

平成22年度目標管理シート

【市民部長 大野 隆】

市の目標	市民満足度の向上			
部の目標	親切・丁寧な市民対応と市民との連携強化			
部の概要	人員	107人	予算規模	2,222,446千円

【具体的な取組】

NO	項目	具体的な内容	期待する効果	成果
1	窓口における市民サービスの向上	実務及び接遇研修実施(職員及び委託社員) 留意・是正・疑問事項一覧を作成する。 市民からの苦情をまとめ、次年度以降に反映させる資料を作る。	市民に分かりやすい説明を行い、受付時間の短縮化、証明発行の迅速化を図る。	職員、再任用職員及び委託職員に各種研修を実施し、接遇アンケートの結果「普通」以上の評価が98%（平成23年1月実施）を超えた。
2	市民協働の推進	庁内の協働事例の調査・精査を行い、庁内および市民向けの勉強会、フォーラム等を開催する。	協働の基本的な考え方を庁内、市民で共有する。	協働事業ふりかえりシートによる事業評価を試行的に実施し、また、庁内意識の底上げを目指して、職員向け市民協働マニュアルを作成中。
		自治会調査を実施し、自治会フォーラムを開催する。また地域コミュニティ促進のため青葉町集会所を建設する。	自治会加入率の向上と活動が活性化する。青葉町集会所は地域コミュニティが強化する。	自治会フォーラムの参加者266名。自治会ハンドブックを配布し自治会の必要性を啓発した。また、青葉集会所を地域運営による新コンセプトで設置し地域コミュニティを促進した。
3	市民が安心して生活するための相談の充実	消費者相談、男女共同参画、多文化共生施策について、啓発活動の強化、相談体制の整備・充実を図り、庁内連携を強化する。	消費者相談による被害の未然防止や軽減、また、各種相談の充実により、外国籍市民を含めた市民生活の安全安心の向上を図る。	市民講座の開催や市報への掲載等による啓発活動を充実した。また、相談員の研修参加による質的向上を図ることにより、市民生活の安全安心が向上した。

NO	項目	具体的な内容	期待する効果	成果
4	接遇能力の向上による税啓発の推進	昨年度の途中より4S運動（スマイル、親切、正確、スピーディ）を展開しているが、定着及び発展を図っていく。	分かりやすい説明や迅速・適確な対応を通じて、税に対する納得性を高める。	4S運動を展開し、接遇アンケートでも成果が出ている。（良い85.9%、やや良い4.2%、普通9.9%、やや悪い・悪い10% 平成23年1月実施）
5	市税等収納率の向上	「市税等収納率向上基本方針」に則って収納率を向上させる。また、コンビニ収納の導入等納付窓口の拡大による市民サービスの向上を図る。	高い徴収率と納税秩序の維持を図ることで、市民の納得性を高め、また、納付環境が向上する。	<p>収納率（3月末）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市税 現年課税分+0.2P 滞納繰越分+1.9P ・国民健康保険税 現年課税分+1.2P 滞納繰越分+2.0P <p>軽自動車税のコンビニ納付を23年度より開始した。</p>
6	市内産業振興の推進	都市農業者の減少阻止のため、都補助金を活用して施設整備を図る。また、直売所めぐり散策マップによる直売所の周知や学校給食納入増等により地産地消を推進する。	安全・安心な農産物の安定供給や地域消費を推進することで農業経営力が向上する。また、市民は新鮮で安全・安心な地元食材が享受できる。	都補助金を活用して鉄骨ハウス1棟、パイプハウス11棟を建設。また、学校給食への農産物の納入を促進し（地場産25品目）、生産者を講師に食農教育の推進に取り組んだ。
		市内共通スタンプ事業を実施して地元消費の拡大を図る。また、国の施策を含む中小企業融資制度を積極的に活用して事業者支援を図る。	個店、商店会が活性化し、市民は地元商店での購買意欲が促進され、高齢化社会における地域消費が高まる。	市内共通スタンプ事業は140を超える店舗等で実施し、小口事業資金融資は37件斡旋した。
		西口再開発と3・4・27号線を中心とする都市計画道路の整備等を機に、豊富な資源を活かす観光事業を起し、優良企業の誘致・転出阻止等を図り、産業振興を推進する。	住宅都市に観光、商業の魅力を加え、来訪者・出店者増を図る。また、地域活性化、経済的効果により、郷土愛の醸成、定住志向が高まる。	北西部地域の観光案内標識を整備し、観光計画策定庁内会議において基本構想の準備を進めた。

NO	項目	具体的な内容	期待する効果	成果
7	地域防災の充実	<p>来たるべき大震災に備え地域防災計画を減災、市民参加と役割の明確化、実践訓練の視点で修正する。また、消防団、自主防災組織、各種ボランティア等の一層の充実を図り、さらなる安全安心、自助・共助・公助の取り組みを強化、推進する。</p>	<p>市民の防災意識が高まり、災害に対する準備と訓練等への参加が増え、各種ボランティアへの市民参加も向上する。</p>	<p>地域防災計画策定委員会を立ち上げ、市民の声を反映するようにした。また、萩山町で地域住民主体の防災訓練を開催した。</p>