

組織目標管理シート

年度	令和5年度	(参考) 関連する総合計画に おける政策指標	・刑法犯認知件数 ・交通事故死者数・重傷者数	作成日	R5.4.1
組織名(部)	市民生活部	組織名 (準部・課・機関名)	市民生活課	評価日	R6.3.31

○:達成
△:一部未達成
×:未達成

No.	組織目標	指標			主な取組(事業)		評価	目標達成状況	今後の方針	
		総合計画(実施計画)上の位置づけ	取組指標	R5目標	R5結果	取組名称(事業名)				概要
1	戸籍・住基等の窓口業務、個人番号制度関係業務が的確・着実に終わられるよう統括します。		マイナンバーカードの申請率	85%	78.8%	社会保障・税番号制度関係事業	下記の取組により、申請率の向上を図ります。 ・大型商業施設での出張申請会 ・常設型申請窓口の設置 ・医療・介護施設への出張申請 ・広報活動	×	令和4年度から開設した常設型の申請窓口は、幅広い年代の方々からご利用していただきました。また商業施設や高齢者・介護施設等への出張申請会を627回実施し、土日を含めた申請機会を増やしましたが、目標には届きませんでした。	令和5年度後期から開始したマイナンバーカードの取得に支援が必要な方向けへの取り組み(高齢者・介護施設等への出張申請会、行政書士への業務委託、乳幼児向け広報)を継続します。
2			マイナンバーカードの交付率	80%	72.4%	社会保障・税番号制度関係事業	下記の取組により、交付率の向上を図ります。 ・交付前処理業務委託 ・交付コンシェルジュ配置による区役所交付窓口の効率化 ・常設型交付窓口の設置 ・広報活動	×	コンシェルジュの配置や交付前処理業務委託により交付事務の円滑化を図ったほか、新たに市役所本館に常設窓口を設置し、土日を含めた交付機会を増やしましたが、申請率の伸び悩みに比例して目標には届きませんでした。	令和5年度後期から開始したマイナンバーカードの取得に支援が必要な方向けへの取り組み(高齢者・介護施設等への出張申請会、行政書士への業務委託、乳幼児向け広報)を継続します。
3	関係機関・団体と連携し、各世代における段階的かつ体系的な交通安全教育や、様々な機会を捉えた啓発活動を行います。特に、高齢者の交通事故防止に向け、体験型の交通安全教育など効果的な手法により、交通事故に遭わない、起こさないという意識の醸成を図ります。	政策12-1-②	高齢者体験型交通安全教室実施数(回)	10	11	高齢者安全運転サポート事業	民間企業等と連携した高齢運転者特有の危険発生と自己の運転能力の変化を認識できる運転能力診断、参加型交通安全教室の実施やサボカー試乗などを行う体験会を実施します。	○	担当者会議を通じた各区との情報共有や民間企業等との連携により、サボカー試乗や補償運転の勧め、運転能力診断、危険予測トレーニング等の体験型交通安全教室等を11回開催し、目標値を上回ることができました。	今後は、既存の取組に加えて、自動車学校での実技指導の実施回数を増やす等、事業を拡充します。
4	防犯に対する意識啓発や、地域において防犯活動に取り組む防犯ボランティア団体等への支援を行うなど、防犯意識の高いひとづくりに取り組むとともに、防犯力の高い地域社会を作っていくため、住民等が日常生活の中においても、常に防犯の視点を持って子どもや高齢者の見守りができるような仕組みづくりを推進します。	政策12-1-①	子どもの体験型交通安全教室実施校数(校)(実施率)	106(100%)	106(100%)	防犯啓発事業(子どもの体験型交通安全教室)	日本こどもの安全教育総合研究所監修の体験型安全教育プログラムである「子ども体験型交通安全教室」を市内小学校全校(106校(民間実施校も含む))において実施し、子どもの防犯意識を高めます。	○	新型コロナウイルス感染症の拡大や猛暑の影響により、一部の学校で延期が生じましたが、日程調整を行い、市内小学区全校(106校(民間実施校含む))において実施することができました。	次年度も市内小学校全校(105校(民間実施校含む))で実施予定です。既に日程調整も済んでいます。監修者である日本子どもの教育総合研究所の宮田理事長を招聘し、指導員に対する教養を行います。
			にいがた防犯ボランティアネットワーク登録数(団体)	231	237	区民の安心・安全対策事業(にいがた防犯ボランティアネットワーク)	地域ごとに異なる犯罪発生実態に対応するため、地域に密着している防犯ボランティア団体に対し支援等(物品の貸与や犯罪情報の提供)を実施し、安心・安全な地域づくりを実現します。	○	市報等を活用した地域団体等への広報に加え、各区防犯担当課との意見交換を実施して、民間企業に対する参加呼びかけに取り組みでもらったことで、登録団体数は目標値を上回ることができました。	市報等を活用した地域団体等への広報を実施する他、各区防犯担当課から民間企業に対する参加呼びかけに取り組みでもらったことで、登録団体数の増加に努めます。
5	適正な事務の執行を確保するため、コンプライアンスの徹底、内部通報制度による事務ミスや不正の発生防止に努めます。	行財1-1-①	内部統制制度の報告件数	0件	0件	コンプライアンスの推進	課内研修などによりコンプライアンス意識の浸透・徹底を図るとともに、内部統制制度を活用し、事務処理誤り等の防止に取り組めます。	○	課内研修を行い、職員へコンプライアンスの徹底を実施しました。また内部統制に関する意識を高く持つよう、特に国庫補助金の事務処理等の支払い関係を表にまとめ、支払いの漏れなどが無いかダブルチェックを毎月行うよう徹底しました。	職員の意識を保つため、研修や内部統制の内容を学べる環境を作り、課内全体で情報共有を怠らずコンプライアンスを推進します。

