

## 令和7年度自治基本条例に関する取組状況について

茅ヶ崎市自治基本条例の検証結果と講ずる措置では、条例を推進するための取組として、市政運営の基本原則の徹底を掲げています。

令和7年度の各課において、市政運営の基本原則（説明責任、情報共有及び市民参加）を踏まえた取組の実施状況について、取りまとめたものです。

なお、該当が無い場合は空欄となっています。

No.	所属	項目	回答
1	行政総務課	説明責任	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報公開請求や個人情報開示請求を受ける際、制度について、公開までの日数や手続等の丁寧な説明を行い、郵送による請求の際は、案内文を同封し、今後の流れを記載する等分かりやすい説明を行った。</li> <li>・国勢調査の調査員及び世帯からの問合せに対して、調査の意義や結果の活用事例等を伝えて調査への協力を要請した。</li> </ul>
		情報共有	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報公開請求の手続を要せずに、情報提供できる行政文書の例について、ホームページに分かりやすく掲載した。</li> <li>・市政情報コーナーに配架する資料の配架場所について掲示を充実させ、利用者の利便性向上に努めた。</li> <li>・「茅ヶ崎市の統計」について、人口に基づいた各数値をホームページに公表した。</li> </ul>
		市民参加	
		課題及び解決策	市民の関心が高い情報については、市が積極的に市民に対し情報提供をすることが必要である。そのため、情報公開請求を待つまでもなく、積極的な情報提供をすることができるよう、研修等による職員の意識啓発を行っていく。
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員が自治基本条例を遵守し、条例にのっとり取組ができるよう職員に対する研修等を行った。（第11条（職員の責務））</li> <li>・個人情報の保護に関する法律等に基づき、個人情報の漏えい、滅失及び毀損の防止を図る等個人情報を適正に管理した。（第15条（情報の管理等））</li> </ul>
2	職員課	説明責任	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員採用説明会の資料では、写真を加えてイメージしやすくした。</li> <li>・市民等の問合せに対して、丁寧かつ分かりやすい説明をした。</li> </ul>
		情報共有	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人事行政運営の状況、給与及び定員管理について、その状況等を公表した。</li> <li>・特別職員報酬等審議会の会議を公開した。</li> </ul>
		市民参加	特別職員報酬等審議会において公募委員が参加した。
		課題及び解決策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公表データについては、認知度が低いことが課題である。そのため職員採用をInstagramで公開し、周知の場を増やすとともに、更なる改善をしていく。</li> <li>・職員採用については、必要とする者に対して情報提供が行き届かないことが課題である。そのためLINE、Instagram、メール配信など重層的に周知の場を設けることとし、今後も更なる改善をしていく。</li> </ul>
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
3	文書法務課	説明責任	令和6年度の行政文書ファイル管理簿を公表した。
		情報共有	例規データベースに掲載される条例、規則等を速やかに更新することにより、常に最新情報を検索することができる措置を講じた。
		市民参加	
		課題及び解決策	昨年度よりは軽減されたものの、今年度も行政文書ファイル管理簿の調製に時間を要した。そのため手法の見直しを行う。
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
4	財政課	説明責任	予算編成における内部的指針である「予算編成方針」を対外的に公表した。
		情報共有	所管する事業に関する情報をホームページや広報紙等により情報発信を行った。（例：茅ヶ崎市財政状況の公表に関する条例に基づき、令和7年5月、同年11月に財政状況の公表を実施した。）
		市民参加	
		課題及び解決策	予算要求から査定までの事務において書面による提出が多岐にわたることが課題であった。そのため事業課の提出の事務負担の軽減や財政課等の情報共有化を図るため、ペーパーレス化に着手した。今後も、この手法を更にブラッシュアップし、予算編成の更なる効率化に努めていく。
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
5	資産経営課	説明責任	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口や電話等での市民等の問合せに対し、丁寧な説明を心掛けた。</li> <li>・書面による説明を行う際に、市民等にとって分かりやすい文面となるよう、工夫して作成した。</li> <li>・所管する事業に関する説明会を実施した。</li> </ul>
		情報共有	<ul style="list-style-type: none"> <li>・所管する事業に関する情報をホームページや広報紙により情報発信を行った。</li> <li>・所管する事業に関するパンフレット、資料等を作成した。</li> </ul>
		市民参加	パブリックコメントを実施した。
		課題及び解決策	前広場利活用事業において、昨年度は書面による申請や電話による問合せなどの事務量の多さが課題となっていたが、今年度より提出書類等の電子化を推進した結果、昨年度に比べて事務量が大幅に減少した。今後も引き続き電子化を推進し、更なる業務の効率化を図っていく。

		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	市民要望への対応として、市民から要望のあった箇所へ速やかに駐輪場案内看板を設置し、利用環境の整備を図った。（第22条（苦情等への対応））
6	契約検査課	説明責任	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公正性、公平性、競争性を確保した入札契約を執行した。</li> <li>・業務遂行に当たり、法令等を遵守するとともに、市民（事業者を含む。）からの入札に関する問合せに丁寧に答え、市民への説明責任及び情報提供を意識した。</li> <li>・入札の透明性の向上と公平性の確保を図る観点から入札結果を公表した。</li> <li>・随意契約案件について、透明性の向上を図るための取組として随意契約理由を公表した。</li> <li>・工事が適正に実施されるよう促すとともに、検査の透明性を図る観点から工事検査結果を公表した。</li> </ul>
		情報共有	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和4年度に全庁導入した「電子契約サービス」について、現在の運用に応じて適宜見直しを行いながら、ホームページにて公表した。また、発注者（市職員）側のサービスへの理解向上のために、利用ガイド等を更新した。</li> <li>・入札・契約制度等の改正内容について、ホームページにて公表し、受注者（市民等）への周知を図った。</li> </ul>
		市民参加	工事関連組合と意見交換会を実施し、制度改正の説明や組合からの要望書への回答を行った。
		課題及び解決策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期監査における契約事務に関する指摘事項が一定数発生していることが課題である。定期監査の指摘事項や庁内からの問合せを踏まえ、職員研修を実施し職員の知識・レベルの向上を図っていく。</li> <li>・問合せ受付ポット等を活用し、事例の蓄積を行い、課内職員の相談対応レベルの向上を図っていく。</li> </ul>
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
7	秘書課	説明責任	窓口や電話対応等での市民からの問合せに対し、相手の立場に立ち、丁寧かつ迅速に対応し、市民の疑問や不安解消に努めた。
		情報共有	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市長の動向について、ホームページやSNS等を活用し、積極的な情報発信を行った。</li> <li>・姉妹都市関連事業等について、広報媒体を通じて周知を図った。</li> </ul>
		市民参加	関係団体や来訪者との意見交換の機会を通じ、多様な立場の意見収集を行った。
		課題及び解決策	課題としては、情報発信が一方方向になりがちであり、市民の理解度や関心度の把握が十分ではない。解決策としては、SNSの反応分析等を活用し、市民の関心や理解度の把握を強化する。
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	市長の日々の動向や交際費の支出状況を公開し、透明性のある開かれた市政運営を行うとともに、自己の保有する資産等を定められた時期に公開することで、政治倫理の向上に努めている。（第10条（市長の責務））
8	総合政策課	説明責任	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口や電話対応において、相手の立場に立ち丁寧かつ適切な説明をするよう心掛けた。</li> <li>・「わたしの提案」の回答において、経緯や理由を含め、市民等に理解してもらえるような説明を心掛けた。</li> </ul>
		情報共有	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市の業務内容を市民等に公表するため、全庁で事務事業概要書を作成し、公表した。</li> <li>・旧茅ヶ崎ゴルフ場区域の利活用に関する情報をホームページ等で発信するとともに、資料集として取りまとめて公共施設に配架した。</li> <li>・政策会議の結果をホームページで公表した。</li> <li>・附属機関の概要、委員名簿等について、ホームページ及び市政情報コーナーで公表した。</li> </ul>
		市民参加	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市総合計画審議会の委員として市民を選任した。</li> <li>・パブリックコメントを実施した。</li> <li>・オープンハウスや市民意見交換会を実施した。</li> </ul>
		課題及び解決策	
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
9	行政改革推進課	説明責任	「茅ヶ崎市行政経営改善戦略（改訂版）」の策定に当たり、「実施計画2030」の策定と連携し、市民説明会、オープンハウス等を実施した。
		情報共有	指定管理者制度を導入している施設のモニタリング結果及び外郭団体の経営報告書を作成し、ホームページで公表した。
		市民参加	「受益者負担の考え方」や「茅ヶ崎市行政経営改善戦略（改訂版）」の策定に当たり、パブリックコメントを実施した。
		課題及び解決策	指定管理者制度を導入している施設のモニタリング結果及び外郭団体の経営報告書の記載事項において、所管課記載項目が多いため、作成及び取りまとめの作業に時間を要している。
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
10	広報シティプロモーション課	説明責任	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口や電話等での市民等の問合せに対し、丁寧な説明を心掛けた。</li> <li>・書面による説明を行う際に、市民等にとって分かりやすい文面となるよう、工夫して作成した。</li> </ul>
		情報共有	<ul style="list-style-type: none"> <li>・所管する事業に関する情報をホームページや広報紙、SNS等により情報発信を行った。</li> <li>・所管する事業に関するパンフレット、資料等を作成した。</li> </ul>
		市民参加	アンケートを実施した。

