

・施策 20（施策概要、現状と課題）



政 策

衛生的で快適に暮らし、健康危機にも強い
まちづくり

未来への視点	
つながる力	◎
稼ぐ力	○
ひきつける力	○

施策 20

健康危機管理体制が整ったまちをつくる

（追加）

●新型コロナウイルス感染症の感染拡大や新たな感染症の発生に備え、市の業務継続体制の構築に努めるとともに、国や沖縄県、医療機関、その他関係機関等との連携を一層図っていきます。

施策概要

●結核をはじめとする感染症の発生とまん延を防止するため、市民や関係団体等へ感染症に関する正しい知識の普及・啓発を行うとともに、感染症の相談・検査体制の充実を図っていきます。

●関係機関や団体との連携をとりながら、健康危機（感染症や食中毒、災害等による健康被害）を管理する体制を整えていきます。

現状と課題（●結核⇒●麻しん、風しん⇒●感染症普及啓発⇒●危機管理⇒●コロナ）の順に変更

●結核やインフルエンザ等の感染症に対する正しい知識の普及啓発について希望がある機関や、こちらからの企画の研修等を行っておりますが、まだまだ充分とは言えない状況です。関係団体（施設・医療機関・学校等）等との連携を図っていき、感染症に対する正しい知識の普及に取り組んでいく必要があります。

麻しん、風しん0対策を継続します。

●平常時における監視業務等を通じて健康危機の発生を未然に防止するよう健康危機管理体制を整備するとともに、市民の生命や健康を脅かす事態が生じた場合にはその規模を把握し、関係機関等との調整を図り的確な処置を行い、被害の発生予防及び拡大防止を図る必要があります。そのためには、平常時より、関係機関との連携がとれるよう会議を継続して開催しています。

関連条例等

- ◆那覇市健康危機管理基本指針
- ◆那覇市新型インフルエンザ等対策本部条例

- ◆那覇市新型インフルエンザ等対策行動計画
- ◆那覇市新型インフルエンザ等対策のためのBCP（業務継続計画）

（修正）

●2015（平成27）年に、我が国は世界保健機関（WHO）より、麻しん排除認定されました。

麻しんは、2018（平成30）年3月に沖縄県で海外から罹患した状態で入国した観光客から感染が県内全域に広がり、一定期間流行して、平成30年6月に終息宣言となった事例がありました。本市では24例が確認されています。以降、2019（令和元）年1例、2020（令和2）年0例、2021（令和3）年0例となっています。また、風しんの発生状況は、2018（平成30）年4例、2019（令和元）年4例、2020（令和2）年0例、2021（令和3）年0例となっています。

対策の結果、麻しん・風しんは2020（令和2）年0例、2021（令和3）年0例となり、再び0に抑え込むことができました。今後も麻しん、風しん0対策を継続します。

（追加）

●結核は、結核菌によって発生する我が国の主要な感染症の一つです。今でも年間10,000人以上の新しい患者が発生し、約2,000人が命を落としています。また感染してもすぐには発病せず、身体の抵抗力低下等により感染から数十年後に発病する事例もみられます。

我が国における2021年の結核罹患率（新登録結核患者数を人口10万対率で表したもの）は、前年より0.9ポイント減少して9.2となり、罹患率10.0未満とする結核低まん延の水準を達成しています。

沖縄県の2,021年の結核罹患率は11.9で前年より0.8ポイント減少しましたが、都道府県別でワースト4位の状況です。

本市の2021年の結核罹患率は15.6で前年より0.2ポイント減少しましたが、県全体より高い状況となっています。

本市の結核患者の特徴としましては、全国と共通して、高齢者の割合が高いこと、及び結核まん延国から転入してくる外国出生患者が増加している状況にあります。高齢者施設や日本語教育施設等で実施する結核定期健康診断により、早期発見し、早期治療に繋げる取組を継続する必要があります。

