

部課名		市民部市民総務課											
課の使命		<ul style="list-style-type: none"> ・市民ニーズを正確に把握して、多様な要望にバランス良く応えることができる施設管理を行います。 ・市民部長を補佐し、部内及び庁内各部署との連絡・調整を図り、市民部が良質な行政サービスを提供できるように組織のマネジメントを図ります。 											
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	計画類型	取組項目	具体的な活動内容	指標	目標値	進捗状況	上半期の状況や評価	下半期の予定	1年間の総括	目標値に対する実績値	評価	評価の視点	課題と対応
1	経営改革プラン	市民センター等の未来ビジョンの推進	<p>①外部委員で構成される「町田市市民センター等の未来ビジョン推進委員会」を開催し、取り組みを評価します。また、町田市市民センター等の未来ビジョンに掲げられた各種施策を実施するため、市民部内に設置したプロジェクトチームを事務局として補佐、支援します。</p> <p>②2022年度に試行運用した4つのコミュニティセンターの地域開放事業について、取組内容を評価したうえで、継続的な実施を検討します。</p> <p>③SNSの活用や、他部署との連携した情報発信など、これまで以上にコミュニティセンターの情報が地域の方に届くよう、工夫していきます。</p> <p>④現在使用している施設案内予約システムを評価し、より市民にとっても利用しやすく、職員にとっても効率的な運用ができるよう、庁内関係部署と連携し、システムの更改に向けた検討を進めます。</p>	<p>①前期実行計画の推進(外部委員会の開催と市民部内プロジェクトの運営支援)</p> <p>②地域開放を実施したコミュニティセンター数</p> <p>③コミュニティセンターの情報発信の充実</p> <p>④施設案内予約システムの更改</p>	<p>①部内プロジェクトチーム及び外部委員会の開催</p> <p>②4施設(2023年度以降も継続して実施)</p> <p>③周知活動の充実</p> <p>④システム更改</p>	○	<ul style="list-style-type: none"> ・学識経験者や市民委員などで構成する「町田市市民センター等の未来ビジョン推進委員会」を5月に開催しました。また、市民部内に、「町田市市民センター等の未来ビジョン」を推進するためのプロジェクトチームを設置しました。 ・市民総務課所管の4つのコミュニティセンターにおいて、夜間時間帯における地域開放事業を実施しました。 ・市民センター等の未来ビジョン通信を各市民センターに配架し、施設利用登録の年齢要件の見直しについて周知しました。 ・「まちだ施設案内予約システム」の利用所管部署と、システム更改に向けた検討会議を行いました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・市民部内に設置したプロジェクトチームを中心に、市民センター等の未来ビジョンに掲げられている各種施策を推進します。 ・引き続き、地域開放事業を実施します。 ・引き続き、市民センター等の未来ビジョン通信にて、情報発信を検討します。 ・施設案内予約システムの更改を行います。 	<p>①外部委員で構成される「町田市市民センター等の未来ビジョン推進委員会」でいただいた評価を受けて、部内プロジェクトチームと共に、「相談体制の充実」、「情報発信の強化」、「管理運営手法の見直し」を重点的に推進しました。これに加えて、地域コミュニティに関する共同研究に向けて、大学と打ち合わせを行いました。</p> <p>②部内の他課が所管する施設においても、諸室の無料開放(地域開放事業)を開始出来るよう働きかけ、すべての市民センター・コミュニティセンターで実施することが出来ました。また、これに加えて、より多くの方に利用いただけるよう、施設利用登録に関する年齢要件の引き下げを行いました。</p> <p>③若年層に対する施設認知度向上と利用促進を図るため、市内高校や二十祭まちだにおいて、施設利用に関するチラシの配布を行いました。また、SNSを活用した情報発信を開始しました。</p> <p>④「まちだ施設案内予約システム」の更改に向けた検討会議を行い、当初の予定どおりシステム更改に至りました。</p>	<p>①開催</p> <p>②4施設</p> <p>③周知活動の充実</p> <p>④システム更改</p>	C	C:目標水準を達成したためです。	若年層の施設利用の促進を図るため、市民センター等の諸室の無料開放(地域開放事業)や、夜間使用料の学割制度について、引き続き積極的にPRしていきます。施設案内予約システムについて、より低コストでシステムを運用できるよう、3年後の次期システム更改に向けた取り組みを開始します。
2	個別計画	職員労働安全衛生の向上	市民部労働安全衛生委員会の活動を通して、メンタル疾患防止等、労働安全衛生への意識を高めるため、労働安全衛生委員から職場ニーズを吸い上げ、研修を実施します。	研修実施回数	1回	○	<ul style="list-style-type: none"> ・市民部労働安全衛生委員会で検討し、市民部内研修の内容を決定しました。 ・4月に、市民部労働安全衛生委員会の活動方針を「過重労働の解消」と「職場のハラスメント＝ゼロ」と決定しました。 ・安全な職場づくりのために、ハラスメント防止や転倒予防の啓発を行いました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ハラスメント防止に関する市民部内研修を11月に実施します。 ・11、12月に市民部施設の職場巡視を行い、職場環境を確認します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・11月に市民部部内研修「ハラスメント防止(ハラスメントの正しい理解と職場の良好なコミュニケーションについて)」を実施しました。 ・部内研修の動画を12月から1月まで配信し、実地研修に参加できなかった職員が視聴できるようにしました。配信期間を長く設けたことで多くの職員が参加できました。 ・安全な職場づくりのため、市民部施設の職場巡視を行い、職場環境改善を実施しました。また、メンタルヘルスに関する啓発などを行いました。 	1回	C	C:目標水準を達成したためです。	労働安全衛生の向上のため、継続して研修やPRを行います。
3	-	業務の効率化	<ul style="list-style-type: none"> ・各業務について、スケジュール管理を徹底し、効率的に実施します。 ・課内ミーティングを随時実施し、業務の進捗状況等を職員間で共有し、連携体制を確保します。 ・業務の効率化、職員間の連携強化により、年次有給休暇の取得しやすい職場風土を醸成します。 	年次有給休暇取得日数(年間一人あたり)	16日/人	○	<ul style="list-style-type: none"> ・9月末現在、一人当たり7.7日の年次有給休暇を取得しました。7月から9月に付与された夏季休暇については全員が全日取得しました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・課内の業務の進捗状況を共有し、職員間の連携体制を強化します。 ・課内の各業務について、情報共有を適切に行い、手順等を事前に確認して、効率的に実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・年間一人あたりの年次有給休暇取得日数は19日でした。 ・課内ミーティングで業務の進捗状況を確認し、協力体制を確保するなど、効率的な業務遂行に取り組んだ結果、目標値を上回る年次有給休暇を取得することができました。 	19日/人	B	C:目標水準を達成したためです。	効率的な業務執行のため、今後も継続的に課内ミーティング等を行います。

部課名		市民部市民協働推進課											
課の使命		地域、企業、行政といった多様な主体が対話を重ね、アイデアを出し合い実現することで、行政だけでは成し得ない新たな価値を共に創り出し、持続可能な地域社会づくりに寄与する。町内会・自治会やNPOなどの団体が、ひともの・かね・場・情報などの地域資源を活用することで、コミュニティ活動が活性化し、より魅力あるまちになることを目指す。											
実行計画(年度目標)													
年度目標設定													
順位	計画類型	取組項目	具体的な活動内容	指標	目標値	進捗状況	中間確認		年度末確認				
							上半期の状況や評価	下半期の予定	1年間の総括	目標値に対する実績値	評価	評価の視点	課題と対応
1	経営改革プラン	地域、企業、行政等多様な主体がアイデアを出し合い、地域課題を解決していくプラットフォームづくり	地域、企業、庁内各課がアイデアを出し合うための話し合いの場(寄り合い)を開催し、課題解決に向けた具体的な取組を検討します。	多様な主体の連携による地域課題解決のための取組数	60件	○	「地区別懇談会」や「地区ミーティング」、「まちだをつなげる30人」、「寄り合い-The YORIAL-」から生まれた地域課題解決のための取り組みとして35件のプロジェクトが生まれ、取り組まれています。うち11件については各地区の地区協議会ともつながり、地区協議会事業として実施する予定です。また、7～9月に全3回実施した高齢者をテーマとした寄り合いからも3件のプロジェクトが生まれました。	下半期にも34件のプロジェクトが実施される予定です。各事業が滞りなく実施できるよう、地域おうえんコーディネーターを中心に支援してまいります。	地域で「やりたい」という思いを持った多様な主体と地区協議会との連携を進め、地域活動の担い手の拡充を図りました。これまでに「地区協議会」、「地区別懇談会」、「地区ミーティング」、「まちだをつなげる30人」、「寄り合い-The YORIAL-」で生まれたプロジェクトの伴走支援を行うとともに、寄り合いを3テーマ延べ7回実施することにより、地域課題解決の取組が91件行われました。	91件	B	B:当初の目標を上回る成果が上がったためです。	実施された取組が継続して行われるよう、好事例の情報共有や取組主体同士のつながりを進めていく必要があります。「まちだをつなげる30人」のコミュニティを活かした「寄り合い-The YORIAL-」の実施や、地区協議会への支援を行い、地域課題を解決していくプラットフォームづくりを進めます。
2	重点事業プラン	市民の「やりたいこと」、「できること」と地域ニーズとのマッチング	町田市市民協働フェスティバル「まちカフェ！」を軸にマッチングの機会を創出します。また、インターネット上のマッチングシステム「まちの腕きき掲示板」等を通じ、個人の「できること」と町内会・自治会やNPO法人等のニーズをマッチングする取組も実施します。	マッチング件数	12件	○	団体間や団体と企業等の協働事業の実施に向け、サポートオフィスを通じたマッチングを10件行いました。また、町内会・自治会の掲示板に「まちの腕きき掲示板」のチラシを掲示することで周知を行いました。そのほか、企業と農家とのマッチングにより、企業の敷地を活用した野菜販売を複数会場で実現しました。	12月に開催する「まちカフェ！」を軸に団体交流を促進するとともに、地域貢献活動に取り組んでいる企業と連携し、更なるマッチングの機会の創出を図っていきます。また、「まちの腕きき掲示板」のご利用についてご希望があった際は、必要なサポートをすることでマッチング機会の増加に努めます。	「まちカフェ！」開催に向け、実行委員会及び活動の相談や交流によりマッチングを生む場「まちカフェ！」オープンデーを毎月開催したほか、市民活動に関心のある学生を団体につながる取組等を行い、団体交流を促進しました。これにより、団体同士や団体と学生が協働で行うイベントの開催につながり、20件のマッチングが行われました。また、「まちだをつなげる30人」の交流によって企業と農家とのマッチングも1件生まれ、企業の敷地を活用した野菜販売が複数会場であわせて、地域のマッチングシステム「まちの腕きき掲示板」の周知にも努めました。	21件	B	B:当初の目標を上回る成果が上がったためです。	新たなつながりや事業を生むマッチングを行うためには、市民の「やりたいこと」「できること」の把握が重要です。日頃の地域とのかかわりや相談対応、講座の受講アンケート等を通して、市民の「やりたいこと」「できること」を把握し、新たなつながりや事業を生むマッチングにつなげます。

