

部課名	防災安全部防災課												
使命	市民や来訪者の生命、身体、財産を守るため、災害や災害に対する備えについての知識や関心を高めていただくために必要な情報の周知を行うとともに、関係機関・団体と連携し災害対応することで、「市民が安心できるまち」を目指します。												
実行計画(年度目標)													
	年度目標設定				中間確認			年度末確認					
順位	取組項目	計画 類型	具体的な活動内容	指標	目標値	進捗 状況	上半期の状況や成 果	下半期の予定	1年間の総括	成果	評価	評価の視点	課題と対応
1	自主防災リーダーの 育成	未来 づくり プロ ジェク トかつ 重点 事業 プラン	地域の自主的な防災活動の更なる充実を図るため、防災リーダー育成事業で養成した自主防災リーダーのフォローアップ講習会を実施します。	自主防災組織 リーダーフォ ローアップ講 習会修了者数	32人/年	○	<ul style="list-style-type: none"> ・2018年度の実施に向けて、コーディネーターを務める学識経験者と打合せを重ね、実施概要を決定しました。 ・先進的な活動を行っている自主防災組織との意見交換会を完了しました。 ・各避難施設の中から対象とする避難施設を選定し、受講者を募りました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・11月に講習会を実施します。 ・講習会后、2019年度の講習会に向け、振り返りをを行います。 	<ul style="list-style-type: none"> ・11月10日に学識経験者や先進的な取組みをしている自主防災組織による講演会、参加者によるグループワークからなるフォローアップ講習会を実施しました。 ・各自主防災組織のリーダーに本事業の趣旨を説明し、それを理解していただいた結果、目標値を上回る35人が講習会を修了しました。 ・グループワークのテーマ数と時間を増やしたことで、より広い住民のニーズに応える討論が出来ました。 ・2019年度の講習会に向け、振り返りを行いました。 	35人/年	C	<ul style="list-style-type: none"> ・目標を上回る35名の参加がありました。 ・2019年度の講習会に向けた方向性を定めることができました。 	講習会でのアンケート結果を基に、講習内容の更なる充実を図るとともに、より多くの方に受講していただけるよう周知方法や実施方法の検討に取り組みます。

順位	年度目標設定					中間確認			年度末確認				
	取組項目	計画 類型	具体的な活動内容	指標	目標値	進捗 状況	上半期の状況や成 果	下半期の予定	1年間の総括	成果	評価	評価の視点	課題と対応
2	消防団員の確保による組織の充実	個別 計画	<ul style="list-style-type: none"> 消防団員を確保するため、消防団幹部による会議に市職員が出席し、消防団員確保の話し合いに参加します。 条例改正により、2018年4月から入団資格が緩和されたことを受け、在勤・在学者に向けて消防団活動の魅力进行PRしていきます。 学校等を通して学生に向けてPRするなど、若手消防団員の確保に向けて活動します。 	消防団員数	582名	○	<ul style="list-style-type: none"> 消防団幹部による会議における議論を経て、当初予定されていたPR活動に加え12月に開催される「まちカフェ」においてもブースを出展し、PRすることとしました。 町内会・自治会連合会の会議に出席し、消防団への入団要件が緩和されたことをお知らせし、地域における入団促進の協力依頼を行いました。 若手消防団員を確保するために、市内大学・専門学校を訪問して、リーフレットやポスターの配布を行い、消防団活動の魅力についてPRしました。 	<ul style="list-style-type: none"> 消防団活動の内容や魅力をPRするため、当初予定していたPR活動に加えて、「まちカフェ」に消防団と市職員が連携しブースを出展します。 	<ul style="list-style-type: none"> 消防団幹部による会議において、消防団確保に向けた検討を行いました。検討の結果、「まちカフェ」に消防団員募集ブースを出展することとなり、多くの来場者の方々に対し消防団活動の魅力进行PRすることができました。 条例改正による入団要件の緩和を市内の学校などへお知らせすることによって、12月までに7名の在勤・在学団員を確保することができました。 	586名	C	<ul style="list-style-type: none"> 目標を達成しました。 消防団活動の魅力を多くの方にPRすることができる場所を新たに確保し、消防団と市が連携した消防団員募集活動を実施しました。 町内会・自治会連合会や市内大学・学校などへ足を運び、条例改正による入団要件の緩和について周知をしました。 	<ul style="list-style-type: none"> 入団要件の緩和や消防団活動の魅力についてさらに周知することにより、入団促進を強化していく必要があります。
