

部課名		市民部市民総務課											
課の使命		<ul style="list-style-type: none"> ・市民ニーズを的確に把握して、多様な要望にバランス良く応えることができる施設の管理運営を行います。 ・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													
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	事務 事業 見直 し	組織・予算・事業の集約化	<p>2025年4月に、市民総務課が所管している4つのコミュニティセンター・市民フォーラムに加えて、6つの市民センターと市民課が管理している2つのコミュニティセンターの維持管理業務を、市民総務課に移管するための準備を行う。</p> <p>また、市民総務課と市民協働推進課の消耗品費のうち、事務用品について、一元管理します。文房具の管理を効率的に行い、発注回数を削減します。</p>	<p>①業務マニュアル、作成手順等の作成</p> <p>②事務用品の一元管理</p>	<p>①作成</p> <p>②実施</p>	○	<p>①庁内8課から、契約事業者や過去3年間の修繕に関する情報を収集し、一覧化しました。また、一元化する業務について、作業マニュアル等の作成を行いました。</p> <p>②市民協働推進課と事務用品を同じ場所で保管し、在庫管理を行いました。その結果、事務用品の発注回数を2回に抑えることができました。</p>	<p>①各施設の維持管理業務の引き継ぎを行いながら、収集した情報や作成したマニュアルの精査を行います。</p> <p>②引き続き適切に在庫管理を行い、事務用品の発注回数を削減します。</p>	<p>①2025年4月から実施する「市民部施設の維持管理業務の一元化」について、業務移管のための引継ぎや業務マニュアルの作成など、必要な準備を行いました。</p> <p>②市民協働推進課と事務用品を同じ場所で保管し在庫管理を行うことで、事務用品の発注回数を4回に抑えることができました。</p>	<p>①作成</p> <p>②実施</p>	C	C:目標水準を達成したためです。	各施設の類似する維持管理業務を、より効率的に行うことが課題です。2025年度から、業務の統合やノウハウの蓄積を行います。
2	個別 計画	「まちだ施設案内予約システム」の更改準備	<p>2027年2月のシステム更改に向けて、システム事業者の基本仕様を比較検討します。また、システム利用課と連携し、経費削減を考慮した効率的な運用方法の検討等を行います。</p>	施設案内予約システムの運用方針の決定	決定	○	<p>システム更改に向けたワークショップを関連する庁内8課と6回実施しました。</p> <p>文化施設やスポーツ施設の担当と共に課題の抽出やシステムの必要機能の洗い出しを行いました。</p>	<p>システム上必要な機能を選定するためパッケージシステムにて業務のテストを行い、評価指標を作成します。</p> <p>また、システム事業者の基本仕様を比較検討します。</p>	<p>新しいシステムに必要な機能を選定するため、デモシステムを使用し評価指標を作成しました。</p> <p>また、システム事業者の基本仕様書を比較検討し、今後の施設案内予約システムの運用方針を決定しました。</p>	決定	C	C:目標水準を達成したためです。	システム更改に向けて、システム事業者の選定など引き続き準備を進めてまいります。

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
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	<p>①多様な主体が連携して地域課題解決の取組を進めるため、「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-」を実施します。また、ネットワーク組織である地区協議会を中心に、引き続き地域で「やりたい」という思いを持った人や団体同士をつなげる活動を行っていきます。</p> <p>②地域コミュニティが希薄化している原因や具体的な課題に対し、今後の地域コミュニティが果たす役割などについて検証するとともに、エビデンスに基づき町田市各部の事業戦略の検討に寄与することを目的するため、大学と共同で地域コミュニティに関する研究を行います。</p> <p>③デジタル町内会「いちのいち」の有用性を理解してもらい、活用する町内会・自治会をさらに増やすため、防災機能を使った防災訓練を実施します。</p>	<p>①多様な主体の連携による地域課題解決のための取組数</p> <p>②地域コミュニティ研究の実施</p> <p>③防災訓練の実施</p>	<p>①65件</p> <p>②実施</p> <p>③実施</p>	○	<p>①「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-」などから生まれた地域課題解決のためのプロジェクト35件について取り組みが進んでいます。</p> <p>②法政大学と共同研究の協定を4月に締結しました。研究の具体的な進め方を検討するため、関係者が一堂に会する研究委員会を3回開催しました。研究にあたり、現状把握のため以下の3点を実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティに関わりのある事業を行う市部署へのヒアリング ・無作為抽出した10,000人を対象とし、地域コミュニティに関する意識や活動の現状、生活実態等の市民アンケート調査 ・学識者及び大学生によるフィールド調査 <p>③デジタル町内会「いちのいち」の有用性や理解を深めるため、9月に実施した防災訓練において、防犯やイベント情報の発信など機能を幅広く伝える「いちのいち活用講座」を実施しました。</p>	<p>①下半期に35件のプロジェクトの実施が予定されています。引続き関係者とテーマの検討・調整を行うとともに、「寄り合い-The YORIAL-」についても実施の検討を行います。</p> <p>②情報共有や進捗管理等のため研究委員会を3回実施します。また、現状把握のために行ったアンケート調査の集計やヒアリングの結果をまとめ、分析を行います。</p> <p>③町内会・自治会連合会と協力して、デジタル町内会「いちのいち」の効果検証を行うとともに、DXによる町内会・自治会の負担軽減や効率化を検討します。</p>	<p>①「寄り合い-The YORIAL-」の開催や、地域で「やりたい」という思いを持った多様な主体同士や地域のネットワーク組織である地区協議会とつなぐことにより、地域課題解決の取り組みが77件行われました。</p> <p>②年度当初から大学との2か年にわたる共同研究を開始し、まず地域コミュニティに関する意識や現状を把握するため、無作為抽出した10,000人を対象とした市民アンケート調査、地域で活動する団体へのヒアリング調査等を実施しました。市民アンケート調査は集計・分析を行い、地域コミュニティに関する町田市の特徴や市内各地区ごとの特徴等の把握を予定しており終えることができました。</p> <p>③防災訓練の一環として「いちのいち」の防災機能を紹介した「いちのいち活用講座」では定員を上回る61人の参加があり、町内会の優れた活用事例に多くの質問がされるなど、情報交換が活発に行われました。様々な機会を捉えて利用促進を継続的に行うことで、2023年度比12%増157団体の町内会自治会の利用登録があり、市内町内会自治会の約半数を超えました。</p>	<p>①77件</p> <p>②実施</p> <p>③実施</p>	B	<p>B:当初の目標を上回る成果が上がったためです。</p>	<p>①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るなど継続的な伴走支援が必要です。引き続き地区協議会への支援、情報交換会や「寄り合い-The YORIAL-」の実施を通して、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。</p> <p>②共同研究2年目は1年目の現状把握をもとに、地域コミュニティのあり方を検討し、目指すべき姿へのロードマップの作成を目指します。</p> <p>③デジタル町内会「いちのいち」の利用促進を継続するとともに、「いちのいち」を活用したDXによる町内会・自治会活動の負担軽減、効率化について町内会・自治会連合会とともに取り組む必要があります。</p>