順位	計画 類型	取組項目	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	上半期の状況や評価	下半期の予定	1年間の総括	目標値に 対する 実績値	評価	評価の 視点	課題と対応
3	重点 事業 プラン	町田市地域活動サポートオフィスによる地域活動の活性化	町田市地域活動サポートオフィスに対し、地域活動の支援に係る事業委託を行います。事業を通して、町田市地域活動サポートオフィスと市民協働推進課で協働しながら、地域活動団体の活動を活性化していきます。	活動の活性化につながった団体数	35団体	○	<p>団体に対して、事業の進め方や活動資金獲得等に関する相談対応を104件、事業計画の策定や団体の広報のための講座・ワークショップ等を9回実施しました。これにより、14団体の新規事業の実施や資金獲得、事業計画の策定・見直し、情報発信の改善となり、活動の活性化につながりました。</p>	<p>コロナ禍を経て活動を再開した団体が増加しているため、引き続きアウトリーチを含む丁寧な伴走支援を行います。また、「まちカフェ！」実行委員間の協働の取組等の支援を通して、21団体の活性化を図ります。</p>	<p>地域活動サポートオフィスの事務所や団体の活動場所での相談対応、「まちカフェ！」に向けた個別支援や団体向けの講座等を行ったことで、合計35団体の活動の活性化につながりました。</p>	35団体	C	C:目標水準を達成したためです。	<p>活性化した団体の活動が効果的に継続されるよう、引き続き支援を行っていく必要があります。「まちカフェ！」を軸に団体間の交流を進め、更なる協働事業の推進に取り組みむとともに、制度の狭間にある課題や社会的認知がまだ進んでいない課題に取り組みむ団体の活動支援を進めていきます。</p>
4	-	町内会・自治会の情報発信強化及び基盤強化	<p>①町内会・自治会への情報発信デジタル化移行(紙回覧物の削減)を進めるため、実証実施を行います。</p> <p>②町内会・自治会による集会所の長寿命化について啓発を行うために、集会所点検のポイントをまとめたマニュアルを使用し、2022年度に補助金交付による改修工事を行った会館を対象に個別フォーラム実施します。</p>	<p>①実証実施</p> <p>②個別フォーラム実施</p>	<p>①実証実施</p> <p>②5件</p>	○	<p>①紙回覧物を削減し、デジタル化を推進する町内会・自治会を選定しました。また、市からは月2回の回覧・掲示物をデジタル町内会「いちのいち」で配信しました。</p> <p>②2023年度版の集会所維持管理ガイドブックを発行し、集会所を保有している町内会・自治会等に送付しました。また、個別フォーラム実施内容の精査と対象となる町内会・自治会との開催日程調整を行いました。</p>	<p>①選定した町内会・自治会にヒアリングし、問題点や課題を調査します。</p> <p>②会館(5か所)での個別フォーラムを実施し、集会所の長寿命化に向けた啓発を行います。</p>	<p>①2022年度の東京都実証事業で効果検証をした2つの町内会・自治会にヒアリングし、活用方法や課題を調査しました。ヒアリングした町内会・自治会では紙媒体の回覧の削減には至っていませんでしたが、一部の町内会では紙の回覧を廃止し、完全にデジタル化したところもあります。また、運営会社と共に10地区で懇談会を開催し、活用事例の紹介及び操作練習、意見交換を行いました。さらに、市からの月2回の回覧に加えて広報まちだの記事の配信を行い、内容を充実させました。</p> <p>②集会所維持管理ガイドブックを会館を持つ町内会・自治会に送付しました。また、2021～2023年度に集会所の修繕を行った5箇所の会館にて個別フォーラムを実施し、集会所の長寿命化に向けた啓発を行いました。</p>	<p>①実証実施</p> <p>②5件</p>	C	C:目標水準を達成したためです。	<p>①ヒアリングの結果、「いちのいち」導入の目的として、災害時を見据えた活用を期待していることがわかりました。そのため、2024年度は「いちのいち」を活用した防災訓練を実施し、利用者の増加を図ります。</p> <p>②築30年以上の老朽化している集会所が多数あることから、引き続き、長寿命化のための啓発活動を行います。</p>
5	-	新規導入端末の活用による業務の効率化	新規導入端末を活用し、会議時の資料印刷の削減、オンライン会議の励行などにより業務を効率化し、紙使用量を削減します。	紙使用量 ※誤って現状値の数値を入力していたため、指標を記入しました	<p>114,140枚(4割減)</p> <p>84,970枚(約3.3割減)</p> <p>※市全体の削減目標に合わせ修正しました</p>	◎	<p>会議や打合せを行う際には、紙資料を印刷せず、新規導入端末を活用して実施しました。この結果、2022年度上半期の印刷実績59,233枚に対して、2023年度上半期は約4割減の32,425枚でした。</p>	<p>引き続き、業務の効率化を徹底し、資料印刷等の紙使用量の削減に努めます。</p>	<p>2023年度上半期、下半期を合わせた印刷実績は、昨年度の印刷実績125,466枚に対して約4割減の、71,939枚でした。また、会議や打ち合わせの際、可能な限り新規導入端末を活用しチャット等で不要な打合せを減らすことで、紙削減と同時に業務時間の短縮も進めることができました。□</p>	71,939枚	B	B:当初の目標を上回る成果が上がったためです。	<p>継続して紙使用量の削減に取り組むとともに、新たな業務の効率化の方法を検討する必要があります。</p>

部課名		市民部市民協働推進課男女平等・消費生活担当											
課の使命		性別にかかわらず、一人ひとりが尊重され、個性と能力を十分発揮できる男女平等参画社会の実現を目指します。そのために、市民への意識啓発・情報提供、「女性悩みごと相談」の運営による女性への支援、また庁内調整等を通して、「男女平等推進計画」を着実に推進											
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	計画 類型	取組項目	具体的な活動内容	指標	目標値	進捗 状況	上半期の状況や評価	下半期の予定	1年間の総括	目標値に 対する 実績値	評価	評価の 視点	課題と対応
1	個別 計画	性の多様性理解促進のための情報発信	性の多様性理解促進のため、講座・講演会、パネル展示、SNS等での情報発信を行います。	情報発信回数した手法の数 (講座、パネル展示など) ※目標値のカウント方法を分かりやすくするため、修正しました。	4回7種 ※指標の変更に伴い、目標値を見直したため、修正しました。	◎	性の多様性に関する情報発信を、当初計画通り2種実施(市庁舎・町田駅前ペDESTリアンデッキでレインボーライトアップ開催、Facebookでパートナーシップ宣誓制度の周知)に加えて、以下5種の情報発信を行いました。 ・セクシャルマイノリティやその支援者が多様性と平等を祝う祭典「東京レインボープライド」にブース出展 ・市民フォーラム、図書館特集コーナーでパートナーシップ宣誓制度の周知 ・広報まちだ5/1号のメインニュースでパートナーシップ宣誓制度について掲載 ・商工会議所ニュースでパートナーシップ宣誓制度について掲載 ・職員向け性の多様性研修実施(9/27実施、約60名参加)	教職員向け研修やイベントスタジオでのパネル展示を通して、引き続き性の多様性に関する理解促進を図ります。また、性の多様性啓発資料の作成・配布を行います。	性の多様性理解促進のため、様々な機会をとらえて積極的に情報発信に努めました。下半期は下記3種の情報発信を行い、年間の情報発信の種類は上半期の7種に加え以下3種を合わせて目標値以上の10種となりました。下半期の情報発信は下記の通りです。 ・教職員向け研修(11/7実施、約70名参加) ・イベントスタジオでのパネル展示 ・性の多様性に関するパンフレット、クリアファイルの作成・配布	10種	B	B:当初の目標を上回る成果が上がったためです。	広く、多くの方に性の多様性に関する理解促進をするためには、継続的に啓発活動を行う必要があります。引き続き、様々な機会を捉え、啓発を行います。
2	個別 計画	若年層向け啓発のための講座等の実施	若年層への消費者教育のため、出前学習会、啓発冊子の配布等を実施します。	若年層へ啓発実施の回数	5回	○	中学生対象の出前学習会・大学生対象の出前学習会・市内の全ての市立中学校へ若年層向けの消費生活啓発冊子の配布することにより若年層へ啓発を3回実施しました。	市内大学で大学生を対象とした出前学習会を1回開催する予定です。市内すべての市立中学校へ案内を配付するほか、ホームページに掲載して申込書をダウンロードできるようにするなど出前学習会の周知をはかめます。	市内の中学校・大学で出前学習会を3回行い、約500人の参加がありました。また、すべての市立中学校に消費生活啓発冊子を配布し、出前学習会の周知を行いました。消費生活センターに都立高校の教員を招き、若年層に起こりがちな消費者被害の事例紹介と出前学習会についての周知を行いました。	5回	C	C:目標水準を達成したためです。	出前学習会について関係機関へ情報発信し、より多くの学校で利用していただく事を目指します。若年層への啓発について、どのような手法を取ればよいか引き続き検討します。
3	個別 計画	DV防止に関する周知、啓発	ひとりがその人らしく生きるまちだプラン(第5次町田市男女平等推進計画)に基づくDV防止啓発を実施します。	DV相談カードの設置等によるDV防止啓発の新規開始事業所数	3か所	○	新規で2箇所(町田高校、成瀬高校)にDV相談カードの設置協力を依頼し、設置協力を得ることができました。	引き続き、民間事業所等にDV相談カードの設置等の協力を依頼します。また、「女性に対する暴力をなくす運動」期間に合わせたパネル展示・DV防止講座・大学におけるデートDV講座を開催し、DV防止に関する啓発を行います。	DV相談カード新規設置場所として3か所(町田高校、成瀬高校、ぼっぼ町田)、DV相談から新規配架場所として1か所(セーフティボックスささびあ)、合計4か所に設置協力を得ることができました。また、11月に「女性に対する暴力をなくす運動」期間に合わせて市庁舎ライトアップ・パネル展示・DV防止講座・大学(和光)におけるデートDV講座を開催、3月に中学2校(鶴川、忠生)におけるデートDV講座を開催し、DV防止に関する啓発を行いました。	4か所	B	B:当初の目標を上回る成果が上がったためです。	DV相談カードの設置等によるDV防止啓発の協力事業所を新たに検討する必要があります。DV相談カードの補充管理に課題があります。
4	個別 計画	消費者被害防止を目的とした啓発活動の実施	メール配信・LINE等を利用し、消費者被害に関する啓発活動を実施します。	啓発実施回数	42回	○	メール配信・LINE等を利用し、26回の啓発を実施しました。屋根の修理工事トラブル等、時期的に起こりがちな消費者トラブルの事例や、給湯器の点検商法等、相談が多く寄せられた事例を拾い上げ、効果的に情報を発信しました。	日々の消費生活相談の内容から、注意喚起が必要な情報を集め、より積極的に情報発信していきます。	メール配信・LINE等を利用し、55回の啓発を実施しました。毎月の定期的なメール配信に加え、日々の相談内容や国・都からの周知依頼、市民から寄せられた情報の中で即時性をもって周知をはかる必要があるものについては、メール配信や関係する機関に注意喚起を発生し、消費者被害の未然防止を図りました。また、学習会等人が集まる機会を利用して消費者被害を未然に防ぐための啓発活動を行いました。	55回	B	B:当初の目標を上回る成果が上がったためです。	引き続き定期的な情報発信を行いながら、日々の相談状況等から情報収集し、即時性をもって多くの方々に情報発信することで、消費者被害の未然防止を図る必要があります。