3	災害対応訓練の実施	個別 計画	<ul style="list-style-type: none"> 震災対応力の向上を図るため、総合防災訓練を実施します。 水災対応力の向上を図るため、総合水防訓練(実動訓練・図上訓練)を実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> 訓練 訓練 	<ul style="list-style-type: none"> 訓練の実施 訓練の実施 	○	<ul style="list-style-type: none"> 5月13日に総合水防訓練(実動訓練)を、8月1日に総合水防訓練(図上訓練)を実施しました。 図上訓練では、今年度に新たに導入した防災情報システムを活用した対策部間の連携確認を重点項目として実施し、外部視察者から対策部のあり方等についてご意見をいただきました。 8月26日に総合防災訓練を実施しました。 総合防災訓練に加え、東京都との合同帰宅困難者対策訓練の実施に向けて、東京都と協議を開始しました。 	<ul style="list-style-type: none"> 総合水防訓練(実動訓練・図上訓練)の実施結果を検証し、次回の訓練への反映及び災害対応力の向上を図ります。 2019年度総合水防訓練(実動訓練)の実施会場、実施方針を決めるに際し、関係機関と話し合いを行います。 各対策部からの実施報告をもとに総合防災訓練の実施結果を検証し、次年度の実施内容の検討を行います。 1月に東京都と合同帰宅困難者対策訓練を実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> 5月13日に総合水防訓練(実動訓練)を、8月1日に総合水防訓練(図上訓練)を、8月26日に総合防災訓練を実施しました。 1月21日に多摩地域初となる東京都との合同帰宅困難者対策訓練を実施し、各機関との連携の強化と対応力の向上を図りました。 	<ul style="list-style-type: none"> 訓練実施 訓練実施 	B	<ul style="list-style-type: none"> 例年の訓練に加え、当初予定していなかった東京都との合同帰宅困難者対策訓練を実施することができました。 総合水防訓練、総合防災訓練及び東京都との合同帰宅困難者対策訓練を実施することで、更なる対応力の向上を図ることができたほか、課題の抽出を行うことができました。 	<ul style="list-style-type: none"> 各種訓練において明らかになった課題については、次年度以降の訓練に反映します。 2019年度以降も、各訓練の実施結果の検証を重ねることにより、更なる災害対応能力の向上を図っていきます。

順位	年度目標設定					中間確認			年度末確認				
	取組項目	計画 類型	具体的な活動内容	指標	目標値	進捗 状況	上半期の状況や成 果	下半期の予定	1年間の総括	成果	評価	評価の視点	課題と対応
4	地域防災計画修正に 向けた検証	個別 計画	<ul style="list-style-type: none"> 地域防災計画の修正に関わる法改正などの情報収集や、BCPの修正を受けた検証を行い、計画の修正に向けた課題を抽出します。 地域特性に応じた対策を地域防災計画の修正に反映するために、建物の構造や分布状況を勘案し、避難施設ごとの避難者数を推計します。 	<ul style="list-style-type: none"> 計画の修正課題の抽出 避難施設ごとの避難者数の推計 	<ul style="list-style-type: none"> 抽出の完了 推計の完了 	○	<ul style="list-style-type: none"> 東京都と地域防災計画修正スケジュールについて意見交換を行いました。 7月5日に共同事業を行う多摩市との会議を行い、委託する業務内容を決定しました。 9月に業務委託契約を締結し、推計作業に着手しました。 	<ul style="list-style-type: none"> 各種訓練の結果を点検し、地域防災計画次期修正に反映するための課題の抽出を行います。 地域防災計画次期修正に向けて、避難者推計結果に対応するための検討を行います。 共同事業を行う多摩市とともに進捗状況の管理を行います。 	<ul style="list-style-type: none"> 東京都地域防災計画の修正ポイントやスケジュールについての情報収集を行いました。 多摩市との共同事業により、避難施設毎の避難者数推計を行い、各施設における避難者数を推計するとともに、避難者数推計ツールを作成しました。 当初予定していなかった震災図上訓練を各対策部で実施し、訓練結果を検証することで町田市地域防災計画の課題を抽出しました。 	<ul style="list-style-type: none"> 抽出の完了 推計の完了 	B	<ul style="list-style-type: none"> 東京都地域防災計画修正について東京都に対し情報収集を行い、町田市地域防災計画の修正に向けた事前検討を行いました。 地域特性を反映した避難施設毎の避難者数の推計について、都知事との意見交換会において、市長を通じて提言することができました。 当初予定していた各種訓練に加え、震災図上訓練の実施により、町田市地域防災計画等の修正に向けた課題を抽出することができました。 	<ul style="list-style-type: none"> 地域防災計画の修正について、効率的かつ適切に実施するため、今後も東京都と継続的に情報共有を行っていく必要があります。 避難施設ごとの避難者数の推計値を基に、備蓄物資の運搬計画などを検討する必要があります。 各対策部で実施した震災図上訓練の結果を受け、町田市地域防災計画及び各対策部マニュアルを修正します。