組織目標管理シート

年度	令和5年度	(参考) 関連する総合計画に おける政策指標	・日頃から消費生活においてトラブル回避を心掛けている市民の割合	作成日	R5.4.1
組織名(部)	市民生活部	組織名 (準部・課・機関名)	消費生活センター	評価日	R6.3.31

○:達成
△:一部未達成
×:未達成

No.	組織目標	指標			主な取組(事業)		評価	目標達成状況	今後の方針	
		総合計画(実施計画)上の位置づけ	取組指標	R5目標	R5結果	取組名称(事業名)				概要
1	市民の安心・安全な日常生活に向けて、消費者に必要な知識・技術に関する情報を提供するほか、消費生活相談の充実に取り組みます。	政策12-1-③	高齢者や若者向けまで各種テーマ(悪質商法や契約等)による啓発講座の開催数	20回	36回	消費者啓発情報提供事業	啓発講座の開催や注意喚起資料の配布・配信等、市民一人一人が、自主的で健全な消費生活を営むために必要な知識を修得する機会及び情報を提供し、消費者被害の未然防止を図ります。	○	悪質商法や高齢者向けスマホ活用術など、関心の高い内容をテーマに掲げ各種講座を開催しました。様々な消費生活トラブルを適宜ホームページに掲載し、注意喚起に努めました。	消費生活トラブル防止のため、引き続き各種講座の開催します。本市の様々な情報ツールを活用して、注意喚起のための情報発信に努めます。
2	消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)を通じて地域が一体となった見守りを推進し、消費者被害の標的になりやすい高齢者等の被害の未然防止に取り組みます。	政策12-1-③	見守りネットワーク構成団体関係者との意見交換会回数(各区年1回開催)	8回	7回	消費者安全確保地域協議会の開催	高齢者等の消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止を図るため、関係機関との連携強化と課題等の情報を共有し、持続可能な見守り活動を推進します。	△	能登半島地震の影響もあり、意見交換会回数は7回で目標を一部未達成となりましたが、意見交換を行った団体とは高齢者等の被害の未然防止に向けて連携を確認しました。	消費者被害を減らしていくために、引き続き見守りネットワーク構成団体関係者との意見交換会を開催し、関係団体との連携強化を図っていきます。
3	適正な計量の確保を推進します。		量目立入検査の店舗数	24件	25件	量目立入検査の実施	内容量が適正に計量されているか、スーパー、小売店舗への立入検査を行います。	○	新型コロナウイルス感染防止に留意し、スーパー等へ立入検査を行いました。店舗の協力得て、目標を上回る検査数を実施することができました。	市民が安心して消費生活を行えるよう、引き続き量目立入検査をおこない、適正な計量の確保を推進します。
4	多様化する消費トラブルに対応するため、消費生活相談員及び多重債務相談員の専門知識向上に努めます。	行財1-4-①	専門研修受講者の理解度の平均点(5点満点)	4.8点	4.8点	消費生活相談員等の専門知識の向上	国民生活センターや関係機関による研修に計画的に消費生活相談員等を参加させ、専門知識の向上と次代に対応した職員の育成を図ります。	○	集合研修、オンライン研修に参加して相談員としての専門研修を受け、相談員のスキルアップを図りました。	研修への参加を継続していくことにより、消費生活相談及び多重債務相談の相談対応能力を向上させていきます。