順位	計画 類型	取組項目	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	上半期の状況や評価	下半期の予定	1年間の総括	目標値に 対する 実績値	評価	評価の 視点	課題と対応
5	個別 計画	消費者教育啓 発のための学 習会等の実施	消費者教育の啓発のため、魅力ある学習会等を実施します。	学習会等の参加率	85%	△	上半期に実施した全13回の学習会等の平均参加率は、57.1%でした。直前キャンセルや当日欠席される方が多かったこともあり、参加率が低くなっています。	下半期は14回実施予定です。多くの市民に参加してもらえるよう、魅力ある学習会を企画します。	学習会を計27回実施しました。企画内容により参加率にばらつきがあり、参加率が85%を超える会が14回ありましたが、年間の参加率の平均では76.4%となりました。学習会当日に台風が襲来したり、猛暑の影響もあり、当日や直前のキャンセルが発生した回がいくつかありました。	76.4%	D	D:取り組みましたが、成果が不十分です。	学習会等参加者のアンケートや、消費者を取り巻く環境変化を考慮しながら、より魅力ある学習会等を検討する必要があります。
6	-	職員の専門知識の向上	事業を効率的・効果的に行うため、男女平等参画に関する知識を深める研修会に参加し、業務に生かします。	男女平等参画等に関する研修会参加数	8回	◎	ジェンダーに関する研修会等に計8回参加し、DV防止パネル作成やDV防止講座企画等で活用しました。	引き続き、事業を効率的・効果的に行うため研修会に積極的に参加します。	DV防止や男女格差の是正などの男女平等参画に関する研修会に合計9回参加し、啓発資料の作成や講座企画で活用しました。	9回	C	C:目標水準を達成したためです。	事業に活用できる研修を探し、係内で共有することで係全体で意識づけを行い、取組を継続する必要があります。
7	個別 計画	消費生活センター開設50周年に向けた記念事業の実施	開設50周年に向けて、記念事業の実施時期、内容等を検討するほか、事業計画(概要)を作成します。	事業計画(概要)作成	実施	○	記念事業の目的、実施時期、内容等について、消費生活センター運営協議会にて検討が行われました。	消費生活センター運営協議会の意向も確認しながら、引き続き記念事業について検討し、概要の作成を目指します。	引き続き記念事業の意義や目的、内容等について、消費生活センター運営協議会や相談員の意見も参考にしながら検討し、事業計画(概要)を作成しました。	実施	C	C:目標水準を達成したためです。	2025年度の50周年記念事業の実施に向けた具体的な検討を行う必要があります。
8	-	時間外勤務抑制によるワーク・ライフバランスの実現	業務効率化を進め、時間外勤務を抑制します。	合計時間外勤務数(2022年度実績 一人あたり平均163時間/年)	147時間(10%削減)	○	上半期の目標は時間外勤務時間数一人あたり平均73.5時間です。9月末時点の時間外勤務時間は一人あたり平均約26.5時間で、時間外勤務時間は減少しています。	2023年度下半期も業務効率化を進め、時間外勤務を抑制していきます。	年間の時間外勤務時間は、一人あたり平均約42時間(74%削減)でした。2022年度に行った性の多様性の条例制定やパートナーシップ宣誓制度導入の業務から、同条例及び同制度の実施・運用に業務が移行しました。また、会議・打合せの開催方法・内容の精査、ビジネスチャットを活用した情報共有など、業務の効率化を図り、大幅に時間外勤務時間を減少することができました。	42時間(74%削減)	A	A:当初の目標を大幅に上回る成果が上がったためです。	引き続き業務の効率化を図り、時間外勤務を抑制し、ワーク・ライフ・バランスを実現する必要があります。

部課名		市民部市民課											
課の使命		一人ひとりのお客様のニーズを的確に把握し、それに応じたサービスを親切・丁寧・迅速・正確に行い、市民満足度を高めます。											
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	計画 類型	取組項目	具体的な活動内容	指標	目標値	進捗 状況	上半期の状況や評価	下半期の予定	1年間の総括	目標値に 対する 実績値	評価	評価の 視点	課題と対応
1	-	オンライン申請できる証明書の拡充	①LINEによるオンライン申請で、申請可能な証明書の種類を拡充します。 ②法人からの郵送請求において、オンラインによる請求が可能となる新システムを導入します。	①オンライン申請出来る証明書の種類 ②法人請求新システムの導入	①12種類 ①11種類 ※住居表示変更証明書(住所)を土地利用調整課に引き継いだため、現在オンライン申請ができる証明書は9種類となっています。 戸籍証明書(1.戸籍の全部(個人)事項証明書、2.戸籍の附票)については認証に向けて法務局と調整中です。 ②システム事業者と打ち合わせを6回行い、試行運用に向けて準備を進めました。	○	①戸籍証明書(1.戸籍の全部(個人)事項証明書、2.戸籍の附票)については引き続き法務局の認証に向けて調整します。 ②郵送請求を行っている法人の内、1社との間で実証実験を行います。	①2種類の証明書(1.戸籍の全部(個人)事項証明書、2.戸籍の附票)について、2024年3月にLINE以外の電子申請システムを用いてオンライン申請を開始しました。このことにより、目標値である11種類の証明書について、オンライン申請で発行可能となりました。 ②新システムの導入に向け、2024年3月から実証実験を開始しました。	①11種類 ②試行運用開始	C	C:目標水準を達成したためです。	①オンライン申請に対応できていない証明書について、引き続き、国や事業者等と調整を進めます。 ②実証実験の結果を検証し、本格稼働に向けた準備を進めます。	
2	-	効率的な窓口業務の推進	・来庁しなくても手続きができる方法についてPRを強化し、市民の利便性向上と窓口の混雑緩和を図ります。 ・2023年2月に開始した国の引越し手続オンラインサービス(引越しワンストップサービス)※について、効率的な窓口運用を検討します。 ※引越し手続オンラインサービス(引越しワンストップサービス) 日本国内で引越しをする方が、マイナポータルからオンラインで転出届出が可能となる全国統一のサービス。転出の届出に伴い、転入先市区町村へ事前の来庁予定等の連絡も可能。 ※同サービスについて国が呼称を変更したため、並記しました。	市民課で受付をした転出者のうち、来庁以外で転出手続きを行った者の割合 ※指標を明確にするため、表現を修正しました。	20% 42% ※来庁以外で転出手続きを行った者の割合が、想定以上に多かったため、上方修正しました。	○	・来庁以外で転出手続きを行った者の割合は9月末現在で、40.3%です。 ・市のホームページに引越し手続オンラインサービス(引越しワンストップサービス)の申請先リンクを貼付けました。また、待合スペースにマイナポータルQRコードを掲示するなど、利用促進に効果的なPRについて工夫しました。 ・引越し手続オンラインサービス(引越しワンストップサービス)浸透を図るため、代表電話および総合案内の対応用Q&Aを拡充しました。市民の問合せ・ご案内に正確にわかりやすく対応できるように、情報を整備しました。 ・例年より早い時期(7月)に繁忙期対策チームを立ち上げました。混雑緩和のために、効率的な窓口運用のさらなる検討や他課との連携調整等準備を始めました。	・引き続き、選択肢の一つとして、来庁しなくても手続きができる方法をご案内します。 ・引越しが集中する繁忙期(3・4月)に向け、窓口の混雑緩和を図るため、更なる対策を行います。	・来庁以外で転出手続きを行った者の割合は、3月末現在で、38.4%です。 ・引越し手続オンラインサービス(引越しワンストップサービス)の利用促進が進むよう、ホームページに国のマイナポータル利用マニュアルのリンクを貼りました。また、市民の待合スペースにマイナポータルを利用した転出の案内チラシをおく等、積極的なPRを行いました。 ・引越し手続オンラインサービス(引越しワンストップサービス)の浸透を図るため、代表電話及び総合案内の対応用Q&Aをより充実した内容に改善しました。転出手続の相談の電話があった際も引越し手続オンラインサービス(引越しワンストップサービス)の利用を積極的に案内しました。 ・繁忙期間中の新たな取組みとして、3月から転出届の特設窓口を設置しました。また、市庁舎近隣の東急リハビリの大型ビジョンでマイナポータルからの転出手続きを案内する等、窓口の混雑の緩和を図りました。	38.4%	D	D:取り組みましたが、成果が不十分であるためです。	・引き続き、引越し手続オンラインサービス(引越しワンストップサービス)の利用促進を実施する必要があります。

