

1 人とのつながり部門計画

政策

基本施策

施策

人とのつながりによって市民が行動しているまちを
目指します（84ページ）

1-1 人と人がつながる「場」づくり
(88ページ)

1-1-1 地域コミュニティの活性化支援 (90ページ)

1-1-2 市民活動の拠点整備と管理運営 (92ページ)

1-1-3 男女共同参画の推進 (94ページ)

1-2 安全・安心なまちづくり
(96ページ)

1-2-1 災害に強いまちづくりの推進 (98ページ)

1-2-2 交通事故の減少と犯罪防止の推進 (100ページ)

1-3 環境への意識づくり
(102ページ)

1-3-1 住民協働による環境保全 (104ページ)

1-3-2 クリーンたきざわ運動の推進 (106ページ)

1-4 住民情報の適正管理
(108ページ)

1-4-1 適正な窓口業務の推進 (110ページ)



支えあう暮らし

1 人とのつながり部門

基本構想に掲げる、まちづくりの「視点」及び「めざすまちの姿」の該当項目

- ◎ 視点:「支えあう」、「暮らす」
- ◎ めざすまちの姿:「互いに支えあい、人とのふれあいが生活に潤いを与えるまち」、「安全で快適な暮らしができるよう、みんなで取り組むまち」

(1) 計画のビジョン（目標）＝ 政策名称

人とのつながりによって市民が行動しているまちを目指します

【設定理由】 少子高齢社会が進む中であって、誰もが住み続けたいと思える滝沢市に向けて、市民一人一人が、自らの地域を考え、自らの行動と地域の仲間と協力しながら、「結い」や「絆」という「人とのつながり」によって市民が行動しているまちを目指します。

(2) 計画のミッション（使命）

人がつながる仕組みづくりと地域活動を支援すること

【設定理由】 滝沢市内各地域それぞれでの個人の活動、また団体での活動を共有し、その活動の力をより大きくする「人とのつながり」を視点としたネットワーク化の仕組みづくりを進めるとともに、計画のビジョン達成に向けた地域コミュニティ力の向上と、様々な地域の活動が継続できるよう支援します。

(3) 計画のドメイン（事業領域）

生活環境保全と安心して暮らせる地域づくり

【設定理由】 市行政と市民活動による生活（身近な暮らしの）環境の保全を進めながら、日頃から安心して暮らせる環境づくりに、みんなで取り組み、支えあい、人とのふれあいに満たされた地域づくりを進めます。

（4）政策目標

①暮らしやすさ指標

地域活動に参加している人の割合

【基準値】平成26年把握値 48.3%→【目標値】平成30年値 55.0%

【設定理由】地域の活動は市民・団体・地域それぞれの活動、市民と共に行う活動、そして行政が行う活動があり、これらの活動への参加による支えあい、人とのふれあいが、人とのつながり部門の重要要素と考え、「地域活動に参加している人の割合」を指標としました。

②《参考》関係する「幸福実感象徴指標」

滝沢市で幸せに暮している人の割合

【基準値】平成26年把握値 61.0%→【目標値】平成30年値 68.0%

【設定理由】市民の幸せに暮している幸福実感の一つの要素に「家族関係」があります。他にも「友人関係」、「人からの信頼や評価」、「地域のつながり」、更には、「趣味などの生きがい」、「良好な自然環境」、「防災防犯の安全」など、「人とのつながり」に関する要素が多数あり、人とのつながり部門のめざすまちの姿の重要要素と考え、「滝沢市で幸せに暮している人の割合」を指標としました。

（5）環境分析

【外部環境分析】

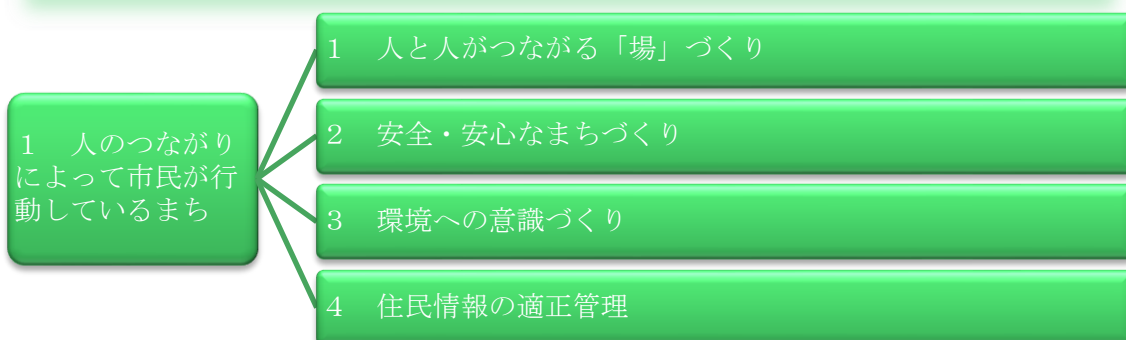
日本全体の社会環境が、少子高齢化へと進む中であって、滝沢市にあっても、今後は様々な地域活動に高齢者が参加する機会が増えるものと見込まれます。

また、地球温暖化などにより、自然や生態系の変化、近年多発する大規模な自然災害に対する市民意識も高まっています。

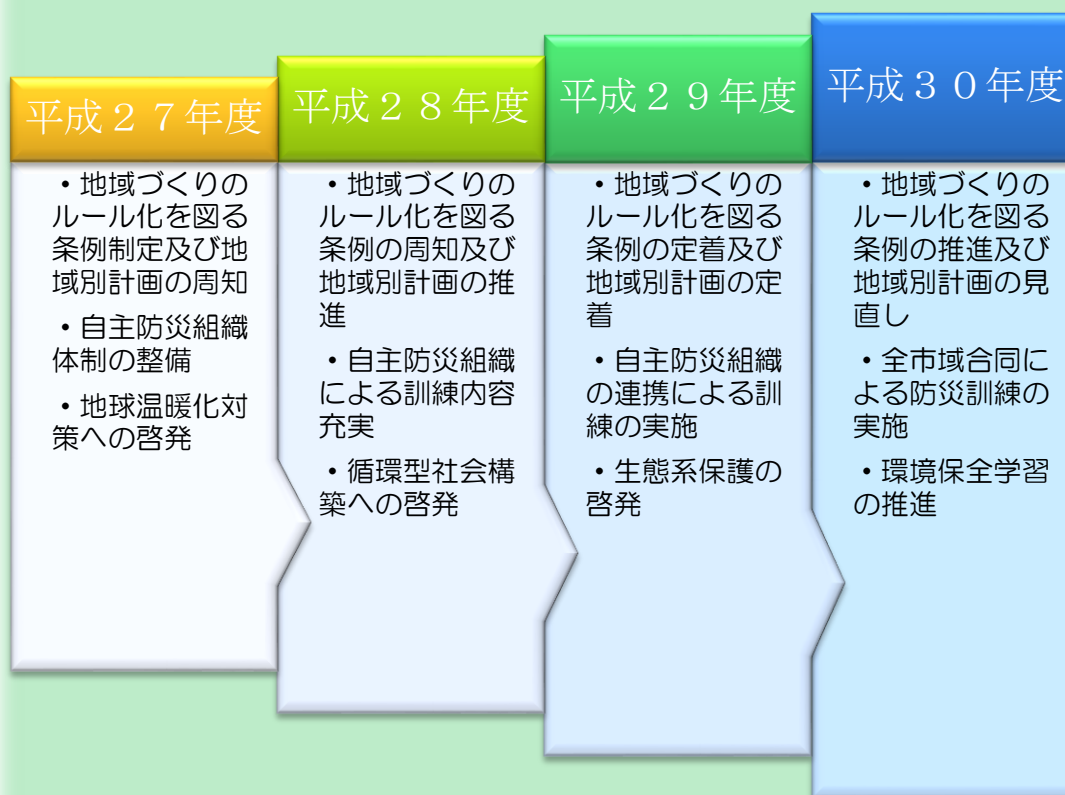
【内部環境分析】

市民による地域づくりの意識が高まる中、地域づくり活動、防災防犯活動、暮らしの環境保全活動など、地域づくりにつながる市民の活動が多様に展開されており、市行政と市民、市民が関わる様々な団体との連携が進んでいます。