組織目標管理シート

年度	令和5年度			(参考) 関連する総合計画に おける政策指標		作成日	R5.4.1
組織名(部)	市民生活部	組織名 (準部・課・機関名)	パスポートセンター			評価日	R6.3.31

○:達成
△:一部未達成
×:未達成

No.	組織目標	総合計画(実施計画)上の位置づけ	指標			主な取組(事業)		評価	目標達成状況	今後の方針
			取組指標	R5目標	R5結果	取組名称(事業名)	概要			
1	適正かつ迅速に業務が執行できるよう、職員に改善意識を持つよう働きかけ、業務の効率化を推進します。		改善実践数(件)	8	9	業務改善の推進	日頃の業務手順を再点検し、市民の視点に立ち、業務の正確性・迅速性・効率性の面から見直すことで、業務の効率化に向けて取り組みます。	○	旅券の電子申請の開始などに応じて、実務手順の見直しなどを適宜行い、9件の業務改善を実施しました。	業務改善の視点を常に持って、引き続き業務の効率化を推進していきます。
2	職員研修の実施などの支援を通して、職員一人ひとりの業務知識、コミュニケーション能力の向上を図り、市民満足度の高い窓口体制を維持します。	行財1-1-①	窓口アンケート結果(点)	4.6以上	4.81	職員向け研修の実施	業務ごとに担当者向け実務研修を適宜実施し、窓口職員の資質向上を図ったうえで、例年11月に実施する窓口アンケートで市民満足度を検証し、高い満足度の窓口体制を維持していきます。	○	窓口アンケートの結果、接客態度、説明のわかりやすさ等で高評価を得ることができ、市民満足度は4.81でした。職員研修を実施するほか、引継書による情報共有を行い、人材育成に尽力しました。	市民満足度の高い窓口体制を継続していくため、職員研修を計画的に企画・実施していきます。

組織目標管理シート

年度	令和5年度	組織名 (準部・課・機関名)	市民協働課	(参考) 関連する総合計画に おける政策指標	・地域活動に参加した経験のある市民の割合 ・地域コミュニティ協議会における活動状況・人員体制・財政状況 などの自己目標達成度 ・地域団体、民間事業者、学校など多様な主体との協働数	作成日	R5.5.8
組織名(部)	市民生活部					評価日	R6.3.31

