平成27年度　目標管理シート（支所別組織目標）

支所名	千丁支所	支所長名	杢島　道則

組織目標	・窓口サービスの提供や地域づくり、防災・危機管理など地域拠点施設として、地域力を高めるための取り組みを展開します。 ・市民サービスの向上をめざし、職員間の連携とコミュニケーションを図り、市民が来庁しやすい環境づくりを目指します。

支所重点事業番号	今年度取り組む重点施策とその具体的目標等 支所重点事業 関連重点施策番号		①具体的目標（当該年度で、何を（どのような現状を）どのような状態にするのか） ②課題、特記事項等	具体的目標を達成するための具体的な方法、手段、スケジュール等	変更内容	中間レビュー（10月1日時点） ・上半期（4月～9月）における進捗状況（活動実績等） ・下半期（10月～3月）に向けた課題等	中間進捗度	目標の達成状況（3月末時点見込） ・目標達成のために行った取組（活動実績等） ・その取組による効果（達成できなかった事由、理由等）	達成度	次年度に向けて（引継ぎ事項） ①具体的目標（次年度において、どのような現状をどのような状態にしたいのか） ②課題、特記事項等	
千丁支所①	まちづくりビジョン実施計画の推進 企画振興部⑥	①具体的目標	①地域振興の拠点として、地域づくりを目指し、支所まちづくりビジョン実施計画に掲げる施策を実現するために、計画の進捗状況の確認と見直し行う。 ②地域住民自らが地域づくりを進めるために、住民が主体となって策定する地域住民のまちづくり計画への取り組みに支援する。	①まちづくりビジョン実施計画の進捗状況の確認と見直しを行う。 〇10月、2月　計画の進捗状況確認 〇11月　次年度事業の検討 〇3月　計画の見直し ②まちづくり協議会と計画策定に向けて年度を通して協議する。		【上半期】 ①5月　各課かい係長以上を構成とした支所連絡調整会議において、支所がめざす「まちづくりビジョン」及び「まちづくりビジョン実施計画」を説明し、課員に業務評価シートへの活用を依頼。 ①民生児童委員及び小中学校校長等との意見交換 ①まちづくりビジョン実施計画の進捗状況を確認し、既存事業については、創意工夫した取り組みが行われた。 ②まちづくり協議会に対し、地域住民のまちづくり計画策定に向けての取組みについて提案し、その結果、H27年度末を目標に策定することになった。 策定支援として計画骨子のたたき台を示す。 【下半期】 ①まちづくりビジョン実施計画については、まだ、職員の認識と理解が得られていないようであるので、計画の見直しを進める中で協議していく必要がある。	b	【①計画の進捗確認と見直し】 5月：支所がめざす「まちづくりビジョン」及び「まちづくりビジョン実施計画」を支所連絡調整会議で示し、業務評価シートへの活用を依頼 8月～11月：計画見直しの参考とするため各種団体（民生委員・婦人会・小中学校・まちづくり協議会）と意見交換を実施 1月～2月：支所各課かいに計画の実績及び課題等を照会、取りまとめ 3月：計画見直し協議、完了（予定） ※支所が目指すまちづくりビジョン及び実施計画を示すことによって、職員が支所の役割を再認識し、自覚を持って目標に向けた取組みができた。 【②まちづくり協議会の「千丁地域まちづくりプラン」への策定支援】 7月：計画策定について提案し、策定の目標を年度末とした。 9月～3月：計画の構成、内容等について協議・支援 ※年度内策定の目途ができ、また、まちづくりの方向性等が、支所まちづくりビジョンとの整合性がとれた内容で策定中。	a	①具体的目標	【計画の進捗確認と見直し】 支所まちづくりビジョン実施計画は、毎年度評価し見直していく。 【地域づくりの推進】 まちづくりは、行政と地域住民が協働して取組みことが重要であることから、それぞれの計画を①住民が主導し、支所が協力・支援するもの②住民と支所が協働で立案・実行するもの③行政が主導し住民参加型でおこなうもの等を整理し、積極的に取り組む。
		②課題、特記事項等	地域振興は、行政とまちづくり協議会・自治会等とが協働して行うべきであることから、連携しながら地域づくりに取り組む。							②課題・特記事項等	【まちづくり協議会への支援】 まちづくり協議会は、設立からまだ3年で、組織や活動の基盤が脆弱であることから、支所は人的支援も含めて積極的に協力、支援していくことが大事である。