		<p>課題及び解決策</p> <p>自治会や団体からの書類提出はできるだけ電子を利用していただくよう記載しているため、その利用率は5割強に増えてきている。引き続き電子の利用促進に取り組んでいく。</p> <p>その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。</p>	
11	デジタル推進課	<p>説明責任</p> <p>マイナンバーカードと健康保険証の紐付け等について、電話等での市民等からの問合せに対し、丁寧な説明を心掛けた。</p> <p>情報共有</p> <p>e-kanagawa電子申請システムを利用した電子申請・届出の利用状況等やシステム標準化に伴う変更点等について、ホームページに掲載し、情報発信を行った。</p> <p>市民参加</p> <p>「茅ヶ崎市デジタル・トランスフォーメーション推進方針2030」の策定において、パブリックコメントを実施した。</p> <p>課題及び解決策</p> <p>・市民等が行う手続等については、デジタルの活用が苦手な市民もいるため、分かりやすい説明を行うよう努める。 ・庁内事務については、照会への対応時間が多いと考えられることから、ツール等を活用し、徹底的に効率化する。</p> <p>その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。</p>	
12	市民自治推進課	<p>説明責任</p> <p>・窓口や電話等での市民等の問合せに対し、丁寧な説明・対応を心掛けた。 ・文字のみではなく、図等を追加して、市民にとって分かりやすい周知を行った。</p> <p>情報共有</p> <p>・情報公開請求に対応した。 ・市民活動推進補助事業について、ホームページや広報紙、SNS、パネル展示等を通して事業についての情報発信を行った。</p> <p>市民参加</p> <p>・市民討議会を実施した。 ・政策提案書の提出があり、市の考えを回答した。 ・茅ヶ崎市市民活動推進委員会委員への市民の選任を行った。 ・パブリックコメントを実施した際、ホームページや広報紙、SNS等で情報発信を行った。</p> <p>課題及び解決策</p> <p>市民参加手続のDXを更に推進する。</p> <p>その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。</p>	
13	防災対策課	<p>説明責任</p> <p>窓口等でのハザードマップ等についての問合せに対し丁寧な説明を心掛けた。</p> <p>情報共有</p> <p>・津波災害警戒区域の指定に基づき、新しい津波ハザードマップを作成し、市内全戸に配布した。 ・情報公開請求に対応した。</p> <p>市民参加</p> <p>・パブリックコメントを実施した。 ・意見交換会や市民集会等で市民の意見を聴取した。 ・津波避難対象地域にて市民参加の津波避難訓練を実施した。</p> <p>課題及び解決策</p> <p>LINE、Instagram等SNSでの情報発信について知らない、利用していないという市民も多い。防災展等でこれらの情報発信について更なる周知を図っていく。また、SNSを利用しにくい市民（高齢者や障がい者）に対しては、神奈川データ放送、防災行政用無線電話等の活用について引き続き周知・啓発をしていく。</p> <p>その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。</p> <p>災害発生時の自助・共助・公助について、防災意識を高め協力し合えるように、自治会、自主防災組織と連携し防災について啓発を図った。（第6条（市民の責務））</p>	
14	安全対策課	<p>説明責任</p> <p>・窓口や電話等での市民等からの問合せに対しては、相手方が理解できる表現に心掛け、公平性を意識するよう努めた。 ・所管している情報を市民が取得しやすいようホームページに掲載した。 ・苦情等について職員間で共有を図り、職員誰でも対応できるようした。 ・県・警察等からの情報を提供する場合、専門用語を控え、具体例を挙げるなど分かりやすい表現に努めた。</p> <p>情報共有</p> <p>・防犯情報について、祝日を除き、月曜日から金曜日までメール配信を行った。 ・警察からの要望がある場合は、防災無線で防犯情報を発信した。（令和7年度実績は33回） ・交通安全や防犯に関するキャンペーン期間中は、SNS等により情報配信を行った。</p> <p>市民参加</p> <p>・自治会の意見交換会等で市民の意見を聴取した。 ・年2回開催の防犯ネットワーク会議において出席した防犯団体へアンケートを実施した。</p> <p>課題及び解決策</p> <p>その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。</p>	
		<p>説明責任</p> <p>・相談対応の際には、相手方が理解できる表現を心掛けた。 ・提案や要望について文書回答する場合、回答文書を簡潔かつ分かりやすい内容で作成するよう努めた。</p> <p>情報共有</p> <p>・相談窓口の開設状況や私の提案等の事業について、ホームページ、広報紙等を活用し周知を図った。 ・市内で消費者トラブルが多く発生した案件についての注意喚起をホームページや広報紙、LINE、メール配信等を利用し実施した。</p>	

15	市民相談課	市民参加	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「わたしの提案」を受け付けた。</li> <li>・広聴業務を行うに当たっては、市民の声に耳を傾け、市政への市民ニーズの把握に努めた。また、把握した市民ニーズについては、市政に反映させるべく、関係課と情報共有した。</li> </ul>
		課題及び解決策	担当課が受け付けた苦情を適切に市民相談課に報告する体制を構築することが課題である。解決策としては、例年同様、新採用職員を対象とした研修を実施するとともに、苦情等対応制度ハンドブックを改訂し、苦情等の位置付けを含む制度の周知啓発を行う。
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
16	市民課	説明責任	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口や電話等での市民等の問合せに対し、丁寧な説明を心掛けた。</li> <li>・証明書請求手続等について、ホームページを修正し認知しやすくした。</li> <li>・マイナンバーに関する電話による問合せに対し、問合せ専用のコールセンターを今年度も引き続き設置し、市民サービスの向上を図った。</li> </ul>
		情報共有	<ul style="list-style-type: none"> <li>・所管する事業に関する情報及び手続について、ホームページ、広報紙、チラシ、デジタルサイネージ、LINE等を活用し、広く市民に周知できるように努めた。</li> <li>・本庁及び出先機関の混雑緩和のため、マイナンバー関連事務について香川出張所及び小出支所が本庁と比較して空いている旨等をフロアマネージャーカウンターへの看板の設置、ホームページへの掲載等を通して積極的に情報提供を行った。</li> </ul>
		市民参加	
		課題及び解決策	
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
17	小出支所	説明責任	多岐にわたる問合せに対して、各課と連携し、正確な回答をすることに努めた。
		情報共有	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種事業に関する掲示物や配布物を滞りなく掲示・配架し、市民への周知に努めた。</li> <li>・支所や斎場の各種業務について、ホームページ等への追加・修正を行った。</li> </ul>
		市民参加	
		課題及び解決策	取扱業務以外の各課業務への質問が多岐にわたり、迅速かつ正確な情報を提供できない場合があった。 継続して支所担当で協力し、他課との連携をスムーズに行い、市民からの質問に適切な回答・案内が行えるようにする。
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
18	収納課	説明責任	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口、電話、メール等での市民等の問合せに対し、丁寧な説明を心掛けた。</li> <li>・書面による説明を行う際に、市民等にとって分かりやすい文面となるよう、工夫して作成した。</li> </ul>
		情報共有	所管する事業に関する情報をホームページ、SNS、デジタルサイネージ等により情報発信を行った。
		市民参加	
		課題及び解決策	滞納整理事務については、基礎となる知識の習得のみならず、実務の経験が非常に重要となるため、経験年数の浅い職員のスキルの向上を図り、組織としての標準化を進める必要がある。 経験年数の浅い職員と経験年数の豊富な職員とを意識的に組み合わせて業務を進めるなど、効果的なOJTによる人材育成になるよう工夫する。
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	ホームページの公金収納(市税・保険料等の納め方)に関する掲載について、市民により分かりやすく情報提供する方法等を公金収納に関する部局横断的なプロジェクトを活用し、検討している。(第11条(職員の責務))
19	市民税課	説明責任	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口や電話での問合せについて、個人情報に注意し、分かりやすく丁寧に課税内容や課税状況等を説明した。</li> <li>・ホームページや広報紙の記載内容等を分かりやすい文面になるよう工夫した。</li> <li>・事業での案内板は、大きな文字を使用し誰でも読みやすくなるよう工夫した。</li> </ul>
		情報共有	<ul style="list-style-type: none"> <li>・確定申告の事前予約制や「スマートフォンで確定申告教室」など税に関する情報をホームページ、広報紙等で周知を行った。</li> <li>・「おくやみハンドブック」に相続人代表者指定届の掲載をするなど、情報発信にも努めた。</li> </ul>
		市民参加	「スマートフォンで確定申告教室」では、次年度以降の事業に反映させ、より良い事業となるよう、教室終了後に受講者にアンケートを実施した。
		課題及び解決策	確定申告の事前予約では、多様な媒体を活用して情報発信をしたので、一定の効果はあったが、所得税と住民税申告のどちらを行うのか分からずに不要な予約をしているケースもあった。 全てを防ぐことは出来ないが、事前に問合せがあった場合は、丁寧な聞き取りを行うなど、本当に必要なものを本当に必要な市民が予約できるよう、その対応について工夫していく。
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
		説明責任	窓口や電話等で市民等へ説明する際は、丁寧かつ迅速に適切な説明をするよう心掛けた。
		情報共有	ホームページの掲載方法を見直し、分かりやすい表示に改めた。