これら地域活動の場、地域活動の支援を行う職員が必要です。



（6）政策展開スケジュール



（7）所管分野別計画

- ①【分野別計画名称】 たきざわ輝きプラン2「滝沢市男女共同参画計画」
 【分野別計画の内容】 男女が対等な社会の構成員として、自らの意志で社会のあらゆる分野の活動に参画する機会を確保され、もって、政治的、社会的及び文化的利益を享受することができ、共に責任を担う環境づくりの計画。
 【分野別計画代表事業】 男女共同参画理解推進事業、地域コミュニティ参画推進事業

- ②【分野別計画名称】 第9次滝沢市交通安全計画
 【分野別計画の内容】 国、県、市町村、各関係機関及び団体等による「交通安全思想の普及徹底」、「道路交通環境の整備」、「道路交通秩序の維持」、「踏切事故の防止」など交通安全対策を進める中で、交通安全に関する総合的かつ長期的な施策の計画的推進に関する事項定め、「安全・安心なまちづくりの推進」を目的とする計画。
 【分野別計画代表事業】 交通指導員設置事業、交通安全対策事業、交通安全施設整備事業

③【分野別計画名称】 滝沢市・第2次環境基本計画

【分野別計画の内容】 環境の将来像を明らかにし、市民、市民団体、事業者及び市が、地球環境、自然環境、生活環境対策において、協働して取り組むための指針となる総合的な計画。

【分野別計画代表事業】 環境保全対策事業、下水道整備事業、環境にやさしいりんごづくり推進事業、市有林・民有林整備事業、ごみ減量・資源回収・リサイクル推進事業



1-1 人と人がつながる「場」づくり

（1）基本施策が4年間でめざす姿

滝沢市自治基本条例に規定する、自治会を中心とした「地域コミュニティ」が、地域の方々のつながり、相互の協働をとおして、身近な地域の課題等に取り組み、解決へとつなげられる姿を目指し、地域別計画の推進に伴う活動を市行政が支援しながら、地域に広げ、市民一人一人が、様々な場面で地域づくりに関われる地域を目指します。

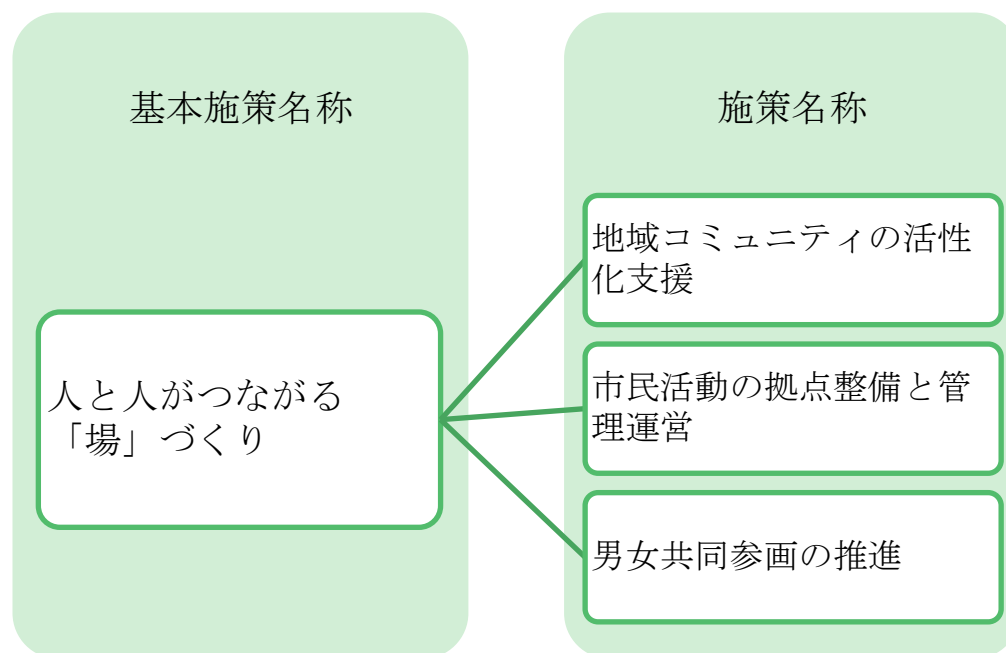
（2）基本施策の環境分析

【外部環境分析】

住民自治の深化を目指し、地域活動を更に活発にするには、多くの方に活動に参加してもらうことが必要です。そのため、まずは、地域づくり懇談会等で、自治会役員以外の方にも地域の情報を共有してもらい、地域活動へ参加しようとする機運を高めるための取組が必要です。

【内部環境分析】

市行政と地域との協働による地域づくりを地域デザイン（平成12年度策定）の実現を目指し行ってきた実績があります。また、今後は世代と地域の交流の場としての拠点施設の完成による多様な取組の「場」の創出が見込まれます。



第Ⅲ章 前期基本計画 市域全体計画（人とのつながり部門計画）「1-1 人と人がつながる『場』づくり」の基本施策及び基本施策を構成する施策にかかる用語解説

P92 ※1 交流拠点複合施設⇒学習や交流、情報発信、そして、様々な市民の活動を支援する機能を備え、市民が活動や交流を深める施設。ホールや会議室、図書館、観光物産機能を含んだ複合型の施設で、市民の多様な活動の「場」の創出を目的とした施設。



1-1-1 地域コミュニティの活性化支援

基本構想に掲げる、最適化条件の該当項目

- ・ みんなで地域の夢の実現のために取り組むことができる
- ・ 隣り近所とのつきあいがある
- ・ 地域の中に支えあう仕組みがある
- ・ ずっと住みたいと思える市である

（1）施策の内容

滝沢市の住民自治への取組は、自治会を中心に進められるとともに、地域デザインや地域ビジョンの策定と展開により、市民の行動として地域づくりを実践してまいりました。この実績を更に発展させ、市民みんなが地域づくりに参加するために、市民を中心に地域づくりのルール化の策定を進め、地域づくりのルールの定着化を図ることが求められています。

地域コミュニティの核となる自治会の活動を支援し、地域別計画に基づく、地域づくりの機運の醸成を行ってまいります。

（2）施策の目標

①暮らしやすさ指標

地域活動に参加している人の割合

【基準値】平成26年把握値 48.3%→【目標値】平成30年値 55.0%

【設定理由】地域コミュニティによる地域づくりを進めるためには、多くの方の参画が必要であり、そのためには、身近な自治会の活動に参加する方が増えることが望ましいことから、「地域活動に参加している人の割合」を指標としました。