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。地域貢献活動に取り組む企業とも連携し、更なるマッチングの機会を創出を図ります。	マッチング件数	12件	○	<p>サポートオフィスへの委託事業を通して、地域活動団体のニーズを把握し、団体間の連携をコーディネートすることにより77件のマッチングが行われました。また、さらなる企業連携を図るため、地域貢献活動に取り組む企業の情報収集等を行いました。</p>	<p>11月に開催する「まちカフェ！」などを通して、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、さらなるマッチングの機会を創出を図っていきます。</p>	<p>「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の場「まちカフェ！」オープンフェスを毎月開催しました。また、市民活動に関心のある学生を団体につなげる取組や日ごろの相談業務から市民活動団体及び企業の「やりたいこと」「できること」をつなげる取組などを進め、団体交流を促進しました。これにより、団体同士や団体と企業、団体と学生が協働で行う事業に関するマッチングが13件行われました。</p>	13件	B	<p>B:当初の目標を上回る成果が上がったためです。</p>	<p>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。</p>

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が連携することで、地域活動団体の活動の活性化を図ります。 また、市内の地域活動団体を対象とした活動実態アンケート調査の結果をもとに、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む団体のニーズに即した支援を更に進めていきます。	活動の活性化につながった団体数	35団体	○	地域活動団体の事業の進め方や活動資金獲得等に関して75件の相談対応を行いました。また、各種講座やワークショップ等を11回実施しました。 講座等は団体の事業改善や事業計画の策定・見直しにつながり、計15団体の活動の活性化につながりました。	活動場所に足を運ぶアウトリーチによる伴走支援や「まちカフェ！」実行委員間の協働の取組等の支援を通して、さらに20団体の活性化を図りました。	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新規事業に対して助成金を拠出する「まちだづくり応援基金」事業等を実施し、地域活動団体の活性化に取り組みました。取り組みの結果、36団体の活動の活性化につなげることができました。	36団体	C	C:目標水準を達成したためです。	「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む団体の活動支援を進めていきます。
4	-	集会施設に対する支援制度のあり方検討	集会施設の老朽化が深刻化する将来に備えて、施設の長寿命化に向けた相談会「個別フォーラム」を現地で実施することで、施設を管理する町内会・自治会等に適切な施設管理に向けた専門的なアドバイスを行います。 また、集会施設の現状を把握し、今後の支援制度の検討に活用するため、施設状況の調査と分析を行います。	施設状況の調査・分析	実施	○	4月から6月にかけて集会施設の管理者にヒアリングしたところ、維持管理に関する課題が共通して挙げられたため、相談会については個別開催ではなく、施設管理者同士で情報交換ができる集合形式で開催することとしました。 また、集会施設の近年の修繕状況を補助申請書類をもとに調査し、現状を把握しました。	12月に集合形式の相談会及び情報交換会を実施するとともに、施設状況の調査・分析を進めます。 また、近年の修繕状況等をふまえ、今後の支援制度のあり方を検討します。	集会施設の現状把握にあたっては、専門事業者の協力を得て維持補修に関する調査・分析を行いました。 また、集会施設管理者を対象に「集会施設フォーラム」を12月に実施しました。施設管理の好事例の紹介や意見交換を行うとともに、参加者が管理している施設ごとに今後の維持補修費のシミュレーションを配布することで、維持補修費積み立てや日頃の維持管理の重要性を考える機会となりました。	実施	C	C:目標水準を達成したためです。	集会施設の適切な運用に向けた支援制度のあり方の検討のため、引き続き、集会施設の現状や他市の支援制度などの調査・分析を進めます。
5	事務 事業 見直し	未利用地の活用方法の検討	集会施設用地として寄付されたものの活用されていない土地について、売却・所管換を含めた活用方法を検討します。(全8か所)	活用方針を決定した未利用地数	8か所	○	所管の未利用地について土地情報を整理し、売却に向けた庁内調整を行うとともに、売却だけでなく、民間提案制度の活用も含め調整しました。	上半期に調整した内容を踏まえ、活用方針を策定するとともに、2025年度に向けた準備を行います。	未利用地8か所について、現地確認や土地情報の整理を行うことで、具体的な実効性のある活用方針の策定を行いました。策定した活用方針に基づき、売却に向けた庁内調整や民間提案制度の活用を進め、3か所の土地の売却準備及び1か所の土地の所管換え手続きに着手しました。	8か所(土地の売却準備3か所、土地の所管換え1か所)	B	B:当初の目標を上回る成果が上がったためです。	引き続き未利用地の売却等に向けた調整を進めます。

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」を着実に推進します。消費者被害を未然に防ぐため、また、よりよい消費生活を送るための啓発・情報提供を行います。											