（追加）

●2019（令和元）年12月に発生し、世界規模で急速に拡大した新型コロナウイルス感染症に対応するため、保健所に新型コロナ現地対策本部を設置し、積極的疫学調査等の実施や関係機関と連携した感染拡大防止に取り組んでいます。今後も、新型コロナウイルス感染症の感染拡大や新たな感染症の発生に備え、市の組織全体で取り組むための体制整備のほか、市民への適切な情報提供や関係機関と連携した取組みが求められています。

・施策 20（取組の柱と方針、指標）

2

互いの幸せを地域と福祉で支え合い誰もが輝くまち N A H A

取組の柱と方針

1 感染症の相談・検査体制の充実

- 感染症等の情報の提供に努めます。
- 市民や関係団体等へ結核や感染症の正しい知識の普及啓発を充実強化します。

2 健康危機管理体制の充実

- 那覇市健康危機管理対策連絡会議等を開催し、健康危機管理について関係団体と連携を図ります。

ます。

- 新型コロナウイルス対策本部運営訓練や新型コロナウイルス対策移送訓練等健康危機管理のための訓練等を定期的実施します。
- 災害時の保健医療の体制整備に向けて、関係課や団体等と検討していきます。



陰圧テント



健康危機管理訓練

取り組みの活動状況をみる指標

指標番号 49

指標番号 50

指 標	基準値 (基準年度)	中間目標値 (2022 年度)	最終目標値 (2027 年度)
結核罹患率 (人口 10 万対)	19.7 人 (2016 年)	17 人	13 人
健康危機管理訓練	年 1 回 (2016 年)	年 1 回	年 1 回



那覇市保健所

(追加)

3 感染症対策の強化

- 新型コロナウイルス感染症の感染拡大や新たな感染症の発生に備え、「那覇市新型コロナウイルス対策行動計画」及び「那覇市新型コロナウイルス対策のためのBCP（業務継続計画）」の改定を行い、積極的な疫学調査等による感染拡大防止・まん延防止を図るため、業務継続体制の整備に努めるとともに、国や沖縄県、那覇市医師会等関係機関や団体等との連携をより一層図り、感染症対応に取り組めます。

・施策 30（施策概要、現状と課題）



政 策

ビジネス・リゾートと歴史・文化が融合する
観光まちづくり

未来への視点	
つながる力	○
稼ぐ力	☆
ひきつける力	☆

施策 30

国際化に対応した観光環境の整備されたまちをつくる

（追加）
●コロナ禍からの那覇観光の回復を目指した様々な取組を推進します。

施策概要

- 多様化する観光客の旅行動向の変化、外国人観光客の増加に対応すべく那覇市観光協会等、関係機関と連携しながら誘致宣伝事業の展開、及び受入体制整備の推進に努めます。
- 観光・リゾート関連産業の人材育成を図り、また多様なイベントの開催などにより、一層の活性化に努めていきます。

現状と課題

- 沖縄観光は、豊かな自然や独自の文化など恵まれた観光資源により、順調な入域客の増加をみえています。
- 那覇市はゲートウェイとしての機能を果たしてきました。
- この機能を国際的リゾートの拠点都市に相応しく発揮し、更なる観光都市としての魅力を強化することが求められています。
- 日本を訪れる外国人観光客は伸びてきましたが、その中で沖縄県への訪問比率は低位です。
- 観光立県として国内観光客と同様に、今後外国人観光客の増加を目指し、さらに幅広い国々からの誘致を積極的に図り、その受入体制の環境整備が求められています。

関連条例等

- ◆めんそーれ那覇市観光振興条例
- ◆那覇市観光基本計画

- ◆那覇市コロナ期観光回復戦略
- ◆那覇市観光危機管理計画

（追加）

- 2019（令和元）年12月に発生した新型コロナウイルス感染症は、世界規模で急速に拡大し、人々の消費行動や社会活動、企業の経済活動等に大きな影響を与えました。
- 那覇市においても、国際クルーズ船寄港キャンセルや旅客航空便の運休が相次ぎ、それまで増加傾向にあった入域観光客数が大幅に減少するなど甚大な影響を受けました。
- 本市のリーディング産業である観光関連産業においては、コロナ禍の影響により企業等の従事者が減少し、観光の回復に向けて人手不足が課題となっています。