○:達成
△:一部未達成
×:未達成

No.	組織目標	総合計画(実施計画)上の位置づけ	指標			主な取組(事業)		評価	目標達成状況	今後の方針
			取組指標	R5目標	R5結果	取組名称(事業名)	概要			
1	住民自治の基盤となる地域団体として、地域住民が主体となり様々な取組を行う自治会・町内会や地域コミュニティ協議会の活動と団体運営を支援します。	政策1-1-①	自治会加入率	前年より減少率(△0.4%)を鈍化させる (R4:88.5%)	(△0.35%) (R5:88.15%)	・自治会・町内会の支援	自治会・町内会に対し、市政情報の回覧・配布などの事務委託に伴う活動財源を提供するとともに、費用の一部を補助するなど各種支援を行います。また自治会・町内会の役割などについて啓発します。	○	年度末に予定していた、自治会・町内会の役割などの啓発について、令和6.1.1の地震により実施できなかったものの、目標は達成しました。	令和6.1.1の地震の経験を踏まえ、自治会・町内会の役割、必要性などについて、市報などを活用し啓発します。
2	活動の継続性など運営面に課題のある地域団体が、活動内容の検討や運営体制の整備など、地域経営力強化に向け自ら行う取組を支援します。	政策1-1-②	地域活動補助金重点分野活動数	300件 (R4:269件)	290件	・地域活動補助金	自治会・町内会やコミ協、NPO団体などが、地域課題解決を図る活動を行う際に必要な経費の一部を補助し、多世代交流などさまざまな地域活動を活性化することで、市民との協働のまちづくりを進めます。	△	令和5.5.8までのコロナ禍の影響と令和6.1.1の地震の影響があり、目標件数にわずかに届かなかったものの、ほぼコロナ禍前(令和元年度)の水準に戻すことができました。	持続可能な制度となるよう制度改正を検討します。
3	様々な分野の市民公益活動の支援などを通じ、地域で活躍できる人材の育成・確保を推進します。多様な主体との協働によるコミュニティビジネスなど、市民活動全体の活性化を図ります。	政策1-1-③ 行財3-2-②	地域団体、民間事業者、学校など多様な主体との協働数	720件 (R4:644件)	779件	・地域力UPチャレンジ事業 ・まちづくりパートナーシップ事業 ・市民活動支援センターの運営	多様な主体とのワークショップなどを通じた人づくりにより地域力の向上を図ります。多様な主体からの柔軟な発想に基づく提案を募集し、協働で事業実施します。支援センターにおいて情報収集や交流支援などを行い、市民活動を支援します。	○	公募した4コミ協と新たな地域課題解決に取り組み始めました。コロナ禍により停滞していた多様な主体との協働事業について、ほぼコロナ禍前(令和元年度)の水準に戻りました。	新たな補助制度による支援を開始します。支援センターにおいて、引き続き、市民活動を支援します。
4	市民・地域との協働により住民自治の推進を図る「協働の要」として各区に設置された区自治協議会が、さらに充実した活動を展開できるよう支援します。	行財3-2-①	区自治協議会を中心とした多様な主体との連携・協働	推進	推進	・特色ある区づくり予算(区自治協議会提案事業) ・区自治協議会委員研修	各区自治協議会の提案により、地域課題の解決に向けた新たな事業や既存の取組との連携を図る事業などを行います。また地域課題の解決に一層取り組めるよう、委員研修を行います。	○	各区自治協議会がそれぞれの提案事業に取り組むとともに、新任委員研修及び全体委員研修を開催しました。	引き続き、各区自治協提案事業に取り組むとともに、各委員研修を実施します。

組織目標管理シート

年度	令和5年度	(参考) 関連する総合計画における政策指標	・社会全体における男女の地位が平等であるという市民の割合	作成日	R5.4.1
組織名(部)	市民生活部	組織名 (準部・課・機関名)	男女共同参画課	評価日	R6.3.31