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	重点事業プラン / 事務事業見直し	「性の多様性の理解の促進」に向けた取組	①性の多様性理解促進のため、SNS、パネル展示等での情報発信を行います。 ②庁内の関係部署と連携して、性の多様性理解促進のための取組を進めます。	①情報発信回数 ②庁内の関係部署との連携取組数	①16回 ②8件10件 ※目標達成のため、上方修正しました。	○	①性の多様性に関する情報発信を下記のとおり計11回実施しました。 1. セクシャルマイ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2024」にブース出展 2. 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 3. 図書館にて性の多様性特集コーナー開催 4. 「性の多様性パンフレット」を幼稚園・保育園等に配布 5. 職員向け性の多様性研修実施 6. 市内事業所と連携し「レインボーミーティング」の実施 7. SNS(Facebook、まちだ広報X)によるイベント告知等の情報発信(5回) ②庁内の関係部署との連携取組を下記のとおり計8件実施しました。 ・職員向け研修 2件 ・パートナーシップ宣誓制度活用連携 6件	①引き続き性の多様性に関する情報発信を下記のとおり5回実施予定です。 ・教職員向け研修 ・イベントスタジオでのパネル展示 ・図書館にて性の多様性特集コーナー開催 ・男女平等推進センターより発行 ・まちだ男女平等フェスティバル開催 ②引き続き、庁内部署と連携し、性の多様性理解促進を図ります。	①性の多様性に関する理解促進のため、市庁舎におけるレインボーライトアップをはじめSNSやパネル展示のほか市民向けの講座や職員向けの研修等、さまざまな機会をとらえ、28回の情報発信を行いました。新たに市民参加型イベント「つまパーク大作戦2024」へのブース出展、幼稚園・保育園等へのパンフレット配布などを行い、より一層の理解促進を図りました。 ②職員課や教育委員会と連携した職員・教員への研修や、パートナーシップ宣誓制度活用連携を継続的に実施しました。また、新たに広報課と連携した、シティプロモーションサイトへのパートナーシップ宣誓者インタビュー記事掲載、子どもセンターまあちと連携した、18歳までの若者に向けた啓発や講座を開催し、計14件の取り組みを行いました。	①28回 ②14件	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、多くの方々に関心を抱いてもらえるように、性の多様性に関する理解促進を図る必要があります。継続的な啓発活動を行うとともに、関係部署や民間企業と一層連携を進め、新たな取り組みを検討し、より効果的な啓発を行います。
2	個別計画 / 事務事業見直し	DV防止に関する周知、啓発活動	一人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	新規3か所	○	新規3か所(町田商工会議所、ミナ町田、南町田グランベリーパーク)で、DV相談カード等の設置について協力を得ることができました。また、既存の設置事業所について点検を実施し、カードの補充等を行いました。	引き続き、DV相談カードの既存の設置事業所の点検を実施するほか、更なる新規開始事業所の増加に向け、新たな依頼先の検討を進めます。また、11月の「女性に対する暴力をなくす運動」期間に合わせて、パネル展示やDV防止講座、デートDV講座を開催する等、DV防止に関する周知、啓発を積極的に行います。	DV相談カードの設置場所として新規に5か所の設置協力を得ることができました。既存の設置場所については、DV相談カードの点検・補充を行いました。このほか、DV防止に関する啓発として「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・大学におけるデートDV授業・SNSでの発信・護身術講座を開催、12月・3月には中学におけるデートDV授業、3月には高校におけるデートDV授業を実施しました。	新規5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防止啓発の新たな周知方法について検討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	-	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。特に、若年層については、年代に合わせた効果的な手法を検討し実施します。	啓発実施回数 (うち若年層へ向けた啓発実施の回数)	60回 (5回)	○	メール配信・LINE等を利用し、35回の啓発を実施しました。このうち1回は若年層向けの啓発として、中学校出前学習会を実施しました。相談が多く寄せられた事例をもとに注意喚起や啓発する情報を発信しました。	引き続き、日々の消費生活相談からタイミングを逃すことなく積極的に情報発信するとともに、若年層に向けた啓発の取組として、大学生を対象とした出前学習会を2回行う予定です。	メール配信・LINE等の利用、消費生活センターだよりの発行、学習会やイベントの冒頭など様々な機会をとらえて、身近な消費トラブルについて計76回の啓発を実施しました。若年層に向けては、広告の危険性等について中学生向けに1回、若者を狙う消費トラブルについて大学生向けに2回の出前学習会を行ったことに加えて、今年度は二十祭まらだに出展し、新成人向けに偽メールへの注意や金融トラブルについて啓発を行いました。また、町田市ホームページに若年層がターゲットになりやすい副業トラブルに関する情報を掲載するとともに、SNSで情報発信しました。	76回 (5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、多くの方々に関心を抱いてもらえるように、消費者被害の未然防止を図るため、各年代に適した啓発を行う必要があります。若年層向けには、新たに高校生にアプローチするなど、手法や内容を検討し、より効果的な啓発を行います。
4	-	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。	学習会等の申込率	85%	○	消費生活センター運営協議会や消費生活相談員が消費者目線を意識した学習会等を企画しました。上半期に14回実施した学習会等の申込率は83.3%となりました。また、参加者アンケートによる満足度は97.6%と非常に高い結果となりました。	下半期は、学習会等を13回実施する予定です。引き続き、魅力ある学習会等を企画するとともに、積極的に開催を周知・PRすることで申込率のさらなる向上を図ります。	学習会等の開催にあたっては、話題になった出来事や身近な社会問題など市民の関心や影響を考慮しテーマ選定をし、27回実施しました。また、SNSやメール配信などによる積極的な周知・PRに努めたほか、より簡単に申込できるような申込方法を工夫した結果、目標値を大きく上回る申込率を達成することができました。	122%	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。	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。
5	-	消費生活センター開設50周年に向けた記念事業の実施	消費生活センター開設50周年記念事業の実施に向けた検討を行い、実施計画を作成します。	記念事業実施計画の作成	計画作成完了	○	消費生活センター運営協議会にて、50周年記念事業について検討する小委員会を立ち上げました。上半期は、小委員会を3回開催し、記念事業の内容やスケジュール等の検討を行いました。	50周年記念事業の検討を行うとともに、実施計画を作成し、円滑に記念事業を実施できるように準備を進めます。	消費生活センター運営協議会を中心に50周年記念事業の内容を検討し、2025年度に行う事業の概要を調整しました。この内容を基に、50周年記念事業の実施計画を作成しました。	計画作成完了	C	C:目標水準を達成したためです。	作成した実施計画の内容に沿って、記念事業を円滑に実施できるよう対応することが必要です。

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														