街の人の声

国際化（インバウンド）に対応した観光地形成

・施策 30（取組の柱と方針、指標）

（追加）

都市機能が集積する強みを活かしたM I C E誘致を促進します。

取組の柱と方針

1 外国人観光客への体制整備

（修正）

- 那覇市をターミナルとした県内離島へのアクセスの充実や受け入れ体制の整備など、関係機関等との連携を強化します。
- 沖縄県の方針も踏まえながら、関係機関及び関係団体、関係部署等との連携を図り、外国語対応ガイドの養成や外国人観光客向けの観光コースを新設するなど、受入れ体制整備を推進します。

2 ビジネスとリゾートが融合する拠点都市としての機能・魅力の向上

- 沖縄観光の交通ターミナル拠点、また宿泊拠点として、那覇市あるいは周辺に滞在しながら本市の都市機能も堪能する観光スタイルを目指します。

- 市内の観光施設、交通、公園、飲食関連施設等のユニバーサルデザイン化の促進を図ります。

- M I C E関連機能として、周辺エリアの中心となる那覇市は良好な都市形成や交通体系の整備、宿泊・商業施設等の集積等による賑わいの創造が必要となります。県、関係市町村と連携し、那覇の魅力向上も併せた整備に努めます。

（下線部修正）に基づき、

3 安全安心、快適なまちづくり

- 観光危機管理計画を策定し、災害や事故の発生時等適切な対応を行う体制を整備します。
- めんそ〜れ那覇市観光振興条例に基づく、迷惑行為に対する取り組みを関係機関と連携しながら推進します。

（修正）

4 歴史・文化等の観光資源を活用したコンテンツの充実

- 琉球王国の歴史と文化を象徴する有形・無形の文化財など、本市の様々な観光資源を活用する魅力ある観光コンテンツの充実を図ります。

4

ヒト・モノ・コトが集い、育ち

（追加）

- 地域社会と観光が融合し適切なバランスを継続的に維持した持続可能な観光地を目指します。

っ
N
A
H
A

取り組みの活動状況をみる指標

指標番号 7 1

指標番号 7 2

指 標	基準値 (基準年度)	中間目標値 (2022年度)	最終目標値 (2027年度)
延べ市内宿泊客数	637万泊 (2016年)	1,116万泊	1,567万泊
観光客一人当たりの市内消費額	73,003円 (2016年)	85,747円	96,367円

最終目標値の修正

1,116万泊

85,747円

用語解説

- ゲートウェイ
広義には、「玄関口」の意味で、本計画では、ある地域から他の複数の地域へ移動するための交通ネットワーク（航空路・航路、道路網、公共交通網等）同士をつなぐ場所、並びにその機能を指します。
- M I C E
企業等の会議（Meeting）、企業等の行う報奨・研修旅行（インセンティブ旅行）（Incentive Travel）、国際機関・団体、学会等が行う国際会議（Convention）、展示会・見本市、イベント（Exhibition/Event）の頭文字のことであり、多くの集客交流が見込まれるビジネスイベントなどの総称です。
- ユニバーサルデザイン
世代や性別、国籍、障がいの有無にかかわらず、すべての人が使いやすいように工夫された用具・建築物などのデザインのことを言います。

（追加）

5 新型コロナウイルス感染症への対応

- 「那覇市コロナ期観光回復戦略」に基づき、コロナ禍からの那覇観光の回復を目指した様々な取組を推進します。

・施策 41（施策概要、現状と課題）



政 策

省エネを実践し、資源が循環するまちづくり

未来への視点	
つながる力	◎
稼ぐ力	○
ひきつける力	○

施策 41

省エネを実践するライフスタイルへの
転換を促進するまちをつくる

●「2050 年カーボンニュートラル」に向けて、那覇市環境基本計画及び那覇市地球温暖化対策実行計画(区域施策編)を改定し、ゼロカーボンシティ宣言を表明します。

施策概要

- 地球温暖化対策に有効な行動を賢く選択して、こういう国民運動「COOL CHOICE(賢い選択)」を、市民、地域コミュニティ、団体、企業等と協働で取り組むことにより、地域のライフスタイルや個々のライフスタイル等に応じた効果的かつ参加しやすい取り組みの推進、意識改革、