○:達成
△:一部未達成
×:未達成

No.	組織目標	指標			主な取組(事業)		評価	目標達成状況	今後の方針	
		総合計画(実施計画)上の位置づけ	取組指標	R5目標	R5結果	取組名称(事業名)				概要
1	固定的な性別役割分担意識やアンコンシャス・バイアス(無意識の思い込み)の解消に向け、意識啓発と理解促進に取り組みます。	政策1-2-①	男女共同参画を目的とした講座利用者満足度	95.0%	93.2%	・男女共同参画推進事業 ・男女共同参画推進センター事業	男女共同参画社会実現に向け、アルザにいがたの主催事業および各区の地域推進員事業で意識啓発や理解促進に向けた事業を行います。	×	・アルザにいがた主催の13講座、アルザフォーラム2事業及び各区の地域推進員実施事業6講座が対象。 ・受講者満足度100%を達成した講座もありましたが、アルザ主催講座、地域推進員事業の一部事業で満足度が95%に満たないものがあり、全体では目標を下回りました。	・対象者のニーズを捉えた内容を企画し、引き続き男女共同参画の意識啓発に努めます。
2	地域、働く場など、あらゆる場面において、意思決定過程への女性の参画拡大を促進します。	政策1-2-②	審議会等における女性委員割合	43.5%	42.8%	附属機関等への女性委員の登用推進	新潟市附属機関等への女性委員の登用推進要綱により、各部局の年次計画に基づき令和7年度末に45%の目標達成に向けて取り組みます。	×	・委員の改選を迎えた附属機関等について、事前協議書の提出を徹底し、提出内容について各課の担当者から聞き取りを行うとともに、計画に沿った女性委員の登用を行うよう庁内に働きかけましたが、団体の男女構成比率などの理由により男性委員の選任が多かったため、目標未達成となりました。	・今後も引き続き庁内への働きかけを行います。
3	仕事と家庭生活を両立できる環境整備を推進するとともに、男性の家事や育児など家庭生活への参画を促進します。	政策1-2-②	男性の育児休業取得率	27.1%	39.6% (速報値)	男性の家庭活躍推進事業	職場や家庭での性別による固定的な役割分担意識を解消し、ワーク・ライフ・バランスの推進を図るため、育児休業を取得した男性に奨励金を支給するほか、大学生対象のワークショップや企業に向けたセミナーを開催します。	○	・育児・介護休業法の改正や、男性の育休奨励金の支給及び企業の経営者・管理職向けセミナーの開催などによって職場内の環境整備が進んだことなどにより目標値を達成しました。	・今後も取得率の増加を目指すとともに、長期取得による男性の家事・育児への参画促進や、取得しやすい職場環境づくりに取り組みます。
4	DVの未然防止や加害者への対応など、DVを容認しない社会づくりを推進します。また、関係機関や支援団体との連携を強化し、DV被害者の人権を尊重した適切な相談・保護・自立支援を切れ目なく総合的に実施します。	政策1-2-③	デートDV防止セミナーを開催した中学校の数の割合	25.0%	31.1%	・配偶者暴力相談支援センター事業 ・男女共同参画推進事業	・安心安全な相談・保護・自立支援を総合的に行うため、見守り・同行支援等によりDV防止施策の推進を図ります。 ・庁内外の関係機関と連携し、DV防止の意識啓発および理解促進に向けた事業を行います。	○	・市内61の中学校のうち、19校においてデートDV防止セミナーを開催しました。 ・教育委員会(学校支援課)と連名で開催依頼を发出したこと、未開催校に向けて実施校での見学会を実施したことなどにより、目標達成しました。	・将来のDVの加害者、被害者を生まないよう、1校でも多くの中学校でセミナーの開催ができるよう、今後も取り組みます。
5	適正な事務の執行を確保するため、コンプライアンスの徹底、内部統制制度による事務ミスや不正の発生防止に努めます。	行財1-1-①	内部統制制度の報告件数	0件	0件	コンプライアンスの推進	職場内の研修などによるコンプライアンス意識の浸透、徹底を図るとともに、内部統制制度を活用し、事務ミス発生・発生抑止に努めます。	○	・支払漏れを防ぐための複数でのチェックや、契約事務の分業により、適正な事務処理に努めました。	・引き続き所属内で、内部統制の趣旨を正確に理解し、適切に業務を行います。

組織目標管理シート

年度	令和5年度	(参考) 関連する総合計画における政策指標	・自分や、周りの人の人権を意識しながら、生活している市民の割合	作成日	R5.4.1
組織名(部)	市民生活部	組織名 (準部・課・機関名)	広聴相談課	評価日	R6.3.31