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	-	戸籍に氏名の 振り仮名記載	2025年度、町田市に本籍のある方(約34万人)の氏名の振り仮名を確認するため、通知文を発送します。この作業を委託する事業者を選定し、通知文の発送準備を行います。	①事業者の選定及び契約 ②通知発送準備	①完了 ②完了	○	① ・40万人規模でも業務を遂行できる複数の事業者にはアテリングを行い、スケジュールや費用などの情報を収集しました。 ・通知発送業務の費用を、9月補正予算に計上しました。 ② ・戸籍システム事業者主催(5月)、法務省主催(8月)の説明会に参加し、通知の内容や発送のスケジュールなどを確認しました。 ・6月に近隣自治体へ準備状況等を確認し、動向調査を行いました。	① 国の補助金の動向を注視しながら、事業者の選定や契約の締結を行います。 ② 事業者との契約締結後に、通知文の内容検討や、印字データの作成を行います。	① ・通知発送について、2025年5月26日の改正戸籍法の施行後、速やかに通知を発送できるように、2025年3月に戸籍システム事業者と契約を締結しました。 ・氏名の振り仮名の届出対応についても、2025年1月から公募型プロポーザルを実施し、契約事業者の選定を行いました。 ② ・法務省主催(8月・12月・2月)の説明会に参加し、通知方法や通知内容、補助金の交付スケジュールなどを確認しました。 ・6月に近隣自治体へ準備作業を確認し、動向調査を行いました。 ・国の補助金交付スケジュールに基づき、3月に通知発送事業者と契約しました。また、通知書のレイアウト決定など本年度の予定は完了させることができました。		①完了 ②完了	C	C:目標水準を達成したためです。	・2025年度に、町田市に本籍がある方に戸籍に記載する予定の氏名の振り仮名を通知する必要があります。 ・2025年度から、氏名の振り仮名の届出を受け付けるため、業務体制を整備する必要があります。
2	経営 改革 プラン	木曾山崎コミュニティセンター改修工事期間の円滑な施設運営	施設改修工事にあたり、工事に伴う行政窓口移転および貸し出し施設の利用に関する情報を、施設利用者や地域住民に周知します。(周知方法:町田市ホームページ・広報まちだ・館内掲示板等)	①ホームページ等による改修工事の周知の実施 ②施設利用団体への行政窓口の移転・施設の利用に関する情報の通知の実施	①ホームページ掲載、広報まちだ掲載、館内掲示(各1回以上) ②通知書送付(1回)	○	①改修工事による木曾山崎コミュニティセンター休館のお知らせを掲載しました(町田市ホームページ・広報まちだ4月1日号・館内掲示板10箇所)。 ②6月下旬に木曾山崎コミュニティセンターをホームグラウンドとしている179団体へ休館のお知らせを発送しました。	・2025年度に予定している行政窓口の施設内移転について、ホームページ等で周知します。	①改修工事による木曾山崎コミュニティセンター休館のお知らせを4月、10月に掲載しました。また工事スケジュールの変更に伴い2月にも掲載しました(町田市ホームページ・広報まちだ・館内掲示板10箇所)。 ②木曾山崎コミュニティセンターをホームグラウンドとしている約180団体に対して6月、10月に休館のお知らせを発送しました。	①ホームページ掲載、広報まちだ掲載、館内掲示(各3回) ②通知書送付(2回)	C	C:目標水準を達成したためです。	・改修工事期間の円滑な施設運営のため、行政窓口移転や貸し出し施設の利用に関する情報を引き続き周知していきます。 ・2025年度に予定している行政窓口の施設内移転に関しては、工事日程が確定次第ホームページ等での周知を予定しています。	
3	事務 事業 見直し	オンライン申請できる証明書の拡充	①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オンライン申請できる証明書の種類 ②法人請求新システムの導入	①15種類(累計) ②トライアル運用	○	①新たに4種類の証明書のオンライン申請を行いました。町田市印鑑条例改正等の準備を行いました。 ②新システムを用いてトライアル運用を行いました。トライアル運用時に発生した課題についてはシステム事業者と協力し、改善を図りました。	① ・町田市印鑑条例の改正を行います。 ・オンライン申請の入力フォームを作成します。 ・申請受付開始に向けた広報を行います。 ②引き続きトライアル運用を行います。	①町田市印鑑条例を改正し、3月から印鑑証明書書のオンライン申請の受付を開始しました。また同時に除籍の全部(個人)事項証明書、除籍謄本(抄本)、戸籍届出受理証明書のオンライン申請を開始しました。これらについて、ホームページ・広報まちだを通じ広報を行いました。 ②郵送請求を行っている法人の内、年度当初は1社との運用でしたが最終的には13社との間でトライアル運用を行いました。先進的な取組として、自治体DX関連のイベントでパネラーとして参加し取組を紹介した他、新聞や雑誌でも取り上げられました。視察の依頼があるなど他自治体からも注目されており、町田市だけではなく他自治体も含めた地方自治体のデジタル化推進に寄与し、トライアル運用への参加自治体は町田市と東村山市の2市から、93市区町村に広がりました。	①15種類(累計) ②トライアル運用	B	B:トライアル運用の実施は目標値と同じですが、取組の紹介によって他自治体からの注目を集めデジタル化推進に大きく貢献したためです。	オンライン申請の利用率向上のため、引き続き広報活動の強化を図ります。	

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	事務 事業 見直し	住民記録システムの標準化	①住民基本台帳事務業務の効率化及び市民サービスの更なる向上を目指し、住民記録システムを標準化します。 ②事務手順を標準システムに適合するよう見直します。	標準システムの導入	導入完了	○	①標準化に向け、出力帳票の項目設定について、システム事業者と調整しました。 ②打合せで発生した課題について、対応方針を検討しました。標準システムの稼働に合わせて、窓口業務を含めた事務手順を見直しました。	①システム稼働に向けた試験や検証、操作研修等を行い、2025年1月の導入完了を目指します。 ②引き続き事務手順の見直しを行います。	①スケジュールのとおり、2025年1月の導入に至りました。市民センターの職員も含めた職員への操作研修を早期に行ったことにより、多くの事前検証を行うことができました。その結果、問題点の早期発見、早期解消がなされスムーズなシステム稼働開始となりました。 ②標準化に合わせて事務手順の見直しを行い、作業効率の高い方法を採用しました。	導入完了	C	C:目標水準を達成したためです。	今後は、庁内の他システムの標準化も行われるため、それに合わせた連携を行い、市民サービスの向上に務める必要があります。
5	経営 改革 プラン ／ 事務 事業 見直し	コンビニにおける証明書交付の推進	①各種イベント等で効果的な広報をします。 ②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。 ③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(住民票の写し・住民記載事項証明書・印鑑・戸籍・戸籍の附票)におけるコンビニ交付の割合	47%	○	コンビニ交付の割合は、46.4%です。 コンビニ交付の推進に向けて、以下の取り組みを行いました。 ①・③ 市民税課と協力し、東急リパブル大型ビジョンへのPRスライド投影(7月1日～9月30日)を行いました。 ②マイナンバーカード出前申請受付時に、チラシ配布による案内を実施しました。	引き続き、窓口等でコンビニ交付の啓発を行います。	コンビニ交付の割合は、49.05%でした。 ①・②・③ ・東急リパブル大型ビジョンへのPRスライド投影(7月1日～9月30日)、マイナンバーカード出前申請受付時にチラシ配布による案内を実施しました。 ・2025年2月の窓口の予約制の導入に合わせ、専用サイトや市庁舎内に設置した受付端末機の画面上でコンビニ交付の案内を実施しました。	49.05%	C	C:目標水準を達成したためです。	コンビニ交付は広く認知されていますが、利用率の伸びが鈍化しています。効果的な周知を行うためには、より正確な利用状況を把握する必要があります。窓口でしか発行できないケースなどを考慮した新しい測定方法を検討します。また、マイナンバーカードを持ち歩くことにまだ不安がある方もいるため、マイナンバーカードの安全性に関する周知についても検討していきます。