さらには自発的な取り組みへの拡大・定着を図ります。



(下線部修正)

2020(令和2)年度では家庭・業務部門の排出量が約68%、運輸部門の排出量が24%で、この2部門の排出量が92%を占め、より一層の削減が求められています。

現状と課題

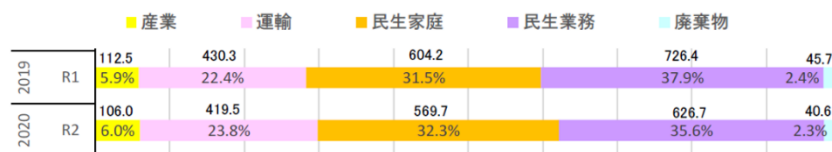
- 2016(平成28)年、温暖化対策の国際的な取り組み「パリ協定」が発効され、わが国は2030年度までに温室効果ガスの排出量を2013(平成25)年度比で26%削減する目標を掲げています。
- この目標を達成するためには、家庭・業務部門においては約40%、運輸部門は約30%という大幅な排出削減が求められています。
- 「那覇市地球温暖化対策実行計画(区域施策編)」において、2030年に向けて温室効果ガスの排出量を2000(平成12)年度比15%の削減を目標

に掲げておりますが、現状は家庭・業務部門の排出量が約70%、運輸部門の排出量が22%で、この2部門の排出量が92%を占め、より一層の削減が求められています。

関連条例等

- ◆第2次那覇市環境基本計画
- ◆那覇市地球温暖化対策実行計画(区域施策編)
- ◆那覇市エコオフィス計画(第5期実行計画)

市内の二酸化炭素部門別排出量の推移



注) 数字は排出量 単位: 千t-CO₂

←グラフを最新に更新。

(追加)

- 2020(令和2)年10月、わが国は2050年までに、温室効果ガスの排出を全体としてゼロにする、すなわち2050年カーボンニュートラル(脱炭素化の実現)を目指すことを宣言しました。
- 2021(令和3)年10月には、地球温暖化対策推進法に基づく地球温暖化対策計画が改定され、我が国の中期目標として、2030年度において、温室効果ガスを2013年度から46%削減することを目指し、さらに、50%の高みに向け、挑戦を続けていくことが明記されました。
- 沖縄県では、2021(令和3)年3月に「第2次沖縄県地球温暖化対策実行計画」が策定され、2030年度の中期目標として温室効果ガスを2013年度比26%削減、長期目標として「2050年度に向けて、温室効果ガス排出量実質ゼロを目指す」ことが掲げられました。