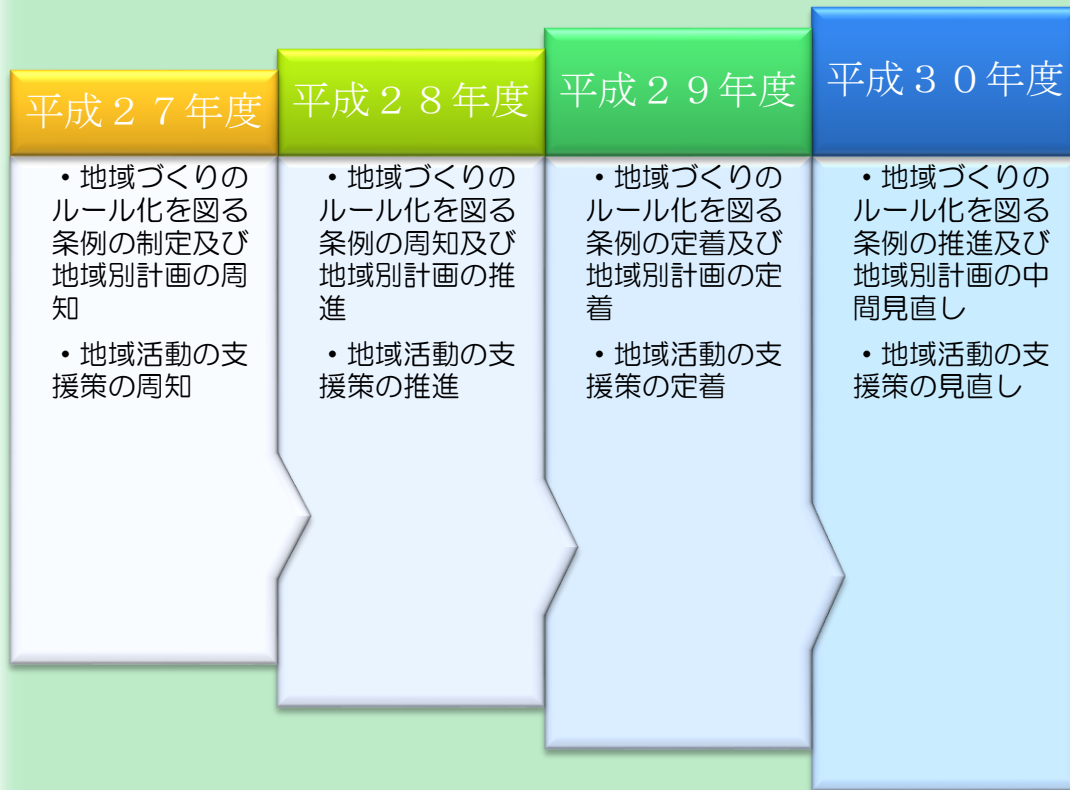
②《参考》関係する「幸福実感象徴指標」

地域のお祭りや行事に参加した回数

【基準値】平成26年把握値 1.84回→【目標値】平成30年値 3回

【設定理由】地域で幸せに暮らすためには、地域間での交流が不可欠であると考え、地域での行事で交流があることが、災害時等に近所で助け合う力につながるとともに、地域活動への参加の契機になることから、「地域のお祭りや行事に参加した回数」を指標としました。

（3）施策展開スケジュール



（4）所管実施計画

所管実施計画なし

1-1-2 市民活動の拠点整備と管理運営

基本構想に掲げる、最適化条件の該当項目

- ・ボランティアやNPOの活動が活発である
- ・同じ目的を持った人との交流がある
- ・人々が集まり活動できる場所がある

（1）施策の内容

市民主体の地域づくりが展開される「場」の創出に向けて、市役所前に建設が進められている、交流拠点複合施設（※1）の整備と管理の在り方を研究し、人々の交流を生む運営を目指すとともに、各地区のコミュニティセンターの管理運営を行います。また、自治会等の地域活動の拠点となる集会所等の維持管理等の支援を行ってまいります。

（2）施策の目標

①暮らしやすさ指標

人々が集まり活動できる「場」があると感じている人の割合

【基準値】平成26年把握値 43.0%→【目標値】平成30年値 46.0%

【設定理由】地域活動や交流の「場」を提供するだけでなく、多くの方がその「場」を利用してもらうことが大切であることから、「人々が集まり活動できる「場」があると感じている人の割合」を指標としました。

②《参考》関係する「幸福実感象徴指標」

**多くの人とのふれあいの機会があり、人間関係が良好であると
感じている人の割合**

【基準値】平成26年把握値 43.3%→【目標値】平成30年値 50.0%

【設定理由】地域での交流が多く、人間関係が良好であることは、幸せに暮らすために大切なことであり、様々な交流の「場」を利用し、広い地域において、多くの方と絆を深めてほしいと考えるため「多くの人とのふれあいの機会があり、人間関係が良好であると
感じている人の割合」を指標としました。

(3) 施策展開スケジュール



(4) 所管実施計画

所管実施計画なし

1-1-3 男女共同参画の推進

基本構想に掲げる、最適化条件の該当項目

- ・ 家族がお互いに支え合っている
- ・ 一人一人の個性が尊重されている

（1）施策の内容

男女共同参画社会とは、「男女が、社会の対等な構成員として、自らの意思によって社会のあらゆる分野における活動に参画する機会が確保され、もって男女が均等に政治的、経済的、社会的及び文化的利益を享受することができ、かつ、共に責任を担うべき社会」（男女共同参画社会基本法第2条）と法律では規定されています。

自治の主役である市民が、日常生活において、家庭、職場、地域において、男女の分け隔てなく活躍できる状態を目指し、新男女共同参画計画に基づき、共同参画を推進してまいります。

（2）施策の目標

①暮らしやすさ指標

家庭内での役割分担に満足している人の割合

【基準値】平成26年把握値 70.0%→【目標値】平成30年値 74.0%

【設定理由】男女共同参画社会とは、男女が、社会の対等な構成員として、自らの意思によって社会のあらゆる分野における活動に参画する機会が確保される社会であり、その活動に参画するため、家庭における役割分担が大切であるため「家庭内での役割分担に満足している人の割合」を指標としました。