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				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	マイナンバー カード保有枚 数率の向上	①マイナンバーカード交付促進のため、臨時交付窓口の効率的な運用と、市庁舎での無料写真撮影サービスを実施します。 ②市民の方が身近な場所で手ぶらで申請できる、出前申請サービスを定期的の実施します。 ③窓口への来庁が困難な高齢者等へのより一層の普及に向け、福祉施設への出前申請・出前交付サービスを実施します。	①マイナンバーカード保有枚数率 ②出前申請受付サービスのイベント実施回数 ③高齢者施設等への出前申請・交付サービス実施回数	①77% ②24回/年 48回/年 ※当初目標を上回る見込みの為、上方修正しました。 ③4回/年 6回/年 ※当初目標を達成したので、上方修正しました。	○	①マイナンバーカード保有枚数率は、75.8%です。 ・市庁舎で実施している無料写真撮影サービスについて、2,139人の利用がありました。 ②出前申請受付サービスを7月から開始しました。市民センター等で18回実施し、1,400人の申請を受け付けました。 ③高齢者施設等への出前申請・交付サービスを4回実施し、64人の申請を受け付けました。	①市庁舎での無料写真撮影サービスの実施を継続します。 ②出前申請サービスについて、上半期の受付件数などを参考に実施場所を決定、実施します。 ③上半期に引き続き高齢者施設等と調整し、出前申請・出前交付サービスを実施します。	①マイナンバーカードの保有枚数率は79.2%でした。 ・市庁舎で実施している無料写真撮影サービスについて、5,583人の利用がありました。 ②出前申請サービスについて、市民センターや商業施設等で年間64回実施し、5,286人の申請を受け付けました。 ③高齢者施設等への出前申請・交付サービスを4回実施し、64人の申請を受け付けました。このほか福祉施設5か所と調整を行いました。2024年度中の実施には至らず、目標を達成することができませんでした。	①79.2% ②64回 ③4回	C	C:目標水準を達成したためです。 また、高齢者施設等への出前申請・交付サービスについては、実施まで時間がかかることが想定できるので、早めの調整を行います。	
2	経営 改革 プラン / 事務 事業 見直し	コンビニにおける証明書 交付の推進	①各種イベント等で効果的な広報をします。 ②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。 ③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(住民票の写し・住民記載事項証明書・印鑑・戸籍・戸籍の附票)におけるコンビニ交付の割合	47%	○	コンビニ交付の割合は、46.4%です。 交付の推進に向けて、以下の取り組みを行いました。 ①・③ 市民税課と協力し、東急リパブル大型ビジョンへのPRスライド投影(7月1日～9月30日)を行いました。 ②マイナンバーカード出前申請受付時に、チラシ配布による案内を実施しました。	引き続き、窓口等でコンビニ交付の啓発を行います。	コンビニ交付の割合は、49.05%でした。 ①・②・③ ・東急リパブル大型ビジョンへのPRスライド投影(7月1日～9月30日)、マイナンバーカード出前申請受付時にチラシ配布による案内を実施しました。 ・2025年2月の窓口の予約制の導入に合わせ、専用サイトや市庁舎内に設置した受付端末機の画面上でコンビニ交付の案内を実施しました。	49.05%	C	C:目標水準を達成したためです。 コンビニ交付は広く認知されていますが、利用率の伸びが鈍化しています。効果的な周知を行うためには、より正確な利用状況を把握する必要があります。窓口でしか発行できないケースなどを考慮した新しい測定方法を検討します。また、マイナンバーカードを持ち歩くことにまだ不安がある方もいるため、マイナンバーカードの安全性に関する周知についても検討していきます。	
3	事務 事業 見直し	マイナンバー カードセン ターの閉所	・マイナンバーカードの臨時交付窓口について、2025年1月末で閉所します。 ・臨時交付窓口である町田市マイナンバーカードセンター閉所後の効率的な諸手続き実施体制等を検討します。	市庁舎への機能移転により諸手続きを継続的に行える体制の整備	機能移転による体制整備	○	・マイナンバーカードセンター閉所後の、効率的な諸手続き実施体制の構築のため、市庁舎の窓口レイアウトについて検討しました。	・マイナンバーカードセンターを閉所し、市庁舎への機能移転を実施します。	・マイナンバーカードセンターを2025年1月末で閉所し、市庁舎に機能を移転して業務を開始しました。 ・2025年2月からは、窓口の予約制の導入や事務の一部委託を行い、効率的な諸手続き実施体制を整備しました。	機能移転による体制整備	C	C:目標水準を達成したためです。 市庁舎窓口の運用について、引き続き効率的な運用を検討します。	

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して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	-	施設利用の促進	<ul style="list-style-type: none"> 施設利用率向上の取り組みとして、施設を安全・快適にご利用いただけるよう適切な維持管理を行うとともに、施設利用の周知・普及に努めます。 ホームページ、館内掲示、チラシ配布、SNSの活用などにより、施設利用のPRに努めます。 需要の変化に対応するため、インターネット環境の整備に取り組みます。 	施設利用率	63.5%	○	<ul style="list-style-type: none"> 施設利用率は、58.9%でした。 平日夜間の会議室無料開放について、5月から曜日を拡大して実施しました。利用者は390名でした。 7月～8月は、夏休みの子どもの居場所としても利用できるよう、平日午前午後の会議室無料開放を行いました。利用者は180名でした。 施設利用の備品として、5月からWi-Fiルーターの無料貸出を開始しました。利用件数は72件でした。 いずれも、ホームページや館内掲示等でPRを行いました。 	<ul style="list-style-type: none"> 会議室無料開放について、休日の実施拡大を検討いたします。 Wi-Fiルーターの導入について周知を図り、利用件数の増加に努めます。 引き続き、ホームページや館内掲示等を活用して施設利用の周知・普及に努めます。 	<p>1年間の施設利用率は、63.7%でした。Wi-Fiルーターの貸出件数は、161件でした。利用率向上のために以下の取り組みを行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> チラシや館内掲示等で、施設利用の周知を図りました。 会議室の開放を開始し、新規利用者の開拓につなげました。また、11月からは、会議室開放の予定をホームページで毎週更新しました。 10月に忠生地域の子ども食堂連絡会でチラシを配布し、料理講習室の周知を図りました。また、12月から子ども食堂のチラシを配置しました。 	63.7%	C	C:目標水準を達成したためです。	地域の活動拠点としてさまざまな世代に活発に利用してもらえよう、利用者の意見や要望を取り入れた施設運営に取り組みます。
