

令和5年度 組織マネジメントシート

部名: 総務部

■組織目標(今年度組織が目指す姿)

基本構想のまちづくりの基本方針「5 快適で、安心できるまちづくり」「6 自主・自律、未来をひらくまちづくり」を推進するため、部内各課の組織目標の達成を目指すとともに、他部、他課と連携し、又はリードすることにより、とりで未来創造プラン2020のテーマである「活力の創出」「少子高齢化社会への対応」「協働と持続可能な自治体経営」に取り組む。

■組織使命(行政組織の存在意義、本来果たすべき役割)

将来都市像「ぬくもりとやすらぎに満ち、共に活力を育むまち とりで」の実現に向けて、まちづくりの基本方針「5 快適で、安心できるまちづくり」「6 自主・自律、未来をひらくまちづくり」を推進するための具体的な施策や事業の展開

■組織目標と計画等との関連(位置づけと意味づけ)

①総合計画 基本構想	<ul style="list-style-type: none">・ 快適で、安心できるまちづくり・ 自主・自律、未来をひらくまちづくり
②とりで未来創造 プラン2020	<ul style="list-style-type: none">・ 地域コミュニティ活動の推進・ 市民活動支援と協働の推進・ 行政運営の効率化・ 公平で平和な社会づくりの推進・ 安全安心対策の充実
③個別計画	<ul style="list-style-type: none">・ 取手市地域防災計画・ 取手市国土強靱化地域計画・ 取手市国民保護計画・ 取手市災害時業務継続計画・ 取手市受援計画・ 第四次取手市情報化計画・ 取手市市民協働基本方針・ 第四次取手市男女共同参画計画

■今年度の重点事業(自部署の中で優先順位の高いもの)

項目(何を)	行動アクション(どのように)	目標期限と達成基準
<p>重点事業① 地域防災力の強化事業</p>	<p>自主防災組織は地域の防災活動の中心となることから、訓練や講演会の実施など地区防災力の向上への支援を実施する。また、自主防災組織未結成地区については、地域への説明など自主防災組織設立の支援を実施する。</p> <p>さらに、防災士が自らの情報を自主防災組織に提供することにより、地域における防災の担い手として、地域防災活動への参加促進を図る。</p>	<p>令和5年4月:自主防災会新規結成(1) 5月:出前講座(1)、自主防総会 6月:出前講座(3)、タイムライン広報周知、自主防補助金受付、自主防備蓄品配布 7月:出前講座(2)、災害時協力井戸点検 8月:いばらき防災大学募集(防災士資格) 9月:住民避難・避難所設営訓練(防災士参加要請) 10月:自主防訓練協力(3)自主防災会新規結成(1) 11月:出前講座(1)、シェイクアウト訓練(防災士参加要請) 12月:出前講座(1)、自主防未結成地区対象講演会(防災士参加要請) 令和6年2月:いばらき防災大学募集(防災士資格) 3月:震災パネル展示</p>
<p>重点事業② 公文書電子決裁システム導入事業</p>	<p>電子決裁システムの導入により、起案者及び決裁者の双方における決裁手続の効率化を図る。さらに、公文書は市と市民全体の共有財産であることを意識し、アクセス制御等のセキュリティ対策を講じた上で電子決裁記録と電子ファイルを市が管理するサーバ上で適切に保管・管理していく。</p> <p>また、電子決裁導入後における課題を整理し、更なる改善に向けた検討を進める。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・4月…システム業務委託契約 ・5月…スキャナ機器等入札・契約 ・5月～9月…導入打合せ ・7月…第1回情報化推進委員会経過報告 ・10月～12月…スキャナ機器納入・設置 ・11月…説明会 ・1月…運用開始 <p>※導入後の課題を2月末までに整理する。</p>
<p>重点事業③ 地域コミュニティ活動の推進事業</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・地域活動に取り組むリーダー等の育成、地域の特性に応じた課題解決に向け、様々な組織間の協働・連携の支援をする。地域住民の交流の促進、高齢者の見守り活動などの地域支え合いづくり協議会の事業展開への助言、参画に取り組む。 ・今後の自治会・町内会のあり方、運営方法等について調査・研究し、行政側の立場として支援する。 ・市ホームページ「電子回覧板」を市民への周知及び活用等していただけるようPRを行う ・市政協力員の市民への周知、意識改革及び資質向上のための研修会を行う。 ・地域の交流拠点となる各自治会の活動経費や集会施設の整備等の経費の一部を助成することで地域のコミュニティ活動を側面から支援する。 	<p>令和6年3月末日まで通年実施</p>

<p>重点事業④ 個人番号（マイナンバー）カード申請・交付推進事業</p>	<p>平成28年1月からマイナンバーカードの申請及び交付事業を実施して、年々交付件数は増加しており、マイナンバーカードの利便性についての周知は進んでいる。 窓口業務の効率化、事務の軽減化を図るうえで、マイナンバーカードの普及促進は必須であり、今後も交付円滑化計画に基づき、スムーズな申請・交付手続きの向上を図る。</p>	<p>令和6年3月末 マイナンバーカードの利便性について、年2回の広報紙掲載や通年ホームページ等で案内するとともに、申請支援窓口をポイント申請期限まで継続することで、普及率目標を85%とする。</p>
---	--	--

■職員の育成及び職場活性化の取組み

項目(何を)	行動アクション(どのように)	目標期限と達成基準
<p>部内における情報共有化の促進</p>	<p>定期的な部内会議の実施により、それぞれの課の持つ課題や進捗状況等の情報の共有化を図り、相互に協力し合える環境を整える。</p>	<p>令和6年3月末 月1回～2回程度</p>

令和5年度 組織マネジメントシート

部名: 総務部 課名: 総務課

■組織目標(今年度組織が目指す姿)

第六次取手市総合計画に掲げた将来都市像の実現に向けて、とりで未来創造プラン2020の施策が確実に進むよう、同和問題をはじめとした人権問題に対する取組や平和意識の啓発を図るとともに、法務体制の強化や各種法的事案への対応を進めていく。また、新型コロナウイルス感染症の感染法上の位置付の5類への引き下げを踏まえ、引き続き感染拡大防止に留意しながら、今年度に予定されている取手市長・市議会議員補欠選挙、取手市議会議員一般選挙を適正に執行していく。

■組織使命(行政組織の存在意義、本来果たすべき役割)

複雑化・多様化する行政課題や行政需要に対して的確に対応ができるよう、取手市例規の適正管理や職務に関連した各種の相談事案、行政不服審査や訴訟に対して丁寧に対応することを通じ、市民・庁内それぞれが安心できる法務体制の確立を目指す。また、関係機関との連携も図りながら人権の尊重と非核平和意識を広く市民に啓発していく。さらに、各種選挙の適正な執行を通じ、国民の参政権を保障するとともに、選挙の意義を啓発し、投票参加につなげていく。

■組織目標と計画等との関連(位置づけと意味づけ)

①総合計画 基本構想	自主・自律、未来をひらくまちづくり
②とりで未来創造 プラン2020	公平で平和な社会づくりの推進
③個別計画	

■組織が果たす役割(事業・事務ごとに自組織が担っている役割の全体像)

