

令和4年度 事務事業総点検表

各区役所

①所属名	h	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)	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	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)	当該年度 の目標値	⑭直近3か年の実績値			当該年度 の目標値の算出根拠
																								R3	R2	R1	
葵区 地域 総務課	1	葵区魅力づくり事業	H17～	市 (直営)	葵区の特々魅力な魅力を更に高めていくと、地域が抱える一つ一つの課題を区と地域が協力して解決していくことで、人が「ここに住み続けたい」と思うまちづくりの実現を目指す。	葵区魅力づくり事業 ①葵トラベラー ②葵チャレンジ ③葵区「魅力情報発信」 ④葵区 MoveToOkushizu	葵区魅力づくり事業を実施した件数	①22事業 ②8事業 ③6事業 ④10事業	①14事業 ②14事業 ③6事業 ④12事業	一般	10,830	—	8,147	3.0	1.0	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	80%	81.8%	77.7%	—	100%	S	新型コロナウイルス感染症の影響から地域活動が制限される中、情報共有や相談体制を充実させたこと、また、担当職員が実施団体との連携を密にし運営方法を工夫するなど各事業の質を高めたことで、自治会連合会長の満足度が目標値を大きく上回る結果となった。	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、随時見直しを図っていく。			
葵区 地域 総務課	2	葵区区民意見聴取事業	H27～	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 ②調査、結果報告を行った学(地)区数	①実施 ②38学(地)区	①実施 ②38学(地)区	一般	173	—	77	2.0	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	9件	10件	10件	9件	A	A	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て積極的に解決に取り組み、スポーツを活かした地域活性化実証実験事業など9件の魅力づくり事業に反映した。目標値を、過年度実績から10件とした。	人口減少、少子高齢化が進む中、持続可能な地域社会を実現するため、ブロック担当制を継続するなど、今まで以上に地域の課題を意見聴取していく。また、地域課題を掘り起こしながら、解決に結びつける取り組みを継続実施していくとともに、葵区全体の地域住民活動を活性化させる「地域運動のまちづくり」の拡充を図っていく。		
葵区 地域 総務課	3	葵区環境整備事業	H27～	市 (直営)	来庁者が利用しやすい快適な窓口サービスを提供する。	①利用しやすい窓口環境の整備 ②情報発信の強化	①窓口環境の改善 ②4コマ漫画作成 ③17番デジタルサインエージの情報更新回数	①実施 ②5本 ③24回	①実施 ②5本 ③25回	一般	1,399	—	2,207	0.5	0.0	窓口アンケートにおける市民満足度	95%以上	99.1%	96.9%	98.0%	98.5%	A	A	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、人材育成ができていく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後期実施計画の策定時に三区共通で定めた「市民満足度95%以上」を準用した。	・マイナンバー関係保管庫の増設、デスクパーテーションやプライバシーフィルターの設置等、個人情報の保護に重点を置いた窓口整備を実施した。 ・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。	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、スマート区役所の検討など、窓口業務のデジタル化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	H27～	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、市民サービスの向上を図る。	①区独自研修の実施 ②区職員おもてなしマインドの醸成 ③区職員プロジェクトチームによる取組み	①実施回数 ②葵区役所案内人の全員実施(静岡庁舎勤務の正権対象) ③情報発信プロジェクトチームによるSNS情報発信数	①4回 ②実施 ③240回以上	①4回 ②実施 ③354回	一般	1,136	—	71	0.5	0.0	窓口アンケートにおける市民満足度	95%以上	99.1%	96.9%	98.0%	98.5%	A	A	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、人材育成ができていく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後期実施計画の策定時に三区共通で定めた「市民満足度95%以上」を準用した。	・外国人住民のみならず多様な市民対応に役立つ「やさしい日本語」研修や若手職員研修など、課題に即した研修を計画通り実施した。 ・葵区職員による「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。 ・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、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	H17～	市 (直営)	①地域力推進事業 ・駿河区旬穫祭 ・スルガフェス ・駿河トローベ Week ・区のキャラクター事業 ②地域提案支援事業 ・元氣アップ応援プロジェクト ・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区のPR事業の回数 ②トローベのSNS等への掲載回数 ③トローベ Weekの実施	①10回 ②15回	②10回 ③実施 ③実施	一般	10,828	—	8,207	3.5	0.5	①事業に参画した地域団体の数 ②トローベのイベント等への露出件数 ③トローベ Week参加者人数	①延べ100団体 ②30件 ③7,000人	①延べ107団体 ②25件 —	①延べ79団体 ②20件 —	①延べ109団体 ②45件 —	①延べ110団体 ②42件 ③30,412人	①S ②S ③S	新型コロナウイルス感染症の影響による事業の縮小・変更及び新規事業の実施を見込み、当該年度の事業を勘案して目標となる数値を算出した。	コロナ禍で中止となるイベントもあったが、民間や他局との連携によるイベントや区の特産品のPR、人材育成講座などを感染症対策に配慮しながら実施することにより、目標を上回る成果をあげることができた。 また、初開催した「駿河トローベ Week」では、近年の感染症の影響でイベントへの誘客に不安があったが、参加団体と連携した広報やスタンブラーを実施することで各イベントへの来場者数に繋げることができた。	「誰もが住みやすい駿河区」の実現には、地域コミュニティを活性化させ、区役所と地域が共にまちづくりに取り組む環境が必要である。また、「駿河トローベ Week」が将来的に、地域に根付いた駿河区における持続的かつ魅力的なイベントに成長していくよう、事業の方向性や在り方(目指す姿・事業内容・運営体制等)を研究していく必要がある。これまでの成果を活かしながら、若者世代への情報発信の強化(内容や方法の研究)に取り組むことにより、更なる区のイメージアップ、区民の交流促進を図っていく。「駿河トローベ Week」については、参加団体等へのアンケート調査・分析と併せ、参加団体や地域住民等との意見交換を行い、問題点の改善を図っていく。また、区民意見聴取事業においても意見や提案をいただきながら事業内容を磨き上げていくとともに、事業の在り方、方向性を研究していく。		