2	事務 事業 見直し	業務遂行力の向上及び業務の効率化	<ul style="list-style-type: none"> 自ら業務改善できる組織力の向上に取り組みます。 個々の職員による主体的な課題の発見や改善の検討を積極的に組織の取り組みにつなげることで、組織としての業務遂行力の向上及び業務の効率化につなげます。 	職員による業務改善実施数	3項目	○	<ul style="list-style-type: none"> 手続き内容と発券機の番号、申請書の置き場(ラックの番号)の対応表を作成し、待合フロアでの手順を明示しました。 印鑑登録・廃止手続きについて、確認工程の見直しを行い、より効率的な運用に変更しました。 相談体制の強化のため、地域相談員との情報共有ファイルを作成し、朝礼での事例共有の徹底と、具体的な対応策の案内を行いました。 	<ul style="list-style-type: none"> 全職員が窓口業務と庶務業務のどちらも対応できるよう、課内研修を実施し、業務の効率化を図ります。 	<p>職員による提案に基づき、以下の4項目の業務改善を実施し、業務の効率化及び市民サービスの向上につなげました。</p> <ul style="list-style-type: none"> よりスムーズな窓口案内を可能にするために、待合フロアの改善を行いました。 実態調査業務を正確かつ効率的に進めるために、進捗管理表を作成・活用しました。 市民の方に寄り添った窓口を実現するために、窓口内に設置された「まちだ福祉○ごとサポートセンター忠生」と連携し、相談体制を拡充しました。 市民の方の待ち時間を短縮するために、窓口業務と施設業務それぞれについて、担当の枠を超えて対応できるようにしました。 	4項目	B	B:当初の目標を上回る成果が上がったためです。	より正確かつ効率的な窓口の実現と、市民サービスの向上に努めます。そのために、引き続き、課題把握と積極的な改善に課全体で取り組みます。

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して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	-	施設利用の促進	<ul style="list-style-type: none"> 施設利用率向上の取り組みとして、施設を安全・快適にご利用いただけるよう適切な維持管理を行うとともに、施設利用の周知・普及に努めます。 ホームページ、館内掲示、チラシ配布、SNSの活用などにより、施設利用のPRに努めます。 需要の変化に対応するため、インターネット環境の整備に取り組みます。 修繕などの利用者に関係のある情報は速やかにわかりやすく周知します。 	施設利用率	67%	○	<ul style="list-style-type: none"> 上半期の施設利用率は64.9%でした。 町田市のX(旧Twitter)のアカウントを活用し、夜間学生割引やフリースペースの利用等のPRに努めました。 夜間学生割引は7件利用がありました。 4月末から施設利用者向けのWi-Fi無料貸出を開始し、78件の利用がありました。 	<ul style="list-style-type: none"> センターまつり等、多くの市民が訪れる機会に、センター未利用者へのPRやWi-Fi貸出等の情報提供等を行います。 子どもセンター、和光大学ポプリホール鶴川等近隣の施設の協力を得て施設利用の周知・普及に努めます。 	<ul style="list-style-type: none"> 1年間の施設利用率は67.0%でした。 Wi-Fiルーターの貸出件数は145件でした。 利用率向上のために以下の取り組みを行いました。 SNSやチラシ、館内掲示等で施設利用の周知を図りました。 近隣の子どもセンターつるっこ、ポプリホール鶴川に施設利用の案内掲示の依頼を行いました。 	67.0%	C	C:目標水準を達成したためです。	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。
2	事務 事業 見直し	業務遂行力の向上及び業務の効率化	<ul style="list-style-type: none"> 自ら業務改善できる組織力の向上に取り組みます。 個々の職員による主体的な課題の発見や改善の検討を積極的に組織の取り組みにつなげることで、組織としての業務遂行力の向上及び業務の効率化につなげます。 	職員による業務改善実施数	3項目	△	<ul style="list-style-type: none"> 鶴川市民センターにおける地域市民相談受付の推進 →資料や書式を整備し、近隣の相談支援機関との連携体制を構築しました。 鶴川駅前連絡所における、業務効率化のための、窓口混雑時等のフロアマナーの実施 →7月以降の実績件数は208件でした。 	<ul style="list-style-type: none"> 設定した業務改善項目について取組みを進め、検証を行うと共に、下半期に新たにもう1項目を設定し、実施・検証をしていきます。 	<ul style="list-style-type: none"> 職員による提案に基づき、以下の3項目の業務改善を実施し、業務の効率化及び市民サービスの向上につなげました。 地域住民の利便性向上のために、センター職員も地域市民相談に対応できるようマニュアルを整備し、近隣相談支援機関との連携体制を構築しました。 窓口混雑時のスムーズな受付のために、鶴川駅前連絡所では7月から、鶴川市民センターでは年度末の繁忙期に、フロアマナーを実践しました。 	3項目	C	C:目標水準を達成したためです。	より正確かつ効率的な窓口業務を実現するため、課題把握と積極的な改善に課全体で取り組みます。

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、正確かつ迅速なサービスを提供します。市民センターを安心して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	-	施設利用の促進	<ul style="list-style-type: none"> 施設利用率向上の取り組みとして、施設を安全・快適にご利用いただけるよう適切な維持管理を行うとともに、施設利用の周知・普及に努めます。 ホームページ、館内掲示、チラシ配布、SNSの活用などにより、施設利用のPRに努めます。 需要の変化に対応するため、インターネット環境の整備に取り組みます。 修繕などの利用者に関係のある情報は速やかにわかりやすく周知します。 	施設利用率	60%	○	<ul style="list-style-type: none"> 上半期の施設利用率は61.9%でした。 南市民センターまつりや町田市のX(旧Twitter)のアカウントでの施設PRを実施しました。 ロビーと毎週木曜日夜間の第一会議室開放に加え、夜間の空き会議室・和室を開放し、利用者は90人でした。 5月からWi-Fiルーターの貸出を開始し、貸出件数は21件でした。 	