計画 関連No.	事務事業名称	裁量 有無	協働 有無	組織の役割	担当
①②	平和推進事業	○	○	非核兵器平和宣言都市として、平和展や小中学生対象の“平和なまち”絵画コンテストへの参加や参加作品の展示など、各種平和推進事業を展開し、市民へ平和の尊さを啓発していく。	土谷・山本 沖淵・下山 和田
①②	地域改善対策事業	○	○	人権・同和問題講習会や研修会への参加を通じ、人権尊重の意識の確実な浸透を図るとともに、市民への人権啓発を推進する。	土谷・山本 沖淵・下山 和田
①	選挙執行管理・啓発事業	○	○	公正かつ適正な選挙執行を図るとともに、投票参加の促進、政治意識の向上のための啓発を行う。また、選挙管理委員会事務局の職務を適正に執行し、選挙人名簿等を適切に管理する。	土谷・山本 沖淵・下山 和田
①	事務用機器・消耗品管理事務	○	×	庁舎内に設置されている事務用コピー機やFAX機、印刷機、丁合機、製本機等の各種機器の保守管理を行うとともに、コピー用紙や市の標準封筒を一括管理し、円滑な事務の執行に資する。	山本・下山 和田・佐藤 野崎
①	郵便発送・配布・庁舎間文書移送事務	×	×	市宛に送達された郵便物を一括して受け取り、各部に配布するとともに、市から発送する郵便物の発送手続を一括して行う。また、庁舎間や各施設との間での文書や小荷物の配布・集荷を行う。	佐藤・野崎 山本・下山 和田
①	法務関係事案対応事務	○	×	法務に関する職務上の相談に対応し、顧問弁護士や茨城県と連携しながら、適切円滑な法務運営を図る。また、市が当事者となっている訴訟に対応し、市の主張が適切にされるよう調整する。	風間・小山 粕田
①	例規管理事務	○	×	各課が作成する例規原案の審査や助言を通じ、取手市例規を適正に管理する。また、例規集データベースシステムの適正管理を通じ、業務能率の向上及び市民への情報提供を図る。	風間・小山 粕田
①	議案作成・議会調整事務	×	×	各課が作成した原案の審査をはじめ、市議会議案としての提案が正確適切に行われるよう総合的な調整を図る。また、議会事務局と連携し、円滑な議会運営を支援する。	土谷・風間 小山・粕田
①	行政不服審査事務 (審査庁・審理員・行政不服 審査会事務局)	×	×	行政不服審査法に基づく審査請求について、審査庁・審理員・行政不服審査会事務局の事務を適正に執行し、行政不服審査制度に基づく権利救済体制を確保する。	土谷・風間 山本・沖淵 小山・粕田
①	固定資産評価審査委員会 事務	×	×	地方税法に基づく固定資産の評価に係る審査申出について、固定資産評価審査委員会事務局の事務を適正に執行し、権利救済体制を確保する。	土谷・山本 沖淵
①	政治倫理審査会事務	×	×	政治倫理確立のため必要な事項の調査、資産・所得等報告書の審査等を行う政治倫理審査会事務局の事務を適正に執行し、公正で開かれた市政の発展に資する。	土谷・山本 沖淵

■今年度の重点事業(自部署の中で優先順位の高いもの)

項目(何を)	行動アクション(どのように)	目標期限と達成基準
重点事業① 新型コロナウイルス感染症の法的位置付けの5類への引き下げを踏まえつつ引き続き感染拡大防止対策を留意した選挙執行と選挙啓発	選挙事務の執行や選挙啓発は、アフターコロナにおいても不断の取組が求められる。引き続き感染症防止対策に留意しながら、適正に選挙を執行するとともに、特に若年層や未来の有権者層の、投票参加、政治意識の向上に着目した選挙啓発を、市内学校等の協力を得ながら取り組んでいく。	今年度執行予定の取手市長・取手市議会議員補欠選挙及び取手市議会議員一般選挙執行時期を意識して重点的に実施する。また選挙啓発は年間を通して実施する。
重点事業② 平和推進事業	取手駅・藤代駅市民ギャラリーでのパネルを使用した「平和展」開催、こどもたちによる“平和なまち”絵画コンテストへの参加や参加作品展示会、戦争体験記の販売、平和基金募金箱の設置、市敷地内への懸垂幕や非核兵器平和都市宣言の周知など、各種の取組を通じ、平和の尊さを啓発する。	8月15日の終戦の日を中心に実施し、“平和なまち”絵画コンテスト作品展示会は年度後半に実施する。また、非核兵器平和都市宣言については、看板の設置を通じた啓発として、年間を通して実施する。
重点事業③ 地域改善対策事業	毎年実施される人権・同和問題に関する研修・学習会に参加し、正しい知識と理解を深めるとともに、関係機関と連携した啓発を行う。	年間を通して実施する。
重点事業④ 電子決裁システム導入事業	複雑化・多様化する行政課題や行政需要に対する的確に対応するためにも、業務の効率化が必要不可欠である。これまで紙ベースで行ってきた市内部の意思決定の決裁について、電子決裁を導入する。また電子決裁導入後の課題を整理し、更なる改善に向けた検討を進める。	今年度1月までに電子決裁システムによる決裁を導入する。また導入後の課題を2月中までに整理検討をする。

■業務プロセスの改善(一課一改善以上の取組み)

項目(何を)	行動アクション(どのように)	目標期限と達成基準
業務タスクとスケジュール意識の徹底と共有	係・職員ごとに、「いつまでに・何を・どのように」という業務課題を、短期・中期・長期の視点を常に意識しつつ、情報の共有を図りながら、組織として計画的な業務執行を実現する。	通年

■職員の育成及び職場活性化の取組み

項目(何を)	行動アクション(どのように)	目標期限と達成基準
定期的な情報共有の場の設定によるコミュニケーションと目線の共通化	始業・終業時に双方向型のミーティングを設定し、短期的な業務や課員で共有すべき情報の共有化、時間外勤務の適正管理を図るとともに、コミュニケーションの活性化を促す。	通年

■ニーズの把握と成果の検証、評価を把握する取組み

項目(何を)	行動アクション(どのように)	目標期限と達成基準
実務課題の把握・共有を通じた効果検証や改善	実務課題を課内で共有し、内容を常に加除修正することを通じ、市民・選挙人のニーズや要望を、的確に課題把握や解決方策の検討、改善、効果の検証につなげていく。	通年

令和5年度 組織マネジメントシート

部名: 総務部 課名: 安全安心対策課

■組織目標(今年度組織が目指す姿)

防災対策、防犯と交通安全及び空家対策を進め、取手市のまちづくりの基本方針の一つである「快適で、安心できるまちづくり」を目指す。

■組織使命(行政組織の存在意義、本来果たすべき役割)

防災対策、防犯・交通安全及び空家対策を実施するため、自主防災組織や防犯活動団体等、地域住民との協働した活動推進を図り、安全で安心なまちづくりを進める

■組織目標と計画等との関連(位置づけと意味づけ)

①総合計画 基本構想	快適で、安心できるまちづくり
②とりで未来創造 プラン2020	安全安心対策の充実
③個別計画	取手市地域防災計画 取手市国民保護計画 取手市国土強靱化地域計画 取手市災害時業務継続計画 取手市空家等対策計画 取手市受援計画

■組織が果たす役割(事業・事務ごとに自組織が担っている役割の全体像)

計画 関連No.	事務事業名称	裁量 有無	協働 有無	組織の役割	担当
①②③	災害対策事業	×	○	災害の予防、応急対策、災害復旧を実施することにより、市民の生命、身体及び財産を災害から保護する。	三浦 坂本 市毛 堀越
①②③	国民保護計画事業	×	×	武力攻撃から市民の生命、身体、財産を保護するため、取手市国民保護計画の改定を図っていく。	三浦 坂本 市毛 堀越
①②③	自主防災組織事業	○	○	市内90団体の自主防災組織の連携強化、組織未整備地区の解消を図る。	三浦 坂本 市毛 堀越
	交通安全推進事業	○	○	市民に対する交通安全意識啓発のため、交通安全教室の実施やキャンペーン活動等を関係団体と連携し継続して実施する。	蛭原 渡海 上田
	交通安全施設整備事業	×	×	交通事故の未然防止のため、カーブミラー、道路区画線、啓発看板等の設置を進める。	蛭原 渡海 上田
	放置自転車対策事業	×	×	安全な通行と良好な景観を確保するため、取手駅、新取手駅の放置整理区域内の放置自転車未然防止対策、撤去作業を実施する。	蛭原 渡海 上田
	自転車駐車場維持管理事業	×	×	自転車利用の促進、放置自転車の解消を目的として市内自転車駐車場の維持管理を実施する。	蛭原 渡海 上田
①②	防犯対策事業	×	○	市民の安全確保、犯罪防止を図るため、防犯団体と連携したパトロール、啓発活動を行う。また、防犯カメラの設置を進めていく。	蛭原 渡海 上田
	空家等の適正管理事業	×	×	空家の発生による防災、衛生、景観等の問題を解決し、市民の生命、身体及び財産を保護する。	蛭原 渡海 上田