・施策 41（取組の柱と方針、指標）

（下線部修正）

- 省エネ型製品・設備への転換を促進します。
- クールビズ、クールシェアを促進します。

取組の柱と方針

1 地球温暖化問題を身近に感じ、自主的な行動を促す

- 市民への地球温暖化に関する正確な知見の伝達を行います。
- 環境や地球温暖化問題に関する教育や学習機会の充実を図ります。

2 環境に配慮した事業展開

- 環境基本計画、エコオフィス計画を推進します。

3 ライフスタイルの転換促進

- 省エネ製品、設備を推進します。
- 省エネサービスの選択を促進します。
- クールビズ、クールシェアを推進します。

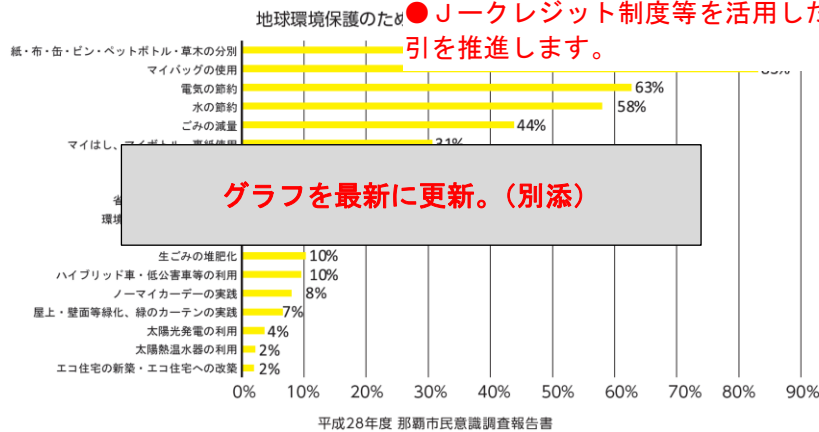
4 エネルギー有効利用の認知度を高める

- エネルギー有効利用について普及促進します。

自然環境と都市機能

（追加）

- 庁舎等公共施設のLED照明への切替やESCO事業等による省エネ改修、再生可能エネルギーの導入を推進します。
- J-クレジット制度等を活用したカーボン・クレジットの取引を推進します。



グラフを最新に更新。（別添）

けたいまち N A H A

取り組みの活動状況をみる指標

指標番号 95

指 標	基準値 (基準年度)	中間目標値 (2022年度)	最終目標値 (2027年度)
地球温暖化を防ぐための実践項目数	5項目 (2016年)	8項目	10項目

最終目標値の修正

8項目

（下線部修正）

2016（平成28）年度比で2025（令和7）年度までに「13%以上削減」を目指しています。

用語解説

- エコオフィス計画
市の事務及び事業に関し、温室効果ガスの排出の量の削減並びに吸収作用の保全及び強化のための措置に関する計画です。温室効果ガスの削減目標を平成27年度比で平成32年度までに「5%以上削減」を目指しています。
- クールビズ、クールシェア
オフィスや家庭での冷房時に室温28℃でも快適に過ごすことができる工夫「クールビズ」から、さらに一歩踏み込み、エアコンの使い方を見直し、涼を分かち合うのが「クールシェア」です。家族や地域で楽しみながら節電に取り組むことができます。

（用語解説 追加）

●ESCO事業

工場やオフィス、商業施設、公共施設などに対して省エネルギーに関する包括的なサービスを提供し、それまでの利便性などを損なうことなくコスト削減効果を保証し、削減したエネルギーコストから報酬を得る事業。

●J-クレジット制度

省エネ設備の導入や再生可能エネルギーの活用による温室効果ガスの排出削減量や、適切な森林管理による温室効果ガス吸収量をクレジットとして国が認証する制度です。

●ゼロカーボンアクション30

衣食住・移動・買い物など日常生活における脱炭素行動と暮らしにおけるメリットを8つのカテゴリー別に30の行動に整理したもの。

・施策 57（施策概要、現状と課題）



政 策

市民との信頼を深める職員の育成と組織づくり

未来への視点	
つながる力	◎
稼ぐ力	○
ひきつける力	◎

（追加）

●本市の行政運営において、デジタル技術やデータを積極的に活用し、「市民の利便性向上」に資する取組を推進します。

（追加）

●デジタル技術に不慣れな人にも配慮して「誰ひとり取り残さない、人にやさしいデジタル化」を目指します。

施策 57

行政サービスの電子化により市民の利便性を高める
組織づくりをすすめる

施策概要

- 情報セキュリティに万全を期し、情報資産を保護します。
- 高齢者や障がいのある人など、例えばげがや病気で手が動かさづらい場合なども含め、「誰もが

公式ホームページで提供される情報や機能を支障なく利用できるような配慮(ウェブアクセシビリティ)」の向上を図ります。

- すでに公式ホームページを利用している人にとって、快適に探しやすい、操作しやすいなどの「使いやすさ(ユーザビリティ)」の向上を図ることで、すべての利用者の満足度を高めます。