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き施設の適切な維持管理を行うとともに、ホームページ、館内掲示等を活用して施設利用の周知・普及に努めます。 引き続きイベントでの施設PRに努めます。 施設PRチラシを更新して施設と無料開放の周知を図ります。 ホールでのランドピアノ開放を計画しています。 	<ul style="list-style-type: none"> 1年間の施設利用率は63.9%でした。Wi-Fiルーターの貸出件数は48件でした。利用率向上のために以下の取り組みを行いました。 SNSやチラシ、館内掲示等で施設利用の周知を図りました。 近隣の子どもセンターばあんに施設利用ポスター掲示の依頼を行いました。 フリースペースとして利用する会議室を増やしました。 新たにホールでのランドピアノ開放を実施しました。 	63.9%	C	C:目標水準を達成したためです。	<ul style="list-style-type: none"> X(旧Twitter)等のSNSやイベントでの情報発信を通じた施設のPRを進め、利用率の向上に努めます。 今年度好評いただいたピアノ/無料開放は来年度も引き続き実施予定です。
2	事務 事業 見直し	業務遂行力の向上及び業務の効率化	<ul style="list-style-type: none"> 自ら業務改善できる組織力の向上に取り組みます。 個々の職員による主体的な課題の発見や改善の検討を積極的に組織の取り組みにつなげることで、組織としての業務遂行力の向上及び業務の効率化につなげます。 	職員による業務改善項目数	3項目	△	<p>【証明・届出担当】</p> <ul style="list-style-type: none"> 順番待ち発券機の券種を二種類に増やし、お客様の目的に沿った案内を可能にしたことで、サービスの向上と業務の効率化を図りました。 <p>【庶務・施設担当】</p> <ul style="list-style-type: none"> 庶務業務の締切管理表を活用し、仕事量や年間スケジュールの把握、業務の漏れを防ぎました。 	<ul style="list-style-type: none"> 南市民センター独自で作成している窓口ハンドブックを更新します。 	<ul style="list-style-type: none"> 職員による提案に基づき、以下の3項目の業務改善を実施し、業務の効率化及び市民サービスの向上につなげました。 来庁者へのサービス向上のため、フロアコンシェルジュを配置し順番待ち発券機の操作補助を実施しました。 窓口業務運用見直しのため、南市民センター独自の窓口ハンドブックを更新しました。 仕事量や年間スケジュールの把握、業務の漏れを防ぐため、庶務業務の締切管理表を活用しました。 	3項目	C	C:目標水準を達成したためです。	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き改善の検討に取り組み、業務遂行力の向上及び業務の効率化につなげます。

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して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	-	施設利用の促進	<ul style="list-style-type: none"> 施設利用率向上の取り組みとして、施設を安全・快適にご利用いただけるよう適切な維持管理を行うとともに、施設利用の周知・普及に努めます。 ホームページ、館内掲示、チラシ配布、SNSの活用などにより、施設利用のPRに努めます。 需要の変化に対応するため、インターネット環境の整備に取り組みます。 	施設利用率	67%	○	<ul style="list-style-type: none"> 施設利用率は62.6%でした。 学生の利用率向上のため、施設利用に関する案内を、学生の利用が多い談話室に掲示しました。 市内の大学に学割制度周知のチラシを配付しました。 施設の貸出しに関する情報をX(まちだ広報)にて発信しました。 4月から、Wi-Fiの無料貸出しを開始し、10件の利用がありました。 	<ul style="list-style-type: none"> 夜間に空いている会議室をフリースペースとして開放し、施設を有効活用します。 社内会議等でセンターを活用してもらえよう、成瀬駅近辺の会社にチラシを配布します。 近隣の保育園に施設利用についてのポスターの掲示を依頼します。 引き続きX(旧Twitter)で情報発信を行います。 	<p>1年間の施設利用率は、69.0%でした。Wi-Fiルーターの貸出件数は、51件でした。利用率向上のために以下の取り組みを行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> 夜間に空いている会議室を10月末からフリースペースとして開放しました。 上半期の項目に加えて、近隣の会社と保育園に施設利用PRチラシの配布やポスターの掲示を依頼しました。 施設貸出しとコンサートやフリースペースについての情報を、Xにて発信しました。 施設利用者の利便性向上のため、ロッカーの貸出しを開始しました。 	69.0%	C	C:目標水準を達成したためです。	幅広い世代に利用してもらうため、Xなどの多様な情報発信を行います。
2	事務 事業 見直し	業務遂行力の向上及び業務の効率化	<ul style="list-style-type: none"> 自ら業務改善できる組織力の向上に取り組みます。 個々の職員による主体的な課題の発見や改善の検討を積極的に組織の取り組みにつなげることで、組織としての業務遂行力の向上及び業務の効率化につなげます。 	職員による業務改善実施数	3項目	△	<ul style="list-style-type: none"> 耳の不自由な方向けに、筆談補助カードを作成しました。 職場内回覧について、紙資料の回覧から、電子資料での回覧としました。また、窓口で使用している参考資料について、電子化を進め、情報の共有化を図りました。 	<ul style="list-style-type: none"> 外国語での窓口対応の向上のため、タブレット型端末の翻訳アプリの使い方について、課内研修を実施します。 引き続き、職員による業務改善を検討・実施します。 	<p>職員による提案に基づき、以下の4項目の業務改善を実施し、業務の効率化及び市民サービスの向上につなげました。</p> <ul style="list-style-type: none"> 耳の不自由な方向けに、筆談補助カードを作成しました。 職場内回覧について、紙資料の回覧から、電子資料での回覧としました。また、窓口で使用している参考資料について、電子化を進め、情報の共有化を図りました。 外国語及び耳の不自由な方への窓口対応向上のため、タブレット型端末の翻訳アプリについて課内研修を実施しました。 全職員が窓口業務と施設予約業務のどちらも対応できるよう、施設予約についての課内研修を実施し、受付時間が短縮されました。 	4項目	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、課題の発見や改善の検討に取り組み、業務遂行力の向上及び業務の効率化を図ります。