■今年度の重点事業(自部署の中で優先順位の高いもの)

項目(何を)	行動アクション(どのように)	目標期限と達成基準
重点事業① 地域防災力の強化事業	<p>自主防災組織は地域の防災活動の中心となることから、訓練や講演会の実施など地区防災力の向上への支援を実施する。また、自主防災組織未結成地区については、地域への説明など自主防災組織設立の支援を実施する。</p> <p>さらに、防災士が自らの情報を自主防災組織に提供することにより、地域における防災の担い手として、地域防災活動への参加促進を図る。</p>	<p>令和5年4月:自主防災会新規結成(1) 5月:出前講座(1)、自主防総会 6月:出前講座(3)、タイムライン広報周知、自主防補助金受付、自主防備蓄品配布 7月:出前講座(2)、災害時協力井戸点検 8月:いばらき防災大学募集(防災士資格) 9月:住民避難・避難所設営訓練(防災士参加要請) 10月:自主防訓練協力(3)自主防災会新規結成(1) 11月:出前講座(1)、シェイクアウト訓練(防災士参加要請) 12月:出前講座(1)、自主防未結成地区対象講演会(防災士参加要請) 令和6年2月:いばらき防災大学募集(防災士資格) 3月:震災パネル展示</p>
重点事業② 空家等の適正管理事業	<p>空家等対策計画に基づき、指導後においても適正管理されていない空家については、特定空家の認定を進める。</p> <p>今後、空家となるおそれがある住宅把握のため、おくやみデスク等を利用しアンケート等により把握に努めていく。</p> <p>空家台帳の整理をし、空家の状態に沿った管理をする。</p>	<p>令和5年4月～令和6年3月 管理不全空家の空家所有者に対し、助言・指導を行う際、同時に空家等実態アンケート調査も併せて行う。</p>
重点事業③ 防犯カメラ設置事業	<p>犯罪の未然防止等のため、市内の不特定多数の者が利用する公共空間へ防犯カメラを設置する。</p> <p>また、経年劣化した機種についての修繕・交換も行う。</p>	<p>令和5年4月～令和6年3月 4月 取手警察署と設置場所協議 8月 設置場所決定 9月 設置工事起工 11月 設置工事契約 2月 設置工事完了・完了検査</p>
重点事業④ 防災ラジオ導入事業	<p>普及台数増加に向けた取り組みを行うと同時に、防災ラジオと同機能を有する防災アプリ等を導入する。</p>	<p>令和5年4月:期日前投票所出口での防災ラジオ展示 5月:防災アプリ事業者との協議 10月:自主防訓練協力時防災ラジオ紹介、防災アプリ導入事業方針決定 11月:シェイクアウト訓練時防災ラジオ紹介 令和6年1月:期日前投票所出口での防災ラジオ展示</p>
重点事業⑤ 防犯ステーション運営事業	<p>取手市東地区・藤代駅南口の防犯ステーションにおいて、地域と連携し児童生徒の見守り活動等を継続して実施していく。</p>	<p>令和5年4月～令和6年3月</p>

■業務プロセスの改善(一課一改善以上の取組み)

項目(何を)	行動アクション(どのように)	目標期限と達成基準
課内情報の共有化と問題解決によるグループ会議、課内会議の開催	係内業務の進行管理や課題については、グループ会議を開催。 課全体の業務管理や課題、係内での未解決の課題については、課内会議で協議。	通年

■職員の育成及び職場活性化の取組み

項目(何を)	行動アクション(どのように)	目標期限と達成基準
自己スケジュール管理と、係間の相互業務支援体制に向けての職場環境の整備	朝・夕の短時間課内会議で、朝は当日の職員各々のスケジュール報告・夕は業務進行状況の報告。残業する場合は、係内の業務支援はもちろんのこと、残業目標時間を設定し、業務管理を行う。さらに、係外であっても残業が必要な職員へ、業務支援の声かけを積極的に行う。	通年

■ニーズの把握と成果の検証、評価を把握する取組み

項目(何を)	行動アクション(どのように)	目標期限と達成基準
安全安心なまちづくりのための対応	交通安全、防災、防犯等の関係団体及び庁内関係課との協議を実施する。	通年 協議結果を踏まえ、各計画への反映、訓練等の活動の実施。

令和5年度 組織マネジメントシート

部名: 総務部 課名: 人事課

■組織目標(今年度組織が目指す姿)

行政組織においては、所属ごとに分掌された業務を基本として各職員に事務が分担されている。効率的・効果的な組織運営を実現するためには、それぞれの組織を統率・管理する管理職等による組織マネジメントを有効に機能させ、組織の力を高めていかなければならない。そのためには、組織を構成する個々の職員が意欲的に業務にあたり、必要とされる能力を主体的に高めることが求められる。組織と個人の力を効果的に高めるためには、職員を取り巻く制度環境の総合的な整備を図ることが重要となり、「組織・人材マネジメントの高度化」、「個々の職員の能力向上」、「職員の意欲や能力を引き出す制度環境の整備」に向けた取組を進めていく。

■組織使命(行政組織の存在意義、本来果たすべき役割)

人口減少・少子高齢社会を迎え、社会経済状況が急激に変化する中、行政ニーズは多様化・高度化している。累次におたる地方分権を通じ、地方自治体は、個性豊かで活力に満ちた地域社会の実現を目指し、自主性・自立性を高める様々な取組を進めてきた。今後は、これに地方創生の動きが相まって、地域間の競争が激しさを増すことから、魅力ある地域づくりを進め、選ばれる自治体としてその価値を高めていかなければならない。魅力ある地域づくりに向けて、自治体職員には、こてまで以上に政策立案における創意工夫や各種調整の能力等が求められるとともに、自治体においては、職員の能力を引き出し高めるための環境の整備が求められている。

■組織目標と計画等との関連(位置づけと意味づけ)

①総合計画 基本構想	・ 自主・自律、未来をひらくまちづくり
②とりで未来創造 プラン2020	・ 行政運営の効率化
③個別計画	・ 人材育成基本方針 ・ 特定事業主行動計画

■組織が果たす役割(事業・事務ごとに自組織が担っている役割の全体像)