順位	年度目標設定				中間確認			年度末確認					
	取組項目	計画 類型	具体的な活動内容	指標	目標値	進捗 状況	上半期の状況や成 果	下半期の予定	1年間の総括	成果	評価	評価の視点	課題と対応
5	災害統括班の災害対応力の向上	個別 計画	・災害統括班としての災害対応力の向上を図るため、訓練及び研修会を実施します。	・訓練の実施 ・研修会の実施	・2回 ・1回	○	<p>・5月31日に大雨対応を想定した、災害統括班訓練(図上訓練)を実施しました。</p> <p>・当初、災害統括班の参集訓練については、7月の実施を予定していましたが、猛暑による職員の健康面を考慮し、下半期に実施することとしました。</p> <p>・4月24日に新任及び異動者を対象とした、災害統括班研修会を実施しました。</p> <p>・7月25日に日本気象協会の気象予報士による、部内研修会を実施しました。</p>	<p>・12月に災害統括班を対象として、地震災害を想定した、参集訓練を実施します。</p>	<p>・当初の予定通り、災害統括班の訓練として、2018年5月31日に大雨を想定した図上訓練を、2018年11月14日に地震災害を想定した参集訓練を実施しました。</p> <p>さらに、当初の予定に加え、2019年2月19日に災害統括班訓練の効果確認を目的とした、災害統括班図上訓練を実施しました。</p> <p>・当初の予定通り、2018年4月24日に新任及び異動者を対象とした災害統括班研修会を実施しました。</p> <p>さらに当初の予定に加え、2018年7月25日に日本気象協会の気象予報士による部内研修会を実施しました。</p>	<p>・3回</p> <p>・2回</p>	B	<p>・計画通り訓練2回及び研修会1回を実施したことに加え、当初予定していなかった訓練及び研修会をそれぞれ1回ずつ追加で実施しました。このことにより、災害統括班として、災害対応力の向上を図ることができました。</p>	<p>災害対応力の向上には継続的に訓練・研修を行っていくことが必要です。また、訓練だけでなく、その検証も必要となります。次年度以降も必要な訓練・研修を実施します。</p>

部課名		防災安全部市民生活安全課																																																
使命		市民の防犯意識、交通安全意識を高め、犯罪や交通事故の減少を図ることにより、市民が安全で安心して暮らせるようにします。																																																
実行計画(年度目標)																																																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">順位</th> <th rowspan="2">取組項目</th> <th rowspan="2">計画 類型</th> <th colspan="3">年度目標設定</th> <th colspan="3">中間確認</th> <th colspan="4">年度末確認</th> </tr> <tr> <th>具体的な活動内容</th> <th>指標</th> <th>目標値</th> <th>進捗 状況</th> <th>上半期の状況や成 果</th> <th>下半期の予定</th> <th>1年間の総括</th> <th>成果</th> <th>評価</th> <th>評価の視点</th> <th>課題と対応</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>防犯啓発活動の推進</td> <td>未来 づくり プロ ジェク トかつ 重点 事業ブ ラン</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 官民協働パトロール隊によるパトロールや各種防犯キャンペーンの向上を図ります。また、防犯意識の高い市民のパトロール参加を推進します。犯罪発生率の高い中心市街地で予定されているパトロールや他の地域での防犯活動に参加し、安心感を与えることで体感治安の向上を図ります。 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 協働パトロール隊のパトロール回数 防犯キャンペーン回数 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 53回/年 14回/年 </td> <td>○</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 協働パトロール隊のパトロールは、27回実施しました。 