

令和4年度 総務部 重点施策の実施結果

達成
状況

S … 目標を上回る結果となった
A … 目標通り達成した
B … 達成したが課題が残っている
C … 達成できなかった

総 括

・職員の定年年齢を2年に1歳ずつ引き上げ、65歳とすることなどを改正内容とした地方公務員法が、令和3年6月に公布されました。これを受け、本市の定年引上げ制度について検討・決定し、必要な例規の改正を行いました。今後は、60歳を超える職員が一定数在職することが想定されますが、引き続き適正な定員管理に努めてまいります。

・お客様に対する気持ちの良いあいさつを始めとした「職員の接遇力」を高めるためには、息の長い取り組みが必要です。引き続き、(株)たこまん様から“おもてなしのノウハウ”を学ぶとともに、令和5年度に策定する接遇力向上に関する計画書に基づき、全庁を挙げて接遇力の向上に取り組んでまいります。

・菊川市は、県下で最も外国人住民人口の割合が高い自治体です。こうした外国人住民の方々に、菊川で暮らすために必要な情報を届けるため、市公式フェイスブックを始めとしたSNSやオリエンテーション動画による情報発信に努めました。引き続き、多様性を尊重し、日本人住民も外国人住民も地域の一員として活躍できる多文化共生社会の実現に向け、「第4次菊川市多文化共生推進行動指針」に基づき、各種多文化共生施策に取り組んでまいります。

・市内の公共交通には、JR東海道本線・静鉄ジャストライン菊川浜岡線・自主運行バス萩間線・タクシー・コミュニティバスなどがあり、それぞれの利用促進を図ることにより、市民の皆様の移動手段の確保に努めています。コミュニティバスについても、利用者（市民）の皆様の声伺い、次年度の運行ルートの変更やバス停の新設などを行いました。さらに、タクシー車両によるデマンド運行に関しては、定められた区域内であれば、よりご自宅に近い場所での降車を可能とするなど、より利用しやすい運行形態といたしました。

	重点施策・事業	取 組 内 容	達成目標	達成 状況	実施結果
1	定年引上げ制度への対応 (総務課)	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。	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。	A	他市町の動向も踏まえながら制度設計を進めることとしたため、9月末までに例規改正を完了することができませんでしたが、12月末までに例規改正を完了し、対象者への情報提供を行いました。
2	職員の接遇力の向上 (総務課)	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、職員の接遇力の向上を図ります。	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遇研修を3回以上実施します。	A	令和4年6月16日に(株)たこ満と『「サービス業並みのおもてなし」の実現に向けた人材育成に関する連携協定』を締結しました。本協定に基づき、10月に(株)たこ満の接遇トレーナーを講師にお招きし、主幹級以下職員262名を対象とした接遇力向上研修を6回実施しました。

	重点施策・事業	取 組 内 容	達成目標	達成 状況	実施結果
3	多文化共生施策 の推進 (地域支援課)	「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。	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：651人) 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。	A	①「外国人相談窓口フェイスブックページ」のフォロワー数は、令和5年3月31日現在で755人となりました。市公式SNSを参考に、外国人住民に対する多言語情報発信に努めました。 ②菊川市に暮らす外国人住民が、行政手続きや生活ルールなどについて理解を深めることができるよう、オリエンテーション動画「きくがわの生活ガイド」を6テーマ3言語（ポルトガル語・英語・やさしい日本語）計18本作成し、市YouTubeチャンネルにアップロードしました。 ・交通ルール ・国民健康保険、国民年金、税金 ・転入 転出 ・防災 ・ごみの捨て方 ・子育て
4	市内公共交通利用促進 (地域支援課)	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。	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)	A	無料乗車体験会を6回開催し、69人の方に参加いただきました。 体験会の中で令和5年度から変更となるデマンド運行の運行方法の周知に努めました。