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して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	-	施設利用の促進	<ul style="list-style-type: none"> 施設利用率向上の取り組みとして、施設を安全・快適にご利用いただけるよう適切な維持管理を行うとともに、施設利用の周知・普及に努めます。 ホームページ、館内掲示、チラシ配布、SNSの活用などにより、施設利用のPRに努めます。 需要の変化に対応するため、インターネット環境の整備に取り組みます。 修繕などの利用者に関係のある情報は速やかにわかりやすく周知します。 	施設利用率	47%	○	<ul style="list-style-type: none"> 上半期の施設利用率は41.8%でした。 5月に無料Wi-Fi情報をフリースペースの案内チラシに追加して、相原駅へ掲示したほか、6月の堺市民センター祭りで配布しました。上半期のフリースペース利用者数は、36人でした。 7月にホールのグランドピアノを無料開放する「だれでもピアノ」を4回開催し、延べ19名が参加しました。 5月にWi-Fiルーターの貸し出しを開始し、39件の利用がありました。 	<ul style="list-style-type: none"> 計画的な改修工事を11月以降に開始します。 休館中にサークル等の活動を行う場所として、相原地区内の町内会の会館貸出情報をまとめ、登録団体へ郵送や手渡しで情報提供を行います。 	1年間の施設利用率は44.0%でした。Wi-Fiルーターの貸出件数は46件でした。(改修工事に伴う施設貸出休止のため5月から10月まで)利用率向上のために以下の取り組みを行いました。		44.0%	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"> 改修工事に伴い、1年3ヵ月間施設貸出を休止するため、利用者の減少が予想されており、1月の貸出再開に向け、施設のPRを積極的に行う必要があります。
2	事務 事業 見直し	業務遂行力の向上及び業務の効率化	<ul style="list-style-type: none"> 自ら業務改善できる組織力の向上に取り組みます。 個々の職員による主体的な課題の発見や改善の検討を積極的に組織の取り組みにつなげることで、組織としての業務遂行力の向上及び業務の効率化につなげます。 	職員による業務改善実施数	3項目	△	<ul style="list-style-type: none"> 窓口混雑時の待ち時間を短縮するため、納付書持参による支払いや、おむつ用ごみ袋の受取り等、短時間で対応可能な業務については、直接声掛けし、対応しました。 フロア案内を設置し、要件の聞き取りや、必要書類等の説明を事前に行うことで、受付の効率化を図り、待ち時間を短縮しました。 	<ul style="list-style-type: none"> 窓口受付後の入力作業、確認等を効率的に進められる体制をつくります。 情報やノウハウを必要ときに簡単に共有できる仕組みを検討し、実施します。 改修工事に伴う窓口移転によりサービス低下が生じないよう、案内及び受付方法の見直しを行います。 	職員による提案に基づき、以下の4項目の業務改善を実施し、業務の効率化及び市民サービスの向上につなげました。		4項目	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"> 臨時窓口期間中も、職員の業務遂行力の向上を進めるとともに、状況に応じて業務の効率化を推進します。改修後の新しいカウンターでの円滑な業務開始に向け、効率的な窓口運営を検討していきます。

部課名		市民部小山市民センター											
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して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	-	施設利用の促進	<ul style="list-style-type: none"> 施設利用率向上の取り組みとして、施設を安全・快適にご利用いただけるよう適切な維持管理を行うとともに、施設利用の周知・普及に努めます。 ホームページ、館内掲示、チラシ配布、SNSの活用などにより、施設利用のPRに努めます。 需要の変化に対応するため、インターネット環境の整備に取り組みます。 修繕などの利用者に関する情報は速やかにわかりやすく周知します。 	施設利用率	55%	○	<ul style="list-style-type: none"> 施設利用率は、50.0%でした。 夜間の施設利用率が低い状況であったため、7月から毎週水曜日に第一会議室の無料開放を開始しました。利用者は2名でした。 館内掲示については、季節感を出すためにイラストを多用し、来館者の目を引く工夫を行いました。 5月からWi-Fiルーターの貸出しを開始しました。貸出し件数は計31回でした。 9月22日(日)午前の時間帯にグランドピアノを無料で演奏できる「だれでもピアノ」を開催し、13名が利用しました。 	<ul style="list-style-type: none"> X(旧Twitter)などSNSの活用や、センター近隣のコンビニエンスストア2店舗の協力を得て、施設利用のPRに努めます。 利用者の要望を踏まえて、「だれでもピアノ」については定期的に開催していきます。 	<p>1年間の施設利用率は55.0%でした。Wi-Fiルーターの貸出し件数は計88件でした。利用率向上のために以下の取り組みを行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設の無料開放や、近隣のコンビニエンスストア5店舗の協力を得て施設利用のPR等に努めました。 ホール内に設置しているグランドピアノを活用して「だれでもピアノ」を開催し、多くの演奏者から好評を得ました。 	55%	C	C:目標水準を達成したためです。	施設利用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。
2	事務 事業 見直し	業務遂行力の向上及び業務の効率化	<ul style="list-style-type: none"> 自ら業務改善できる組織力の向上に取り組みます。 個々の職員による主体的な課題の発見や改善の検討を積極的に組織の取り組みにつなげることで、組織としての業務遂行力の向上及び業務の効率化につなげます。 	職員による業務改善実施数	3項目	○	<ul style="list-style-type: none"> 回答文書や帳票の作成において、情報共有ツールを活用し修正作業を同時進行で行うことで、作業時間を2割程度短縮できました。 全職員を対象に施設利用の受付研修を実施し、全員で受付をできるようにしました。 案内表示や記載台の改善など窓口環境の改善を行ったことで、利用者の利便性が向上しました。 	<ul style="list-style-type: none"> 業務の効率化につなげる取り組みとして、さらに以下の内容を実施します。 毎月約400冊の貸出しをしている図書貸出業務において、受け渡しを円滑にできるようにしていきます。 	<p>職員による提案に基づき、以下の4項目の業務改善を実施し、業務の効率化及び市民サービスの向上につなげました。</p> <ul style="list-style-type: none"> 回答文書や帳票の作成に係る作業時間を短縮するために、情報共有ツールを活用しました。 施設利用の受付時間を短縮するために、すべての職員が対応できるようにしました。 利用者の利便性向上をはかるために、フロアの案内等を改善しました。 図書受渡し時間を短縮するために、図書保管スペースのレイアウトの見直しを実施しました。 	4項目	B	B:当初の目標を上回る成果が上がったためです。	引き続き業務改善の取り組みに努めて、業務の効率化を進めます。