防犯キャンペーンは、上半期だけで年度目標を上回る19回(特殊詐欺被害防止キャンペーン・痴漢撲滅キャンペーン等)の実施となりました。 9月8日にリニューアルオープンした民間交番を活用して、当初予定していなかった振り込め詐欺被害防止キャンペーンを、9月中旬に10回、実施することができました。 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 協働パトロール隊のパトロール及び防犯キャンペーンは、計画的に実施し、目標値達成を目指します。 10月に全国地域安全運動(キャンペーン)、12月には合同歳末特別警戒(パトロール)を実施し、市民の防犯意識の向上を図ります。 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 協働パトロールは、天候によって実施が左右されますが、あらかじめ雨天を想定して代替日を設定するなど、計画的な実施に努めたことで、目標を上回る56回実施することができました。 防犯キャンペーンは、9月にリニューアルオープンした民間交番を拠点に振り込め詐欺被害防止キャンペーンを行い、目標を大きく上回る23回実施することができました。 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 56回/年 23回/年 </td> <td>B</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 協働パトロール、防犯キャンペーンとも、目標値を上回りました。 振り込め詐欺の被害件数が増加傾向にあったことを受け、新たにリニューアルオープンした民間交番を活用した被害防止キャンペーンを行いました。このことにより、目標を大幅に上回る成果を挙げることができました。 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 協働パトロールやキャンペーンを行いました。より一層の防犯意識の普及が必要です。 協働パトロールや防犯キャンペーンを工夫して実施するとともに、市民や市民団体の自主的な活動を支援することにより、市民や市民団体と協働して防犯意識の普及に取り組みます。 </td> </tr> </tbody> </table>													順位	取組項目	計画 類型	年度目標設定			中間確認			年度末確認				具体的な活動内容	指標	目標値	進捗 状況	上半期の状況や成 果	下半期の予定	1年間の総括	成果	評価	評価の視点	課題と対応	1	防犯啓発活動の推進	未来 づくり プロ ジェク トかつ 重点 事業ブ ラン	<ul style="list-style-type: none"> 官民協働パトロール隊によるパトロールや各種防犯キャンペーンの向上を図ります。また、防犯意識の高い市民のパトロール参加を推進します。犯罪発生率の高い中心市街地で予定されているパトロールや他の地域での防犯活動に参加し、安心感を与えることで体感治安の向上を図ります。 	<ul style="list-style-type: none"> 協働パトロール隊のパトロール回数 防犯キャンペーン回数 	<ul style="list-style-type: none"> 53回/年 14回/年 	○	<ul style="list-style-type: none"> 協働パトロール隊のパトロールは、27回実施しました。 防犯キャンペーンは、上半期だけで年度目標を上回る19回(特殊詐欺被害防止キャンペーン・痴漢撲滅キャンペーン等)の実施となりました。 9月8日にリニューアルオープンした民間交番を活用して、当初予定していなかった振り込め詐欺被害防止キャンペーンを、9月中旬に10回、実施することができました。 	<ul style="list-style-type: none"> 協働パトロール隊のパトロール及び防犯キャンペーンは、計画的に実施し、目標値達成を目指します。 10月に全国地域安全運動(キャンペーン)、12月には合同歳末特別警戒(パトロール)を実施し、市民の防犯意識の向上を図ります。 	<ul style="list-style-type: none"> 協働パトロールは、天候によって実施が左右されますが、あらかじめ雨天を想定して代替日を設定するなど、計画的な実施に努めたことで、目標を上回る56回実施することができました。 防犯キャンペーンは、9月にリニューアルオープンした民間交番を拠点に振り込め詐欺被害防止キャンペーンを行い、目標を大きく上回る23回実施することができました。 	<ul style="list-style-type: none"> 56回/年 23回/年 	B	<ul style="list-style-type: none"> 協働パトロール、防犯キャンペーンとも、目標値を上回りました。 振り込め詐欺の被害件数が増加傾向にあったことを受け、新たにリニューアルオープンした民間交番を活用した被害防止キャンペーンを行いました。このことにより、目標を大幅に上回る成果を挙げることができました。 	<ul style="list-style-type: none"> 協働パトロールやキャンペーンを行いました。より一層の防犯意識の普及が必要です。 協働パトロールや防犯キャンペーンを工夫して実施するとともに、市民や市民団体の自主的な活動を支援することにより、市民や市民団体と協働して防犯意識の普及に取り組みます。