20	資産税課	市民参加	「わたしの提案」において市民の意見や提案内容を「市の課題」として真摯に受けとめ、市政に関する貴重な意見・提案として誠実に対応した。
		課題及び解決策	課題としては、職員の人材育成についてである。 解決策としては、条例の意義を深く学び、常に市における自治の基本理念を心に据えて業務に当たり、「市民参加」の手法を選択し、実行できるよう心掛ける。
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	高度情報化への対応としてスマートフォンやパソコン等から申請し、自宅で証明書を受け取ることができる電子申請システム（クレジットカード決済）を実施した。（第11条（職員の責務））
21	産業観光課	説明責任	・窓口や電話等での市民等の問合せに対し、丁寧な説明を心掛けた。 ・書面による説明を行う際に、市民等にとって分かりやすい文面となるよう、工夫して作成した。
		情報共有	市民からの問合せが多い内容について、ホームページや窓口、SNSなどで積極的に情報提供した。
		市民参加	アンケートを実施した。
		課題及び解決策	情報共有について、LINE等については、配信日時が限定されているため、ベストのタイミングで発信できない場合がある。
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
22	農業水産課	説明責任	農地法、海岸法等の説明について、窓口で市民や事業者に対し、分かりやすい説明を心掛けた。
		情報共有	・アクセシビリティ向上のため、ホームページに掲載している全ての項目に対し、読み上げ対応ができるよう適宜更新した。 ・市政に関する情報を分かりやすくするため、ホームページの見直しを行った。 ・携帯電話やパソコン等へメールを使い、市からの様々な情報を発信する「生産者向け情報メール配信サービス」を活用した。 ・地域計画変更に伴い協議の結果や資料をホームページで公表した。 ・イベント開催情報や利用者を募集している市民農園情報などについて、ホームページに速やかに掲載し、周知した。
		市民参加	
		課題及び解決策	
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
23	拠点整備課	説明責任	窓口、電話、メールや書面での問合せ等に対し、丁寧な説明を心掛けた。
		情報共有	所管する事業に関する情報をホームページに掲載し、情報発信を行った。
		市民参加	所管する事業について、アンケート調査や意見交換会等を実施した。
		課題及び解決策	所管する事業について、周知不足との意見があるため、広く市民へ情報発信する方法を検討する。
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
24	文化推進課	説明責任	・窓口、電話、メール等での問合せに対し、丁寧かつ分かりやすい説明に努めた。 ・特定歴史公文書等利用制度の適正な運用をしている。
		情報共有	・講座やイベント等の案内をホームページや広報紙、SNS、メール等により情報発信した。 ・審議会の実施状況について、ホームページにおいて公表した。
		市民参加	・講座を会場及びオンラインによるハイブリッド形式で開催した。 ・講座やイベント等で参加者にアンケートを実施した。
		課題及び解決策	
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	・行政文書及び特定歴史公文書等の適正・適切な管理をしている。（第15条（情報の管理等））
25	スポーツ推進課	説明責任	・窓口や電話等での市民等の問合せについては、年齢など相手方の状況に応じて、説明方法を工夫した。 ・資料やチラシの文面、内容等については、長文とならないように心掛けるとともに、分かりやすいものとした。
		情報共有	・市主催事業、指定管理者主催事業などホームページや広報紙、SNS等により情報発信を積極的に行った。 ・取組のパンフレットを作成した。作成に当たっては、視覚的に市民が興味を引くようデザインにも配慮した。 ・情報公開請求に対応した。 ・審議会の会議を公開した。
		市民参加	・適宜、スポーツ団体などと意見交換を行いながら、事業を改善した。 ・イベントの実施効果を把握するため、アンケートを実施した。
		課題及び解決策	・DXを更に推進する。 ・資料の分量は削減する。
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	

26	多様性社会推進課	説明責任	業務を行う中で苦情等があった場合、職員として分かりやすい説明をするとともに、当該苦情等について職員間で情報共有を図った。
		情報共有	ホームページの公開情報を、ジェンダー平等や男女共同参画に関する事業、センターに関する事業、人権啓発事業、国際交流事業、平和啓発事業等の大きな項目で分類し、分かりやすい情報発信を行った。
		市民参加	・茅ヶ崎市ジェンダー平等推進計画協議会において市民意見を聴取した。 ・ジェンダー平等社会に関するアンケート調査を実施した。
		課題及び解決策	本課の個別計画である茅ヶ崎市ジェンダー平等推進計画には、庁内各課かで実施の事業に関連事務事業として紐付けており、それらの事業の実績の取りまとめ作業に時間を要することが課題である。 次回の照会の際に、DXを推進する中でより効率的に各課の取組状況を確認することができるよう方法を検討する。
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	パートナーシップ宣誓制度に係る自治体間連携に関する協定を2市1町と締結している。（藤沢市、寒川町）（第29条（国等との連携協力））
27	地域福祉課	説明責任	・窓口や電話等での市民等の問合せに対し、丁寧な説明を心掛けた。 ・特に丁寧な聞き取りや説明が必要な生活困窮者自立支援法に基づく各種制度や成年後見制度については、パンフレット等を用いて、相談者の状況に合わせた説明を心掛けた。
		情報共有	・所管する事業に関する情報や職員の活動内容等をホームページや広報紙、SNS等により情報発信を行った。 ・地域福祉推進委員会など所管する会議体の議事録等を公開した。
		市民参加	・「みんながつながる ちがさきの地域福祉プラン」の策定に当たり、パブリックコメントを実施した。 ・地域福祉推進委員会委員への市民の選任を行った。
		課題及び解決策	地域共生社会の実現に向け地域福祉の推進を図り、多様な主体との連携をしていくために、地域福祉の情報を市民に届けることが必要である。より効果的に当該情報が市民へ届けられるような方法を検討する。
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
28	保険年金課	説明責任	日頃より国民健康保険、国民年金、後期高齢者医療などの制度について、市民に分かりやすく説明するよう努めた。
		情報共有	・国民健康保険運営協議会の会議の開催予定、会議結果等について速やかに公表した。 ・令和6年度に引き続き、電子申請できる手続を増やした。 ・ショートメールサービスを利用して、必要な情報を直接的に発信し、手続の促進を図った。
		市民参加	国民健康保険運営協議会の委員に、公募による委員を選任することにより市民意見を聴取した。
		課題及び解決策	制度改正等に短い期間で対応しなければならないこともあるので、漏れがないように、効率的に変更作業を行う必要がある。
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
29	生活支援課	説明責任	・生活保護の相談において、相談者が理解できるよう丁寧な説明を心掛けた。
		情報共有	・給付金の実施や事業の進捗状況をホームページで公表した。 ・給付金の実施や申請方法、問合せ先等について、ホームページで情報提供した。
		市民参加	
		課題及び解決策	
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
30	障がい福祉課	説明責任	・窓口や電話等での市民等の問合せに対し、障がい特性に配慮しながら分かりやすく丁寧な説明を心掛けた。 ・個々の説明においても、それぞれの障がい特性に応じた説明方法（資料にルビを振る、手話通訳者を設置する、字幕アプリを活用する等）を用いて丁寧に対応した。
		情報共有	・情報公開請求に対応した。 ・所管する事業に関する情報をホームページや広報紙、SNS等により情報発信を行った。 ・所管する事業に関するパンフレット、資料等を作成した。 ・「ちがさき障がい者支援アプリ」により、障がい種別に応じて配信可能なブッシュ型のお知らせ発信を行った。 ・附属機関の会議を公開した。
		市民参加	・障がい者保健福祉計画の策定に当たり、当事者向けアンケートやヒアリングを実施したほか、市民向けアンケートを実施した。 ・「ちがさき障がい者支援アプリ」について、アプリの機能を活用した利用者アンケートを実施した。 ・「ちがさき障がい者支援アプリ」のトップページ画像とするための絵画を障がいのある市民から募集した。
		課題及び解決策	自立支援協議会の議事録公開までに時間がかかってしまった。
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	

