% | (1)—<br>(2)—   | (1)—<br>(2)—         | (1)由比地区1件<br>(2)91.7% |     |     | (1)A<br>(2)S  | A  | (1)コロナ禍で対面方式での実施が難しい中、Zoomを利用し継続開催した。幅広い世代の参加により、まちづくりに対し多様な意見が集まるとともに、区民の自発的な行動を促す意識づけをすることができ、参加者有志のまちづくり活動が開始した。<br>(2)感染防止の観点から、集合型ワークショップの開催を取りやめ、各校へ職員が出向く出張型ワークショップに切り替えて開催した。参加した高校生が、清水区の現状を把握し、将来像を考え、地域をよくするための活動意識の向上に繋がった。 | (1)テーマに沿ったファミリーターの選出、幅広い世代からの参加者募集を行い、多様な意見を聴取していく。<br>(令和4年度:岡地区にて実施)<br>(2)高校生から意見聴取するだけに留まらず、いただいた意見を秋のイベントに反映させ、参加にも繋げられるよう、開催時期を例年より繰り上げて実施する。 |
| 清水区役所地域総務課 | 11  | 清水区役所環境整備事業 | 27 -   | 市(直営)    | 区役所職員による業務改善活動を通じ、お客様にとって安心で居心地の良い空間づくりを目指し、満足度向上を図る。<br>(1)フロア環境快適化推進事業<br>(2)おもてなし環境整備事業の取組                 | (1)フロア環境快適化推進事業の取組<br>(2)おもてなし環境整備事業の取組     | (1)実施<br>(2)実施            | (1)実施<br>(2)実施          | 一般           | 1,606 | —       | 1,528         | 0.5       | 0.0    | 窓口アンケートにおける市民満足度   | 95.0%             | 98.3%             | 98.7%          | 98.5%                | 99.1%                 | A   | A   | 職員からなるプロジェクトチームによる検討をもとに、ハード・ソフトの両面から、お客様にとって安心で居心地の良い空間づくりを進めたことにより、目標値を上回る市民満足度を維持することができた。   | 区役所職員による業務改善活動も令和4年度で10年目を迎える。これまでの成果や令和3年度に実施した区役所職員向けアンケート結果をもとに、必要な見直しを行い、高い市民満足度を維持していく。   |   |   |
| 清水区役所地域総務課 | 12  | 清水区役所人材育成事業 | 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。<br>(1)接遇スキルアップ推進事業<br>(2)地域課題研究事業<br>(3)業務改善体制推進事業 | (1)研修開催回数<br>(2)研修開催回数<br>(3)改善取組件数         | (1)4回<br>(2)3回<br>(3)9件以上 | (1)6回<br>(2)7回<br>(3)9件 | 一般           | 854   | —       | 550           | 0.5       | 0.0    | 窓口アンケートにおける市民満足度   | 95.0%             | 98.3%             | 98.7%          | 98.5%                | 99.1%                 | 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99.1%を達成することができた。<br>(1)接遇スキルアップ推進事業<br>①電話応対診断フォローアップ研修(全1回)<br>②説明所得研修(全1回)<br>③業務知識研修会(全3回)<br>④やさしい日本語研修(全1回)<br>(2)清水区人材育成プロジェクト<br>①女性活躍推進事業(全3回)<br>②清水区OJT+(プラス)研修<br>③清水区の魅力再発見!「ブラしみず」(全4回)<br>(3)業務改善体制推進事業<br>業務改善事例発表会の開催(全9件) | 基本の接遇研修に加え、清水区役所で働く職員が一番の清水区ファンとして、清水区の魅力を知り、発信するための研修を企画する。<br>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に加え、下記のとおり研修を実施予定。<br>(1)接遇スキルアップ推進事業<br>①窓口対応研修(全1回)<br>②クレーム対応研修(全1回)<br>③職場のコミュニケーション研修(全1回)<br>④業務知識研修会<br>(2)清水区人材育成プロジェクト<br>①女性活躍推進事業(全3回)<br>②清水区OJT+(プラス)研修<br>③清水区の魅力再発見!「ブラしみず」(全3回)<br>(3)業務改善体制推進事業<br>業務改善事例発表会の開催 |   |   |