千丁支所②	窓口サービスの充実 企画振興部④	①具体的目標	①市民への正確かつ丁寧なサービス提供を実現するため、接遇の向上を推進する。 ②簡素で効率的な窓口業務の実現のため、事務事業の見直しを行う。	①毎月、接遇等の問題・課題を精査し、職員間の情報を共有するとともに、上半期・下半期に職員研修を実施する。 ②12月までに事務事業の調査・検討を行い、その後、関係課との調整を行う。		【上半期】 ①毎月の各課かい係長以上の支所調整連絡会議において、窓口での苦情・トラブル等の状況確認並びに情報の共有を図った。 ①職員研修は、職場内研修計画書により、庶務・財務研修、ハラスメント研修、支所管内の概要を資料供覧で実施。 ②支所調整連絡会議において、支所業務の課題等について意見交換を実施 ②市民サービス係（税、戸籍、住基等）では、既存の業務マニュアルを精査・協議し、修正。 【下半期】 ①常日頃から、市民の立場にたった接遇を志すよう、職員を啓発する必要がある。	b	【①接遇の向上】 4月～3月：支所調整連絡会議の開催（地域振興課・健康福祉地域事務所・農林水産地域事務所・建設地域事務所の係長以上） ※窓口での苦情・トラブルの状況確認、さらに行事や業務内容を報告することで、情報の共有と各課かいの連携が図られ、接遇の向上につながった。 4月～3月：職場内研修計画に基づき実施 ※職員の知識習得とコミュニケーションが図られた。 【②事務事業の見直し】 6月～9月：税、戸籍、住基等に係る業務マニュアルを精査・整理 9月～10月：本庁関係課（税・住基）との協議 ※本庁関係各課との協議の結果、事務事業の見直しはなかった。 ※業務マニュアルに関しては、今後、職員がマニュアルをうまく活用して、サービス向上に繋げることが大事である。	b	①具体的目標	【接遇の向上】 市民からの問い合わせ等に対して、すべての職員が迅速・丁寧に案内できるよう、庁舎内各課かい（教育部・地域事務所を含む）の業務内容一覧等を作成し、窓口サービスの向上を図る。
		②課題、特記事項等	市民サービスの低下に繋がらない範囲内での事務事業の見直しを行う。							②課題・特記事項等	【職場内研修】 職員が常日頃から市民の立場にたった意識の基に、接遇及びサービス提供を行うよう育成する。

支所重点事業番号	今年度取り組む重点施策とその具体的目標等 支所重点事業 関連重点施策番号		①具体的目標（当該年度で、何を（どのような現状を）どのような状態にするのか） ②課題、特記事項等	具体的目標を達成するための具体的な方法、手段、スケジュール等	変更内容	中間レビュー （10月1日時点） ・上半期（4月～9月）における進捗状況（活動実績等） ・下半期（10月～3月）に向けた課題等	中間進捗度	目標の達成状況（3月末時点見込） ・目標達成のために行った取組（活動実績等） ・その取組による効果(達成できなかった事由、理由等)	達成度	次年度に向けて（引継ぎ事項） ①具体的目標（次年度において、どのような現状をどのような状態にしたいのか） ②課題、特記事項等	
千丁支所③	防災、防犯体制の充実強化 総務部①	①具体的目標	①地域住民の安全・安心の確保に向けて、災害時等における防災体制と情報収集等を確認し、本庁及び関係団体と連携して危機管理の強化を推進する。 ②地域住民と連携した活動を推進するために、防犯・交通安全団体等との意見交換を行う。	①防災体制等の確認と、関係団体等との連携を図るため意見交換を実施する。 ○5月　防災体制や危機管理マニュアル等を確認する。 ○12月まで　消防団、自主防災組織等関係団体との意見交換を実施する。 ○2月　防災体制等の課題、対応策を検討する。 ②12月までにまちづくり協議会地域安全部会等との意見交換を行い、3月までに課題、対応策を検討する。		【上半期】 ①6月　千丁校区地域防災講演会の開催 ①6月　危機管理マニュアルを実情に沿った内容（事務手続等の過誤対応を追加）に修正し、支所連絡調整会議において、危機事態における連携・対応の共有化を図った。 ①自主防災組織未結成地区（3地区）への結成を勧奨し、6月に北村地区、9月に新牟田二地区が自主防災組織を結成した。さらに、残りの上土地区は10月に結成予定である。 ②児童生徒の安全確保のため、PTA通学路危険箇所調査が有意義なものとなるよう積極的に支援。 ・5月　建設地域事務所と今後の対応を協議、6月　小学校・駐在所・交通安全推進団体へ対応説明、警察署へ横断歩道設置の要望（3カ所） 【下半期】 H13年に導入した戸別防災行政無線の在庫数と感度の低下について、3年前から本庁担当課に状況は伝えてはいるものの、デジタル化への移行等で改善策が示されていない。災害時等の伝達手段を早期に確立する必要がある。	