		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
31	高齢福祉課	説明責任	・加齢等で耳の聞こえが悪くなっている高齢者の窓口や電話等での問合せに対し、はっきりと大きな声で説明するなど丁寧な説明を心掛けた。 ・書面による説明を行う際に、より分かりやすい内容となるよう、工夫して作成した。
		情報共有	・所管する事業に関する情報をホームページや広報紙等により情報発信を行った。 ・附属機関の会議を公開した。 ・kintoneを活用した調整や情報共有、ZOOMによるオンラインでの説明会等を実施した。
		市民参加	・アンケートを実施した。 ・地域の市民が委員として出席する会議体を開催し、地域での困り事やその解決方法の把握・共有を行った。
		課題及び解決策	
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
32	介護保険課	説明責任	・窓口で市民に対して、パンフレットを用いて丁寧に説明を行った。 ・加齢により耳の聞こえが悪い高齢者に対して、大きな声ではっきり説明し、必要に応じて筆談を行った。
		情報共有	・介護保険制度について、ホームページ及びパンフレットにより周知を図った。 ・介護人材確保事業のInstagramを開設し、情報発信を行った。
		市民参加	第10期高齢者福祉計画・介護保険事業計画に係るアンケートを実施した。
		課題及び解決策	介護保険制度は、3年に1回見直しがあり、一般市民にはやや分かりづらいため、引き続き、パンフレット等を分かりやすい内容に見直すとともに、丁寧な説明を行う。
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
33	子ども政策課	説明責任	窓口や電話等での市民等の問合せに対し、丁寧な説明を心掛けた。
		情報共有	・所管する事業に関する情報をホームページや広報紙、SNS等により情報発信を行った。 ・所管する事業に関する制度案内、募集案内、パンフレット、資料等を作成した。 ・Instagramにおいて、他課で行っている「こどもに関する情報」を集め、より多くの市民に周知できるよう努めた。 ・庁舎内のサイネージやコミュニケーションウォールを活用し、取組事項の共有を行った。
		市民参加	・市内のこども・若者から意見を聴取した。 ・利用者にアンケートを実施した。
		課題及び解決策	・電子申請の活用について、インターネットに不慣れな市民への情報提供の機会も確保する必要がある。 ・申請内容の確認等をす際、本人への確認のため電話やメールを用いるが、つながらない申請者も一定数いる現状を踏まえ、SMSを用いた連絡方法等その選択肢を増やすことを検討する。
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
34	こども育成相談課	説明責任	・窓口や電話等での市民等の問合せに対し、丁寧な説明を心掛けた。 ・書面による説明を行う際に、市民等にとって分かりやすい文面となるよう、工夫して作成した。
		情報共有	・所管する事業に関し、ホームページや広報紙、SNS等の発信により周知を行なった。 ・所管する事業に関するパンフレット、資料等を作成した。
		市民参加	アンケートを実施した。
		課題及び解決策	
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
35	保育課	説明責任	保育園の入園に関する相談や手続について、丁寧な説明を心掛けた。
		情報共有	保育園の入園手続などに関する冊子を作成し、配布やホームページでの公表を行った。
		市民参加	「公立保育園再編整備方針」についてパブリックコメントを実施した。
		課題及び解決策	
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
36	小和田保育園保育課	説明責任	・イベントの取組内容について、書面だけでなく懇談会等で説明をした。 ・保護者へのアンケートでの意見や質問については、書面での回答を行った。
		情報共有	・ドキュメンテーションを通して保育内容を分かりやすく伝えた。 ・昨年の課題を受けて、イベントについて取り組んできた過程が分かるよう、イベント前に期間を決めてドキュメンテーション掲示した。
		市民参加	
		課題及び解決策	

		<p>その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。</p>	
37	浜見平保育園保育課	説明責任	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新入児保護者には、重要事項説明書に記載されている重要事項について説明をした。</li> <li>・進級児保護者には、特に、重要な点や変更点について説明をした。</li> </ul>
		情報共有	子育て支援の情報を市民に向けてホームページ、SNS等で発信した。
		市民参加	
		課題及び解決策	
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
38	鶴が台保育園保育課	説明責任	懇談会で保育内容を伝えるドキュメンテーションを掲示しながら子ども達の姿を伝えた。
		情報共有	<ul style="list-style-type: none"> <li>・懇談会の内容を紙面でも配布した。</li> <li>・行事後のアンケートの結果を配布物で伝えた。</li> </ul>
		市民参加	
		課題及び解決策	
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
39	香川保育園保育課	説明責任	保育園の見学者、園庭開放利用者などへ新入園面接にて情報提供を行った。
		情報共有	園だよりやホームページ、SNSに写真、コメントを掲載し、分かりやすく保育の様子やイベント情報を伝えた。
		市民参加	
		課題及び解決策	
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
40	浜須賀保育園保育課	説明責任	<ul style="list-style-type: none"> <li>・写真付きのドキュメンテーションを毎日掲示した。</li> <li>・懇談会等で保育方針や保育内容を伝えた。</li> </ul>
		情報共有	ホームページやSNSで保育内容や子育て情報を伝えた。
		市民参加	
		課題及び解決策	
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
41	室田保育園保育課	説明責任	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保育園の活動状況について、写真付きのドキュメンテーションを毎日掲示することで報告した。</li> <li>・保護者には、資料を配布し懇談会で保育方針を説明した。</li> </ul>
		情報共有	地域子育て支援の内容を、ホームページやSNSで配信した。
		市民参加	
		課題及び解決策	
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
42	環境政策課	説明責任	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口や電話等での市民等の問合せに対し、丁寧な説明を心掛けた。</li> <li>・環境審議会の資料及び会議録について、市政情報コーナー及びホームページで公表した。</li> <li>・ホームページからの問合せやわたしの提案について、必要に応じて対応した。</li> </ul>
		情報共有	<ul style="list-style-type: none"> <li>・問合せが多い再生可能エネルギー導入に関する補助事業等について、神奈川県と連携し、ホームページや広報紙、ポスターの掲示等で積極的に情報提供した。</li> <li>・所管する事業について、進捗状況等を含めた取組状況や実施結果などを公表した。</li> <li>・所管する事業に関する情報をホームページや広報紙により情報発信を行った。</li> <li>・令和6年度の環境施策の実施状況等を「茅ヶ崎市環境基本計画年次報告書（令和7年度版）」にまとめ、ホームページ等で公表した。</li> <li>・所管する事業に関するハンドブックやパンフレット等の啓発資料を作成・公表した。</li> </ul>
		市民参加	<ul style="list-style-type: none"> <li>・パネル展等の啓発イベントを活用してアンケートを実施した。</li> <li>・「茅ヶ崎市環境基本計画中間見直し（素案）」のパブリックコメントを実施した。</li> </ul>
		課題及び解決策	
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
43	環境保全課	説明責任	公害や浄化槽、空地・空き家に対する窓口、電話での問合せに対し、丁寧な説明を心掛け
		情報共有	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページの掲載について、関連するものをまとめるなど分かりやすい情報発信を行った。</li> <li>・情報公開請求に対応した。</li> </ul>
		市民参加	
		課題及び解決策	分かりやすい情報共有を行うため、公表の仕方や内容などを引き続き検討する。