計画 関連No.	事務事業名称	裁量 有無	協働 有無	組織の役割	担当
①②	定年延長制度の適正な運用	○	×	定年年齢の段階的な引上げや管理監督職の上限年齢制、再任用制度の改編等、定年延長制度の施行に伴い職員の人事管理は変革期を迎える。大きく変化する職員の任用制度を適正に運用し、効率的、効果的な人事管理を図っていく。	志賀 松下
①②③	人事評価制度の運用	○	×	組織力の向上には、職員個々の能力の発揮が求められる。そのためには、適材適所の人材配置と公平・公正な人事管理が重要となり、適正な人事評価の実施により、高い能力を持った人材を育成するとともに、組織全体の士気高揚と公務能率の向上を図っていく。	志賀 松下
①②③	職員の採用	○	×	全国的にも公務員の志望率が低迷し、当市の採用試験の受験者数も年々、減少傾向が顕著となっている。今後、自治体間の人材確保の競争は更に熾烈化を極めるものと思われ、優秀な人材の確保に向け、効率的、効果的な競争試験の手法の見直しを図っていく。	大越 星合 河島
③	労働安全・衛生管理	○	×	近年、心療内科を受診する職員が増加している。その大きな要因としては、業務の繁雑化、複雑化に伴う時間外勤務の増加があげられ、労働安全衛上で視点における適切な労務管理を図っていく。	松下 大越 星合 河島
①②③	職員研修事業	○	×	魅力ある地域づくりを進め、選ばれる自治体としてその価値を高めていくためには、組織を構成する個々の職員が必要とされる能力を主体的に高めることが求められる。そのためには多様で専門性の高い人材の育成が求められることから、研修体制の充実を図っていく。	松下 大越 星合 河島
③	給与・社会保険制度の管理事務	○	×	働き方改革が進み、休暇制度の活用や非正規職員の勤務形態が多様となるなか、給与や社会保険事務の煩雑化が進んでいる。定年延長の施行により、本年度以降、職員の任用形態が更に多様化するため、人事管理における適正かつ適切な事務処理を図っていく。	志賀 佐藤 丸山 村上

■今年度の重点事業(自部署の中で優先順位の高いもの)

項目(何を)	行動アクション(どのように)	目標期限と達成基準
重点事業① 定年延長制度の適正な運用	本年度以降、60歳に到達した職員が引き続き任用を希望する場合、定年延長と短時間再任用の二つの選択肢が生じる。各々の給与・手当、所定労働時間等、労務要件は大きく異なり、職員にとって60歳以後のライフ・ワークの分岐点ともなる。また、組織にとっても定年延長の希望率の状況如何によっては、新規採用職員数や各課の職員配置にも影響が生じることから、職員への制度に関する情報提供と適正な制度管理を行っていく。	<ul style="list-style-type: none"> ・4月～6月／課職員の制度運用に関する知識、理解の向上 ・7月／60歳到達職員に対する制度の説明 ・8月／60歳到達職員に対する第1回目の意向確認 ・11月／60歳到達職員に対する第2回目の意向確認 ・1月／60歳到達職員に対する最終の意向確認
重点事業① 労働安全・衛生管理	法定義務とされる定期健診、ストレスチェックの実施に加え、長時間労働の上限規制を遵守するための労務管理の徹底を図っていく。また、産業医や精神内科医による健康相談等の活用等を推進し、心身の健康管理の強化に努めるほか、職員が充実したワークライフバランスが図れるよう有給休暇等の取得の促進を図っていくとともに、労働安全衛生委員会の組織を効果的に活用し、労働環境整備の改善に努めていく。	<ul style="list-style-type: none"> ・4月／新採用職員健康診断 ・11月／ストレスチェックの実施 ・2月／職員定期健康診断 ・4～3月／職員健康相談・心の健康相談(例月) ・4～3月／労働安全衛生委員会開催 ・4～3月／時間外勤務の管理・検証(例月) ・4～3月／職員からの相談対応(随時)
重点事業③ 職員の採用	公務員志望率の低迷と、近隣自治体との人材獲得競争の熾烈化が影響し、当市の受験者数は減少傾向にある。安定的な行政サービスを提供するためには、優秀な人材の確保が求められ、より多くの受験者数の確保と人材選考における有効かつ効果的な試験手法を取り入れる必要がある。また、こうしたことから、時代のトレンドにあった競争試験の手法とより効率的、効果的な広報媒体の活用を図っていく。	<ul style="list-style-type: none"> ・5月／採用職種の決定 ・7月／採用情報(市HP・広報、その他) ・9月～10月／筆記・面接試験の実施 ・11月／採用内定者の決定 ※2期試験を実施する場合 ・11月／採用試験案内(市HP、市広報、ネット媒体) ・12月～1月／筆記・面接試験 ・2月／採用内定者の決定
重点事業④ 職員研修事業	職員研修においては、階層別、課題別、職能別等に大別し、職務遂行能力や政策形成能力、専門的知識の向上等、その目的に応じた効果的な研修機会を提供していく。主に階層別は常総地方広域市町村圏事務組合、課題別は茨城自治研修所が主催する研修を活用し、また、職能別については職員や所属長が希望する研修への積極的な派遣を行い、職員個々の能力開発と自己啓発意欲の向上を図っていく。	<ul style="list-style-type: none"> ・4月～2月／階層別・特別研修(庁外)の受講者指定及び派遣 ・4月～2月／専門研修の受講者募集・選考・派遣 ・通年／希望研修の申込み受付 ・4月～3月／委託研修等の実施

■業務プロセスの改善(一課一改善以上の取組み)

項目(何を)	行動アクション(どのように)	目標期限と達成基準
事務・情報の共有化	令和5年度は給与係の業務に幅広く関わっていた職員の異動により、係内の業務分担を見直し、今後の職員異動に対応できる業務体制の構築に努める。また、係の壁を作らず、課員同士が協力し合い、特定の職員に時間外勤務が偏ることのないよう、事務、情報の共有化を更に図っていく。	期限/令和6年3月 年間を通して業務量が多い中、課全体での情報共有と協力体制の構築を図り、時間外勤務の平準化と縮減を進め、計画的な有給休暇を取得しやすい職務環境の整備に努めていく。

■職員の育成及び職場活性化の取組み

項目(何を)	行動アクション(どのように)	目標期限と達成基準
OJTの促進	給与業務の経験年数が2年以内の職員のみとなり、当面、試行錯誤しながらの事務執行となるが、係の垣根を超えての協力体制を図り、課員が互いに学び合いながら個々の知識力を高めていく。	期限/令和6年3月 目標期限を定めず、年間を通して互いに学び教え合い、係内、課内の組織力を高めていく。

■ニーズの把握と成果の検証、評価を把握する取組み

項目(何を)	行動アクション(どのように)	目標期限と達成基準
業務負担の軽減に向けた事務の効率化	任用形態の多様化、休暇・休業制度の拡大、退職者等の増加等に伴い、業務は繁雑する一方であり、システム等の活用や無用な業務を削減しながら、課員の業務負担を軽減していく。	期限:令和6年3月/通年 ●係内ミーティングによる業務課題の抽出 ●課内ミーティングにおける業務課題の共有 ・係内、係間における改善策の検討

令和5年度 組織マネジメントシート

部名: 総務部 課名: 情報管理課

■組織目標(今年度組織が目指す姿)

- ・第五次取手市情報化計画を推進する。
- ・自治体DX推進計画における「自治体に取り組むべき事項」に取り組む。
- ・基幹系、LGWAN接続系、インターネット接続系の各ネットワークの保守管理を行い、市の各種業務を円滑に進める。
- ・文書の適正な維持管理を図るとともに、情報公開及び個人情報保護制度の適切な運用を図り、公正で開かれた市政を推進する。
- ・公文書や電磁的記録など情報資産のセキュリティを確保する。

■組織使命(行政組織の存在意義、本来果たすべき役割)

- ・質の高いサービスを市民に提供するため、デジタル技術を活用して業務担当課を支援する。
- ・市民への説明責任を果たすため、「文書は市と市民全体の共有財産」という高い意識を持ち、適正に文書を管理する。
- ・情報公開条例による市民の知る権利を保障し、及び個人情報の保護に関する法律による個人情報の適正な取扱いにより個人の権利利益を保護するため、条例及び法律の規定に則って制度運営に当たり、適正に対応する。
- ・情報資産の適正な管理により、情報流出・漏えいを防ぎ、市民が信頼できる組織づくりに貢献する。

■組織目標と計画等との関連(位置づけと意味づけ)

①総合計画 基本構想	・ 自主・自律, 未来をひらくまちづくり
②とりで未来創造 プラン2020	・ 行政運営の効率化
③個別計画	・ 第五次取手市情報化計画

■組織が果たす役割(事業・事務ごとに自組織が担っている役割の全体像)