① 所属名	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事業事業名	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成果指標(アウトカム指標)							⑩1次評価	⑪評価理由	⑫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 外 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	
																	R3	R2	R1						当該年度の目標値の算出根拠
駿河区地域総務課	6 駿河区区民意見聴取事業	H27 -	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 ②ワークショップの実施回数 ③区政への提案件数	①20人 ②4回 ③5件	①30人 ②4回 ③5件	一般	627	-	427	0.5	0.1	聴取した意見を区政へフィードバックした件数	4件	3件	2件	5件	会議の開催を昨年度と同規模で予定しており、昨年度実績を勘案し目標値を設定した。	4件	A	A	大学生をはじめ、地域の企業に勤める方や住民に参加いただき、令和5年度の事業計画に新規事業「駿春祭(仮称)」を追加したほか、「駿河トローペーWeek」等の事業に反映可能な提案を受けることができた。	駿河区内に大学が複数あるという特色を活かし、若い世代が継続的に魅力ある地域づくりに参画する仕組みを研究する必要がある。会議に参加した大学生等が、区のイベントの企画運営に携わることをきっかけとして、地域との関わりを持つ機会を創出する。
駿河区地域総務課	7 駿河区役所環境整備事業	H27 -	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 ②おもてなし清掃実施回数 ③窓口環境等の向上に資する整備	①4回 ②34回 ③2件	①4回 ②44回 ③2件	一般	1,220	-	1,187	0.3	0.1	窓口アンケートにおける市民満足度	95%以上	97.6%	99.4%	99.5%	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、人材育成ができていく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。	98.0%	A	A	フロア案内図・案内サインの更新及び、庁舎内トイレに衝突防止ミラーを設置することで、窓口環境の向上を図った。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。	市民ニーズ及び社会情勢の変化に対応していくことが、市政に対する満足度の向上にも大きく寄与することから、引き続き窓口環境の向上に努める。
駿河区地域総務課	8 駿河区役所人材育成事業	H27 -	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	5回	5回	一般	863	-	235	0.3	0.1	窓口アンケートによる市民満足度	95%以上	97.6%	99.4%	99.5%	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、人材育成ができていく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。	98.0%	A	A	他課の業務内容を知る資料提供や、接遇スキルを高める研修を行ったことで、職員が窓口対応のスキルアップに繋がっており、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、引き続き職員の窓口対応スキル向上に繋がる研修を実施していく。また、より多くの職員がセミナー等に参加できるよう開催方法を検討していく。
清水区地域総務課	9 清水区魅力づくり事業	H17 -	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 (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)①80件以上/年 ②SNS 570件以上/年 ③1回以上 (2)1回 (3)1回以上	(1)①135件/年 ②684件/年 ③2回 (2)1回 (3)1回	一般	10,630	-	10,033	1.8	0.0	(1)①② SNS(Facebook・Twitter)のいいね数 ③イベント参加者アンケート満足度 (2) イベント参加者アンケート満足度 (3)移住相談件数	(1) 40,000件以上 ①② 46,379件 ③82% (2)75%以上 (3)12件以上	(1) ①② 40,116件 ③76% (2)- (3)16件	(1) ①② 63,583件 ③79% (2)- (3)5件	(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。) 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79%以上を目標値とした。 (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。 (3)過去3年間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7件以上とした。	(1) ①② 43,292件 ③83% (2) 84% (3) 28件	(1) ① A ② A ③ A	(1) ① A ② A ③ A	(1)①② 台風災害により一定期間情報発信を制限したものの、区の様々な魅力を積極的に収集し発信したこと、目標を上回る数の「いいね」を獲得した。 ③民間企業や関係団体と連携し、区の様々な魅力についてシズラを活用したイベント等の開催をしたことで参加者アンケートにおける満足度が目標を上回った。 (2) 区民のニーズを反映したイベントにシズラを活用して開催したことで、来場者アンケートにおける満足度が目標を上回った。 (3) 数多くの移住相談関連イベントやツアーを積極的に実施したことにより、相談件数実績が目標を上回った。	(1)①② 区の魅力を積極的に収集・発信していくとともに、投稿を通じて、フォローと双方方向のコミュニケーションが取れるような内容を検討していく。 ③地域の特性や魅力を踏まえ、参加者にとって、より満足度の高いイベントとなるよう、企画を検討していく。 (2) 区民の意見や希望に応え、より満足度の高い取組となるよう、企画を検討していく。 (3) 様々な場面を通じて移住希望者のニーズを確実に捉え、それぞれの事情に寄り添いながら、企画課や移住支援センターとも連携して、清水区への具体的な移住に繋げていく。	
清水区地域総務課	10 清水区区民意見聴取事業	H27 -	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)1団体以上 (2)1回以上	(1)1団体 (2)1回	一般	370	-	340	1.0	0.0	(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)1件以上 (2)85%	(1)1件 (2)-	(1)1件 (2)87.5%	(1)- (2)-	(1)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を目標とした。(過去の清水区区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%と令和2年度の清水区未来創造トークでのアンケート実績との平均値を参考に、目標値を85%以上と設定した。)	(1)1件 (2)100%	(1)A (2)A	(1)A (2)A	(1)参加者が地域課題の洗い出しと優先的に取り組みたい課題について協議し、具体的な取組についての提案を行い、目標を達成した。 (2)参加者が地域の現状把握や住みたい街の実現に向けたワークショップへの参加を経て、意見交換や提案を行ったことにより、全員が「まちを良くするための活動意識が向上した」とアンケートで回答した。	(1)提案後の活動実施に向けて適切なサポートを継続するとともに、その活動内容や成果について地域へ情報を提供するところにより、取組の拡大や意識啓発に努める。 (2)事業実施後も参加者へのサポートや情報提供などを行うことで関係維持に努め、区政への参加する機会を促進する。