		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
44	資源循環課	説明責任	ごみの減量化・資源化を推進していくため、その必要性を出前講座などで説明した。
		情報共有	ごみの減量化・資源化を推進していくため、所管する事業に関する情報を記載した啓発紙を作成するなど情報共有を行った。
		市民参加	戸別収集実験事業について、説明会、意見交換会、アンケート調査等を実施し、市民からの意見を確認した。
		課題及び解決策	不適正排出が一定数確認されており、更なるごみの減量化・資源化を推進していくために市民に幅広くきめ細やかに情報発信していく必要がある。
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
45	環境事業センター	説明責任	・ごみ有料化や戸別収集実験事業の実施に伴い、ごみの分別・排出方法がより複雑になったため、市民等からの窓口や電話等での問合せに対しては、これまで以上に分かりやすく丁寧な説明となるよう心掛けた。 ・「ごみと資源物の分け方・出し方」の作成に当たっては、排出方法や適切な分別等について、市民等にとってより分かりやすい紙面となるよう努めた。
		情報共有	・ごみの収集運搬や処理について、安心・安全かつ適正に事業を実施するため、ホームページや広報紙、SNS等により情報発信を行った。 ・ごみ処理施設の維持管理状況や不法投棄の現状及び対策等について、ホームページに掲載するとともに、地元自治会との会議等において説明するなどした。
		市民参加	環境指導員の地区会議や自治会の会合などの場において、市民意見を聴取し、地域の課題等の把握に努めた。
		課題及び解決策	
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	不法投棄防止対策事業において、多発地域のコミュニティと協議を重ね、不法投棄をさげにくい環境づくりのための清掃活動の実施など連携した取組を継続して進めている。（第26条（協働））
46	都市計画課	説明責任	窓口や電話等で市民等から寄せられた都市計画等の問合せに対し、丁寧な説明を心掛けた。
		情報共有	・附属機関の会議を公開した。 ・都市計画決定や土地利用に関する情報などをホームページに掲載した。 ・都市計画等の制度に関する各種パンフレットを窓口へ配架した。
		市民参加	都市計画審議会の委員に市民を選任している。
		課題及び解決策	・都市計画の内容について市民や事業者十分に理解されないことがあるため、周知啓発を継続し、分かりやすい説明に努める。 ・公有地の拡大の推進に関する法律等の許可や届出の手続については、関係部署への協議や意見照会などその手続に時間を要することが課題であるため、その事務手続の円滑化を検討する。
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	市民により良いサービスを提供するために所管する事業について県と連携して事業を進めている。また、県内自治体で組織する会議で情報共有等もを行っている。（第29条（国等との連携協力））
47	都市政策課	説明責任	市民からの問合せに対し、丁寧な説明を心掛けた。（住まいの相談窓口、コミュニティバス、感震プレーカー等の説明）
		情報共有	・附属機関の会議を公開し、結果の概要及び会議録をホームページに公開した。（茅ヶ崎市住まいづくり推進委員会、ちがさき自転車プラン推進委員会、茅ヶ崎市空家等対策推進協議会、茅ヶ崎市地域公共交通会議、茅ヶ崎市バリアフリー基本構想推進協議会） ・所管する事業に関する情報をホームページや広報紙、SNS等により情報発信を行った。（住まいの終活セミナー、マンション管理計画認定制度、自動運転実証実験、感震プレーカーの補助制度等） ・所管する事業に関するパンフレットを作成して配布した。（感震プレーカーの補助制度等）
		市民参加	・附属機関の委員への市民の選任をしている。（茅ヶ崎市住まいづくり推進委員会、ちがさき自転車プラン推進委員会、茅ヶ崎市空家等対策推進協議会、茅ヶ崎市地域公共交通会議、茅ヶ崎市バリアフリー基本構想推進協議会） ・アンケート調査やワークショップ、オンラインプラットフォームにより市民意見を聴取した。（事前復興まちづくり指針（素案）の作成）
		課題及び解決策	
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
48	景観みどり課	説明責任	市民からの電話やメールでの問合せ等に対し、必要に応じて対面での説明や現地立会い等を行い、理解が深まるよう配慮した。
		情報共有	・SNSの活用による周知・啓発を定期的に行った。 ・情報公開請求に対応した。
		市民参加	市民から政策提案を受け、対応した。
		課題及び解決策	
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	

49	建築指導課	説明責任	・窓口や電話等での市民等の問合せに対し、丁寧な説明を心掛けた。 ・書面による説明を行う際に、市民等にとって分かりやすい文面となるよう、工夫して作成した。
		情報共有	・所管する事業に関する情報をホームページや広報紙、SNS等により情報発信を行った。 ・所管する事業に関するパンフレット、資料等を作成した。 ・SNS等による周知・啓発を実施した。 ・市民等からの問合せが多い内容について、ホームページや窓口などで積極的に情報を提供した。
		市民参加	わたしの提案について回答した。
		課題及び解決策	建築行政に係る情報は膨大なため、これらを効果的に整理保存することが課題である。 都市づくり地理情報システムを活用し、更なる情報の一元化を図る必要がある。
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
50	開発審査課	説明責任	市民や事業者からの相談や苦情に対して、説明責任を意識して対応した。
		情報共有	・情報公開請求に対応した。 ・「開発許可事務の手引」及び「茅ヶ崎市まちづくり条例の解説」を作成し、ホームページ上で公開して市政に関する情報提供を行っている。
		市民参加	
		課題及び解決策	
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
51	建設総務課	説明責任	・窓口や電話等での市民等の問合せに対し、丁寧な説明を心掛けた。 ・書面による説明を行う際に、市民等によってより分かりやすい文面となるよう、工夫して作成した。
		情報共有	・所管する事業に関する情報をホームページや広報紙等により情報発信を行った。 ・所管する事業に関するパンフレット、資料等を作成した。 ・情報公開請求に対応した。
		市民参加	わたしの提案で市民意見を聴取した。
		課題及び解決策	
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
52	道路管理課	説明責任	道路舗装の損傷復旧、道路反射鏡の設置や道路側溝のしゅんせつ等の要望等に対して、場所や現地の状況をできるだけ詳細に聞き取るとともに、必要に応じて現地立会いを行い、丁寧な説明を心掛けた。
		情報共有	・毎日実施している朝礼において、情報共有の必要な事項や受け付けた要望等を報告し、対応方針等の共有を行った。 ・ツインウェイ屋根改修工事に関するお知らせや降雪に伴う道路交通に関する情報をホームページや広報紙、SNS等により情報発信を行った。
		市民参加	自治会からの道路反射鏡の設置要望等について、現地調査を実施し、実現性等を考慮した上で可能な限り反映した。
		課題及び解決策	苦情、要望等の取りまとめにおいて、紙ベースで管理していたものを地理情報システムを活用した管理に移行し始めている。今後も継続して取り組むとともに効果等を検証していく。
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
53	道路建設課	説明責任	窓口で市民や事業者等に対応する際、「茅ヶ崎市道路整備プログラム」を用い、視覚的に分かりやすい説明を心掛けた。
		情報共有	「まっぶdeちがさき」に掲載している情報を更新し、市民が容易に情報を取得できるようサービス向上につなげた。
		市民参加	
		課題及び解決策	
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
54	公園緑地課	説明責任	窓口や電話、メールでの市民等の問合せに対し、必要に応じた丁寧な説明を心掛けた。
		情報共有	・所管する事業に関する情報をホームページや広報紙で情報発信を行なった。 ・指定管理者においては、それぞれの指定管理者のSNSでイベントに関する周知を行なった。
		市民参加	
		課題及び解決策	
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	市民から公園等に関する苦情等が発生した場合は、常に速やかに状況確認及び適切な措置を講じている。（第22条（苦情等への対応））
		説明責任	・市営住宅の入居希望者や入居者等からの問合せに対し、丁寧な説明を心掛けた。 ・市営住宅の「入居者募集のしおり」をより分かりやすく、見やすく改訂した。
		情報共有	市営住宅の入居者募集に関して、広報紙だけでなく、XやLINE、デジタルサイネージ、ポスターの掲示等多様な媒体を用いて周知を行った。
		市民参加	