順位	計画 類型	取組項目	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	上半期の状況や評価	下半期の予定	1年間の総括	目標値に 対する 実績値	評価	評価の 視点	課題と対応
3	-	コンビニにおける証明書交付の推進	<ul style="list-style-type: none"> 各種イベント等で効果的な広報をします。 各市民センターと連携してマイナンバーカード取得の案内をします。 他部署と連携して広報活動を実施します。 	有料証明書交付件数(住民票・印鑑・戸籍)におけるコンビニ交付の割合	35% 45% ※当初目標を上回りましたので上方修正しました。	○	<ul style="list-style-type: none"> コンビニ交付の割合は、8月末現在で42.21%です。 マイナンバーカード出前申請受付サービスを9月末現在で20回開催し、開催場所でチラシ配布等による案内を実施しました。 マイナンバーカード交付窓口及び証明書発行窓口でチラシ配布等による案内を実施しました。 	<ul style="list-style-type: none"> 二十祭まちだ(1月開催)でチラシ配布を実施します。 引き続き各窓口・出前申請受付サービス開催場所でチラシ配布等による案内を実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> 2024年3月末現在のコンビニ交付の割合は月ごとの平均で45%です。2022年度の交付割合と比べて、10%以上増加しています。また、月ごとの最大交付割合は、11月の45.92%となっています。 マイナンバーカードの交付窓口や証明書発行窓口、出前申請イベント、二十祭まちだ等で、チラシ配布による案内を実施しました。また、各自治会や各町内会でコンビニ交付についてのチラシを掲示しました。 窓口受付時にお渡しする番号札や、記載台設置の証明発行用申請書に、コンビニ交付の案内を掲載し、PRを行いました。 	45%	C	C:目標水準を達成したためです。	引き続きマイナンバーカードや証明書交付時の案内に加え、各種広報活動を実施する必要があります。
4	-	玉川学園コミュニティセンターにおける施設利用率の向上	<ul style="list-style-type: none"> 感染症対策を講じながら、施設の周知方法や使用方法を見直し、利用率の向上に努めます。 利用実績を分析し、利用率が低い施設の利用促進方法を検討する。 利用団体や近隣保育園等の活動が見える事業実施の検討や近隣大学へ夜間学割制度等の広報を継続して行い、利用促進を図ります。 	施設利用率	78%	○	<ul style="list-style-type: none"> 施設利用率は9月末現在で、76.9%です。 夜間学割の利用件数は9月末現在で、83件です。昨年度と比較して66%増加しました。 利用率の低かった多目的室4は、昨年度は50.6%でしたが、9月末現在で58.8%と増加傾向です。感染症対策の緩和や、センターまつりの再開、センターだより・ポスターで部屋の特性などを広報したためです。 	<ul style="list-style-type: none"> 学生の施設利用は年々増えているので、さらに広報を工夫し、利用者を増やします。 	<ul style="list-style-type: none"> 施設利用率は78.3%でした。 近隣大学にセンターの紹介や夜間学割案内のチラシを配布しました。その結果、夜間学割利用が前年の131件から172件に増加しました。 コミュニティセンターの行事案内やお知らせを掲載したコミュニティセンターだよりを5回発行しました。また、施設内へのポスター掲示や、センターまつりでの施設利用案内パンフレット配布などで、利用促進を図りました。その結果、利用率の低かった多目的室4は、昨年度は44.0%でしたが、58.9%と増加傾向です。 	78.3%	C	C:目標水準を達成したためです。	<ul style="list-style-type: none"> 利用率はこの水準を維持できるよう、引き続き利用促進を図ります。 利用率の比較的低い多目的室について、広報を継続して利用促進を図ります。
5	-	木曾山崎コミュニティセンターにおける施設利用率の向上	<ul style="list-style-type: none"> 感染症対策を講じながら、施設の周知方法や使用方法を見直し、利用率の向上に努めます。 昼間帯の未利用の部屋の地域開放を試行しませず、実施します。 ※当初の目標を上回りましたので上方修正しました。 利用団体や近隣保育園等の作品の展示や近隣大学へ夜間学割制度等の広報を継続して行い、利用促進を図ります。 	施設利用率	55% 45% ※目標値の見直しをしたため、修正しました。	○	<ul style="list-style-type: none"> 施設利用率は9月末現在で、43%です。 施設利用案内として、センターだより6月号へ記事を掲載し、近隣大学(桜美林大学他)へチラシの配布を行いました。 利用者に対し、未利用の部屋の開放及び作品展示等について、アンケートを実施しました。未利用の部屋の開放については、アンケートにおいて利用者から多くの賛同を得ました。そのため、9月から試行として、当日空いている小会議室と和室2部屋をフリースペースとして無料開放することとしました。 	<ul style="list-style-type: none"> センターだよりへの記事の掲載や近隣自治会等へ利用案内を行います。また、未利用の部屋の開放について、試行した結果を基に、今後の実施を検討します。 	<ul style="list-style-type: none"> 施設利用率は44.4%でした。 近隣5自治会に施設利用促進等のチラシの回覧や掲示を行いました。(回覧等666枚、掲示等各1カ所)また、証明交付窓口でチラシを設置し、利用促進を図りました。 近隣大学5校※にセンターの紹介や夜間学割のチラシを配布しました。その結果、学生の団体登録が前年の1件から4件へ、夜間学割利用は前年の17件から88件へ大幅に増加しました。 ※近隣大学:桜美林大学、玉川大学、国士館大学、和光大学、フェリス子ども短期大学 昼間の時間帯の未利用部屋の地域開放を行いました。部屋の利用回数は22回でした。 	44.4%	C	C:目標水準を達成したためです。	<ul style="list-style-type: none"> 近隣大学への夜間学割制度のチラシ配布や、近隣自治会への利用促進に向けた広報活動を継続して行い、利用率の向上に努めます。 空き施設を有効活用するため、未利用部屋の地域開放を継続して行います。

順位	計画 類型	取組項目	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	上半期の状況や評価	下半期の予定	1年間の総括	目標値に 対する 実績値	評価	評価の 視点	課題と対応
6	-	時間外勤務時間の削減	・時間外勤務時間削減のため、各係で業務の効率化を図ります。 また、時差勤務制度を活用します(連絡所を除く)。	①時間外勤務時間数 ②時差勤務利用率(時短含む)	①2020年度比 30%減 ②25%	○	①時間外勤務時間数は9月末現在で、25.7%の削減となっています。時間外勤務時間削減のため、毎週水曜日と金曜日は定時退庁を心がけるよう、朝礼などで周知しました。 ②時差勤務利用者は、9月末現在で市庁舎勤務の職員43人中(産休除く)15人が利用し、利用率は34.9%でした。	・引き続き定時退庁日の周知、各係で業務の効率化を図ります。 ・引き続きテレワークや時差勤務制度を有効活用し時間外勤務削減に努めます。	・時間外勤務時間は2020年度に比べて、27.8%削減しました。 ・戸籍証明書のオンライン申請を導入することで、郵送請求事務等の業務の効率化を図りました。また、住居表示事務について運用の見直しを行い、現地調査を一部省略することで、業務の効率化を図りました。 ・時差勤務は42人中(産・育休を除く)15人が利用し、利用率は35.7%でした。 ・係内で時差勤務を調整し活用することで、時間外勤務時間の削減に繋がりました。また、チャットの活用や、集中して業務を行える時間を確保できるよう時差勤務を活用することで、業務の効率化を図りました。	①27.8%減 ②35.7%	C	C:目標水準を達成したためです。	・時間外勤務時間削減のため、各係でさらなる業務の効率化を図ります。また、引き続き時差勤務制度・テレワークの活用、定時退庁日の周知に努めます。

部課名		市民部市民課 マイナンバー担当											
課の使命		一人ひとりのお客様のニーズを的確に把握し、それに応じたサービスを親切・丁寧・迅速・正確に行い、市民満足度を高めます。											
実行計画(年度目標)													
年度目標設定													
順位	計画 類型	取組項目	具体的な活動内容	指標	目標値	進捗 状況	中間確認		年度末確認				
							上半期の状況や評価	下半期の予定	1年間の総括		目標値に 対する 実績値	評価	評価の 視点
1	経営 改革 プラン	マイナンバー カードの取得 促進	<ul style="list-style-type: none"> マイナンバーカード交付促進のため、引き続き写真無料撮影サービスとマイナポータル申込支援を継続します。 市庁舎においてマイナンバーカードの申請勧奨を実施するとともに、出前申請サービスを定期的に実施します。 マイナンバーカードの受け取りが困難な高齢者や障がい者等へのマイナンバーカードのより一層の普及に向け、対応策を検討します。 	<ul style="list-style-type: none"> ①マイナンバーカード交付率保有枚数率 ②出前申請受付サービスのイベント実施回数 ③検討 	<ul style="list-style-type: none"> ①82.0% ①79.2% ②50回 ③実施 	○	<ul style="list-style-type: none"> ①マイナンバーカード交付促進のため、写真無料撮影サービスとマイナポータル申込支援を継続しました。9月末現在の保有枚数率は73.0%でした。 ②転入者等に申請勧奨を実施し、希望者に申請書を発行しました。市内各地の商業施設等で出前申請受付サービスを9月末現在で20回実施し、334人の申請を受け付けました。 ③マイナンバーカードの受け取りが困難な方々に対して、高齢者施設等への出前申請受付などの取り組みを検討しました。また、個人に対しては自宅訪問交付を行いました。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、写真無料撮影サービスとマイナポータル申込支援を行います。 市庁舎窓口で、申請勧奨を実施するとともに、出前申請受付サービスを継続して行います。 高齢者施設等への出前申請受付等の取り組みを実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> ①写真無料撮影サービス及びマイナポータル申込支援を行い、マイナンバーカードの取得を促進しました。3月末現在の保有枚数率は74.2%でした。 ②転入者等に申請勧奨を実施し、希望者に申請書を発行しました。また、マイナンバーカード未受領の方へ受領勧奨通知を7,963通送付しました。出前申請受付を全24会場、計64回実施し、1,675人の申請手続きを受け付けました。 ③高齢者施設2箇所へ赴き26人の写真撮影や申請受付、マイナンバーカードの交付をしました。また、一部の個人に対しては自宅訪問交付を行いました。 	<ul style="list-style-type: none"> ①74.2% ②64回 ③実施 	C	C:目標水準を達成したためです。	<ul style="list-style-type: none"> マイナンバーカードの取得が困難な方への対応を引き続き検討していく必要があります。 また、今後は、取得促進に止まらず、カード保有者の更新等の諸手続きを円滑に対応できる体制を構築する必要があります。
2	経営 改革 プラン	コンビニにおける 証明書交付の 推進	<ul style="list-style-type: none"> 各種イベント等で効果的な広報をします。 各市民センターと連携してコンビニ交付の案内をします。 他部署と連携して広報活動を実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> 有料証明書交付件数(住民票・印鑑・戸籍)におけるコンビニ交付の割合 	<ul style="list-style-type: none"> 36% 45% ※目標値の見直しを行ったことにより修正しました。 	○	<ul style="list-style-type: none"> コンビニ交付の割合は、8月末現在で42.21%です。 マイナンバーカード出前申請受付サービスを9月末現在で20回開催し、開催場所でチラシ配布等による案内を実施しました。 マイナンバーカード交付窓口及び証明書発行窓口でチラシ配布等による案内を実施しました。 	<ul style="list-style-type: none"> 二十祭まちだ(1月開催)でチラシ配布を実施します。 引き続き各窓口・出前申請受付サービス開催場所でチラシ配布等による案内を実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> 2024年3月末現在のコンビニ交付の割合は月ごとの平均で45%です。2022年度の交付割合と比べて、10%以上増加しています。また、月ごとの最大交付割合は、11月の45.92%となっています。 マイナンバーカードの交付窓口や証明書発行窓口、出前申請イベント、二十祭まちだ等で、チラシ配布による案内を実施しました。また、各自治会や各町内会でコンビニ交付についてのチラシを掲示しました。 窓口受付時にお渡しする番号札や、記載台設置の証明発行用申請書に、コンビニ交付の案内を掲載し、PRを行いました。 	<ul style="list-style-type: none"> 45% 	C	C:目標水準を達成したためです。	<ul style="list-style-type: none"> 引き続きマイナンバーカードや証明書交付時の案内に加え、各種広報活動を実施する必要があります。
3	経営 改革 プラン	業務の効率化	<ul style="list-style-type: none"> カード申請状況等を定期的に分析することにより、来客者数を早期に予測し、計画的な体制の見直しや交付体制の効率化を図ります。 窓口担当、普及促進担当間で業務状況や進捗状況を定期的に共有し、係内で業務支援体制を整えます。 	<ul style="list-style-type: none"> 年間時間外勤務時間削減率 	<ul style="list-style-type: none"> 30%/年(対2022年度比) 	△	<ul style="list-style-type: none"> 時間外勤務時間は9月末現在で、24%の削減となっています。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き時間外勤務時間を削減します。 	<ul style="list-style-type: none"> マイナポイント事業が2023年9月末に終了し、混雑が解消されたため、昨年度に比べ大幅に時間外勤務時間が削減されました。 カード申請状況等を分析し、体制の見直しを行いました。窓口の混雑が予想される時期には、人員の補充等を柔軟に行い、交付体制の効率化を図りました。 通常の係内会議に加え、臨時で会議を実施し、各担当、職員ごとの業務状況・進捗状況の共有を徹底しました。結果、連携をとりやすい環境が整い、各種業務の効率化につながりました。 	<ul style="list-style-type: none"> 58%/年(対2022年度比) 	B	B:当初の目標を上回る成果が上がったためです。	<ul style="list-style-type: none"> 来年度は紙の健康保険証が原則廃止されるため、窓口の混雑が想定されます。引き続き密な情報共有や係内での連携を強化し、業務の効率化を図る必要があります。 随機応変に交付体制を整えていく必要があります。