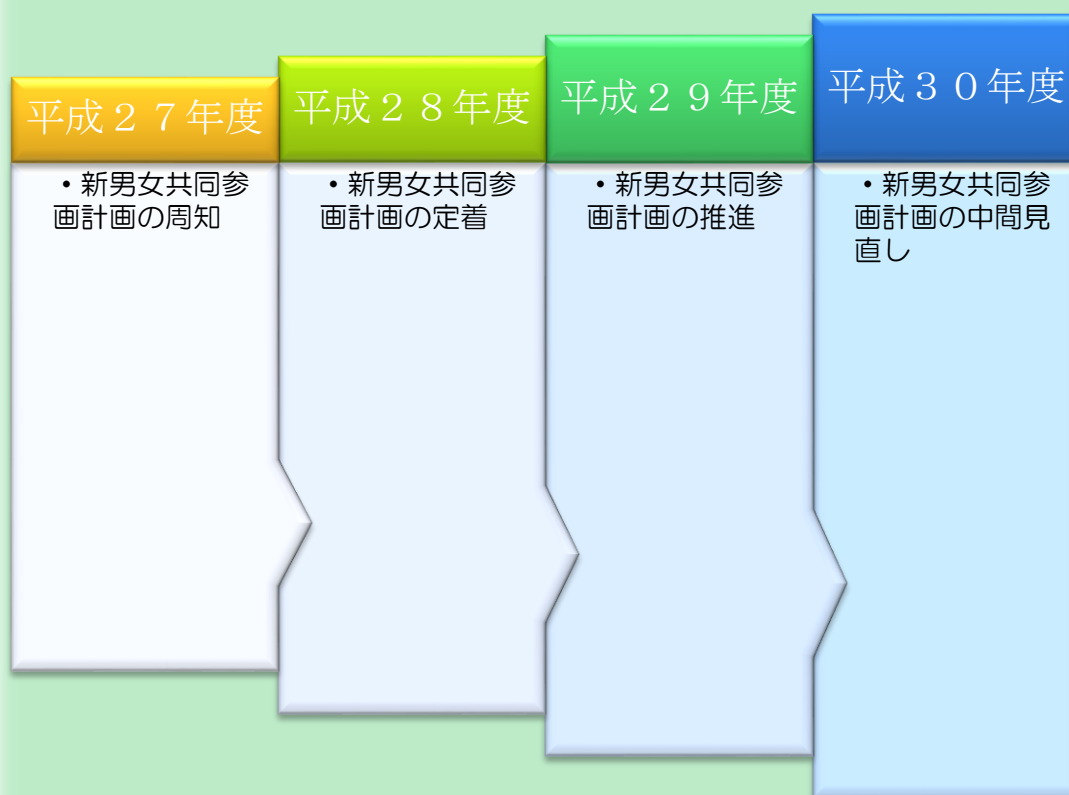
②《参考》関係する「幸福実感象徴指標」

多くの人とのふれあいの機会があり、人間関係が良好であると 感じている人の割合

【基準値】平成26年把握値 43.3%→【目標値】平成30年値 50.0%

【設定理由】地域での交流が多く、人間関係が良好であることは、幸せに暮らすために大切なことであり、様々な交流の「場」を利用し、広い地域において、多くの方と絆を深めてほしいと考えるため「多くの人とのふれあいの機会があり、人間関係が良好であると感じている人の割合」を指標としました。

（3）施策展開スケジュール



（4）所管実施計画

所管実施計画なし

1-2 安全・安心なまちづくり

（1）基本施策が4年間でめざす姿

近年、全国的に地球温暖化などの影響による大規模な自然災害が多く発生しています。岩手山を有する滝沢市としても、日頃から市民の防災に対する意識及び備えを促すことが求められています。また、滝沢市で、安全・安心に暮らすためにも、防災防犯、交通安全などへの恒常的な取組が必要であり、この取組を市行政や関係機関の取組のみならず、人と人とのつながりによる災害に強いまちづくりを市民と共に目指すとともに、地域との連携による犯罪と事故のないまちづくりを目指します。

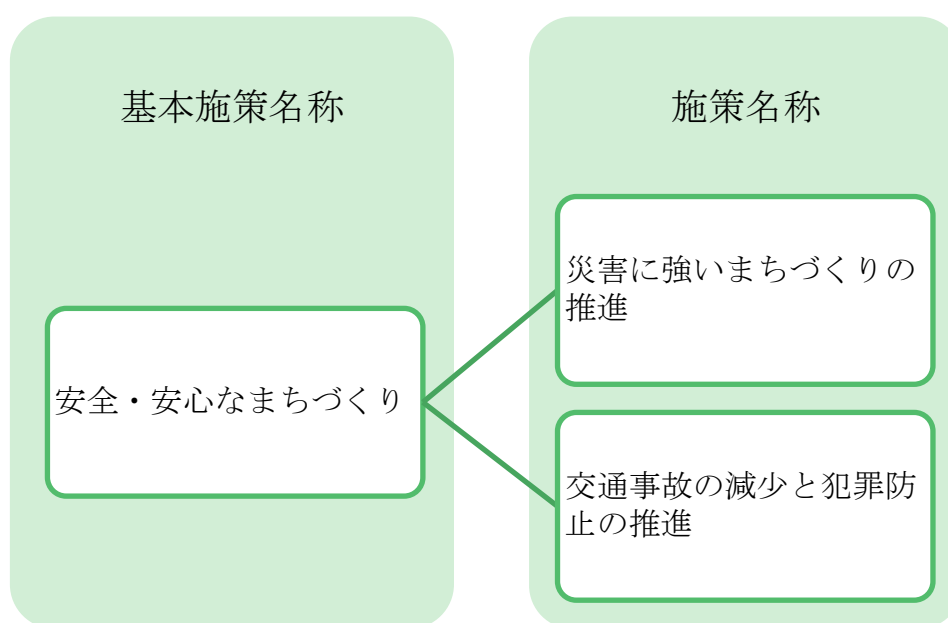
（2）基本施策の環境分析

【外部環境分析】

自然環境に関する部分では、全国的に集中豪雨による土砂災害や、火山噴火が発生しています。また、市民の安全に着目した生活環境においては、子どもの自転車事故や交通死亡事故における高齢者の割合が高まっています。

【内部環境分析】

防災に関して、地域防災力の強化を図るため、自主防災組織（※1）への支援強化が望まれる中、消防団員の減少による防災活動の低下が懸念されています。また、防犯及び交通安全については、高齢者を狙った詐欺などに対する対応の市民周知、子ども及び高齢者への交通安全対策の強化が求められており、消防や警察などの関係機関並びに自治会防犯隊や交通指導員（※2）などとの緊密な連携が必要です。



第Ⅲ章 前期基本計画 市域全体計画（人とのつながり部門計画）「1-2 安全・安心なまちづくり」の基本施策及び基本施策を構成する施策にかかる用語解説

P96 ※1 **自主防災組織**⇒主に自治会などが母体となって地域住民が自主的に連帯して防災活動を行う組織。

P96 ※2 **交通指導員**⇒交通事故防止のために必要な街頭指導及び歩行者・自転車通行者の安全確保と正しい通行のための指導を行う非常勤職員。

P100 ※3 **防犯灯**⇒通学路や住宅地などの生活道路における犯罪防止等を目的に設置されている照明。

P100 ※4 **交通事故発生件数**⇒滝沢市で発生した人身交通事故の件数。



1-2-1 災害に強いまちづくりの推進

基本構想に掲げる、最適化条件の該当項目

- ・ 地域に安心できる防災の仕組みがある
- ・ 地域の中に支えあう仕組みがある
- ・ 必要な時に欲しい情報が得られる

（1）施策の内容

安全・安心な暮らしを支えるため、火災などの災害等有事に備え消防資機材、消防屯所、消防ポンプ自動車及び消防水利など消防施設の維持・管理を実施するとともに、各種防災訓練の実施、防災資機材の拡充整備を図り、総合防災力の維持・強化を行ってまいります。