55	建築課	課題及び解決策	市営住宅の入居希望者や現に入居している者は、高齢者が多く、市が様々な媒体を用いて情報共有を試みても、結局、電話や窓口にて対応することが多くなってしまふ。
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
56	下水道河川総務課	説明責任	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口での市民や事業者等の問合せに対し、分かりやすい説明を心掛けた。</li> <li>・企業会計で採用している複式簿記に基づき財務諸表を作成した。</li> <li>・令和6年度決算の公表について経営比較分析等を用いて説明した。</li> </ul>
		情報共有	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和6年度下水道概要を公表した。</li> <li>・令和6年度公共下水道事業会計の決算状況について公表した。</li> <li>・令和6年度経営比較分析表を公表した。</li> <li>・茅ヶ崎市観光案内所及び道の駅でマンホールカードを配布した。</li> <li>・こどもタウンニュースに記事を掲載した。</li> </ul>
		市民参加	
		課題及び解決策	
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	市民の利便性を高めるために下水道使用料の徴収を神奈川県企業庁に委託することで下水道使用料と水道使用料をまとめて支払うことができるようにしている。（第29条（国等との連携協力））
57	下水道河川建設課	説明責任	下水道工事の実施に当たり、地域住民に対して、工事の目的や交通規制等を説明する資料を作成し、事前に配布するとともに、ホームページ上においても公表した。
		情報共有	<ul style="list-style-type: none"> <li>・執行した入札結果等について公表した。</li> <li>・所管する事業についてホームページで周知を図った。特に、合併処理浄化槽設置整備事業補助金交付事業については、ホームページの内容を増補するとともに、SNSで周知したほか、小出支所に赴き来庁者に対して直接制度周知を行った。</li> </ul>
		市民参加	
		課題及び解決策	合併処理浄化槽設置整備事業補助金交付事業については、今後も継続的な制度周知が必要と思われるので、引き続き様々な形で周知を継続していく。
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
58	下水道河川管理課	説明責任	窓口や電話等での市民等の問合せに対し、丁寧な説明を心掛けた。
		情報共有	<ul style="list-style-type: none"> <li>・工事等施工時には、問合せ先を明記した周知文書を配布した。</li> <li>・水路占用料通知時は、その内容に関する丁寧な説明を実施した。</li> <li>・執行した入札結果等について公表した。</li> </ul>
		市民参加	
		課題及び解決策	
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
59	保健企画課	説明責任	直接、当課に関わる問合せは少ないが、各課かいの事業に係る問合せについては、適切な情報を伝えた後、関係課へ取次ぎを行った。
		情報共有	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保健所庁舎の建て替えについて、ホームページを更新し、進捗状況を公表している。</li> <li>・毎年、保健所案内のパンフレットを更新し、関係課かいに配布している。</li> </ul>
		市民参加	<ul style="list-style-type: none"> <li>・パブリックコメントを実施した。</li> <li>・地域の保健医療福祉職向けの研修会を実施した。</li> </ul>
		課題及び解決策	実施したパブリックコメントの素案が膨大な量であったため、概要版を作成し、広く市民の目に留まるよう工夫を行った。今後も市民の意識に残るような工夫を検討する。
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各職員が参加した研修について朝礼等で報告し、知識の共有を図った。（第11条（職員の責務））</li> <li>・神奈川県との協定に関する連絡調整を密に行い、相互の連携を強固なものとした。（第29条（国等との連携協力））</li> </ul>
60	地域保健課	説明責任	窓口や電話等での市民等の問合せに対し、丁寧な説明を心掛けた。
		情報共有	<ul style="list-style-type: none"> <li>・所管する事業に関する情報をホームページや広報紙、SNS等により情報発信を行った。</li> <li>・所管する事業に関するパンフレット、資料等を作成した。</li> <li>・情報公開請求に対応した。</li> </ul>
		市民参加	
		課題及び解決策	職員によって市民への説明の質に差があるため、今後は職員研修等を実施することにより、説明能力の向上や更なる事業認識の共有を図ることとする。
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
61	保健予防課	説明責任	電話や窓口対応、ホームページや市民への通知文の作成等に当たっては、専門用語や略語を用いず、丁寧で分かりやすい説明や作成を心掛けた。
		情報共有	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各事業について、ホームページや広報紙で内容を公表した。</li> <li>・事業内容に応じて、デジタルサイネージやSNS、メール配信、オンデマンド配信などを活用するほか、関係機関へのチラシ配布や市民ふれあいプラザでの展示による周知を行った。</li> </ul>
		市民参加	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自殺対策計画推進委員会への市民委員選任の準備を実施した。</li> <li>・若年性認知症に係る事業において、次年度以降の事業の方向性を検討するために参加市民へのヒアリングを実施した。</li> </ul>
		課題及び解決策	

		<p>その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。</p>	
62	衛生課	説明責任	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口や電話等での市民等の問合せに対し、丁寧な説明を心掛けた。</li> <li>・書面による説明を行う際に、市民等にとって分かりやすい文面となるよう、工夫して作成した。</li> </ul>
		情報共有	<ul style="list-style-type: none"> <li>・所管する事業に関する情報をホームページや広報紙、SNS、ロビーデジタルサイネージ等により情報発信を行った。</li> <li>・所管する事業に関するパンフレット、資料等を作成した。</li> <li>・行政文書の写し等の交付申出に対応した。</li> </ul>
		市民参加	食品衛生監視指導計画について意見募集を行った。
		課題及び解決策	
		<p>その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。</p>	
63	健康増進課	説明責任	市民や事業者等から、窓口、電話、メール等で事業について質問や意見等を受けた際は、分かりやすく丁寧な説明を心掛けた。
		情報共有	各種事業の情報について、広報紙やホームページ、LINE等の様々な媒体で市民への周知を行った。
		市民参加	アンケートを実施した。
		課題及び解決策	
		<p>その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。</p>	
64	病院総務課	説明責任	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自治基本条例を意識することはもちろん、医療機関として分かりやすい説明を心掛けた。</li> <li>・市民に対する説明責任や苦情等への対応を意識して業務に当たるよう心掛けた。</li> <li>・市立病院への問合せについて、来院及び電話等で問合せがあった際、「説明責任」や「情報共有」を念頭に、市民目線に立った丁寧な説明に努めた。</li> <li>・市民から必要に応じ、情報公開を求められた際、市民に対しての説明責任を意識し、業務に当たった。</li> <li>・事業者選定等の契約事務において、常に透明性が求められることを意識し事務に当たった。</li> </ul>
		情報共有	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市立病院を広く市民に周知するため、「市立病院通信」を作成し、広報紙の折り込みとして配布を行った。</li> <li>・X、LINEなどを用いて、「職員採用試験情報」、「院内開催イベント」などの周知を行った。</li> </ul>
		市民参加	投票箱「あなたのお声を聞かせてください」を常設し、寄せられた意見、要望等に対する回答を公開した。
		課題及び解決策	
		<p>その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。</p>	
65	医事課	説明責任	来院及び電話等で問合せがあった際、相手方目線に立った丁寧な説明に努めた。
		情報共有	ポスター等の掲示物の作成に関して、来院者に分かりやすいよう工夫するとともに、目につく場所に掲示するよう心掛けた。
		市民参加	「あなたの声」等により意見や提案を聴取した。
		課題及び解決策	カスタマーハラスメントと意見、要望等の線引きが難しくなっており、カスタマーハラスメントが疑われる場合には、職員2名及び警察OBである職員等で対応することとしている。
		<p>その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。</p>	
66	病院経営企画課	説明責任	
		情報共有	<ul style="list-style-type: none"> <li>・所管する事業に関する情報をホームページや広報紙により情報発信を行った。</li> <li>・附属機関の会議を公開した。</li> </ul>
		市民参加	
		課題及び解決策	
		<p>その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。</p>	
67	消防総務課	説明責任	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口や電話等での市民等の問合せに対し、丁寧な説明を心掛けた。</li> <li>・書面による説明を行う際に、市民等にとって分かりやすい文面となるよう、工夫して作成した。</li> </ul>
		情報共有	所管する事業に関する情報をホームページや広報紙、SNS等により情報発信を行った。
		市民参加	
		課題及び解決策	
		<p>その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。</p>	

68	予防課	説明責任	・窓口において、必要な届出等を実際に提示しながら市民等に説明した。 ・電話において、市民からの情報を質問等により聞き出し、多くの情報を取り入れ、的確な対応をした。
		情報共有	・所管する事業に関する情報をホームページや広報紙、SNS等により情報発信を行った。 ・イベント等でパンフレットを配布した。 ・住宅防火訪問にて、パンフレットをポストに投函した。
		市民参加	イベント等でアンケートを実施した。
		課題及び解決策	窓口業務や問合せ業務に時間を要することが課題である。窓口業務に関しては、相手が求めているものが一目で理解できるよう一覧等を作成し、配布することが必要と考える。併せて、ホームページに記載されている内容の見直しを検討する。検討に当たっては、DXを意識して検討する。
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	火災予防運動等のイベントを通して市民へ情報発信し、アンケート等を通して市民からの意見も聴取した。（第25条（コミュニティ））
69	警防救命課	説明責任	窓口や電話等の問合せに対し、丁寧な説明を心掛けた。現地確認が必要な場合は、時間を掛けずに行うことを心掛けた。
		情報共有	・マイナ救急実施事業、消防団訓練、救助指導会、歳末火災特別警戒等に関する情報をホームページ、SNS等により情報発信を行った。 ・消防団に関するパンフレットを作成した。
		市民参加	・民有地に設置された防火水槽についてヒアリングを行った。 ・マイナ救急について説明会を行った。
		課題及び解決策	消防業務は、専門性があり市民の意見が反映されにくいことが課題である。訓練や計画策定時に市民が参加できるように検討する。
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	災害発生時に被害を最小限にとどめるため、神奈川県下消防相互応援協定を締結しており、協定に基づき応援出動等を行っている。（県内消防本部）（第29条（国等との連携協力））
70	指令情報課	説明責任	・窓口や電話等での市民の問合せに対し、丁寧な説明を心掛けた。 ・担当部署への適切な案内を行い、市民が「たらい回し」と感じることはないよう対応した。
		情報共有	・所管する事業に関する情報を、ホームページ、SNS、イベント開催時等を利用し情報発信を行った。 ・所管する事業に関するパンフレット等を作成した。
		市民参加	電話対応の中で寄せられた要望・意見などを業務改善に生かした。
		課題及び解決策	対応事例の振り返りを定期的に行い、業務改善につなげる。
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	「公正かつ誠実な職務遂行」、「知識の習得・能力の向上」及び「相互連携」は、通信指令業務の根幹をなす規定と言える。通信指令員としての専門的知識や技術の継続的な習得に努めている。（第11条（職員の責務））
71	消防指導課	説明責任	・窓口や電話等での市民等の問合せに対し、丁寧な説明を心掛けた。 ・書面による説明を行う際に、市民等にとって分かりやすい文面となるよう、工夫して作成した。
		情報共有	・所管する事業に関する情報をホームページや広報紙、SNS等により情報発信を行った。 ・所管する事業に関するパンフレット、資料等を作成した。 ・情報公開請求に対応した。
		市民参加	
		課題及び解決策	講習の受付業務について、時間を要すること及び平日の日中の時間帯でしか受付ができないことが課題である。より効率的にできる方法を、DXを推進することも含めた中で検討する。
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
72	本署（本署警備第一課）	説明責任	窓口や電話等での市民への問合せに対し、丁寧な説明を心掛けた。
		情報共有	・所管する事業に関する情報をホームページや広報紙、SNS等により情報発信を行った。 ・小・中学生を対象に、消防の仕事や役割について説明するとともに、消防資機材の取扱いを体験してもらい、消防の仕事について情報発信を行った。
		市民参加	
		課題及び解決策	
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
73	本署（本署警備第二課）	説明責任	窓口や電話等での市民等の問合せに対し、丁寧な説明を心掛けた。
		情報共有	・所管する事業に関する情報をホームページや広報紙、SNS等により情報発信を行った。 ・小・中学生を対象に、消防の仕事や役割について説明するとともに、消防資器材の取扱いを体験してもらい、消防の仕事について情報発信を行った。
		市民参加	
		課題及び解決策	
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
		説明責任	窓口や電話等での市民等の問合せに対し、丁寧な説明を心掛けた。