計画 関連No.	事務事業名称	裁量 有無	協働 有無	組織の役割	担当
①②	ファイリングシステム維持管理事業	○	×	文書の適切な維持管理を図るとともに、文書の発生から廃棄までのサイクルをファイリングシステムにより一連で管理し、事務の効率化と情報公開等の迅速化を図る。	海老原 関屋
①②	情報公開及び個人情報保護審査会運営事業	○	×	市民の権利利益の救済手続を定め、情報公開条例及び個人情報の保護に関する法律を適正に運用することにより、市民との信頼関係が確保されるとともに、公正な市政の運営を図る。	海老原 関屋
①②	情報公開及び個人情報保護審議会運営事業	○	×	情報公開条例及び個人情報の保護に関する法律の適正かつ円滑な運営を推進し、市民の知る権利及び自己の個人情報をコントロールする権利の保障を図り、公正で民主的な市政の推進を図る。	海老原 関屋
①②③	基幹系電算情報処理業務運用管理事務	○	×	住民記録、税務、社会保障等の基幹系電算事務において電子化による作業の効率化を行い、システム活用による効率的なサービスの提供を図る。	松崎 下市
①②③	ネットワーク整備事業	○	×	電子申請・届出・情報閲覧等、インターネットを活用した行政サービス提供の推進を図りつつ、災害時等の非常時においても重要システムの業務継続、かつ早期復旧が可能となるネットワーク環境の整備を行う。 また、庁内においては、職員が情報を伝達・共有及び各種システムを利用するため庁内LANを維持・管理・改善を進め、事務の効率化を図るとともに、セキュリティ意識を含めた職員の情報リテラシー向上に努める。	松崎・下市 大津・江原 油原・北林
②③	社会保障・税番号制度連絡調整事務	×	×	番号制度に対応するための総合的な進捗管理及び連絡調整を行う。関連システムの改修、特定個人情報保護評価、特定個人情報の適正管理のための安全管理措置の事務を総括する。	松崎・下市 大津・江原 油原・北林
①②③	情報セキュリティレベルアップ事業	○	×	公文書や電磁的記録等、情報資産における個人情報をはじめとした各種機密情報の取扱いについて、職員のセキュリティに関する知識及び意識向上のため、集合研修やeラーニング等、啓発及び研修等を継続して実施する。また、情報セキュリティポリシーの厳格な運用とともに研修等を通じて周知し、情報セキュリティ対策を組織内に浸透させる。	海老原 松崎・下市 関屋・大津 江原・油原 北林
①②③	自治体DX推進事業	○	×	総務省が示した「自治体DX推進計画」に記載される「自治体の情報システムの標準化・共通化」ほか、地方自治体が取り組むべき事項の実現に向けてデジタル技術やデータを活用し、市民の利便性の向上及び業務の効率化を図る。	松崎・下市 大津・江原 油原・北林

■今年度の重点事業(自部署の中で優先順位の高いもの)

項目(何を)	行動アクション(どのように)	目標期限と達成基準
重点事業① 窓口手数料決済キャッシュレス化推進事業	市民課等の諸証明書の発行手数料について、自動釣銭機と各種キャッシュレス決済に対応した端末及びそれに連動したPOSレジを導入することにより、各種キャッシュレス決済への対応を進め、住民の利便性向上を図るとともに、非接触型社会の実現を目指していく。さらに、現金取扱い時の誤りを減らすなど事務の効率化と正確さにも資する。	<ul style="list-style-type: none"> ・4月…補助金交付申請・決定 ・6月…令和5年6月補正予算計上 ・7月…見積合わせ・契約 ・7月…第1回情報化推進委員会経過報告 ・7～9月…LAN配線等準備 ・10月…機器納入・設置 ・11月…運用開始(広報11/1号掲載)
重点事業② 公文書電子決裁システム導入事業	電子決裁システムの導入により、起案者及び決裁者の双方における決裁手続の効率化を図る。さらに、公文書は市と市民全体の共有財産であることを意識し、アクセス制御等のセキュリティ対策を講じた上で電子決裁記録と電子ファイルを市が管理するサーバ上で適切に保管・管理していく。	<ul style="list-style-type: none"> ・4月…システム業務委託契約 ・5月…スキャナ機器等入札・契約 ・5月～9月…導入打合せ ・7月…第1回情報化推進委員会経過報告 ・10月～12月…スキャナ機器納入・設置 ・11月…説明会 ・1月…運用開始

■業務プロセスの改善(一課一改善以上の取組み)

項目(何を)	行動アクション(どのように)	目標期限と達成基準
業務の本質を理解しつつ、常により効果的・効率的な方策を見出していく	各業務を形式だけではなく論理的に理解することに留意し、小さな改善を積み上げる。改善点が見つかったら、スピーディーに着手する。	<p>[通年]</p> <p>業務改善件数(目標5件以上)</p>

■職員の育成及び職場活性化の取組み

項目(何を)	行動アクション(どのように)	目標期限と達成基準
業務情報の共有化と質向上	業務について常に課全体で共有し、互いに補完しながらレベルアップを図る。また、課内の打合せ・討議・対話を実施して、係の課題や事業の進捗情報の共有を図る。	最低月1回の課内打合せ・討議・対話

■ニーズの把握と成果の検証、評価を把握する取組み

項目(何を)	行動アクション(どのように)	目標期限と達成基準
<ul style="list-style-type: none"> ・業務担当課の課題の把握 ・ファイリングシステムによる公文書の適正管理 	<ul style="list-style-type: none"> ・各課の状況やデジタル化に関する情報を積極的に収集し理解に努める。 ・前年度の実地指導での問題点を新年度の改善目標とする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務内容やデジタル技術の動向を的確に捉えたシステムの導入・改善の提案を行う(通年) ・改善目標に則った実地指導の実施と改善(令和6年3月)

令和5年度 組織マネジメントシート

部名: 総務部 課名: 市民協働課

■組織目標(今年度組織が目指す姿)

市民協働事業の推進、地域課題解決力を備えた地域力の向上、男女共同参画事業の推進を通して幸福感が実感できる地域社会の実現を目指す。
市民とともに活力のあるまちづくりを進め、市の魅力を向上させるため、市民からの建設的な意見や提言等を的確に把握し、行政運営に活かしていく。
人権意識を育み、市民一人一人が尊重される社会づくりを推進するため、人権教室の開催や啓発事業を実施する。

■組織使命(行政組織の存在意義、本来果たすべき役割)

- ◆多様な主体（市民、自治組織、NPO法人、市民活動団体、教育機関、事業者、行政等）がそれぞれの得意分野を活かしつつ能力を発揮し、連携して取り組むことを目指して、協働によるまちづくり体制の構築を図る。
- ◆男女共同参画の視点により、市民誰もが自分事としての問題と捉え、全ての人がお互いの人権を尊重し、その個性と能力を十分に発揮できる男女共同参画社会の実現を目指す。
- ◆人権尊重の理念に対する正しい理解と認識を深め、地域社会の中で豊かな人間関係を築くため、人権教育と啓発に努める。

■組織目標と計画等との関連(位置づけと意味づけ)

①総合計画 基本構想	自主・自律、未来をひらくまちづくり
②とりで未来創造 プラン2020	<ul style="list-style-type: none">・地域コミュニティ活動の推進・市民活動支援と協働の推進・公平で平和な社会づくりの推進・行政運営の効率化
③個別計画	<ul style="list-style-type: none">・取手市市民協働基本方針・第四次取手市男女共同参画計画（令和4年度～令和8年度）

■組織が果たす役割(事業・事務ごとに自組織が担っている役割の全体像)

