

取組状況調査 概要

茅ヶ崎市自治基本条例に関する令和4年度の各課かいの取組状況の確認について、結果の概要は次のとおりです。

1 取組確認シート1 「6つのキーワード」を踏まえた令和4年度取組状況

対象課かい 全ての課かい（全92課かい（各保育園、各公民館含む、消防署各警備第一課・二課はまとめて1回答））

（1）取組の見える化

① 取組

| | |
|---|-----|
| ア 所管する取組の取組状況や実施結果などを公表した。 | 67課 |
| イ 所管する取組の進捗状況について公表した。 | 33課 |
| ウ 所管する取組の内容が外部からも分かるよう、手続のフロー図やマニュアルなどを作成・公表した。 | 16課 |
| エ アからウ以外の取組を実施した。 | 14課 |

② 主な課題及び改善策

| | |
|-----|---|
| 課題 | ・庁内における意思決定プロセスについては、やわらかい段階から可能な限り発信していくことが求められています。 |
| 改善策 | ・内部の調整段階における情報の熟度とのバランスを踏まえながら、今後も可能な限り、内部プロセスの「やわらかい段階での発信」に努めていきます。 |

（2）周知・啓発

① 取組

| | |
|--|-----|
| ア 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周知・啓発した。 | 82課 |
| イ 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。 | 44課 |
| ウ SNS等による周知・啓発を実施した。 | 37課 |
| エ アからウ以外の取組を実施した。 | 21課 |

② 主な課題及び改善策

| | |
|-----|--|
| 課題 | ・ホームページや、広報紙での周知・啓発だけでは、情報が行き届いていないとの意見がありました。 |
| 改善策 | ・より多くの市民の方に、周知・啓発するためにターゲットごとに合わせたチラシやSNS等、様々な媒体を活用していきます。 |

(3) 職員の人材育成

① 取組

| | |
|-------------------|-----|
| ア 職員研修を実施した。 | 54課 |
| イ 課内での勉強会を実施した。 | 50課 |
| ウ OJTによる人材育成に努めた。 | 39課 |
| エ アからウ以外の取組を実施した。 | 15課 |

② 主な課題及び改善策

| | |
|-----|--|
| 課題 | ・窓口業務が中心となっており、日中に研修や情報共有のための十分な時間を確保することが困難でした。 |
| 改善策 | ・課内研修については、実施方式（対面式、チャットの活用など）の特性を生かしながら効率的な実施に努めます。 |

(4) 説明責任

① 取組

| | |
|--|-----|
| ア 窓口や電話等での市民等の問い合わせに対し、ていねいな説明を心がけた。 | 81課 |
| イ 書面による説明を行う際に、市民等にと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。 | 47課 |
| ウ 市民等からの問い合わせが多い内容について、市ホームページや窓口などで積極的に情報を提供した。 | 40課 |
| エ アからウ以外の取組を実施した。 | 17課 |

② 主な課題及び改善策

| | |
|-----|---|
| 課題 | ・問合せの多い内容や定型的な回答については、担当でなくても対応できるようにQ&Aを常に加除修正し、最新の情報に更新しつつ、情報を共有する必要があります。 |
| 改善策 | ・よくある問合せに関しては、市ホームページやチラシを配架することで、視覚的に説明するとともに、窓口等の対面での対応については、職員一人一人が最後まで責任を持ち丁寧な対応を心がけます。 |

(5) 分かりやすい公表

① 取組

| | |
|----------------------------|-----|
| ア より分かりやすい公表のため、表現形式を工夫した。 | 72課 |
| イ 情報の受け手に合わせた公表の手法を検討した。 | 26課 |
| ウ 多様な公表方法を整備した。 | 16課 |
| エ アからウ以外の取組を実施した。 | 9課 |

② 主な課題及び改善策

| | |
|-----|--|
| 課題 | ・設計資料や図面類など、情報量の多い資料について、公表方法を検討する必要があります。 |
| 改善策 | ・情報内容に応じて図面等を分割するなど、公表方法を工夫します。 |

(6) 情報化社会への対応

① 取組

| | |
|---------------------------------------|-----|
| ア オンラインを活用した会議や講座などを実施した。 | 46課 |
| イ SNSを活用して市政情報の公表等を実施した。 | 35課 |
| ウ 申請やアンケートの回答等について、オンラインを活用した受付を実施した。 | 47課 |
| エ アからウ以外の取組を実施した。 | 20課 |

② 主な課題及び改善策

| | |
|-----|--|
| 課題 | ・オンライン会議に不慣れな方へのサポートを行う必要がありました。また、会議の開催日を設定する際に、参加者が一堂に集合する必要が無い反面、オンライン会議に必要な機材の確保が必要となりました。 |
| 改善策 | ・オンライン会議に不慣れな方には、必要に応じて、事前にログイン方法等の案内を行うなどのサポートを行います。また、開催日の候補日を複数設定し、できる限り早期に日程調整を行います。 |

2 取組確認シート2 「条文に規定された事項を推進するための55の取組」について

対象課かい

行政総務課、職員課、市民自治推進課、文書法務課、企画経営課（現：総合政策課）、行政改革推進室（現：行政改革推進課）、秘書広報課（現：秘書課及び広報シティプロモーション課）、デジタル推進課、財政課、市民相談課、文化生涯学習課（現：文化推進課）、議会事務局、監査事務局

取組及び主な課題と改善策

推進方針に掲げた「条文に規定された事項を推進するための55の取組」の全てについて、取組が適正に行われています。

また、課題については、多くの取組において、職員周知や職員の意識啓発、市民周知にすることが挙げられており、それに対する改善策として、職員研修や取組の強化、効果的な手法の検討が挙げられています。