74	小和田警備第一課	情報共有	<ul style="list-style-type: none"> <li>・所管する事業に関する情報をホームページや広報紙、SNS等により情報発信を行った。</li> <li>・小・中学生を対象に、消防の仕事や役割について説明するとともに、消防資機材の取扱いを体験してもらい、消防の仕事について情報発信を行った。</li> </ul>
		市民参加	
		課題及び解決策	
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
75	小和田警備第二課	説明責任	窓口や電話等での市民への問合せに対し、丁寧な説明を心掛けた。
		情報共有	<ul style="list-style-type: none"> <li>・所管する事業に関する情報をホームページや広報紙、SNS等により情報発信を行った。</li> <li>・小・中学生を対象に、消防の仕事や役割について説明するとともに、消防資機材の取扱いを体験してもらい、消防の仕事について情報発信を行った。</li> </ul>
		市民参加	
		課題及び解決策	
その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。			
76	寒川警備第一課	説明責任	窓口や電話等での市民への問合せに対し、丁寧な説明を心掛けた。
		情報共有	<ul style="list-style-type: none"> <li>・所管する事業に関する情報をホームページや広報紙、SNS等により情報発信を行った。</li> <li>・小・中学生を対象に、消防の仕事や役割について説明するとともに、消防資機材の取扱いを体験してもらい、消防の仕事について情報発信を行った。</li> </ul>
		市民参加	
		課題及び解決策	
その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。			
77	寒川警備第二課	説明責任	窓口や電話等での市民からの問合せに対し、丁寧な説明を心掛けた。
		情報共有	<ul style="list-style-type: none"> <li>・所管する事業に関する情報をホームページや広報紙、SNS等により情報発信を行った。</li> <li>・小・中学生を対象に、消防の仕事や役割について説明するとともに、消防資機材の取扱いを体験してもらい、消防の仕事について情報発信を行った。</li> </ul>
		市民参加	
		課題及び解決策	
その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。			
78	会計課	説明責任	公金の納付窓口や電話等での市民等の問合せに対し、丁寧な説明を心掛けた。
		情報共有	所管する事業に関する情報をホームページや広報紙等により情報発信を行った。
		市民参加	
		課題及び解決策	公金収納（市税・保険料等の納め方）については、国等の方針により電子化が更に進んでいる。高齢者をはじめとする情報弱者が取り残されることのないよう、時代に即した周知・啓発に努めていく。
その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。			
79	議会事務局	説明責任	<ul style="list-style-type: none"> <li>・議長の動向や交際費について、ホームページ等で公表した。（第8条、第13条）</li> <li>・政務活動費の各党派の収支報告書及び証拠書類の写しについて、議会図書室及び市政情報コーナーに配架するとともに、ホームページで公表した。（第8条、第13条）</li> </ul>
		情報共有	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本会議や議案の審査等を行う各委員会の会議について、公開で行うとともに、ホームページでの中継及び録画配信を行った（第8条、第14条）</li> <li>・本会議、各委員会、全員協議会等の会議の会議録について、議会図書室への配架及びホームページへの掲載を行った。（第8条、第14条）</li> <li>・本会議の開催情報等の議会関連情報や実施するイベント等について、ホームページやFacebookで周知した。（第8条、第14条）</li> <li>・事前に周知した会議等について、実施した実績を当日の会議の様子を撮影した写真と合わせてFacebookで周知した。（第8条、第14条）</li> <li>・議会基本条例第8条に基づき、意見交換会を実施し、参加人数や概要等をホームページで公表した。（第8条、第9条）</li> <li>・意見交換会について、幅広い世代の市民が参加できるよう従来の手法に加え、参加者募集リール動画を作成した。</li> <li>・議会基本条例第8条に基づく議会報告について、YouTubeを活用し、議会の取組について周知した。（第8条、第9条、第14条）</li> </ul>
		市民参加	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アロハトーク（意見交換会）を実施した。</li> <li>・YouTubeチャンネルによる議会報告に合わせて議会の取組に対するアンケートを実施した。（第8条）</li> <li>・傍聴アンケートを実施した。（第8条、第9条、第16条）</li> </ul>

		<p>課題及び解決策</p> <p>（課題）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市議会のDXを推進し、オンラインを活用した会議や打合せ等を効率的かつスムーズに開催するために、議会全体でICTスキルを向上させる必要がある。</li> <li>・議会の取組や傍聴に対するアンケートについて、件数が伸びていない。</li> </ul> <p>（解決策）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ICTを活用した会議ツールの操作研修や情報共有する機会を増やし、互いに連携し、協力し合える環境を構築することで、議会全体のICTスキルの向上を図る。</li> <li>・様々な媒体を通じて市議会の取組に対する周知・啓発に努める。</li> </ul>	
		<p>その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。</p>	
80	選挙管理委員会事務局	説明責任	選挙人や立候補予定者などからの問合せに対して、状況を詳細に聞き取り、根拠法令等を調べ、必要に応じて関係機関（県選管）に確認を行うなど、正確な回答を行った。
		情報共有	選挙に関する情報をホームページや広報紙、SNS等により情報発信を行った。
		市民参加	
		課題及び解決策	
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
81	監査事務局	説明責任	監査の実施状況及び監査の結果等を速やかに公表した。
		情報共有	各監査の結果について、ホームページ、市政情報コーナー等で速やかに公開した。
		市民参加	
		課題及び解決策	
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	監査結果の報告公表は、ホームページで年度ごとに監査対象課かきを表示し、見やすさと分かりやすさに重点をおいて行っている。（第23条（監査））
82	農業委員会事務局	説明責任	農地に関する相談について、窓口や電話等での問合せに対して分かりやすい説明を心掛けた。
		情報共有	所管する事業に関する情報をホームページにより情報発信を行った。
		市民参加	
		課題及び解決策	
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
83	教育総務課	説明責任	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口や電話等での市民等の問合せに対し、丁寧な説明を心掛けた。</li> <li>・書面による説明を行う際に、市民等にとって分かりやすい文面となるよう、工夫して作成した。</li> </ul>
		情報共有	<ul style="list-style-type: none"> <li>・所管する事業に関する情報をホームページや広報紙、SNS等により情報発信を行った。</li> <li>・情報公開請求に対応した。</li> <li>・附属機関の会議を公開した。</li> </ul>
		市民参加	<ul style="list-style-type: none"> <li>・パブリックコメントを実施した。</li> <li>・アンケートを実施した。</li> <li>・審議会等の委員への市民の選任を行った。</li> </ul>
		課題及び解決策	
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
84	教育施設課	説明責任	小・中学校の近隣住民等から苦情を受けた場合、速やかに現地確認をして関係課と連携し、応急対応を含めて早期に対応した。
		情報共有	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公立学校施設整備費国庫負担事業の実施に際し、施設整備計画を作成し、公表した。</li> <li>・施設整備計画の目標の達成状況等について、評価を行い公表した。</li> </ul>
		市民参加	
		課題及び解決策	
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
85	学務課	説明責任	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口や電話等での市民等の問合せに対し、丁寧な説明を心掛けた。</li> <li>・書面による説明を行う際に、市民等にとって分かりやすい文面となるよう、工夫して作成した。</li> </ul>
		情報共有	<ul style="list-style-type: none"> <li>・所管する事業に関する情報をホームページや広報紙、SNS等により情報発信を行った。</li> <li>・所管する事業に関する資料等を作成した。</li> <li>・情報公開請求に対応した。</li> </ul>
		市民参加	
		課題及び解決策	児童生徒や保護者それぞれの情報収集手段を考慮し、適正な広報媒体を選択する必要がある。
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
		説明責任	学校、保護者等の相談に対し、丁寧な聞き取り、指導・アドバイスを心掛けた。
		情報共有	情報公開請求に対応した。