計画 関連No.	事務事業名称	裁量 有無	協働 有無	組織の役割	担当
①②	市民憲章推進事業	○	○	・市民憲章を広く市民に普及するため、市民憲章に関わる事業を展開する。	竹屋
①②	市政協力員活動支援事業	○	○	・市と地域の連携を密にするため市政協力員を委嘱し、市政協力員の研修会や意見交換会を企画するなどして、地域コミュニティの活性化を図る。 ・様々な地域の組織が連携し、地域の課題解決に取り組む、地域支え合いづくり推進協議会の重要な役割を担う市政協力員の意識改革のための先進地事例等について、研修会を行う。	松丸 西原
①②	地区振興事業	○	○	・各自治会の活動経費や集会所備品等を助成することで地域のコミュニティ活動を側面から支援する。 ・認可地縁制度の運用及び相談を行う。 ・地域支え合いづくり推進協議会との連携及び支援。 ・地域の課題解決のため、関連部署と連携を図り、協議し問題解決に取り組む。	松丸 西原
①②	地域ポータルサイト運営事業	○	○	・市が情報集約・発信の基点となることで、行政と市民、市民活動団体間のネットワークを構築する。 ・利用団体への定期的な操作研修を行う。また、利便性の向上を目的に小規模なカスタマイズを継続する。	松丸 金敷
①②	市民活動支援センター運営事業	○	○	・市民活動団体の交流の場として支援センターを管理運営し、市民活動の拠点として提供する。 ・市民活動団体の運営及び活動に関する支援やアドバイス、相談を行う。	金敷
①②	地域集会所建設等補助事業	○	×	・地域のコミュニティ活動の拠点として集会所施設を整備する際に、建設費や修繕費の一部助成をする。	西原
①②	市民活動支援講座事業	○	○	・市民活動団体や市民を対象に、講演会・講座を開催し、地域づくりの担い手の育成を図るとともに、地域づくり参画の促進を図る。 ・社会福祉協議会と連携し、市民活動・ボランティア体験マッチングプログラムを実施し、担い手の育成・地域づくり参画の促進を図る。	金敷
①②	公募補助金制度運営事業	○	○	・協働によるまちづくりを活性化させるため、公募型の補助制度を運用して、市民の自発的な公益活動を支援する。	松丸
①②	多様な主体との協働推進事業	○	○	・市民協働基本方針により、市民協働推進員との連携を図り、庁内の推進体制の促進を図る。 ・推進員向けの研修会を開催し、意識啓発を図る。 ・公共施設の里親制度の運用管理を行い、協働による施設の維持管理を推進する。	松丸 西原
①②③	特定非営利活動法人(NPO法人)の所轄庁事業	○	○	・県まちづくり特例市による所轄庁として、NPO法人の認証、監督、指導、アドバイスを行う。	松丸

①②③	男女共同参画計画推進事業	○	○	・男女共同参画推進条例に規定されている基本理念を具体化し、社会経済状況の変化から生じた新たな課題に的確に対応するための事業を行う。 ・男性の意識改革をテーマとした事業を庁内の関係各課と連携し推進する。	竹屋
①②③	男女共同参画審議会運営事務	○	○	・男女共同参画の推進に関する、基本的及び総合的な施策及び重要事項について、調査・審議・建議する。	竹屋
①②③	男女共同参画情報紙発行事業	○	○	・情報紙「風」を年2回発行し、地域の人たちの男女共同参画社会に向けた取り組みを紹介し意識の啓発を図る。	竹屋
①②③	男女共同参画地域推進委託事業	○	○	・男女共同参画推進への熱意をもち、様々な分野で活躍する市民で構成する実行委員会を設置し、男女共同参画の意識づくりにむけた啓発事業を委託する。	竹屋
①②	市政への提言事業	○	×	・市民からの意見や提案を行政に反映させる。	安田 野村 南
①②	人権啓発事業	○	○	・人権擁護委員と連携し、人権教室や街頭活動及び定期的な人権相談の実施により、人権侵害等の相談に対応するとともに、人権意識の向上を図る。	安田 野村 南
①②	総合案内事業	○	×	・市役所来庁者の用務先を速やかに案内し、市民・行政サービスの向上を図る。	安田 野村 南
①②	各種相談・市民相談事業	○	○	・弁護士や専門家による定期的な各種相談会を実施する。また相談者の悩みや心配事を傾聴し、助言や関係機関への案内を行い、不安解消や問題解決への確な対応を行う。	安田 野村 南
①②	建築物紛争調停委員会に関する事務	×	×	・中高層建築物などが建築されることにより、近隣住民と建築主との紛争が生じないように、相互の立場を尊重し自主解決に向けて側面から協力する。	安田 野村 南
①②	市民意見公募(パブリックコメント)手続きに関する事務	○	×	・市の施策等の形成過程の透明性の向上と、市民に開かれた市政と市民参画の推進を図るため、制度PRの推進を図る。	安田 野村 南
①②	クローズアップとりで掲示	○	×	・掲示板を有効活用し、市の相談業務の案内等の情報発信を行う。	安田 野村 南

■今年度の重点事業(自部署の中で優先順位の高いもの)

項目(何を)	行動アクション(どのように)	目標期限と達成基準
<p>重点事業① 地域コミュニティ活動の推進事業</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・地域活動に取り組むリーダー等の育成、地域の特性に応じた課題解決に向け、様々な組織間の協働・連携の支援をする。地域住民の交流の促進、高齢者の見守り活動などの地域支え合いづくり協議会の事業展開への助言、参画に取り組む。 ・今後の自治会・町内会のあり方、運営方法等について調査・研究し、行政側の立場として支援する。 ・市ホームページ「電子回覧板」を市民への周知及び活用等していただけるようPRを行う ・市政協力員の市民への周知、意識改革及び資質向上のための研修会を行う。 ・地域の交流拠点となる各自治会の活動経費や集会施設の整備等の経費の一部を助成することで地域のコミュニティ活動を側面から支援する。 	<p>令和6年3月末日</p>
<p>重点事業② 男女共同参画推進事業</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・第四次取手市男女共同参画計画策定後の検証。 ・平成30年度から継続しているテーマ「男性の意識改革の重要性・男性の暮らし方・意識の改革を進める」について、男性に向けてのアプローチを各課と連携や調整を進める。 ・新任管理職向けのイクボスセミナー及び共働き世帯で未就学児を持つ男女職員向けのワークライフバランスセミナー、または女性管理職の育成のためのキャリア研修等を人事課と協働で開催する。 ・女と男ともに輝くとりでの集いの実行委員会の組織と運営をサポートする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・男女共同参画審議会の開催や、第四次取手市男女共同参画計画の推進やPRを行う。 ・引き続き「家事・育児シェアシート」をプレパパ教室、赤ちゃん訪問で配布(協力、保健センター)。 ・市職員研修 (令和6年3月末日まで) ・「女と男ともに輝くとりでの集い」(令和5年11月開催)
<p>重点事業③ 市民活動支援と協働の推進事業</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・市民、行政、企業が協働、連携し、地域コミュニティの活性化を図るための事業を展開する。 ・自治会・町内会等、地域課題解決や担い手育成を目的として講座を開催する。 ・市民協働推進員には、市の職員として、地域とかわかり協働して取り組む役割を担ってもらうための、意識啓発につながる研修会などを企画する。 ・高齢化や担い手不足のボランティア団体と、地域参加を始動する市民とマッチング(ボランティア体験マッチングプログラム)を行い、活動の活性化と新たな担い手をつなぐ機会をつくる。 ・市民活動団体の交流の場として支援センターを管理運営し、市民活動の拠点として提供し、支援やアドバイス・相談を行う。 ・公募型の補助制度を運用して、市民の自発的な公益活動を支援する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・令和6年3月末日 ・市民協働講座 令和5年11月頃 ・市民協働推進員研修会 令和5年12月頃 ・ボランティア体験マッチングプログラム 令和5年5月～6月 ボランティア参加者の募集 令和5年8月～10月 ボランティア体験 ・令和6年3月末日 ・取手市協働提案型公募補助金 令和5年7月～8月 募集 令和6年度事業実施