また、日頃から地域における防災意識を高め、いざという時に迅速な対応を地域自らが行えるよう、自主防災組織の活動を支援し、地域防災力の強化に努めます。

（2）施策の目標

①暮らしやすさ指標

自主防災組織訓練参加者数

【基準値】平成26年把握値 2,625人→【目標値】平成30年値 4,500人

【設定理由】災害発生時には自助、共助が減災を図る上で最も重要であることから、自主防災組織における防災訓練に多くの人が参加し、地域における防災力の強化が求められることから「自主防災組織訓練参加者数」を指標としました。

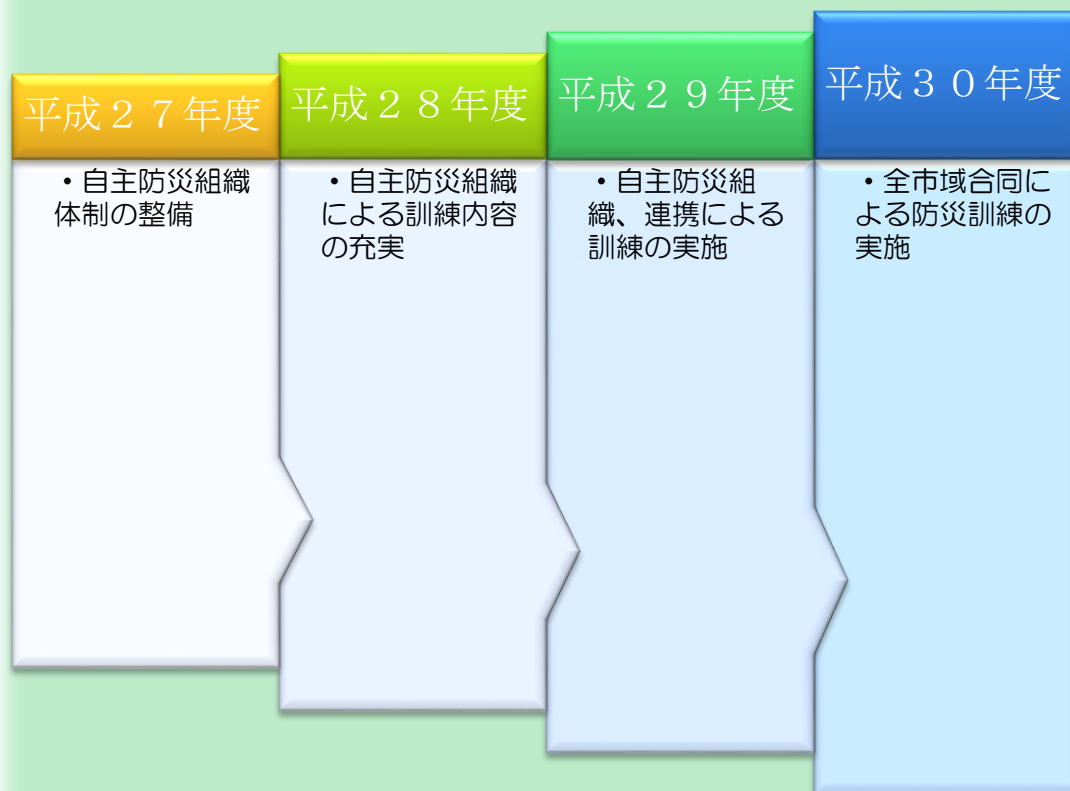
②《参考》関係する「幸福実感象徴指標」

いざという時に、頼れる相手がいる人の割合

【基準値】平成26年把握値 68.8%→【目標値】平成30年値 72.0%

【設定理由】災害時には高齢者や障がい者など、一人で行動できない人の安否確認や避難誘導が必要であり、そのためにも、地域における人と人のつながりが重要であることから、「いざという時に、頼れる相手がいる人の割合」を指標としました。

（3）施策展開スケジュール



（4）所管実施計画

①【実施計画名称】滝沢市地域防災計画

【実施計画の内容】災害対策基本法の規定に基づき、市内地域に係る防災の万全を期するために必要な災害予防、災害応急対策及び災害復旧に関する事項を策定し、各防災機関がそれぞれ全機能を有効に発揮し、相互協力して住民の生命、身体及び財産を災害から保護することを目的とする計画。

【実施計画代表事業】盛岡地区広域消防組合負担金、自主防災組織育成事業、消防施設管理運営事業、消防団等活動事業、総合防災対策事業、消防施設整備事業、水防活動事業

②【実施計画名称】滝沢市国民保護計画

【実施計画の内容】武力攻撃事態等における国民の保護のための措置に関する法律、岩手県国民保護計画等を踏まえ、わが国の平和と国民の安全を脅かす事態が発生した場合に備え、市では、住民の生命、身体及び財産を保護する責務にかんがみ、国民を保護することを目的とする計画。

【実施計画代表事業】緊急時の対応を定めた計画であり、事業化は行っておりません。

1-2-2 交通事故の減少と犯罪防止の推進

基本構想に掲げる、最適化条件の該当項目

- ・市に犯罪がない
- ・交通安全が保たれている

（1）施策の内容

地域の安全・安心の推進を図るため、交通事故防止及び飲酒運転の根絶を目指し、交通安全教室、街頭指導・広報啓発活動などを実施するとともに、犯罪のないまちづくりを目指し、関係機関と連携した効果的な事業を展開するとともに、防犯灯(※3)設置及び適正管理を行ってまいります。

（2）施策の目標

①暮らしやすさ指標 交通事故発生件数

【基準値】平成26年把握値 108件→【目標値】平成30年値 104件

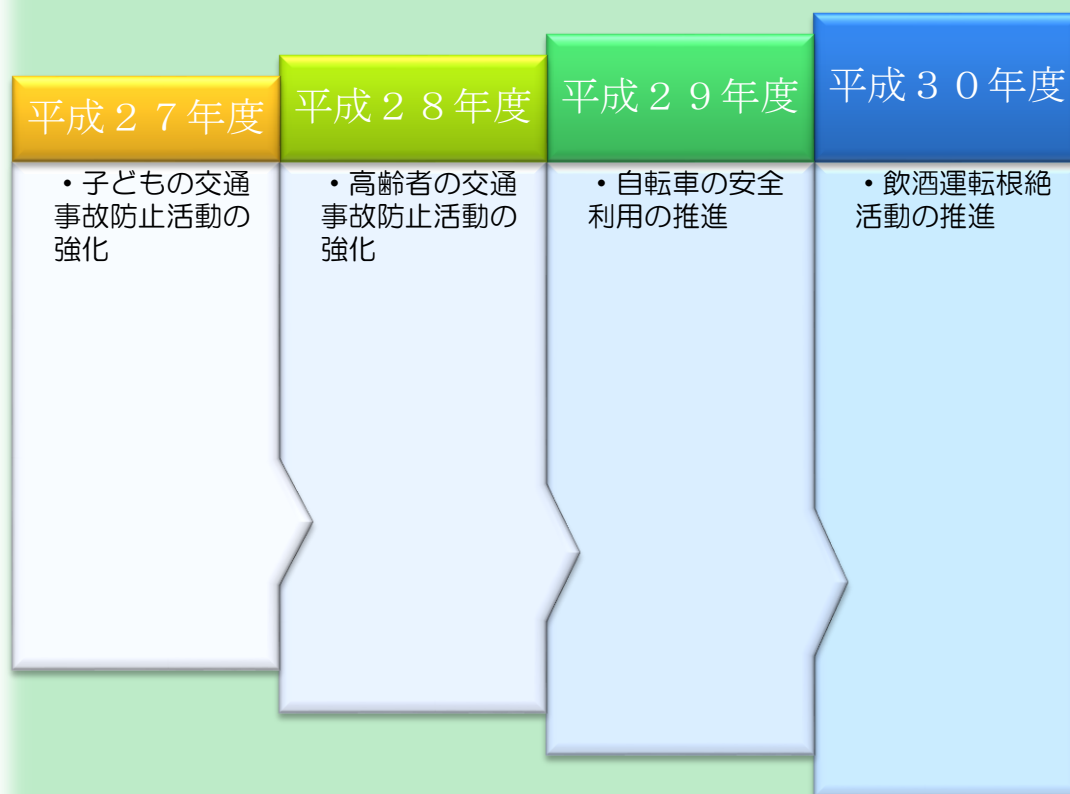
【設定理由】交通事故の防止は、国・県・市及び関係機関・団体のみならず市民一人一人が全力を挙げて取り組まなければならない重要な課題であることから「交通事故発生件数(※4)」を指標としました。