86	学校教育指導課	市民参加	国が実施する部活動改革等に関するパブリックコメントに協力した。
		課題及び解決策	学校、保護者等からの相談は、内容が重く、危急のものもあるため、指導主事同士の情報共有をしながら的確な解決等が図れるよう努めていく。
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
87	教育センター	説明責任	相談者の不安な気持ちが少しでも和らげられるよう努めた。
		情報共有	所管する事業に関する情報をホームページや広報紙等により情報発信を行った。
		市民参加	事業終了後、アンケートを実施した。
		課題及び解決策	講演事業について、様々な市民等に参加してもらえるような工夫が必要であり、講演テーマ、周知のタイミングや媒体について検討する。
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
88	社会教育課	説明責任	窓口や電話等での市民等の問合せ（主に建築工事等に伴う埋蔵文化財包蔵地の確認）に対し、丁寧な説明を心掛けた。
		情報共有	・講座や講演会の開催情報等をホームページやチラシのほか、SNS等を用いて広く周知活動を行った。 ・令和6年度社会教育事業のまとめを発行し、ホームページでも公表した。 ・情報公開請求に対応した。
		市民参加	下寺尾官衙遺跡群の国史跡指定10周年を記念してシンポジウムや学習会を開催した。
		課題及び解決策	文化財保護担当職員は、日中現場で作業をすることが多く、埋蔵文化財保護の専門的な知識が必要となる事務に関する問合せについて即時の対応ができないことが課題となっている。
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
89	博物館	説明責任	・窓口や電話付近にQ&Aを置き、統一的な対応をした。 ・基本的な情報をポータルサイトに掲載した。
		情報共有	博物館協議会や藤間家住宅主屋保存活用計画策定部会を開催し、会議録及び配布資料をホームページに公表した。
		市民参加	藤間家住宅主屋の保存活用計画策定において市民の意見を反映するため、市民討議会を開催した。
		課題及び解決策	博物館の活動テーマの一つ「市民ボランティアの育成と連携」は、「市民参加」に関わることである。まずはワークショップの準備へのボランティア協力など博物館運営に無理のない範囲での取組から始め、徐々に拡大していきたい。
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	・国・県の博物館協会等が主催する研修に積極的に参加し、博物館職員に必要な知識の習得及び能力の向上に努めている。（第11条（職員の責務）） ・博物館資料の電子データをデジタルアーカイブに保管・公開し、市民が常に利用可能な状態にしている。（第15条（情報の管理等）） ・企画展において他の地方公共団体等から資料を借用し、内容を充実させることで、市民にとってより良い社会教育の場を提供している。（第29条（国等との連携協力））
90	小和田公民館	説明責任	窓口や電話等での市民等の問合せに対し、やさしい日本語を用いて丁寧な説明を心掛けた。
		情報共有	公民館主催事業に関する情報をホームページや広報紙、チラシのほか、LINE配信等SNSも積極的に活用した情報発信を行った。
		市民参加	公民館事業に関するアンケートを実施した。
		課題及び解決策	世代により市民の情報取得方法が異なっているため多様なツールをニーズに合わせて用いる必要がある。SNSについては、事業終了後にアカウントの登録を促す等の登録者数そのものを増やす取組を行う。
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
91	鶴嶺公民館	説明責任	窓口や電話等での市民等の問合せに対し、ゆっくりとした口調で丁寧な説明を心掛けた。
		情報共有	公民館主催事業に関する情報をホームページや広報紙、LINE等を活用して情報発信を行った。
		市民参加	公民館主催事業に関するアンケートを実施した。
		課題及び解決策	主催事業等の情報発信について、年代によって情報の取得方法が異なるため、講座内容や受講する年代に合わせたツールの利用を検討する。
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
92	松林公民館	説明責任	・利用者説明会を通して、公民館が社会教育施設としてどのような活動を行う場所かについて説明した。 ・対面講座を開催した。社会教育活動を継続することにより、様々な講座を通して情報共有に努めた。
		情報共有	公民館主催事業については、ホームページ、広報紙、講座情報誌、チラシ、LINE等のSNS、メール配信サービスなどデジタル媒体と紙媒体両方で発信を行い、市民への情報提供に努めた。
		市民参加	開催講座においてアンケートを実施した。
		課題及び解決策	携帯電話やSNS等のデジタル機器に苦手意識を持つ高齢者がまだまだ多くいる。携帯電話等のデジタル機器の使い方を学べる講座を継続して開催する。

		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
93	南湖公民館	説明責任	窓口や電話等での市民からの問合せに対し、丁寧な説明を心掛けた。
		情報共有	公民館主催事業に関する情報をホームページや広報紙、SNS、自治会回覧等で発信した。
		市民参加	利用者懇談会の場で意見交換を行い、市民の意見を聴取・反映した公民館運営をした。
		課題及び解決策	公民館の利用者は長年活動している市民が多く、情報提供の内容や方法もある程度知っていることを前提としがちで、新しい利用者にとっては分かりづらいことがある。誰にとっても分かりやすい窓口での説明や資料の作成を心掛けていく。
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
94	香川公民館	説明責任	窓口や電話等での市民等の問合せに対し、高齢者にはゆっくり説明するなど、状況によって話し方を変えていく工夫をした。
		情報共有	ホームページや広報紙以外にも、LINEやInstagramなどSNSを駆使しながら幅広く情報発信を行った。
		市民参加	主催事業の開催後にアンケートを実施した。
		課題及び解決策	SNSを使えない、市がSNSを活用していることを知らないといった市民がまだに多くいる。スマートフォンの使い方講座の継続的な実施や主催事業の参加者等に市のSNSについて更なる周知を行っていく。
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
95	青少年課	説明責任	青少年に関する施策や事業内容について、市民や関係団体からの問合せに対し、丁寧な説明を心掛けた。
		情報共有	・青少年施策や各種事業の実施状況、募集案内等について、ホームページや広報紙、SNS等を活用して情報発信を行った。 ・青少年育成団体や放課後の居場所を紹介するチラシを作成し、新入学児童保護者説明会において配布した。
		市民参加	事業参加者に対してアンケートを実施した。
		課題及び解決策	・市のホームページを用いた情報配信は、市民が自らサイトに訪問し、閲覧してもらう必要があるため、確実に目に留まるよう更なる工夫をしていく。 ・今後も、電子媒体のみならず関係団体等へのチラシの配布など幅広い広報に努める。
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
96	青少年会館	説明責任	・窓口や電話等での市民等の問合せに対し、丁寧な説明を心掛けた。 ・書面による説明を行う際に、市民等にとって分かりやすい文面となるよう、工夫して作成した。
		情報共有	・所管する事業に関する情報をホームページや広報紙、SNS等により情報発信を行った。 ・所管する事業に関するパンフレット、資料等を作成した。
		市民参加	事業参加者に対してアンケートを実施した。
		課題及び解決策	課題：経験年数の浅い職員は、窓口や電話等での市民からの問合せに対し回答までに時間が掛かってしまった。 解決策：経験年数が長い職員が指導に回るなどOJT体制を整え、より丁寧な説明ができる体制を整える。
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	
97	図書館	説明責任	・窓口、電話、ホームページ等での問合せに対し、問合せの手段や年齢層などに配慮して丁寧に対応した。 ・館内の利用について、利用者に分かりやすいよう、イラストを用いたり、その表現方法も工夫して作成し、掲示した。
		情報共有	休館・休室のお知らせや講座の開催案内など図書館の事業について、広報紙やホームページ、SNS等多様な方法で周知した。
		市民参加	利用者アンケートを実施した。
		課題及び解決策	督促や予約取り置きのお知らせについてメールやはがきで通知しているが、件数が多いことからDXを更に推進していく。特に、作業の効率化や経費削減のため、利用者登録時のメールアドレス登録の促進を引き続き積極的に行う。
		その他、「市政運営の基本原則」以外で条例に規定された事項を意識した取組がありましたら、自治基本条例の該当する条文とともに記入ください。	市民により良いサービスを提供するために、図書館の相互利用をしている。（藤沢市、平塚市、寒川町）（第29条（国等との連携協力））