<p>重点事業④ 市政への提言事業</p>	<p>「市長への手紙」や市ホームページからの「市政への提言」を常時受け付けし、寄せられた意見やアイデアを把握する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・市民から寄せられた提言とその対応を四半期ごとにホームページに掲載。 4月末 令和5年1～3月 7月末 令和5年4～6月 10月末 令和5年7～9月 1月末 令和5年10～12月 ・市民ニーズを的確に把握し、市政運営に活かしていく。
<p>重点事業⑤ 人権啓発活動事業</p>	<p>成人向けとして自治会へ、子ども向けとして小学校の放課後子どもクラブ等での人権教室の開催及び、市内イベントや人権週間にあわせた人権キャンペーンなどの人権啓発活動により、人権問題に関する周知や意識高揚につなげるとともに、毎月開催している定期的な人権相談の他に、休日の相談会を実施する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 【人権教室の開催】 ・夏休み期間7月～8月 放課後子どもクラブ対象 ・通年 自治会等対象 【人権啓発、キャンペーン】 ・6月下旬 子どもの人権SOSミニレター ・8月 人権作文、人権ポスターコンクール ・10月 福祉まつり ・12月 市内スーパー・JR取手駅周辺 【休日人権相談会の開催】 ・7/2、2/4

■業務プロセスの改善(一課一改善以上の取組み)

項目(何を)	行動アクション(どのように)	目標期限と達成基準
<ul style="list-style-type: none"> ・市民協働事業を進めるために他課及び他組織との連携に取り組む ・業務課題の改善点について 	<ul style="list-style-type: none"> ・関係各課及び市民協働推進員と連絡調整及び意思の疎通を図り、協働による地域課題解決型事業を展開する。 ・事務の改善点、効率化につながるものについて着手していく。 	<p>通年</p>

■職員の育成及び職場活性化の取組み

項目(何を)	行動アクション(どのように)	目標期限と達成基準
<p>・情報の共有化と協力体制の構築</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・週初めに課内会議を実施し、事業の進捗状況・問題点・解決策を課内全員で共有する。 ・少人数の係の体制であり、一人で多くの業務を抱えている中で、係外の業務についても対応する等、協力体制を強化していく。 ・関連各課との情報共有をし、効率的な事務の執行を図る。 	<p>通年</p>

■ニーズの把握と成果の検証、評価を把握する取組み

項目(何を)	行動アクション(どのように)	目標期限と達成基準
<ul style="list-style-type: none"> ・事業実施後のアンケートの実施による評価検証 ・他組織及び他課との連携の取り組み 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業参加者からのアンケートの実施による評価及び次回に向けての検証。 ・関係各課に配置する市民協働推進員との連携及び事業の推進、地域の様々な団体と連携を図る。 	<p>事業実施ごと</p>

令和5年度 組織マネジメントシート

部名: 総務部 課名: 市民課

■組織目標(今年度組織が目指す姿)

市民が利用しやすい「丁寧、待たせない、よりわかりやすく、安心して利用できる窓口」を目指し、限られたスペースと人材を有効かつ効率的に活用する。またマイナンバーカードの普及啓発を図るとともにコンビニ交付の利用促進を図り、市民の利便性の向上と業務の効率化を行い、更なる窓口業務の向上を推進する。

■組織使命(行政組織の存在意義、本来果たすべき役割)

窓口セクションは行政サービスの最前線であり、取手市行政全体の印象を左右する。行政事務の基礎となる住民記録の作成管理を行い、また出生から死亡に至るまでの戸籍の登録等の事務処理を行う。窓口を利用される市民の方に対し、迅速かつ丁寧な対応ができる窓口サービスの質の向上に努める。

■組織目標と計画等との関連(位置づけと意味づけ)

①総合計画 基本構想	自主・自立、未来をひらくまちづくり
②とりで未来創造 プラン2020	行政運営の効率化
③個別計画	

■組織が果たす役割(事業・事務ごとに自組織が担っている役割の全体像)

計画 関連No.	事務事業名称	裁量 有無	協働 有無	組織の役割	担当
①	戸籍・住民基本台帳事務	×	×	戸籍法・住民基本台帳法に基づき、適正・適切な台帳登録等を行い、正確かつ迅速な業務処理を行うことにより、生活の基盤となる権利、財産管理に寄与する。	蛸原・山中 毛塚・大野 染島・済賀 小沼・谷口
①	戸籍法・住民基本台帳法に基づく届出の受付・証明書等の交付事務	×	×	窓口における戸籍法・住民基本台帳法に基づく届出の受付及び証明書等の請求に対し、親切、丁寧かつ迅速な対応により、行政としての役割を果たす。	染島・永井 高田・高橋 榎根本
①	パスポート事務	×	×	旅券法に基づくパスポートの申請受付、また日曜日を含めた交付事務を行うことで、市民に対する利便性とサービスの向上を図る。	澁谷・染島
①	個人番号(マイナンバー)事務	×	×	マイナンバー法に基づくマイナンバーカードの申請の説明、交付及び更新を適正に行い、市民サービスの拡充を図る。	長塚・三浦
②	コンビニ諸証明交付事業	○	×	コンビニエンスストア等で庁舎等窓口の閉庁時間帯も含め、住民票の写し・印鑑登録証明書等の交付が可能になったことにより、市民生活の利便性の向上及び職員の窓口業務の効率・軽減化につなげる。	長塚・三浦

■今年度の重点事業(自部署の中で優先順位の高いもの)

項目(何を)	行動アクション(どのように)	目標期限と達成基準
重点事業① 個人番号(マイナンバー)カード申請・交付推進事業	平成28年1月からマイナンバーカードの申請及び交付事業を実施して、年々交付件数は増加しており、マイナンバーカードの利便性についての周知は進んでいる。 窓口業務の効率化、事務の軽減化を図るうえで、マイナンバーカードの普及促進は必須であり、今後も交付円滑化計画に基づき、スムーズな申請・交付手続きの向上を図る。	令和6年3月末 マイナンバーカードの利便性について、広報紙に年2回掲載するとともに通年ホームページ等で案内する。また、申請支援窓口をポイント申請期限まで継続して、普及率目標を85%にする。
重点事業② 窓口サービスの向上と利便性を目指す	利用者からの意見や要望、また苦情などに対して、課全体の課題として捉え、速やかにその原因を検証し、適切な改善策を図る。 また、担当職員が効果的な研修等に参加し、人材育成を図りながら課全体の業務の質と個々の業務遂行能力向上を図る。	通年 定期的な課内、係内でのミーティングの実施と住基・戸籍等の研修参加による職員のレベルアップ。また、他自治体の情報を収集し、窓口業務の向上につなげる。
重点事業③ コンビニ諸証明書交付事業	生活拠点の身近な場所にあるコンビニエンスストアにおいて、住民票の写しや印鑑証明書等の交付が受けられるほか、窓口よりも手数料が安価なため利用者にとっての利便性や有効性が高い。コンビニ交付をPRすることで、マイナンバーカードの普及啓発につなげる。	令和6年3月末 窓口、広報紙やホームページ等でコンビニ交付の有効性及び利便性を効果的にPRし、コンビニ交付の利用率を高める。

■業務プロセスの改善(一課一改善以上の取組み)

項目(何を)	行動アクション(どのように)	目標期限と達成基準
各係間の連携強化	月1回、会計年度職員を含めた係内ミーティング、また係長以上の課内ミーティングを実施し、課全体での情報の共有化を図り、係間の連携強化、協力体制の強化を進める。	通年 業務繁忙期等の係間の協力体制の強化