順位	取組項目	計画 類型	年度目標設定			中間確認			年度末確認																																									
			具体的な活動内容	指標	目標値	進捗 状況	上半期の状況や成 果	下半期の予定	1年間の総括	成果	評価	評価の視点	課題と対応																																					
1	防犯啓発活動の推進	未来 づくり プロ ジェク トかつ 重点 事業ブ ラン	<ul style="list-style-type: none"> 官民協働パトロール隊によるパトロールや各種防犯キャンペーンの向上を図ります。また、防犯意識の高い市民のパトロール参加を推進します。犯罪発生率の高い中心市街地で予定されているパトロールや他の地域での防犯活動に参加し、安心感を与えることで体感治安の向上を図ります。 	<ul style="list-style-type: none"> 協働パトロール隊のパトロール回数 防犯キャンペーン回数 	<ul style="list-style-type: none"> 53回/年 14回/年 	○	<ul style="list-style-type: none"> 協働パトロール隊のパトロールは、27回実施しました。 防犯キャンペーンは、上半期だけで年度目標を上回る19回(特殊詐欺被害防止キャンペーン・痴漢撲滅キャンペーン等)の実施となりました。 9月8日にリニューアルオープンした民間交番を活用して、当初予定していなかった振り込め詐欺被害防止キャンペーンを、9月中旬に10回、実施することができました。 	<ul style="list-style-type: none"> 協働パトロール隊のパトロール及び防犯キャンペーンは、計画的に実施し、目標値達成を目指します。 10月に全国地域安全運動(キャンペーン)、12月には合同歳末特別警戒(パトロール)を実施し、市民の防犯意識の向上を図ります。 	<ul style="list-style-type: none"> 協働パトロールは、天候によって実施が左右されますが、あらかじめ雨天を想定して代替日を設定するなど、計画的な実施に努めたことで、目標を上回る56回実施することができました。 防犯キャンペーンは、9月にリニューアルオープンした民間交番を拠点に振り込め詐欺被害防止キャンペーンを行い、目標を大きく上回る23回実施することができました。 	<ul style="list-style-type: none"> 56回/年 23回/年 	B	<ul style="list-style-type: none"> 協働パトロール、防犯キャンペーンとも、目標値を上回りました。 振り込め詐欺の被害件数が増加傾向にあったことを受け、新たにリニューアルオープンした民間交番を活用した被害防止キャンペーンを行いました。このことにより、目標を大幅に上回る成果を挙げることができました。 	<ul style="list-style-type: none"> 協働パトロールやキャンペーンを行いました。より一層の防犯意識の普及が必要です。 協働パトロールや防犯キャンペーンを工夫して実施するとともに、市民や市民団体の自主的な活動を支援することにより、市民や市民団体と協働して防犯意識の普及に取り組みます。 																																					

順位	年度目標設定					中間確認			年度末確認				
	取組項目	計画 類型	具体的な活動内容	指標	目標値	進捗 状況	上半期の状況や成 果	下半期の予定	1年間の総括	成果	評価	評価の視点	課題と対応
2	中学校自転車教室への参加促進	個別 計画	・スタントマンによる交通事故再現などを行う中学校自転車教室に、より多くの地域住民の方に参加いただき、交通安全意識を高めてもらうよう、周知を強化します。	・1校あたりの住民参加者の平均人数	20人/校	○	・教育委員会及び各学校と協議した結果、自転車教室を実施する7校全てで地域公開ができるようになりました。 ・実施校の学区内の町内会・自治会に対して、開催案内チラシを回覧し、参加を呼び掛けました。	・10月に6校、11月に1校で自転車教室を実施します。 ・12月に事業の振り返りを行い、2019年度実施に向けて周知方法等について検討します。	・教育委員会及び各学校と協議した結果、自転車教室を実施する7校全てで地域公開を行うことができました。 ・学校を通じた保護者に向けた案内に加え、実施校の学区内に所在する町内会・自治会の協力を得て、回覧で参加を呼びかけました。その結果、7校全てで地域住民の参加があったものの、目標人数には届きませんでした。	12人/校	D	・実施校全てで地域公開を行うことができましたが、目標値を下回る結果となりました。	・より多くの方に、交通安全について関心を持ってもらうことが課題です。 ・町内会・自治会には、回覧にて案内をしましたが、思うように参加の動機付けに繋がっていませんでした。 ・中学校自転車教室の内容は、中学生だけでなく、大人の方にも交通安全について改めて考える良い機会であることを直接的にアピールするなど、より多くの方が参加してもらえるような周知方法を検討します。