②<<参考>>関係する「幸福実感象徴指標」 子どもが安全に通学できると感じる人の割合

【基準値】平成26年把握値 46.3%→【目標値】平成30年値 50.0%

【設定理由】子どもたちが交通事故や犯罪に遭わず通学できるよう、地域で子どもたちを守る社会の実現が求められることから「子どもが安全に通学できると感じる人の割合」を指標としました。

（3）施策展開スケジュール



（4）所管実施計画

所管実施計画なし

1-3 環境への意識づくり

（1）基本施策が4年間でめざす姿

滝沢市は、岩手山を始めとする雄大で恵まれた自然環境の下、滝沢市環境基本条例を定め、環境に配慮した環境づくりに取り組んでいます。取組を更に効果的にするため、環境ボランティア及び地域リーダーを育成するとともに、ネットワークづくりを進め、市民、市民団体、事業者、市の協働により環境保全活動に取り組める体制や地域清掃の推進体制の醸成を目指します。

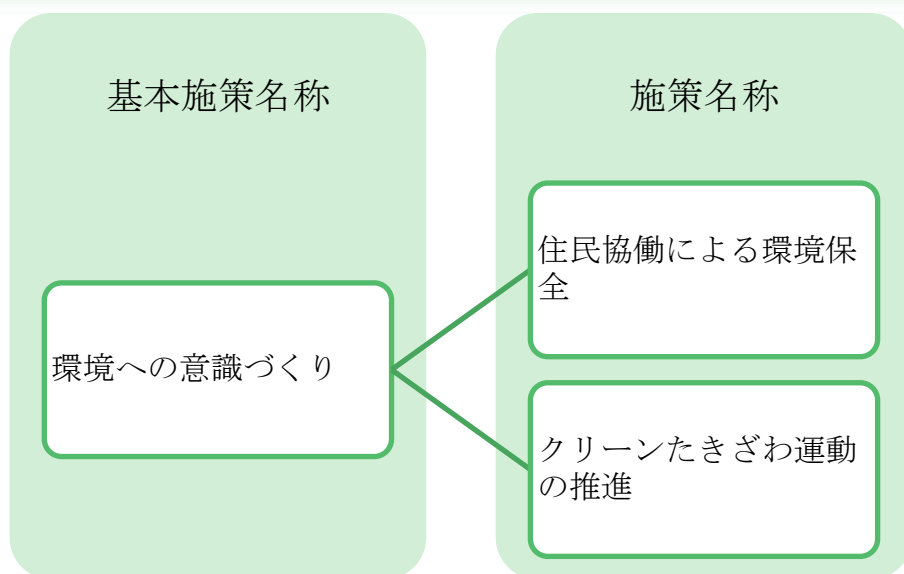
（2）基本施策の環境分析

【外部環境分析】

自然環境については、地球温暖化による異常気象、外来生物による生態系への影響が心配される他、社会環境については、少子高齢社会に伴い、管理が行き届かない土地等の増加が懸念されるなど、環境問題をとりまく状況は厳しさを増しています。

【内部環境分析】

市民の良好な、環境保全と創造に関し、市民、市民団体、事業者及び市が協働して取り組む組織として、たきざわ環境パートナー会議(※1)があります。多くの市民の参加と多様な活動を広げるために、市行政との更なる連携、支援が必要です。



第Ⅲ章 前期基本計画 市域全体計画（人とのつながり部門計画）「1-3 環境への意識づくり」の基本施策及び基本施策を構成する施策にかかる用語解説

- P102 ※1 **環境パートナー会議**⇒市の良好な環境の保全と創造に関し、住民、住民団体、事業者及び市が協働して取り組んでいる組織。
- P105 ※2 **循環型社会**⇒限りある資源を効率的に利用するとともに再生産を行って、持続可能な形で資源を循環させながら利用していく社会。
- P106 ※3 **衛生指導員**⇒衛生事業の充実と円滑な推進を図るために、自治会から推薦を頂いた方々を衛生指導員に委嘱。衛生指導員は、地域を巡回し、各地域のごみ集積所の管理状況の確認や衛生指導、クリーンたきざわ運動の推進をはじめとする環境衛生の取組に尽力。



1-3-1 住民協働による環境保全

基本構想に掲げる、最適化条件の該当項目

- ・自然に配慮する取組が行われている
- ・市に豊かな自然がたくさん残されている

（1）施策の内容

滝沢市の恵まれた自然環境と生活環境を守り、維持するため、環境ボランティアや地域活動を支援し、環境保全活動の活性化を促すことで、住民、事業者、市が協働・連携し、環境保全に関わる施策を積極的に展開します。また、住民団体相互の連携と交流を促進するためのネットワークづくりに取り組み、環境保全活動を行っている環境団体や地域の各種団体等と協力して、環境イベントなどの開催を行ってまいります。

（2）施策の目標

①暮らしやすさ指標

豊かな自然がたくさん残っていると思う人の割合

【基準値】平成26年把握値 79.2%→【目標値】平成30年値 81.0%

【設定理由】自然環境を大切にし、豊かな自然を次世代に引き継ぐためには、環境問題に対する取組に関心を持ってもらい、意識高揚を図っていく必要があることから「豊かな自然がたくさん残っていると思う人の割合」を指標としました。