部課名		市民部忠生市民センター											
課の使命		利用されるお客様に対して、正確かつ迅速なサービスを提供します。市民センターを安心快適な地域住民の交流の場として、また地域コミュニティの核として利用できるよう維持管理に努めます。											
実行計画(年度目標)													
年度目標設定													
順位	計画 類型	取組項目	具体的な活動内容	指標	目標値	進捗 状況	中間確認		年度末確認				
							上半期の状況や評価	下半期の予定	1年間の総括	目標値に 対する 実績値	評 価	評価の 視点	課題と対応
1	-	「さわやか窓口」の推進	来庁者への積極的な声かけなど「さわやか窓口」を推進し、高いサービス水準を目指します。	市民満足度アンケートにおける満足・やや満足と回答した市民の割合	85%	○	6月から部内で「さわやか窓口」のあるべき姿の検討を行い、8月に決定しました。 決定した「さわやか窓口」のあるべき姿についてセンター内に周知し、意識の向上を図りました。 また、来庁者のニーズを速やかに把握するために、挨拶や積極的な声かけに努めました。	部内で決定した「さわやか窓口」のあるべき姿を目標に、「市民満足度アンケート」の取り組みを進めていきます。 「市民満足度アンケート」を11月に実施し、その結果を基に窓口サービスを向上し、改善を図ります。	・「さわやか窓口」の推進に努めました。 ・市民満足度アンケートの結果は、満足・やや満足の回答が98.5%となりました。	98.5%	B	B:当初の目標を上回る成果が上がったためです。	頂いた貴重なご意見を真摯に受け止め、お客様のニーズを的確に把握し、親切・丁寧・迅速・正確な窓口対応を心がけ、引き続き市民満足度の向上に努めます。
2	-	利用者のニーズに合った施設運営	利用の少ない部屋を気軽に利用できる場として開放するなど、有効活用の方策を模索します。	施設利用率	60%	○	2023年3月から実施している会議室の無料開放について、火曜日・木曜日の夜間の開放を継続しました。この事業について、利用者アンケートやメールで、高評価及び開放日の拡大の要望等、様々なご意見をいただきました。 8月までの施設利用率は53.4%、夜間施設利用学割制度は、8月まで17件の利用がありました。	会議室の無料開放について、利用者の意見や要望を取り入れ、拡大に向けて検討してまいります。 10月から施設利用の年齢制限を高校在学年齢まで引き下げました。 10月から近隣高校・大学及び関係施設に対して、施設利用の年齢制限引き下げと夜間施設利用学割制度の周知を行います。	・施設利用率は54.4%で、2022年度と比べ、0.6%減少しました。 ・夜間施設利用学割制度は、20件の利用があり、2022年度と比べ6件増加しました。 ・会議室の無料開放について、空き状況により利用できる部屋の拡大を図り、1月平均35名の利用がありました。	54.4%	D	D:取り組みましたが、成果が不十分であるためです。	さまざまな世代の施設の利用ニーズに応えられるよう、利用者の意見や要望を取り入れ、有効活用の方策を模索します。□
3	-	質の高いサービス提供のための職員能力の向上	各担当業務の研修を積極的に受講し、知識の共有・ノウハウの継承・蓄積をはかります。それにより、職員の習熟度を高め、より質の高い市民サービスを目指します。	新規赴任職員の習熟度(5点満点)	習熟度4以上	△	新規赴任職員に対して8月に証明発行などの業務ごとの程度習熟できたかについての自己チェックを行いました。習熟度は5点満点のうち平均3.3でした。 国民健康保険等の専門研修として担当部署が作成した動画研修を受講しました。	新任者を対象とした業務研修を受講します。 習熟度が比較的低かった窓口収納に関する研修をセンター内で実施します。 職員相互の理解の促進を図り、質の高いサービスの提供につなげます。	・新任者を対象とした、住民票や戸籍事務に関する市民課研修を受講しました。 ・センター内で市税の窓口収納事務に関する研修を実施しました。 ・研修後の習熟度チェックは、4.62で目標を達成しました。	習熟度4.62	C	C:目標水準を達成したためです。	窓口業務研修を継続して庁内研修を受講及び、課内研修を実施し、知識の共有を図ります。

順位	計画 類型	取組項目	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	上半期の状況や評価	下半期の予定	1年間の総括	目標値に 対する 実績値	評価	評価の 視点	課題と対応
4	-	緊急時の対応 能力の向上	来庁者の安全を確保し、職員の意識向上を図るため、課内研修を実施し、防災知識、防犯知識の向上を図ります。	防災、防犯に関する研修の実施回数	2回	○	6月に防犯装置設置者の立ち合いの下、非常通報装置の場所を確認し実際に押す訓練を行い、防犯に対する知識の向上を図りました。防犯に関する厚生労働省が作成した「地域に開かれた社会福祉施設等の防犯・安全確保に関するハンドブック」をテキスト及びチェックリストとして配布し、防犯に関する知識の向上を図りました。	12月には防災についての訓練を行う予定です。	<ul style="list-style-type: none"> ・6月に非常通報訓練とテキスト及びセルフチェックリストを使用した防犯研修を実施しました。 ・12月に再度非常通報訓練を実施しました。 ・12月の休館日を利用して忠生市民センターと忠生図書館合同で消防訓練を行いました。 ・12月中にオンライン自衛消防訓練を合同で実施しました。これにより施設内の職員全員が実施でき、防災への対応能力が向上しました。 	5回	B	B:当初の目標を上回る成果が上がったためです。	接客業務を行いながら、職員全員がいかんにして研修等を行って行くかが課題です。対応としては、今後はオンライン研修等を活用し、全員に対して研修等を実施するように努めます。
5	-	業務の効率化	業務の効率化を図るため、業務プロセスや業務の仕組み・マニュアル等の見直しを行い、時間外勤務時間の削減に取組みます。	時間外勤務時間合計	267時間	△	4月から8月までの5か月間の時間外勤務時間数は143時間となり、8月までの目標値105時間と比較し、38時間超過となりました。	時間外勤務時間の削減に向けて、職員相互が担当外の業務に対する知識の習熟を図り、協力的体制を強化します。各職員にそれぞれの累計時間外勤務時間を提示し、振り返りを行うとともに業務プロセス等を見直します。	<ul style="list-style-type: none"> ・時間外勤務時間数は、2022年度と比較して41時間減少できましたが、2023年度は297時間となり、目標値267時間と比較して30時間超過となりました。 ・職員相互が担当外の業務にも迅速に対応できるよう、センター内で研修を実施し、協力的体制を強化しました。 	297時間	D	D:取り組みましたが、成果が不十分であるためです。	引き続き、時間外勤務時間の削減に努めます。

部課名		市民部鶴川市民センター										
課の使命		利用されるお客様に対して、正確かつ迅速なサービスを提供します。市民センターを安心快適な地域住民の交流の場として、またコミュニティの核として利用できるよう維持管理に努めます。										
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	計画類型	取組項目	具体的な活動内容	指標	目標値	進捗状況	1年間の総括	目標値に対する実績値	評価	評価の視点	課題と対応	
1	-	さわやか窓口の推進	<ul style="list-style-type: none"> ・初任者研修等、各業務の研修受講や習熟度チェックの実施により、職員の事務処理の正確性、処理スピードを向上させ、待ち時間の短縮を図ります。 ・市民満足度アンケートの実施を通じて窓口対応を見直し、来庁された方に心地よいと思っただけよう、親切・丁寧な対応をします。 ・新型コロナウイルス感染症の状況を見ながら、市民センターでのフロアマネージャーの配置を含め、最適な窓口案内体制を検討します。 ※新型コロナウイルス感染症5類移行後の現状に合わせるため、修正しました。 	市民満足度アンケートにおける待ち時間及び接遇に係る質問に満足・やや満足と回答した市民の割合	90%	○	<ul style="list-style-type: none"> ・案内配信の動画視聴やe-ラーニング等も活用した研修を行い、業務知識の習得に努めました。鶴川市民センターにて業務用習熟度確認のために作成したチェックリストの実施結果は平均4.20(5段階中)でした。 ・6月から部内で「さわやか窓口」のあるべき姿の検討を行い、8月に決定しました。 ・フロアマネージャーの配置に代わり、窓口の整理券発券機に施設利用者用の窓口番号案内表示を掲示するなど、混雑解消につながる改善を行いました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き朝礼や業務用チャット等を活用して情報共有を円滑に行い、さわやか窓口の推進に努めます。 ・部内で決定した「さわやか窓口」のあるべき姿を目標に、「さわやか窓口アンケート」の取り組みを進めていきます。 ・窓口案内方法の最適化について、引き続き検討していきます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・動画視聴やe-ラーニングによる研修及びOJTの充実により、順調に業務知識を習得することができました。2回目の習熟度チェックの結果は平均4.30(5段階中)でした。 ・市民満足度アンケートの結果、鶴川市民センターは96.7%、鶴川駅前連絡所は99.5%で目標値を上回りました。両所を平均した実績値は98.1%となりました。 	98.1%	B	市民満足度アンケートの結果、全体的な割合は高いものの、待ち時間において「満足」の割合が86.6%と他の項目と比べると低いことが課題です。引き続き、各業務の研修受講や業務用チャットを積極的に活用し、職員の事務処理の正確性、処理スピードを向上させ、待ち時間の短縮を図ります。
2	-	安全・安心な施設運営及び施設利用の多様化の推進	<ul style="list-style-type: none"> ・3密防止や施設の消毒などの新型コロナウイルス感染防止対策を継続実施しつつ、新型コロナウイルス感染症流行以前(2018年度)の利用率を上回ることを目指します。 ※新型コロナウイルス感染症5類移行後の現状に合わせるため、修正しました。 ・施設利用については、フリースペースを設ける等、これまでの利用形態にとどまらない新たな利用需要の開拓を目指します。 	施設の利用率	65%	○	<ul style="list-style-type: none"> ・8月末までの平均利用率は63.4%で、2018年度の平均利用率62.7%を上回っています。また、これまであまり行われてこなかった映画上映会などの施設利用についても、地域団体に利用方法の情報提供を行い、施設予約の増につながりました。 ・昨年度末に2階ロビーに試行設置したフリースペースを、今年度からは本格実施して常時開放を行い、これまで利用機会のない方への情報提供も進めています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・映画上映会については、下半期に実施が予定されており、開催後にその成果も踏まえ、地域団体に利用方法の情報提供を行うなど、新たな需要の喚起に努めていきます。 ・施設やフリースペースの利用について、市民センターまつりの機会やSNSを活用するなど、これまで利用機会のない方への情報提供も進めていきます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の平均利用率は66.3%で、目標値を上回りました。 ・下半期に地域の2団体が映画上映会を実施し、市民センターの新たな需要の開拓につながることができました。 ・施設やフリースペースの利用について、市民センターまつりでの周知や、生涯学習センターのSNS等で、これまで利用機会のない方へも情報提供を行いました。 ・鶴川地区協議会や市民協働推進課の地域市民相談室等と連携して、まちカフェオープンデーや地域の子育てサロンの合同イベントなど、毎月最終金曜日に様々なイベントを実施し、これまで利用機会がなかった方が当センターを訪れる契機となりました。 	66.3%	C	学生などの若年世代の利用比率が少ないため、これらの世代に向けたSNS等での情報発信を強化し、今後も、施設の魅力向上と地域活動の拠点としての活用の推進に取組むことで施設利用率の増加を図ります。
3	-	会議等に係る業務の効率化	<ul style="list-style-type: none"> ・部内会議及びセンター長会議等を原則としてリモート会議で実施します。 ・ビジネス業務用チャットを活用し、部署をまたいだ担当者同士の情報共有を行うことにより、集合しての打合せの機会を削減します。 ※チャットの名称をシステム更改後の現状に合わせて修正しました。 	削減した会議等に係る業務時間数	62104時間	○	<ul style="list-style-type: none"> ・部内会議やセンター長会議等リモートで実施したことにより、会議のための移動時間を約27時間削減できました。 ・会計年度任用職員も含め、全職員が業務用チャット等を活用することで業務の効率化を進め、前期の課内会議に相当する業務時間21時間を削減しました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続きリモート会議の実施や業務用チャットの活用により業務の効率化を進め、打合せ時間等の削減に努めます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・部内会議やセンター長会議等リモートで実施したことにより、会議のための移動時間を約48時間削減できました。 ・会計年度任用職員も含め、全職員が業務用チャット等を活用することで業務の効率化を進め、課内会議の所要時間を約60時間分削減できました。 	108時間	C	引き続き、リモート会議の実施や業務用チャットの活用を進め、会議等に係る業務時間数の削減を図り、業務の効率化を図っていきます。