現状と課題

- 2016(平成28)年10月よりマイナンバーカードを利用した各種証明書のコンビニエンスストアでの証明書交付サービスを開始し、利便性向上を図るための環境を整備してきましたが、マイナンバーカードの普及が遅れていることから、普及促進について取り組む必要があります。
- マイナポータルを活用した新たな行政サービスについても検討していく必要があります。
- 政府機関や企業のサーバー等への不正アクセスや情報漏えいが社会問題となっており、情報セキュリティの強化を図る必要があります。
- 那覇市の公式ホームページにおいて、2017(平成29)年の調査結果で、視覚に障がいのある人向けの音声読み上げ機能に対応していないデータが添付されているなどのアクセシビリティ面での問題や、スマートフォン用のページに切り替わる対応がされていないといった利用者の環境によって左右されるなどのユーザビリティ面において問題があるとされ、9段階評価中、下

から4番目の「F」評価となっています。また、障害者差別解消法が2016(平成28)年4月に施行されたことから、障がいのある人への配慮について更なる対応が求められています。

- 情報化社会に対応した専門知識の強化が求められています。

●新型コロナウイルス感染症の拡大を契機として、社会全体のDX（デジタル・トランスフォーメーション）が求められています。

関連条例等

- ◆那覇市情報通信技術を活用した行政の推進に関する条例
- ◆那覇市DX推進計画

・施策 57（取組の柱と方針、指標）

6

市民との信頼を深め、効率的で効果的な行財政運営を行う

取組の柱と方針

1 行政DXの推進

●「那覇市DX推進計画」に基づき、行政手続きのオンライン化など、自らが担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、市民の利便性向上に資する取組を推進します。

2 情報セキュリティの強化

●情報セキュリティの強化を図り、あらゆる脅威から情報資産を守ります。

3 市政情報の発信と提供の推進

●全ての人が適切に情報を受け取れるよう、ホームページリニューアルに向けて、管理・運営

の見直しを図ります。

●リニューアル後は、ウェブアクセシビリティを維持するため、年に1度の運用ガイドラインの更新及び職員研修、サイトの検証を実施します。

●再リニューアル時には、研修等を通し、職員のアクセシビリティ、ユーザビリティへの意識向上を図り、総務省の評価基準「C」ランクに準拠したレベルを目指します。

●著しい情報分野の進展を見据え、5年毎の公式ホームページ再構築及び時代に即した情報発信ツール等への研究・対応を進めていきます。

取り組みの活動状況をみる指標

指標番号 129

指標番号 130

指 標	基準値 (基準年度)	中間目標値 (2022年度)	最終目標値 (2027年度)
オンラインで手続きを行った件数の割合	24% (2016年)	30%	35%
A・A・O・ウェブサイトクオリティ実態調査	F (2017年)	E	C



ホームページ



那覇市公式ホームページ



Facebook



LINE



SNSを活用した広報



広報なは 市民の友

用語解説

●マイナポータル

マイナンバーに関係して行政機関等が保有する自らの情報や情報連携の履行の確認、官民からのお知らせの受信や各種手続きなどを、自宅のパソコン等から利用することができる個人用のウェブサイト。

●ウェブアクセシビリティの改善例

- ・視覚に障がいのある人向けに音声読み上げ機能に対応した改善
- ・画像データにタイトルや写真の内容の解説を加える
- ・スマートフォンなどへの対応
- ・利用者の環境によって表示されない機種依存文字（①や㊦など）を使用しない
- ・大中小の見出し、段落、箇条書きといった構造的に統一されたページの作成
- ・利用時の操作がマウスだけでなく、キーボードなど複数の方法でできる

・施策 58（施策概要、現状と課題）



政 策

効率的で効果的な行財政運営を行う

未来への視点	
つながる力	○
稼ぐ力	○
ひきつける力	☆

施策 58

市民満足度の高いサービスの提供をすすめる

施策概要

- 限られた経営資源を効果的に活用するための総合的な行政経営システムを構築します。
- 特に、市民の利用が多いサービスに対する対応力の維持・向上に努めます。
- マイナンバーカードの普及を推進し、より一層市民サービスの向上に繋げていきます。