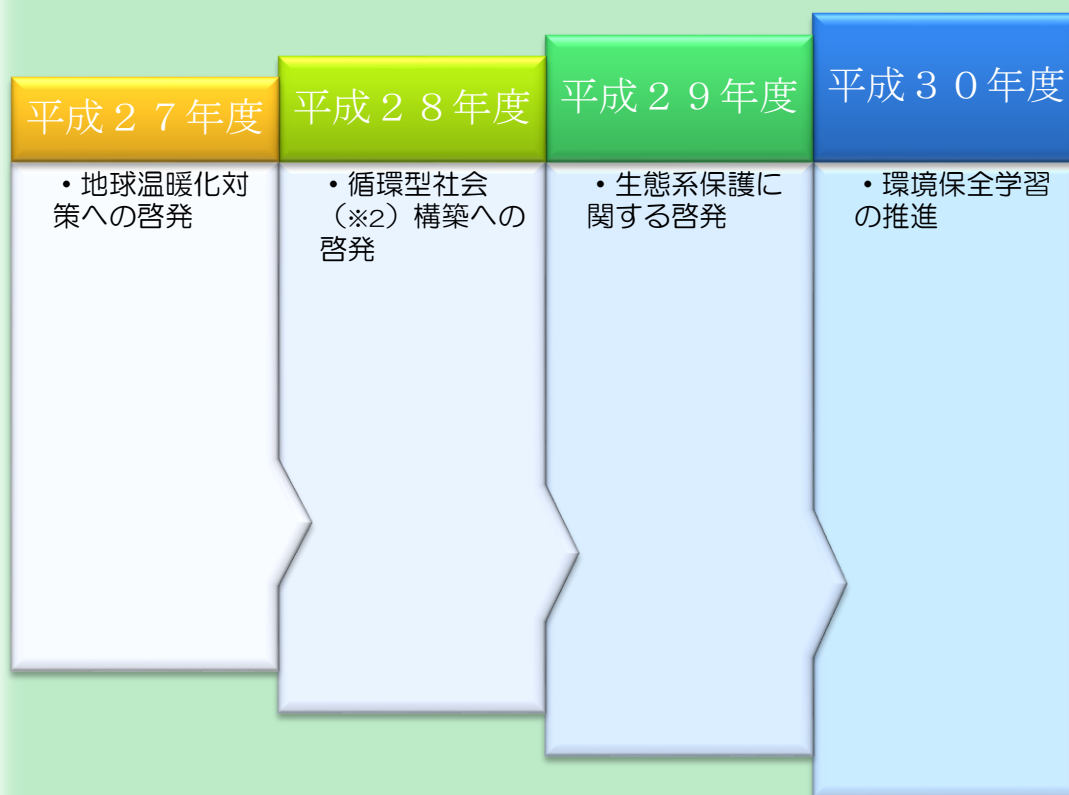
②《参考》関係する「幸福実感象徴指標」

定期的に自然と親しむ機会を持っている人の割合

【基準値】平成26年把握値 47.9%→【目標値】平成30年値 54.0%

【設定理由】環境保全の大切さを考え、豊かな自然を残していくためには、多くの市民が定期的に自然と親しむ機会を持つことにより、より意識が高揚することに繋がっていることから、「定期的に自然と親しむ機会を持っている人の割合」を指標としました。

(3) 施策展開スケジュール



(4) 所管実施計画

所管実施計画なし

1-3-2 クリーンたきざわ運動の推進

基本構想に掲げる、最適化条件の該当項目

- ・自然環境に配慮する取組が行われている
- ・地域の中に支えあう仕組みがある
- ・人々が集まり活動できる「場」があると感じている人の割合

（1）施策の内容

市内の環境美化を進め、清潔で住みやすく、市民一人一人が地域に愛着を持つための取組として、クリーンたきざわ運動を推進し、自治会を中心とした清掃活動や衛生指導員（※3）の活動を支援してまいります。

また、市民が日頃から取り組める環境運動として、ペットのフン害禁止の啓発やレジ袋等不用品をもらわないよう啓発を行ってまいります。

（2）施策の目標

①暮らしやすさ指標

人々が集まり活動できる「場」があると感じている人の割合

【基準値】平成26年把握値 43.0%→【目標値】平成30年値 46.0%

【設定理由】清潔で住みやすく、快適環境の地域づくりを進めるためには、身近な自治会活動等に、多くの方々に参加してもらい、交流してもらうことが望まれることから「人々が集まり活動できる「場」があると感じている人の割合」を指標とします。

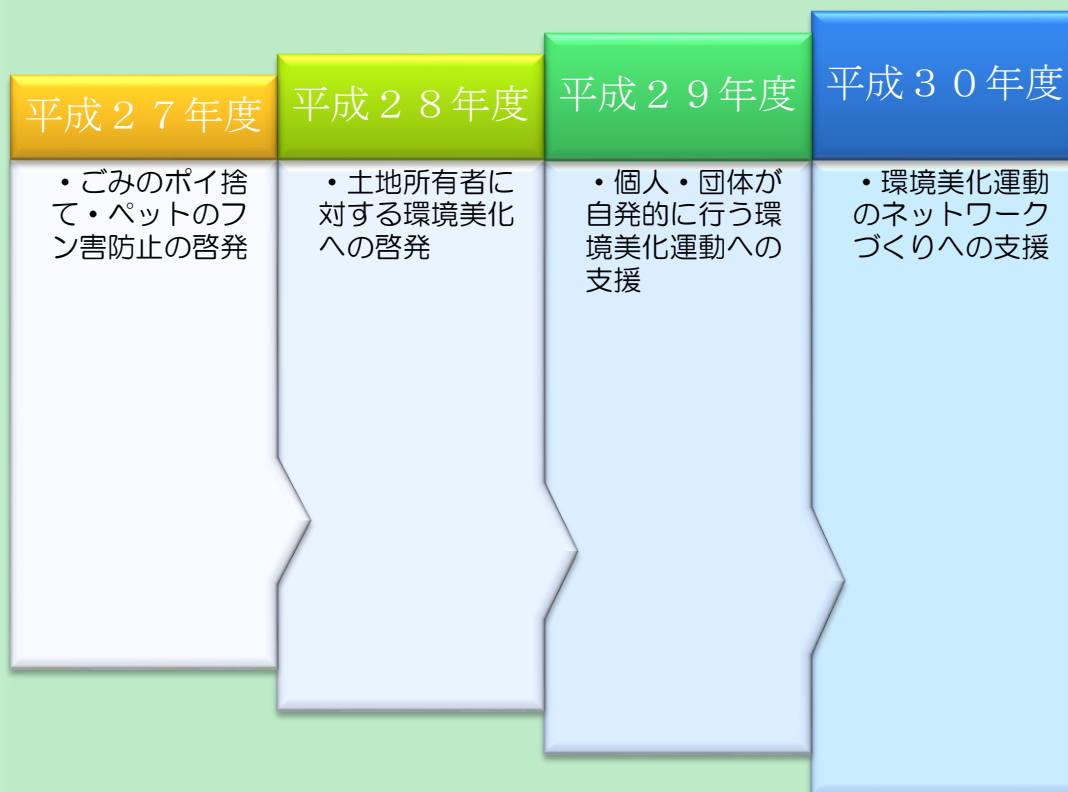
②《参考》関係する「幸福実感象徴指標」

地域清掃活動への参加者数

【基準値】平成26年把握値 19,971人→【目標値】平成30年値 22,000人

【設定理由】良好な地域環境を形成するため、多くの方々に環境美化運動に参加してもらい、共同作業を行うことにより連帯感が芽生え、住みやすい環境が整うことから「地域活動への参加者数」を指標とします。

（3）施策展開スケジュール



（4）所管実施計画

所管実施計画なし

1-4 住民情報の適正管理

（1）基本施策が4年間でめざす姿

市行政が保有する行政情報については、適切な管理と運用が求められます。特に、市民の個人情報に関わる住民情報(※1)については、法令等に基づく管理に加え、その取扱いを行う職員への教育の徹底を図ります。また、多くのお問い合わせを受ける窓口業務の専門性から、職員のスキルアップ(※2)や専門職員を養成し、住民から信頼される窓口を目指します。