部課名		市民部南市民センター											
課の使命		利用されるお客様に対して、正確かつ迅速で親切なサービスを提供します。 市民センターを安心快適な地域住民の交流の場として、また地域コミュニティの核として利用できるよう維持管理に努めます。											
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	計画 類型	取組項目	具体的な活動内容	指標	目標値	進捗 状況	上半期の状況や評価	下半期の予定	1年間の総括	目標値に 対する 実績値	評価	評価の 視点	課題と対応
1	-	さわやか窓口の推進	<ul style="list-style-type: none"> 来庁者への積極的な声かけなど「さわやか窓口」を実践します。 市民満足度アンケートを実施し、結果をもとに改善を図ります。 「ふりかえりシート」で自己評価を行い、職員の接遇意識を高めます。 	<ul style="list-style-type: none"> ①市民満足度アンケートの接遇における「満足」「やや満足」と回答した市民の割合 ②「ふりかえりシート」の自己評価の点数 	<ul style="list-style-type: none"> ①90% ②92%(50点満点中46点) 	○	<ul style="list-style-type: none"> 6月から部内で「さわやか窓口」のあるべき姿の検討を行い、8月に決定しました。 市役所の窓口が不慣れな方も安心してお手続きができるよう来庁者への積極的な挨拶や声かけを実施し、親切・丁寧な窓口対応を心がけました。また、朝礼時に業務連絡等情報共有を行い、円滑な窓口対応に努めました。 課作成の「ふりかえりシート」で毎月自己評価を行い、職員の接遇意識を高めました。上半期は92.4%(46.2点)で高い数値でした。 	<ul style="list-style-type: none"> 部内で決定した「さわやか窓口」のあるべき姿を目標に、市民満足度アンケートの取組みを進めていきます。アンケート実施結果を職場内で共有し改善を図ります。 各自が課作成の「ふりかえりシート」を活用し、弱点の強化に取り組むことで窓口サービスの向上に努めます。 	<ul style="list-style-type: none"> 市民満足度アンケートの結果、接遇における満足度は99.2%で目標値を上回りました。 「ふりかえりシート」の自己評価の点数は、92.4%(46.2点)で目標値を上回りました。 「ふりかえりシート」を活用し、職員一人ひとりの接遇意識を高めました。 	<ul style="list-style-type: none"> ①99.2% ②92.4% 	B	B:当初の目標を上回る成果が上がったためです。	<ul style="list-style-type: none"> 多様なお客様に合わせて迅速かつ丁寧な窓口サービスを安定的に提供していくことが課題です。 いただいたご意見を参考に接遇の向上に努めていきます。
2	-	職員の育成	<ul style="list-style-type: none"> 窓口にて幅広い業務に対応するため、各課業務研修に参加します。 新人・異動職員に対し、「窓口ハンドブック」を使用して計画的なOJTを行います。 「窓口ハンドブック」を活用して定期的に見直しをします。 	<ul style="list-style-type: none"> ①新人・異動職員の「指導チェックリスト」における項目「一人で受付した」の割合 ②「窓口ハンドブック」の更新回数 	<ul style="list-style-type: none"> ①90% ②2回 	○	<ul style="list-style-type: none"> ①72.4% ②1回 課作成の「窓口ハンドブック」を使用し、OJTを行いました。課作成の「指導チェックリスト」における項目「一人で受付した」の割合は、72.4%で計画的に進んでいます。また、国保や年金、子ども関係等各課業務研修に参加し、業務知識を深めました。 「窓口ハンドブック」について、分担を決め法改正や運用変更に伴う見直しをしました。更新内容は、周知しました。 	<ul style="list-style-type: none"> 課作成の「指導チェックリスト」の未達成項目を中心に引き続き計画的なOJTを行います。 課作成の「窓口ハンドブック」は、更に下半期の変更点を追加し、2024年度版に更新をします。 	<ul style="list-style-type: none"> 「窓口ハンドブック」を活用したOJTを計画的に実施し、新人職員の育成を行いました。 「指導チェックリスト」における項目「一人で受付した」の割合は93.1%で目標値を達成しました。 幅広い業務に対応するため、各課業務研修に参加し、職員全員の業務知識の向上に努めました。 法改正や運用変更に対応するため、「窓口ハンドブック」を計2回更新しました。 	<ul style="list-style-type: none"> ①93.1% ②2回 	C	C:目標水準を達成したためです。	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き「窓口ハンドブック」を更新し、効率的・効果的な職員育成に努めます。
3	-	業務の効率化	<ul style="list-style-type: none"> リモート会議システムやビジネスチャット等を活用し、業務の効率化により、業務時間の縮小に努めます。 	業務の縮小時間	85時間	○	<ul style="list-style-type: none"> 市民部の各種会議にリモート会議システムを利用し参加することで、移動に伴う業務時間が45時間縮小しました。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続きリモート会議システムやビジネスチャット等を活用し、業務の効率化と業務時間の縮小に努め、職員の育成や窓口サービスの向上に取り組めます。 	<ul style="list-style-type: none"> 部内の会議等へのリモート参加やビジネスチャットの活用により、移動に伴う業務時間を90時間削減することができました。また、ビジネスチャットの活用により、センター内及び業務担当者間の情報共有を円滑に行うことができました。 	90時間	C	C:目標水準を達成したためです。	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、リモート会議の実施やビジネスチャットの活用を進め、業務の効率化と業務時間の縮小に努めます。

順位	計画 類型	取組項目	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	上半期の状況や評価	下半期の予定	1年間の総括	目標値に 対する 実績値	評価	評価の 視点	課題と対応
4	-	施設利用の活性化	<ul style="list-style-type: none"> 安心して利用していただけるよう、新型コロナウイルス感染症拡大防止等、状況に応じた対応に努めます。 チラシ配布等による転入者へのPRやイベント開催時の施設PRを進めます。 空き施設の地域開放を検討します。 	施設利用率	60%	△	<ul style="list-style-type: none"> 安心して利用していただけるよう、館内に感染症対策の取り組み内容の掲示やアルコール消毒の設置等の対策を講じて、施設の運営に努めました。 上半期の施設利用率は50.4%でした。 転入者の方へ南市民センターの案内チラシを配布し、貸出施設について周知しました。また、センターまつり開催時に、施設のPRを図りました。 9月からロビーに机と椅子を設置し、フリースペースとして地域開放しました。 	<p>利用者の方がより安全に施設を利用していただけるよう努めます。</p> <p>空き施設の地域開放に取り組みます。</p> <p>貸出施設や地域開放のPRに取り組みます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 施設利用率は52%でした。 ロビーや夜間の会議室を地域開放しました。 地域開放のチラシを作成しました。また、施設案内のチラシにも地域開放の案内を追加しました。 町内会や周辺学校、転入者を中心に、掲示や配布を行い、施設案内・学割制度・地域開放の周知に努めました。 市民センターまつりやふれあいコンサートを実施した中で、施設のPRを図りました。 	52%	D	D:取り組みましたが、成果が不十分であるためです。	利用者を増やすため、イベント等を通して、施設のPRを進めます。