■職員の育成及び職場活性化の取組み

項目(何を)	行動アクション(どのように)	目標期限と達成基準
専門知識の習得と接遇マナーの向上	専門的な知識を得ることが重要になるため、積極的に研修会を受講し、職員の育成に努める。また窓口での接遇マナーのスキルアップを目指す。	令和6年3月末 研修機会の情報を収集し、適宜・適切な研修派遣を実施するほか、情報を共有化して、課内での人材育成習慣を高める。

■ニーズの把握と成果の検証、評価を把握する取組み

項目(何を)	行動アクション(どのように)	目標期限と達成基準
利用者からの意見・要望・苦情の把握	様々な意見・要望、時には苦情の声も寄せられる。その趣旨と要因を的確に分析し、迅速な改善策の検討と実施を図り、職員相互の情報共有やスキルアップに努める。	通年 意見・要望等をその場の処理だけに留めず、業務内容に疑義が生じたときは随時検証を行う。

令和5年度 組織マネジメントシート

部名: 総務部 課名: 取手支所

■組織目標(今年度組織が目指す姿)

取手支所・取手駅前窓口・戸頭窓口は、地域の身近な行政窓口として、利用者が求める多種多様なニーズについて、迅速・正確かつ親切丁寧な窓口サービスを提供する。また、手続きに係る知識の習熟を図るとともに、業務所管課との連携を強化し、利用者の利便性向上を目指す。

■組織使命(行政組織の存在意義、本来果たすべき役割)

来庁者の手続きの手間や負担を軽減し、迅速・正確かつ親切な業務を提供できるよう、効率的な窓口サービスを提供する。

■組織目標と計画等との関連(位置づけと意味づけ)

①総合計画 基本構想	自主・自律、未来をひらくまちづくり
②とりで未来創造 プラン2020	行政運営の効率化
③個別計画	

■組織が果たす役割(事業・事務ごとに自組織が担っている役割の全体像)

計画 関連No.	事務事業名称	裁量 有無	協働 有無	組織の役割	担当
①②	取手支所運営事務	×	×	戸籍・住民基本台帳・印鑑登録・各種証明書の交付と市税・手数料等の収納事務、福祉・国民健康保険・医療福祉等の事務取次。戸頭窓口は各種証明書の交付のほか運動施設の貸出し等。	染谷・田中 齋藤・星 岩田
①②	取手駅前窓口運営事務	×	×	各種証明書の交付と市税・手数料等の収納事務、福祉・国民健康保険・後期高齢者医療・医療福祉等の事務取次。図書の貸出し、返却。	根本 鴻巣・中澤

■今年度の重点事業(自部署の中で優先順位の高いもの)

項目(何を)	行動アクション(どのように)	目標期限と達成基準
重点事業① 親切丁寧な窓口対応及び利便性の高いサービスが提供できる体制作り	窓口業務には専門知識のほか、様々な問合せや要望に対応するため、業務所管課による研修会及び課内勉強会を実施し、幅広い知識の習得に努める。 窓口やホームページからの意見や要望を取り入れ、窓口業務改善と環境づくりに取り組む。 年間を通じて、窓口利用者の要件に合わせ、必要な専門知識を習得し、業務所管課と連携して手続きを迅速かつ正確に行う。	課内勉強会の実施…通年 業務所管課研修会の実施…5月 ・国保年金事務研修会 ・市民課窓口事務研修会 ・子育て支援事務研修会 ・課税事務研修会

■業務プロセスの改善(一課一改善以上の取組み)

項目(何を)	行動アクション(どのように)	目標期限と達成基準
業務所管課との連携強化	窓口利用者の対応にあたり、必要に応じて業務所管課との調整を行い、業務効率の向上を図る。	通年 業務所管課との連携強化による業務効率の向上

■職員の育成及び職場活性化の取組み

項目(何を)	行動アクション(どのように)	目標期限と達成基準
知識の習得によるスキルアップ	研修会や勉強会へ積極的参加し、知識の習得や情報の共有を図ることで、職員個人のスキルアップを図る。	通年 知識の習得による業務効率の向上

■ニーズの把握と成果の検証, 評価を把握する取組み

項目(何を)	行動アクション(どのように)	目標期限と達成基準
利用者の窓口に対する意見や要望の収集	利用者の意見や要望を集約するとともに、他自治体の先進事例情報を収集し、窓口の業務改善を検討する。	通年 利用者の意見や要望及び他自治体先進事例情報の収集により業務改善を行う。

令和5年度 組織マネジメントシート

部名: 総務部 課名: 藤代総合窓口課

■組織目標(今年度組織が目指す姿)

窓口でのワンストップサービスを通して、市民ニーズを把握し、関係課との連携により効果的な行政サービスの確立を目指し、将来都市像「ぬくもりとやすらぎに満ち、共に活力を育むまちとて」の実現に取り組む。

■組織使命(行政組織の存在意義、本来果たすべき役割)

市政に対する市民ニーズを把握し、効果的な行政サービスが確立できるよう、そのニーズを関係各課にフィードバックする。

■組織目標と計画等との関連(位置づけと意味づけ)

①総合計画 基本構想	・ 自主・自律、未来をひらくまちづくり
②とりで未来創造 プラン2020	・ 行政運営の効率化
③個別計画	

■組織が果たす役割(事業・事務ごとに自組織が担っている役割の全体像)

計画 関連No.	事務事業名称	裁量 有無	協働 有無	組織の役割	担当
①②	藤代総合窓口運営事務	○	×	市民生活に密接な市民課関係、国民健康保険、国民年金、介護保険、障害福祉、子育て支援、税金等に係る各種業務について総合的に対応し、市民の利便性の向上を図ると共に市民ニーズを把握する。	全員
②	藤代庁舎管理事務	○	×	来庁者に安全で利用しやすい快適な環境を提供するとともに、良好な執務環境で適切に事務を行うことができるように、設備管理、清掃業務、庁舎敷地内管理を行う。	染谷 菊田 鈴木

■今年度の重点事業(自部署の中で優先順位の高いもの)

項目(何を)	行動アクション(どのように)	目標期限と達成基準
重点事業① 適切な窓口サービスの提供と市民ニーズへの対応	窓口サービスの際には、それぞれの市民の属性にあったワンストップ対応を行い、市に対する要望等を引き出し、関係各課の政策立案の参考となる情報の収集に努める。	通年 担当課と連携し、情報提供を行っていく。
重点事業② 庁舎の適正な維持管理	気候非常事態宣言を受けて、庁舎内のLED照明化を実現していく。 引き続き、感染症拡大防止策を行い、施設の衛生環境の向上に努める。さらに、建設から30年経過した庁舎は、依然として施設全体において老朽化した箇所がみられるため、適切な維持管理を行っていく。	通年 安心して庁舎を利用できる環境を確保する。 LED照明化については令和5年度中に実施設計の業務委託を行う。

■業務プロセスの改善(一課一改善以上の取組み)

項目(何を)	行動アクション(どのように)	目標期限と達成基準
課内情報の共有化	係長以上の打合せを随時実施し、課内の業務の進捗状況や、個人の現状の情報を共有する。	月末に翌月の業務内容の確認やスケジュールについてグループ内ミーティングを実施し、情報を共有する。

■職員の育成及び職場活性化の取組み

項目(何を)	行動アクション(どのように)	目標期限と達成基準
専門知識の習得と情報の共有化	・各業務の勉強会に参加し、専門知識を深める。 ・窓口での事例を検証し、グループ内ミーティングを行い共通認識と情報の共有化を図る。	通年

■ニーズの把握と成果の検証、評価を把握する取組み

項目(何を)	行動アクション(どのように)	目標期限と達成基準
窓口での意見・要望の反映	市民からの意見・要望を分析し、業務や事務の改善につなげ、来庁者に利用しやすい快適な環境を提供する。	通年