現状と課題

- 2013(平成25)年度からは、外部の専門家による包括外部監査を実施し、監査機能の独立性と専門性を強化しています。
- 市民満足度のアンケートでは、2008(平成20)年度から2016(平成28)年度まで満足度90%以上を継続達成しています。今後も市民の利用しやすい窓口を目指し、接遇力・業務知識の向上に努めることが求められています。
- マイナンバーカードの普及については、2016(平成28)年度末時点で30,411名の申請累計があり、交付累計は21,371名となっています。市民への周知を今後も続けていく必要があります。
- 行財政改革、組織目標、品質管理システムなどの行政評価システムや事業進捗管理に関わるシステム群がそれぞれに運用されており、更なる効率的で効果的な運用について検討する必要があります。

（下線部修正）

2022（令和4）年12月末時点で196,089名の申請累計があり、交付累計は141,781名となっています。

（追加）

DX関連

●本市の行政運営において、デジタル技術の積極的な活用により業務効率化を図り、更なる「行政サービスの向上」に繋がります。

ウェルビーイング関連

●本総合計画の推進により、暮らしやすさや幸福感、満足感といった市民と地域全体のウェルビーイングを高める視点を持ち、個々の幸せが尊重される持続可能な社会の実現を目指します。

（修正）

●これまで培ってきたISO9001の仕組みやノウハウを継承しつつ、内部統制制度の基本的な枠組みを踏まえ、本市独自の「那覇市行政サービス品質管理システム」を2022（令和4）年度に構築し、内部統制の強化を図っています。

（追加）

DX関連

●新型コロナウイルス感染症の拡大を契機として、社会全体のDX（デジタル・トランスフォーメーション）が求められています。

関連条例等

◆那覇市DX推進計画

ウェルビーイング関連

●身体的・精神的・社会的にも満たされた状態を示す「ウェルビーイング（Well-being）」の概念が、まちづくりにおいても注目されています。多様性や包摂性が尊重され、市民と地域全体のウェルビーイングが感じられるまちづくりが求められています。

・施策 58（取組の柱と方針、指標）

6

市民との信頼を、効率的で効果的な行政運営を行う

取組の柱と方針

1 総合的な行政経営システムの構築

- 行財政改革、組織目標、品質管理システムなどの行政評価と事業進捗管理に関わるシステム群を総合計画と連動した管理システムへ再構築を行い、行政運営の効率化を図ります。
- 市民意識調査における市の政策に対する満足度・重要度調査結果の分析を行い、改善に努めます。

2 総合窓口サービスの向上

- 市民の利用が多く市役所の顔となる窓口サー

ビスに対しては、新任者職員等に対する研修を行い、窓口サービスの維持・向上に努めます。

- ハイサイ市民課本庁・三支所窓口における市民満足度アンケートの実施・分析を行い、改善に努めます。

3 マイナンバーカード関連の広報周知

- マイナンバーカードに関する広報周知について継続的に実施します。

（追加）

4 行政DXの推進

- 「那覇市DX推進計画」に基づき、デジタル技術を活用した業務効率化を図り、生み出された時間を更なる「行政サービスの向上」に繋げます。

5 ウェルビーイングの向上

- 市民意識調査において、市の政策に対する満足度・重要度調査に加え、幸福度についても把握に努めます。

取り組みの活動状況を見る指標

指標番号 131

指標番号 132

指 標	基準値 (基準年度)	中間目標値 (2022年度)	最終目標値 (2027年度)
窓口サービスに満足している人の割合	93% (2016年)	93.5%	94%
総合的な行政経営システムの構築	個別システム での運用 (2017年)	総合システム の研究と構築	総合システム の運用と検証

用語解説

- ISO 9001
市民に親しまれる市役所を目指し、市民サービス部門の最前線である市民課において、平成14年にISO 9001の認証を取得しました。その後、市民課三支所・市民活動課（現：まちづくり協働推進課）にも適用範囲を拡大し、さらに、市長事務部局全部署に適用範囲を拡大しました。
- 個人番号カード
マイナンバー（個人番号）が記載された顔写真付のカード。コンビニなどで各種証明書を取得したり、各種行政手続きのオンライン申請などに利用できます。



ISO登録証