○:達成
△:一部未達成
×:未達成

No.	組織目標	指標			主な取組(事業)		評価	目標達成状況	今後の方針	
		総合計画(実施計画)上の位置づけ	取組指標	R5目標	R5結果	取組名称(事業名)				概要
1	市民と行政の距離を縮め、協働の基礎づくりを推進します。		市政さわやかトーク宅配便実施回数	200	219	市政さわやかトーク宅配便の実施	市職員が、団体・グループ等へ出向き、市の事業や施策について説明し、市民と意見交換を行います。	○	令和5年度は219件実施し、目標を達成しました。	オンラインによる出前事業の拡充に向けた検討を行います。
			市政世論調査の回収率(%)	55.0%	52.3%	市政世論調査の実施	市政に対する市民意識・要望を調査し、今後の市政運営の基礎資料とします。	△	回収率は52.3%で、前年度より0.2ポイント上昇したものの目標は達成できませんでした。	調査項目の選定基準を明確にし、設問についても回答しやすい内容となるよう工夫し、回収率向上につなげます。
			市民との対話集会の若者参加の割合(%)	4.4%	4.0%	市民との対話集会の実施	市長と市民が直接対話を行い、意見交換することで市政に対する相互理解を深めます。	△	目標は達成できませんでした。新たな取組として、市長とすまいるトークに当日参加できない方でも、市長講演をご覧いただけるよう動画配信を行いました。	より多くの若者から意見を徴取できるよう、すまいるトークのオンライン開催の研究や、小規模な対話集会に取り組みます。
2	コールセンターの安定した運営の維持と、品質の確保に取り組みます。		15秒以内応答率(%)	89.6%	91.9%	コールセンター事業の運用	市の各種手続きの問い合わせやイベント申込など、年中無休で対応し市民の利便性の向上を図ります。	○	15秒以内応答率、センター1次回答率いずれも目標を達成し、安定したサービスを提供しました。	コールセンターの安定した運営とサービスの提供が維持できるよう、回答支援情報の提供を継続的に行い、サービスレベルの向上に努めます。
			センター1次回答率(%)	94.5%	95.0%			○		
			R7年度からのコールセンター・電話交換業務の統合に向けた取り組み	次期事業者選定に向けた予算要求の実施	次期事業者選定に向けた予算を計上	コールセンター・電話交換の両業務統合に向けた取り組みの実施	R7年度からのコールセンター・電話交換業務の統合に向け、関係所属と調整を進めます。	○	関係部署と検討を重ねた結果、電話交換とは統合せず、粗大ごみ受付センターとの連携することとし、予算要求を実施しました。	令和6年度中に、次期契約事業者の選定及び契約を行います。
3	市民の困り事や心配事などの負担を軽減します。		民事相談件数(件)(相談員、人権擁護委員)	1,550件	1,698件	民事相談及び専門家相談の開設(市民相談事業)	暮らしの中で起きる民事問題解決のきっかけの場を設け、市民生活の安定を図るため相談業務を行います。 ○相談員による民事相談、人権擁護委員による人権相談 ○弁護士、公証人、司法書士、行政書士、税理士による専門家相談	○	民事相談件数は、コロナの影響が解消され、目標を上回る148件(9.5%)増となった。 ・公証人が7月から再開。専門家相談件数は、45件減となり若干目標を下回った。	民事相談員による本庁での相談業務は継続しつつ、各区での相談業務を検討していく。
			専門家相談件数(件)(弁護士、公証人、司法書士、行政書士、税理士)	1,900件	1,855件			△		
4	お互いを尊重する人権意識を養うため、関係機関や団体と連携・協働し、地域や学校、生涯学習など様々な場や機会において人権教育や啓発を推進します。	政策1-5-1 ①	人権イラスト展(人権啓発事業)への応募者数	4,850人	5,026人	人権イラスト展の実施(人権教育・啓発推進経費)	平成20年度から毎年、市立小学校4年生児童を対象に、「人権の大切さ」をテーマにイラストを募集、表彰を行い、入賞作品を巡回展示しています。	○	・応募校103校(2校増)、応募者数:5,026人(224人増) 昨年度は応募期間中に新型コロナウイルスの影響があり、応募者数が減少(384人)したが、今年度は目標以上に増加した。	小学校の人権教育事業として定着しており、引き続き教育委員会とも連携して、応募学校及び作品数の増加を図っていく。
5	適正な事務の執行を確保するため、コンプライアンスの徹底、内部通報制度による事務ミスや不正の発生防止に努めます。	行財1-1-1 ①	内部統制制度の報告件数	0件	0件	コンプライアンスの推進	課内研修などによりコンプライアンス意識の浸透・徹底を図るとともに、内部統制制度を活用し、事務処理誤り等の防止に取り組みます。	○	課内研修等を通じて、職員に意識の浸透を図った。 内部統制制度の活用により、事務処理誤りの防止に取り組んだ。	課内研修等を通じて、引き続き、職員へのコンプライアンス意識の浸透・徹底を図っていく。