b	【危機管理体制の推進】 6月：千丁校区地域防災講演会の開催 6月：危機管理マニュアルを修正（事務手続等の過誤対応を追加）し、支所連絡調整会議において、危機事態における連携・対応の共有化を図った。 6月～12月：自主防災組織未結成地区（3地区）へ結成の勧奨を行い、12月にはすべての地区において結成。 2月：戸別防災行政無線の感度改善 3月：戸別防災行政無線の在庫不足解消について、次年度に向けてスケジュールを立てる。 ※すべての地区で自主防災組織が結成されたことで、千丁校区自主防災組織連絡会議（仮称）の設立に向けて準備に取り掛かることができた。 【防犯・交通安全の推進】 5月：PTA通学路危険箇所調査に基づき、PTA・小学校・駐在所・交通安全団体と現地確認及び対応協議 5月：建設地域事務所と今後の対応を協議 6月：小学校・駐在所・交通安全推進団体へ支所の対応説明 6月：警察署へ横断歩道設置要望（3カ所） 2月：PTA、小中学校に通学路危険箇所の対応結果を説明 ※PTA通学路危険箇所調査で上がった危険箇所については、建設地域事務所と連携してスピード感を持って対応し、安全確保が図られた。	a	①具体的目標	【危機管理の推進】 ○校区自主防災組織連絡会議（仮称）の設立を目指すとともに、地域防災組織の連携と活動充実を支援する。 ○戸別防災行政無線の有効活用を図るため、転出世帯の無線機を回収し、未設置世帯へ提供する。 【防犯・交通安全の推進】 ○通学路危険箇所に関しては、小中学校PTA及び関係団体と連携して、引き続き迅速に対応する。 ○防犯に関しては、地域住民の目が犯罪を未然に防ぐとして、地域一体となった取組みを行う。
		②課題、特記事項等	・災害時等における支所内職員の横断的連携と指示命令系統を明確にする。 ・戸別防災行政無線の有効活用を図る必要がある。							②課題・特記事項等	【災害時の伝達手段の確立】 H13年に導入した戸別防災行政無線機の在庫と感度の状態について、3年前から危機管理課に伝えてはいるものの、デジタル化への移行計画もあり、具体的改善策が示されていない。災害時等の伝達手段を早期に確立する必要がある。
千丁支所④	庁舎の適正な管理運営	①具体的目標	市民が来庁しやすい環境づくりを目指し、施設管理や市民サービス向上において、各課かいの連携を強化し、相互に協力し合う体制を確立し、庁舎の適正な管理運営を推進する。	庁舎管理に対する情報の共有化と職員間の連携を図るために、各課長等による庁舎内連絡会議（11課かい）を毎月開催する。		【上半期】 毎月、11課かいの庁舎内連絡会議において、庁舎の適正な管理運営を図るため、情報の共有化と庁舎管理の協力を求めた。	b	4月～3月：11課かいからなる庁舎内連絡会議を開催し、庁舎管理の協力と情報の共有化を図るとともに、職場環境等への意見、要望に対し改善又は調整を行った。 ※支所庁舎の一員として、職員間の連携とコミュニケーションが図られ、市民が来庁しやすい職場環境のづくりという目標にむけた有意義な会議であった。	a	①具体的目標	市民が来庁しやすい職場環境のづくりという目標に向けて、引き続き庁舎内連絡会議を開催
		②課題、特記事項等								②課題・特記事項等	
千丁支所⑤	総合相談窓口の充実	①具体的目標	・市民が気楽に相談にお訪れられるよう、地域事務所が取り扱う業務など情報を共有し、相談等への対応を積極的に行う。	地域状況や支所業務の情報の共有化と、職員間の連携を図るために、係長以上による支所内連絡調整会議を毎月開催する。 （関係課等：地域振興課、健康福祉地域事務所、農林水産地域事務所、建設地域事務所）		【上半期】 ○4月　11各課かいの庁舎内連絡会議及び支所内連絡調整会議において、支所の組織目標について理解と協力を求める。 ○4月　支所内連絡会議において、円滑な事務執行のため、市民からの苦情や相談等に対し、連携・協力しながら対応することを確認する。	b	4月：11各課かいによる庁舎内連絡会議及び支所内連絡調整会議において、支所の組織目標及び総合相談窓口の体制について理解と協力を求めた。 4月：支所内連絡調整会議において、円滑な事務執行のため、市民からの苦情や相談等に対し、支所長を中心に連携・協力して対応することを確認して取り組んだ。 ※各課かいとの連携と協力をもって迅速な対応ができた。	a	①具体的目標	引き続き、支所長を中心に連携して総合相談窓口の充実を推進する。
		②課題、特記事項等	・地域に精通した職員が少ないので、特に、連携と協力体制をもって行う必要がある。							②課題・特記事項等	地域に精通した職員が少ないので、特に、連携と協力体制をもって行う必要がある。