①所属名	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事業事業名	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)	会計年度外職員(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
																		R3	R2	R1					
清水区地域総務課	11 清水区役所環境整備事業	H27 -	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して過ごしやすい空間づくりを目指し、満足度を向上を図る。	(1)フロア環境快適化推進事業 (2)おもてなし環境推進事業	(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	(1)実施 (2)実施	(1)実施 (2)実施	一般	1,393	—	1,310	0.5	0.0	窓口アンケートにおける市民満足度	95%以上	99.1%	98.3%	98.7%	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、人材育成ができていない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%以上」を準用した。	99.1%	A	A	区役所職員から募ったプロジェクトメンバーが、市民の目線に立って庁舎内の課題の整理と分析を行い、ハードとソフト両面における改善の取組を検討。案内表示を自立的に作るための工夫や来庁者のニーズに寄り添ったおもてなし力の向上を図り、目標を上回る市民満足度を得ることができた。	地域行政の窓口である区役所において市民ニーズに的確に対応することが、市政の評価にも大きく影響することから、区の職員の意識啓発や業務改善に、日常的に取り組むことにより、一層の来庁者の満足度向上を図っていく。
清水区地域総務課	12 清水区役所人材育成事業	H27 -	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 (2)地域課題研究事業 (3)業務改善体制推進事業	(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)3回 (2)4回 (3)9件	一般	1,145	—	776	0.5	0.0	窓口アンケートにおける市民満足度	95%以上	99.1%	98.3%	98.7%	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、人材育成ができていない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%以上」を準用した。	99.1%	A	A	各種研修の実施により、職員の接遇や課題改善に関するスキルアップを図るとともに、区役所全体で改善に取り組み組織風土を醸成し、目標を上回る市民満足度を得ることができた。	地域の方との交流から、清水区の歴史や魅力、現在の課題を学ぶ機会としての研修を実施する。また、区役所職員有志が、自ら研修を企画し、改善に取り組むことにより、清水区職員としての意識や誇りを高め、能動的に行動することで、一層の来庁者の満足度向上を図っていく。