部課名		市民部なるせ駅前市民センター										
課の使命		利用されるお客様に対して、正確かつ迅速なサービスを提供します。市民センターを安心快適な地域住民の交流の場として、また地域コミュニティの核として利用できるよう維持管理に努めます。										
実行計画(年度目標)												
年度目標設定												
順位	計画 類型	取組項目	具体的な活動内容	指標	目標値	進捗 状況	中間確認		年度末確認			
							上半期の状況や評価	下半期の予定	1年間の総括	目標値に 対する 実績値	評 価	評価の 視点
1	-	さわやか窓口の推進	<ul style="list-style-type: none"> 窓口対応の質の向上を図るために、職員それぞれが毎月の窓口対応を振り返り、課内全体で共有します。 アンケートで要望のあった、窓口環境の整備を行います。 	<ul style="list-style-type: none"> ①市民満足度アンケートにおける「満足」、「やや満足」と回答した市民の割合 ②さわやか窓口チェックシート(50点満点)の年間の全職員の平均 	<ul style="list-style-type: none"> ①88.5% ②42点 	○	<ul style="list-style-type: none"> ・6月から部内で「さわやか窓口」のあるべき姿の検討を行い、8月に決定しました。 ・接遇面の質の向上を目的として、課で作成したさわやか窓口チェックシートを用い、各自で窓口対応の振り返りを毎月行いました。これまでの平均点は50点満点中41.4点で、目標値の42点を0.6ポイント下回っています。点数の低い項目について改善に取り組みました。 ・窓口環境の整備に取り組みました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・部内で決定した「さわやか窓口」のあるべき姿を目標に、「市民満足度アンケート」の取り組みを進めています。 ・市民満足度アンケートは、11月に実施予定です。 ・引き続きチェックシートによる毎月の振り返りを行い、窓口対応(接遇面)の質の向上に努めていきます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・市民満足度アンケートを12月に実施し、全体の満足度は97.2%を得ました。 ・さわやか窓口チェックシートによる窓口対応の振り返りを毎月各自で行いました。年間の平均値は43点で目標値を1ポイント上回りました。 	<ul style="list-style-type: none"> ①97.2% ②43点 	B	<ul style="list-style-type: none"> ・今後もアンケートでいただいたご意見を窓口業務に反映させることで、市民満足度の向上に取り組めます。
2	-	職員の事務処理能力の向上	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口業務経験の浅い職員にはマニュアルを使いOJTを行います。 ・業務習熟度を向上させるため、全職員を対象にチェックリストにより習熟度を確認し、習熟度の低い分野について課内研修やOJTを行います。 	<ul style="list-style-type: none"> ①市民満足度アンケート項目「待ち時間」における「満足」、「やや満足」と回答した市民の割合 ②習熟度チェックリスト(5段階)1月時点の全職員の平均 	<ul style="list-style-type: none"> ①87% ②4.5点 	○	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度配属された職員に対して指導員を決め、市民部で作成した市民センター共通マニュアルを用いてOJTを行いました。 ・窓口業務の習熟度向上を目的として課で作成した、窓口関連業務習熟度チェックシートの項目内容の見直しを行い、チェックを実施しました。平均点は5点満点中3.7点で目標値を0.8ポイント下回っています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度配属された職員については、市民部業務研修に参加します。 ・市民満足度アンケートは、11月に実施予定です。 ・各業務担当者により、習熟度の低い分野の課内研修を行い、1月に再度チェックを行います。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の事務処理能力の向上に努めた結果、市民満足度アンケートの「待ち時間」における満足度が96.0%となり、目標水準を達成しました。 ・施設予約など上半期に習熟度が低かった分野を中心に、課内研修を実施しました。 ・2回目の習熟度チェックを1月に実施し、平均点は4.0点になりました。 	<ul style="list-style-type: none"> ①96.0% ②4.0点 	C	<ul style="list-style-type: none"> ・正確かつ迅速なサービスを提供するために、窓口業務経験が浅い職員や苦手な分野がある職員については、課内研修等を通して習熟度を向上させていく必要があります。
3	-	キャッシュレス決済の普及促進	<ul style="list-style-type: none"> ・ポスター掲示と窓口での声掛けなどPRを強化します。 	<ul style="list-style-type: none"> 証明書発行手数料の支払いにおけるキャッシュレス決済の利用率 	11%	○	<ul style="list-style-type: none"> ・キャッシュレス決済のポスター掲示と窓口での声掛けを行いました。 ・キャッシュレス決済の利用率は11.4%で、目標値を0.4ポイント上回っています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続きキャッシュレス決済の利用率向上のため、ポスター掲示のほか、会計でのご案内など口頭PRをしていきます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ポスター等の掲示に加え、会計窓口での口頭PRを行いました。 ・キャッシュレス決済の利用率は、11.3%と目標値を0.3ポイント上回りました。 	11.3%	C	<ul style="list-style-type: none"> ・キャッシュレス決済はお客様の金銭管理や感染症対策等の面でメリットがあります。引き続き、ポスター掲示や口頭PRを行うなど利用率向上の取り組みが必要です。

順位	計画 類型	取組項目	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	上半期の状況や評価	下半期の予定	1年間の総括	目標値に 対する 実績値	評価	評価の 視点	課題と対応
4	-	利用者のニーズに合った施設運営	<ul style="list-style-type: none"> お客様の要望を反映させ、多くの利用者に親しまれる施設運営に取り組みます。 施設利用のPRのために、転入の手続きの際や近隣の大学にチラシを配布します。 新型コロナウイルス感染症対策を講じた施設運営を行います。 	施設利用率	67%	○	<ul style="list-style-type: none"> 施設利用率は64.0%と目標値を3.0ポイント下回っています。 施設利用のPRのため、転入者の方にチラシを配布しました。 学割制度周知のため、近隣の大学にチラシを配布しました。 利用者が安心して施設利用できるよう、消毒液の設置や空気清浄機の利用等、基本的な感染症対策に引き継ぎ取り組んでいます。 	<ul style="list-style-type: none"> 施設利用率向上のため、新たに法人向けのチラシを作成し、近隣法人に配布します。 SNSを活用した施設利用についての情報発信を検討します。 10月に開催する「なるせ駅前市民センターまつり」で、施設利用のPRを行います。 	<ul style="list-style-type: none"> 近隣大学や10月に開催した「なるせ駅前市民センターまつり」でチラシの配布をするなど、施設利用のPRに努めました。利用率は目標値を2ポイント下回りました。 子育て世代向けの和室の無料開放について、利用可能日をホームページで発信するとともに、他部署のSNS「町田市子ども・子育て情報」で発信しました。 	65.0%	D	D:取り組みましたが、成果が不十分であるためです。	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の年代に偏りがあります。幅広い世代(特に若年層)の施設利用に対する認知度を上げるために、SNSなど新たな情報発信の取り組みが必要です。
5	-	防災・防犯に対する職員の意識向上	<ul style="list-style-type: none"> 有事の際、適切に対応するために、町田消防署等の関係機関の協力を得て、訓練を実施します。 自主訓練として臨時避難施設開設訓練を行います。 	<ul style="list-style-type: none"> 消防訓練 防犯訓練 臨時避難施設開設訓練の実施回数 	各1回	○	<ul style="list-style-type: none"> 7月に臨時避難施設開設訓練を実施しました。市民部臨時避難施設開設マニュアルをもとに課で作成した手順書や施設にある備蓄品等の保管場所の確認を改めて行いました。 9月に防犯訓練を実施しました。その際に、不審者来庁時の対応や逃走後の警察への対応方法等の確認を行いました。 	<ul style="list-style-type: none"> 12月に消防訓練(消火)を実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> 臨時避難施設開設訓練を実施し、開設手順や運営マニュアルの確認を行い、災害発生時に速やかに臨時避難施設が開設できるよう職員の対応力の向上を図りました。 防犯訓練、消防訓練(消火)を関係機関の協力を得て、実施しました。また、各訓練には警備委託業者も参加することで、防犯・消防に対する意識の向上や訓練内容の情報共有を行うことができました。 	各1回	C	C:目標水準を達成したためです。	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き防犯訓練、消防訓練での指導内容を課内で共有し、センター利用者の安心・安全の向上を図ります。

部課名		市民部堺市民センター												
課の使命		利用されるお客様に対して、正確かつ迅速なサービスを提供します。市民センターを安心快適な地域住民の交流の場として、また地域コミュニティの核として利用できるよう維持管理に努めます。												
実行計画(年度目標)														
年度目標設定														
順位	計画 類型	取組項目	具体的な活動内容	指標	目標値	進捗 状況	中間確認		年度末確認					
							上半期の状況や評価	下半期の予定	1年間の総括		目標値に 対する 実績値	評 価	評価の 視点	課題と対応
1	-	さわやか窓口の推進	<ul style="list-style-type: none"> 来庁者への親切丁寧な対応、積極的な声かけ等により「さわやか窓口」を実践します。 2022年度に実施した市民満足度アンケートの結果を分析し、来庁者の年齢や来庁目的等に合わせた適切な対応を実践します。 クレーム対応、接客スキルの向上に取り組みます。 来庁者の多様なご用件への対応力の向上を図ります。 	市民満足度アンケートに満足・やや満足と回答した市民の割合	84%	○	<ul style="list-style-type: none"> 6月から部内で「さわやか窓口」のあるべき姿の検討を行い、8月に決定しました。 お客様より先に声をかけ、心のこもったあいさつを行うことで、円滑にご用件を伺うことができました。 昨年度の市民満足度アンケートで76.7%と低評価であった待ち時間の解消のために、窓口業務の流れと分担を見直し、取扱に要する時間の短縮を図りました。 クレーム発生の防止、発生時の対応も含む接客について課内研修を行いました。 来庁者の多様なご用件への対応力の向上を図るため、OJTの内容を見直しました。 	<ul style="list-style-type: none"> 部内で決定した「さわやか窓口」のあるべき姿を念頭に置き、「市民満足度アンケート」の実施に向けて取り組みを進めていきます。 引き続き、お客様より先に声をかけ、円滑にご用件を伺うことができるように努めていきます。 「市民満足度アンケート」の実施後は、集計結果をもとに、よりよい窓口になるよう対応力の向上に努めていきます。 	<ul style="list-style-type: none"> 「さわやか窓口」のあるべき姿を念頭に置き、親切丁寧な対応に取り組みました。 11月に実施した市民満足度アンケートの結果は、市民満足度が97.1%でした。 		97.1%	B	B:当初の目標を上回る成果が上がったためです。	満足度の実績値を維持していけるよう、引き続き接客スキルと来庁者の多様なご用件への対応力の向上に努めます。
2	-	業務遂行能力の向上	<ul style="list-style-type: none"> 業務ごとの研修を行い、知識の蓄積による職員の習熟度を高めます。 業務習熟度チェックシートの内容の見直しを行い、四半期に一度、習熟度チェックを行います。 業務習熟度チェックシートの評価が低い項目については職場内OJT等により向上を図ります。 	習熟度チェックシートの習熟度レベル(5段階)	全職員の平均レベル4.2	○	<ul style="list-style-type: none"> 各職員の業務習熟度確認のために課内で作成しているチェックシートについて、より効果的に取り組めるよう、チェック項目等を見直しを行いました。 各種業務の研修を行うことにより、知識の習熟度を高めました。 見直しを行った習熟度チェックシートにより、3ヶ月毎に習熟度チェックを行い、評価が低い項目については職場内OJT等により向上を図りました。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、3ヶ月毎に課内で各職員の習熟度を確認して、評価が低い項目について、より重点的に職場内OJT等を行うことにより、業務遂行能力の向上を図ります。 	<ul style="list-style-type: none"> 3ヶ月毎の習熟度チェックにより各職員の理解度を確認し、評価が低い項目については、個別にOJT等を行いました。その結果、目標値を0.19ポイント上回りました。 		4.39	C	C:目標水準を達成したためです。	評価が低い項目がある職員については、引き続き個別にOJT等を行うことにより、業務遂行能力の向上に努めます。
3	経営改革プラン	業務体制の見直しによる業務及び情報共有の効率化	<ul style="list-style-type: none"> 需要の変化に対応し、効率的かつ効果的に業務を遂行するため、業務分担の偏りや非効率な部分を洗い出し、体制の見直しを行います。 また、ビジネスチャットなど、電子で可視化した情報共有の活用をさらに促進し、迅速かつ効率化を図ります。 	体制の見直し	見直し	○	<ul style="list-style-type: none"> マイナンバーカードの普及に伴う窓口業務の変化や新たな施設利用方法の導入など、業務内容の変化を改めて精査し、会計年度任用職員も含めた業務分担を見直し、業務遂行体制の効率化を図りました。 朝礼における周知内容の電子化に加え、ビジネスチャットと電子課内掲示板を重点的に活用し、迅速かつ漏れのない情報共有を行いました。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き業務内容を精査して、体制の見直しを行うことにより、業務の効率化に取り組みます。 	<ul style="list-style-type: none"> 業務内容の変化に応じて業務の見直しを行い、再分担することで、業務遂行体制の効率化を図りました。 ビジネスチャットや電子課内掲示板を活用することで、迅速で漏れのない情報共有を行いました。 ipadを活用してホームページやFAQを検索し、多様化する問い合わせに迅速に対応することで、窓口業務の効率化を図りました。 		見直し	C	C:目標水準を達成したためです。	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、業務遂行体制の見直しを検討し、業務の効率化を図ります。 窓口の多様化に対応できるよう、対応力の向上に努めます。

