

令和4年度 総務部の運営方針

総務部長

佐藤 雅巳

総務部の組織体制

総務課






地域支援課




基本方針

- 高い意欲と能力を持った職員の育成と組織力の強化
定員管理計画（令和3年度～令和7年度）に基づき、効率的な行政運営を目指し、計画的な職員採用により定員目標の達成と職員の年齢構成の平準化を図っていきます。
また、研修やOJTの実践により職員の能力・資質、接客能力の向上に努め、親しまれる市役所を目指します。
- 多文化共生の推進
多様性を尊重し、誰もが安心していきいき暮らせる多文化共生社会の推進を図ります。
- 地域公共交通網形成計画に基づいた公共交通サービスの提供
地域公共交通網形成計画に基づき、各公共交通機関が連携した利便性の高い公共交通網の形成に努め、わかりやすく利用しやすい公共交通サービスの提供を目指します。

重点的に取り組む施策・事業

1 定年引上げ制度への対応 (総務課)		8 働きがいも経済成長も	11 住み続けられるまちづくりを		
現状・課題	地方公務員の定年年齢を引き上げるための「地方公務員法の一部を改正する法律」が令和3年6月11日に公布されました。令和5年度から段階的に定年が引き上げられることとなるため、令和4年度中に定年引上げに係る制度の構築や対象者への情報提供を行う必要があります。	達成目標		令和4年9月末までに定年引上げ制度に係る例規改正を行います。	
取組内容	役職定年制を導入する範囲や60歳を超える職員の給与水準等、定年引上げに係る制度を構築し、例規の改正を行います。また、令和5年度中に60歳となる職員（定年引上げ初年度の対象者）に対し、制度の情報提供を行います。				
2 職員の接客力の向上 (総務課)		11 住み続けられるまちづくりを	17 パートナースhipで目標を達成しよう		
現状・課題	行政は最大のサービス業です。これまでも明るい挨拶や笑顔の接客に取り組んできましたが、さらなる接客力の向上を図り、サービス業並みのおもてなしを目指していく必要があります。	達成目標		人材育成に関する連携協定を締結する民間企業による接客研修を3回以上実施します。	
取組内容	気持ちの良い接客で評価の高い地元の民間企業と人材育成に関する連携協定を締結し、おもてなしのノウハウを学ぶことにより、職員の接客力の向上を図ります。				

3 多文化共生施策の推進 (地域支援課)										
現状・課題 取組内容	<p>市内にはおよそ3,600人、総人口の7.5%の外国人住民が生活しています。国籍別ではブラジルが最も多く、外国人住民の約60%を占めていますが、近年はベトナムやインドネシアなどアジア各国からの技能実習生も増加しており、多国籍化も進んでいます。このような状況を踏まえ、市では、令和元年度、外国人相談窓口の設置及び通訳員の増員、令和2年度には外国人相談窓口フェイスブックの開設、自動翻訳サービスの導入等により、相談対応及び翻訳体制の充実、多言語での情報発信に努めています。しかし、慣れない日本での生活に常に不安を抱える外国人は多く、今後も相談機能等の向上とともに、新型コロナ、災害時の緊急情報を加え、暮らしに必要な行政情報など、多くの情報発信を推進していく必要があります。</p>					達成目標	<p>①「外国人相談窓口フェイスブックページ」のフォロワー数を750人以上とします。 (令和4年2月末：642人)</p>			
	<p>「多様性を尊重し、誰もが安心していきいきと暮らせる多文化共生社会の実現」を目指し、外国人相談窓口を運用するとともに、外国人住民に対する多言語情報発信を強化します。また、外国人住民が菊川市での生活や行政手続きについて理解を深められるよう、各種制度やルールについて外国人の視点で説明する動画を作成します。</p>						<p>②令和5年1月末までに各種制度やルールについて外国人の視点で説明する生活オリエンテーション動画を作成します。</p>			

4 市内公共交通利用促進 (地域支援課)										
現状・課題 取組内容	<p>コミュニティバスの利用者数については、これまで市民が利用しやすいものとなるよう路線や時刻の見直し等を行い、少しずつ増加傾向にありましたが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、令和2年度から利用者数が減少しています。多くの方に利用していただき、利用者数が再び増加するよう、細かな地域要望等に対し速やかに検討を重ね、利便性を高めていくことが必要です。</p>					達成目標	<p>無料乗車体験会を5回以上実施し、50人以上の方にデマンド運行を体験していただきます。 (令和3年度実績値：4回、25人)</p>			
	<p>時刻表冊子の掲載情報の見直しやデマンド運行の無料乗車体験会の開催など利用者への情報提供を強化します。 また、積極的に利用者の意見収集に努め、継続して路線や時刻の見直しを行い、利便性向上を図ります。</p>									