（2）基本施策の環境分析

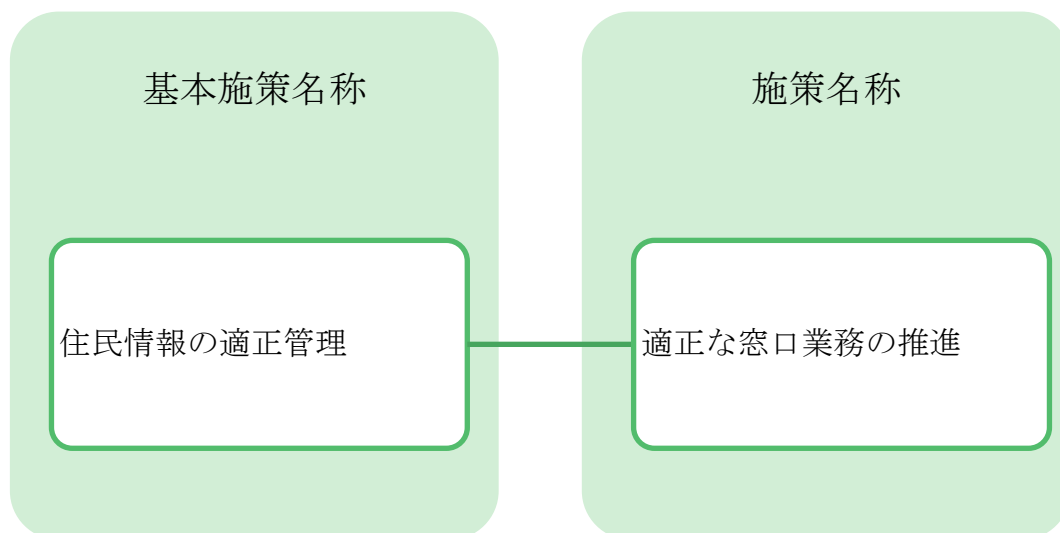
【外部環境分析】

戸籍法による戸籍事務、住民基本台帳法による行政証明事務や印鑑証明等が人口増、市政への移行により増加しています。

また、国が進める番号制度の導入により、平成27年10月から、住民票を有する国民の皆様一人一人に12桁の個人番号が通知されます。

【内部環境分析】

職員は、常に住民の視線に立って受付事務を行っています。業務量については、窓口来庁される方が多いことに加え、専門的な相談には相応の対応時間を要することから、窓口対応以外の職務の遂行についてのサポートが必要です。



第Ⅲ章 前期基本計画 市域全体計画（人とのつながり部門計画）「1-4 住民情報の適正管理」の基本施策及び基本施策を構成する施策にかかる用語解説

P108 ※1 住民情報⇒住民基本台帳、戸籍、印鑑登録、各種の税情報などのほか保険、医療、健康、介護、児童・高齢者・生活福祉などの市民に関する情報。

P108 ※2 スキルアップ⇒来庁したお客様が満足するよう、適切な窓口対応に向けて、丁寧で解りやすい接客、各住民情報の専門性と広汎性、関連性などの習得を目指すための取組。



1-4-1 適正な窓口業務の推進

基本構想に掲げる、最適化条件の該当項目

- ・市役所の仕事は信頼できる

（1）施策の内容

市役所に来庁される多くの市民が利用し、住民票や戸籍の交付の他、様々な相談を取り扱う窓口業務であることから、職員のスキルアップや専門的知識を有する職員の養成図ってまいります。また、住民情報を適正に管理して各種証明書を発行し、情報提供を適正に実施するとともに、市民にわかりやすい説明、ていねいな対応を行ってまいります。

（2）施策の目標

①暮らしやすさ指標

窓口での説明がわかりやすく対応が良いと感じている人の割合

【基準値】平成26年把握値 68.1%→【目標値】平成30年値 69.0%

【設定理由】市役所を利用する市民の多くが、窓口業務を利用することから、窓口でのわかりやすい説明と気持ちのよい対応が必須条件と考え「窓口での説明がわかりやすく対応が良いと感じている人の割合」を指標としました。

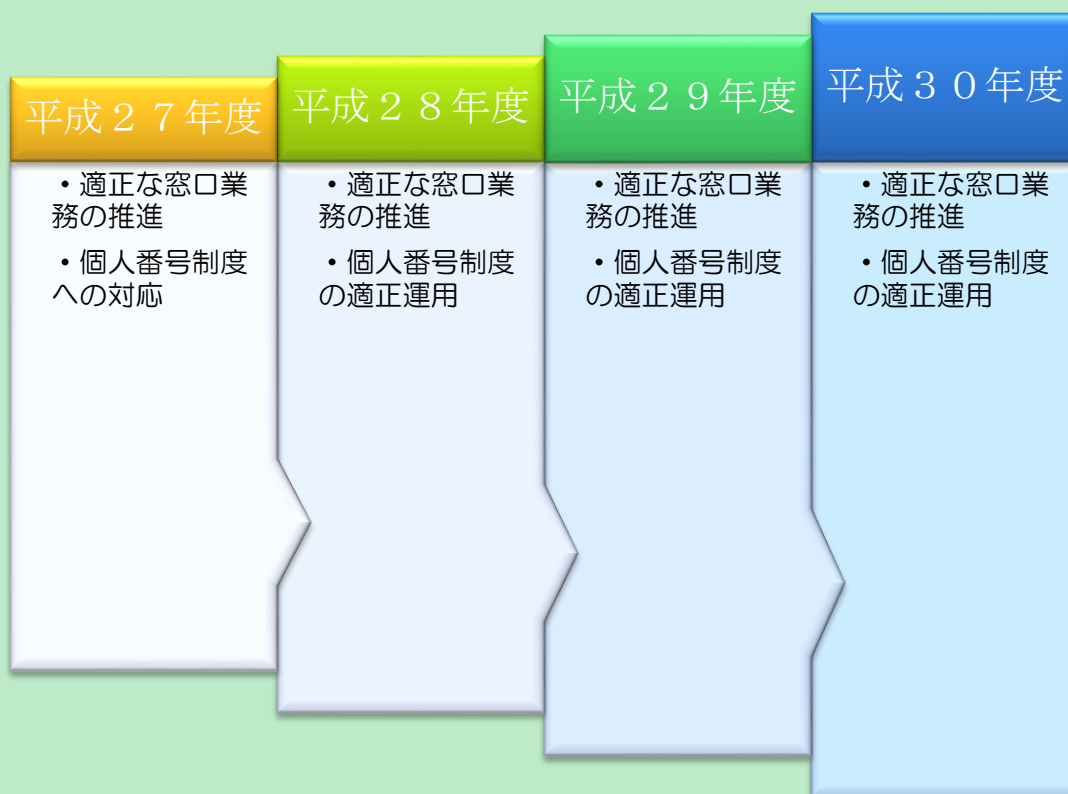
②《参考》関係する「幸福実感象徴指標」

滝沢市で幸せに暮らしている人の割合

【基準値】平成26年把握値 61.0%→【目標値】平成30年値 68.0%

【設定理由】市民の幸福感を育む環境の一つとして、市行政が担う分野においては、各種制度の充実などがあげられますが、実際に市行政とふれあう場としての窓口業務は、市民に直接的に市行政に対する印象を植え付けることから、市民の幸せに寄与する視点から「滝沢市で幸せに暮らしている人の割合」を指標としました。

(3) 施策展開スケジュール



(4) 所管実施計画

所管実施計画なし