順位	計画 類型	取組項目	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	上半期の状況や評価	下半期の予定	1年間の総括	目標値に 対する 実績値	評価	評価の 視点	課題と対応
4	-	利用者のニーズに合った施設運営	①新しい生活様式を踏まえた利用方法を、ホームページ、館内掲示、ポスター等で周知します。 ②需要の変化に対応した施設の整備についての調整や空き状況を踏まえ、予約なしで利用できるフリースペース等の「地域開放」を新たな利用方法として実施します。	①施設利用率 ②新たな施設利用方法の実施	①午前50% 午後55% 夜間26% ② 実施	○	<ul style="list-style-type: none"> 上半期の施設利用率 午前47.5% 午後55.0% 夜間16.8% ホームページ、館内掲示とともに、正面付近のお知らせコーナーにチラシを配架し、貸出施設や利用方法について周知しました。また、9月実施の堺市民センター祭りの来場者にチラシを配布し、貸出施設のPRをしました。 抽選予約時にワクチン接種会場になっていて、申し込みできなかった施設の利用枠について、接種会場縮小により利用可能となった場合は、ホームページ、施設案内予約システム、館内掲示で周知しました。 新たな施設の利用方法として「地域開放」や貸出年齢の変更について、具体的な実施方法を検討しました。 	<ul style="list-style-type: none"> 空き施設を活用し、予約なしで施設利用できる「地域開放」を開始します。 利用年齢の引き下げを実施します。 地域開放や利用年齢の引き下げについて、ホームページや館内掲示等で積極的に周知・PRして利用率の向上を図ります。 	<ul style="list-style-type: none"> 貸出施設や利用方法について、ホームページ、館内掲示、チラシの配架により周知しました。 堺市民センター祭りの来場者にチラシを配布し、貸出施設のPRをしました。 ワクチン接種日時確定後に予約を開放した施設について、ホームページや施設予約システム等で周知しました。 10月から貸出施設の一部無料開放と申込年齢の要件引き下げを実施しました。また、これらのPRのため、ホームページや館内掲示、市内大学等への案内を行い周知を図りました。 需要の変化に対応するため、インターネット環境整備の準備を行いました。 	①午前47.9% 午後54.2% 夜間18.0% ②実施	D	D:取り組みましたが、成果が不十分であるためです。	・需要の変化に応じた利用方法を検討し、貸出施設のPRを図っていきます。
5	-	感染症対策及び防災・防犯に対する職員の意識向上	<ul style="list-style-type: none"> 新しい生活様式を踏まえた感染症対策を引き続き実施します。 非常時に適切に対応するための取組を行います。 ①風水害時臨時避難施設開設の対応について職員研修を実施します。 ②来庁者の誘導や危険回避のための行動等、具体的な対応について、防災訓練、防犯訓練を実施します。 ③訓練実施後、ふりかえりにより、課題を確認し、職員の防災知識、防犯知識の向上を図ります。 ※①②③の目的をわかりやすくするために項目を追加しました。	①職員研修の実施 ②訓練の実施回数 ③訓練実施後のふりかえりの実施	①実施 ②各1回 ③各1回	○	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症の5類移行後も、手指消毒ができる環境と職員のマスク着用を継続しました。 ①風水害時臨時避難施設開設の対応手順について、6月に職員研修を実施しました。施設利用の閉鎖を前提としない状況下での開設も想定し、避難スペースおよび手順の確認を行いました。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、手指消毒ができる環境保持と職員のマスク着用を実施します。 ②来庁者の誘導や危険回避のための行動等、具体的な対応を定着させるため、消防署・警察署と連携し、防災訓練、防犯訓練を実施します。 ③訓練実施後にふりかえりを行い、防災・防犯に関する知識と意識の向上を図ります。 	<ul style="list-style-type: none"> 新しい生活様式を踏まえた感染症対策を実施しました。 ①6月に研修を実施しました。 ②消防署・警察署と連携し、11月に防災訓練とAED研修を、12月に防犯訓練を実施しました。 ③各訓練の前に事前研修を、訓練実施後にはふりかえりを行い、知識と意識の向上を図りました。 	①実施 ②各1回 ③各1回	C	C:目標水準を達成したためです。	<ul style="list-style-type: none"> 必要に応じた感染症対策を引き続き行います。 引き続き防災・防犯に関する知識と意識の向上を図ります。 施設利用者が安全・安心に利用できる施設を維持します。

部課名		市民部小山市市民センター												
課の使命		利用されるお客様に対して、正確かつ迅速なサービスを提供します。市民センターを安心快適な地域住民の交流の場として、また地域コミュニティの核として利用できるよう維持管理に努めます。												
実行計画(年度目標)														
年度目標設定														
順位	計画 類型	取組項目	具体的な活動内容	指標	目標値	進 捗 状 況	中間確認		年度末確認					
							上半期の状況や評価	下半期の予定	1年間の総括		目標値に 対する 実績値	評 価	評価の 視点	課題と対応
1	-	行政窓口のサービス向上	<ul style="list-style-type: none"> 窓口業務経験の浅い職員にはマニュアルを使いOJTを行います。 職員のスキルアップ及び市民センター等の未来ビジョン前期実行計画の内容の共有を図るために、課内研修を実施します。 	①市民満足度アンケートの「職員の説明・案内」における満足、やや満足と回答した市民の割合 ②課内研修の実施回数	①90.0% ②2回	○	<ul style="list-style-type: none"> 新規採用職員及び異動者については、4月に異動者向けの研修を受講しました。 担当課職員による国保・年金・児童手当・子ども医療等の研修を全職員が受講しました。 課内研修の実施にあたり、業務の習熟度を確認するため、全職員を対象に小山市市民センターで作成した業務習熟度チェックを6月に行いました。チェックの結果、習熟度が低い海外の転出入に関する手続きを中心に、6月に課内研修を実施しました。 最新かつ正確な情報を案内できるように、朝礼等の場で情報共有を図りました。 6月から市民部内で「さわやか窓口」のあるべき姿の検討を行い、8月に決定しました。 	<ul style="list-style-type: none"> 新規採用職員及び異動者については、市民課初任者研修を受講します。 10月に実施予定の課内研修では、9月に行った業務習熟度チェックを踏まえて、習熟度が低い項目について研修を行います。 窓口における案内力の向上のため、引き続き職員間で業務に関する最新情報の共有に努めていきます。 市民部内で決定した「さわやか窓口」のあるべき姿を目標に、「市民満足度アンケート」の取り組みを進めていきます。 	2023年度の市民満足度アンケート「職員の説明・案内」については、全ての方が満足もしくはやや満足と回答しました。 ・全職員に対し取扱業務の習熟度チェックを行い、習熟度が低い業務を中心に上半期と下半期の2回課内研修を実施しました。		①100% ②2回実施	B	B:当初の目標を上回る成果が上がったためです。	2023年度市民満足度アンケートのご意見を基に、正確で迅速な窓口対応ができるよう、今後も職員のスキルアップを図ります。
2	-	施設利用の促進と利用者のニーズに合った施設運営	<ul style="list-style-type: none"> 施設の使用届裏面の「ご意見・ご要望」や窓口でいただいたご意見をもとに、利用者からのニーズを把握し、親しみを持って継続して利用していただけるような施設運営を行います。 新規施設利用が増えるよう、夜間の学生割引制度のチラシ配布やホームページ等でのPRを行います。 予約されていない会議室等について、有効活用に向けた取り組みを検討し、実施します。 	施設利用率	50%	○	<ul style="list-style-type: none"> 施設の有効活用に向けて、無料開放として適している会議室等について検討しました。 9月から、無料開放を試行により実施しました。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケートを実施し、ご要望をもとに、予約されていない会議室等の無料開放を行っていきます。 夜間の学生割引制度の周知については、ホームページ等による周知を行います。また、10月からの施設利用登録に係る年齢要件の引き下げを踏まえ、該当年齢の方の登録手続きの際にチラシの配布等を行います。 	<ul style="list-style-type: none"> 施設利用率は47.6%となりました。 10月から無料開放を本格実施しました。 11月に利用者アンケートを実施し、いただいたご意見を無料開放の対象となっている部屋の今後の運用の参考にしました。 夜間の学生割引制度や無料開放に関する案内についてホームページや館内掲示、チラシ配布等により周知を行いました。 		47.6%	D	D:取り組みましたが、成果が不十分です。	利用者よりいただいた意見を基に、ニーズにあった施設運営や施設の周知活動を継続して実施し、施設利用率の向上に努めます。

順位	計画 類型	取組項目	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	上半期の状況や評価	下半期の予定	1年間の総括	目標値に 対する 実績値	評 価	評価の 視点	課題と対応
3	-	会議等に係る業務の効率化	<ul style="list-style-type: none"> ・部内会議及びセンター長会議の出席を原則としてリモートで対応します。 ・ビジネスチャットを活用し、部・課内、部署をまたいだ担当者同士の情報共有を行うことにより、集合しての打合せの機会を削減します。 	削減した会議等に係る業務時間数	75時間	○	<ul style="list-style-type: none"> ・部内会議及びセンター長会議、部労働安全衛生委員会など、計17回をリモート会議で対応しました。 ・ビジネスチャットを活用して、担当者会議の書面開催や打合せを計2回実施しました。 ・その結果、集合しての打合せ機会を計19回、移動等にかかる時間を約38時間削減することができました。 	リモート会議やビジネスチャットを積極的に活用し、会議等にかかる業務時間の削減を図ります。	<ul style="list-style-type: none"> ・集合しての打合せ機会を計43回、移動等にかかる時間を計86時間削減することができました。 ・部内会議及びセンター長会議、部内契約事務適正化委員会など、計38回をリモート会議で実施しました。 ・ビジネスチャットを利用した担当者会議の書面開催や打合せを計5回実施しました。 	86時間	C	C:目標水準を達成したためです。	リモート会議やビジネスチャットを積極的に活用し、業務の効率化を図ります。
4	-	安全・安心に利用できる施設の運営	<ul style="list-style-type: none"> ・防災・防犯訓練を実施し、センター利用者の安全・安心の向上を図ります。 	防災・防犯訓練の実施	実施	○	<ul style="list-style-type: none"> ・全職員を対象に避難経路などの確認を行いました。 ・職員向けに小山市民センターで作成した「防火・消防の手引き」について、見直しを行いました。 	・11月に防災訓練、防犯訓練を行います。	<ul style="list-style-type: none"> ・11月に防災訓練、防犯訓練を実施しました。 ・防災訓練では、水消火器を使った消火訓練を行ったほか、施設利用者の避難誘導シミュレーションを行いました。 防災訓練後、消防署から機器の操作に慣れておくことが重要との指摘をいただきました。 	防災訓練及び防犯訓練を実施	C	C:目標水準を達成したためです。	施設利用者が安全・安心に利用できるよう、引き続き取り組みを行います。