3	「町田市安全安心まちづくり推進計画」の新計画策定に向けた準備	個別 計画	・現行計画の課題を整理し、2019年度に予定されている新計画の策定に向けて、策定方針案を作成します。	・新計画策定に向けた準備	新計画の策定方針案の作成完了	○	・当初、10月以降に新計画策定に向けた準備を開始する予定でしたが、上半期から、現行計画の取組みを点検し、資料集めや新計画の構想に関するアイデア抽出などの準備に着手しました。	・10月から治安等の動向把握・現行計画の振り返りを行います。2月に開催予定の町田市生活安全協議会に向けて、課題抽出等を行い、協議会の結果を踏まえて、3月に新計画策定の方針案を作成完了させます。	・現行計画の振り返りを行い、新計画の策定方針案を立案、理事者の了承を得ました。 ・当初は、2019年度から新計画の策定に着手する予定でしたが、1月に市民団体の地域防犯活動に関する実態調査を実施し、その調査結果と策定方針案を3月に開催した生活安全協議会に提示して意見をいただくなど、計画策定作業を前倒して行うことができました。	新計画の策定方針の作成完了	B	・目標どおり新計画の策定方針案を、12月に作成完了しました。 ・2019年度に実施する予定であった、市民団体の地域防犯活動に関する実態調査と、生活安全協議会での新計画策定に関する意見交換を前倒して実施することができました。	・2019年4月の経営会議に新計画の策定方針案を諮り、策定作業を進め、2019年12月の完成を目指します。

順位	年度目標設定				中間確認			年度末確認					
	取組項目	計画 類型	具体的な活動内容	指標	目標値	進捗 状況	上半期の状況や成 果	下半期の予定	1年間の総括	成果	評価	評価の視点	課題と対応
4	窓口対応早期向上プログラム の作成・実施	—	<ul style="list-style-type: none"> ・人事異動による窓口業務への影響を最小限に抑え、課員全員が基本的な窓口・電話対応ができるよう、マニュアルを含むテキストを作成します。 ・窓口・電話対応の実践的な模擬演習を行い、理解を深めると共に、テキストの検証を行います。 	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口・電話対応テキストの作成 ・テキストを用いた模擬演習の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・2業務 ・2業務 	○	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口での手続きや、電話での問い合わせが多い「ちよこつと共済の加入受付事務」と「防犯物品の貸与事務」について、担当当事者が不在の際も他の職員が基本的な事項について対応できるよう、窓口・電話対応テキストを作成しました。 ・お客様をお待たせさせずに、正確に受け答えができるよう、課内研修として電話対応の模擬演習を行い、その結果をもとにテキストを一部修正しました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口対応の模擬演習を行い、テキストの検証を行います。 ・検証結果を基に、テキストを見直します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・当初予定していた、「ちよこつと共済の加入受付事務」と「防犯物品の貸与事務」に加え、問い合わせ頻度の高い「特殊詐欺の相談対応事務」と「高齢運転者安全運転教室の案内事務」についても窓口・電話対応テキストを作成しました。 ・担当外の職員でもスムーズで適切な対応ができるかどうか確認するため、作成したテキストを用いて窓口・電話対応の模擬演習を実施しました。 その結果を基に、テキストの検証を行い、一部修正しました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・4業務 ・4業務 	B	<ul style="list-style-type: none"> ・当初予定していた2業務について、テキストの作成を完了し模擬演習を実施しました。 ・当初の予定に加えて、日常業務の点検によって判明した問合せ頻度の高い2業務についてもテキストを作成し、模擬演習を行うことができました。 ・課員全員が、担当外の業務についても基本的な窓口・電話対応を行うことができるようになりました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・当課は少人数職場であるため、人事異動による業務への影響が大きいという課題があります。 ・市民サービスを低下させずに知識やノウハウを継承するため、新しく配属された職員に対して、窓口・電話対応の模擬演習を実施します。 また、必要に応じてマニュアルを更新し、精度を高めていきます。