

総務部の経営方針の総括

1. 部の方針・重点課題の総括

●部の方針

「市民のための行政サービス」の充実、「安心できる市民生活」の実現に向けて

◆安全で安心に暮らせるまちづくりを目指して、行政、市民、関係機関・団体が協働して取り組む。

◆職員の意識と能力を高め、これを最大限に活用し、その目標達成に向けて組織力を最大化する。

◆窓口サービスの充実、積極的な情報提供や情報公開を進め、市民との信頼関係に基づく協働のまちづくりを推進する。

●部の経営資源

【総務部】

・職員数（平成24年3月31日現在）

部長 1 人 総務課 9 人 人事課 8 人 秘書課 7 人 情報政策課 7 人

生活安全課 4 人 市民課 22 人 大島行政センター 6 人

総務部職員計 64 人

（うち非常勤嘱託職員・非常勤任用職員・再任用職員・任期付職員（常勤・短時間） 6 人）

職員比率（正規職員）13.8 %（総務部 58 人/市職員 420 人）

・決算額（平成23年度）

一般会計 2,650,684 千円

●部の重点課題

・安全・安心なまちづくりの推進

安全で安心に、そして快適に暮らせるまちづくりを目指して、消防・防災、防犯、交通安全等に地域等と協働で取り組むとともに、あらゆる緊急事態に対応する危機管理体制の構築を進める。また、日常の生活交通を確保・充実するため、ふれあいバス路線の見直しと交通空白地域へのコミュニティバスの導入等、新たな交通体系の構築を進める。

・市政運営を担う職員の人材育成と適正配置

人材育成ビジョンに基づき、職員研修や人事異動、人事考課等を一体的に推進するとともに、人づくり・まちづくり研究所による政策研究など実践活動にも取り組む。あわせて、労働衛生対策としてメンタルヘルス、ハラスメント対策やワーク・ライフ・バランスなどにも取り組み、総合的かつ計画的な人材育成を行う。また、効果的・効率的な組織運営のため、社会変化に即した組織機構の見直しを行うとともに、採用の抑制や外部人材、再任用職員等の活用により職員数の削減に努める。

・窓口サービスの充実、積極的な情報提供、情報公開の推進

市の顔である市民課窓口の事務改善に取り組み、市民サービス向上と経費節減とが両立する効率化を進め、市民満足度の向上を図る。

市民協働を進めるための市政情報の共有化を目指して、わかりやすく、見やすい広報紙・市ホームページの充実を図る。また、情報の共有化、市民の利便性の向上、事務の効率化を目指して、さらなる情報化の推進を図る。

【総括】

安全・安心なまちづくりの推進については、福津市、警察、消防、消防団と「安全安心むなかた・ふくつパートナーシップ協定」の締結、警察、消防、県土整備事務所、九州地方整備局と「宗像市防災連携会議」の設立を行い、関係機関と協力・連携して防災・消防、防犯及び交通安全への取り組みを実施した。

地域防災上の課題である防災・災害情報の伝達率の向上を図るため、地上デジタル放送（データ放送）との連携を行い、緊急情報伝達システムによる市民への伝達手段を増加した。また、地域の自主防災組織の結成推進・活動充実に取り組んだ結果、自治会の防災組織の結成率は 67.1% となり、平成 22 年度から 13.3 ポイント増加した。

交通空白地域の解消及び利便性の向上を図るため、既存システムの検証を行った結果、平成 23 年 10 月から市街地をふれあいバス 3 台、周辺部をコミュニティバス（10 人乗りワゴン車）5 台による運行を開始した。さらに平成 24 年 2 月には運行経路・時刻表の一部改正を実施し、新たな交通体系を構築した。

職員の人材育成と適正配置については、人事考課制度の見直しと改善を行うとともに、政策能力向上研修やメンタルヘルス研修などの専門研修を実施した。また、人づくり・まちづくり研究所については、都市ブランドの構築や戦略的な市の PR の調査研究を実施した。職員数は退職者 16 人に対し 12 人の新規採用を行い 442 人となった。また、契約検査室の設置や情報政策課の廃止、事業強化のため収納課や元気な島づくり課の設置を行うなど、効果的・効率的な組織機構の改編を実施した。

市民サービスの充実を図る一環として、平成 23 年度より市民課窓口業務の委託化を実施した。民間委託したことにより、受付業務の専門的な知識と経験を持ったスタッフが窓口サービスを継続的に提供できるようになった。加えて、窓口業務を円滑に進めるフロアマネージャーの配置により、これまで以上の窓口サービスの向上や処理時間の効率化が図れた。

広報紙は、市民記者による街ネタなどを掲載し、市民協働による紙面づくりに取り組んでいる。また、ホームページでも月 2 回の定例更新と随時更新を行い、即時的な情報提供を行うとともに、市役所ロビーの情報コーナーにおいて積極的な情報提供を行った。

2. 部の目標の達成状況

(1)市民のための行政サービスの充実

- ・地域の実情や市民ニーズを的確に把握し、多様化する市民ニーズに対応するとともに、情報システムやインターネットなどを活用した行政サービスの提供や繁忙期の休日開庁などを検討し、効果的・効率的に市民サービスの充実に努める。
- ・市民と接する職員の接遇能力の向上や窓口業務の改善・工夫を進め、窓口サービスの充実に努める。

【達成状況】

- ・平成 23 年度末から各種イベントや各種講座のインターネットでの申し込みが可能となる「ふくおか電子申請サービス」の運用を開始し、利便性の向上を図った。3 年間の試行期間を経て、平成 24 年から本格実施した年度末・年度初めの繁忙期の休日開庁は、3 月 25 日、4 月 1 日の 2 日間で 112 人の来庁、202 件の届出・交付があり、平日に来庁できない市民等に対し、市民サービスの向上に努めた。また、休日を開庁することにより平日の窓口来庁者が減少し、繁忙期の窓口の混乱解消につながった。
- ・職員の接遇能力の向上のために、職場での課内会議を通じて研修を実施した。

(2)行政運営の効率化

- ・激化する地域間競争に勝ち抜くためには、市が持つブランド力を高め、都市イメージを向上させる必要がある。市の資産や資源を育て、高めてブランド化を図り、宗像市を市内外へ積極的に PR していく。

【達成状況】

- ・本市が持つ魅力を広く発信し、本市にふさわしい都市イメージを確立するため、ブランド推進プログラムの策定に着手した。策定にあたり、都市ブランディングに必要な地域資源の潜在能力調査や地元事業者に対するヒアリング、人まち研究所研究員と外部有識者によるブランディングの方向性や課題等の検討を実施した。また、PR 効果を検証するための取り組みとして 20 代から 30 代の女性向けフリーペーパー「アヴァンティ」を活用し、宗像市のイメージ向上を目指す試行事業を実施した。

(3)組織、人事の改革

- ・「人材育成ビジョン」に基づき、育成型人事制度の確立や職員研修の充実、職場の活性化など人材育成への取り組みを推進し、職員の意欲や能力を最大限に引き出し、行政サービスの向上につなげていく。
- ・簡素で効果的・効率的な組織運営を確立するため、組織機構の見直し、職員数の削減を行うとともに、任期付職員や再任用職員等外部人材の積極的な活用を行う。

【達成状況】

- ・人材育成については、定例の人事考課や適材適所の人事異動を実施。特に人事考課制度については、制度審査委員会での見直しを行い手続きや様式の簡素化などの改善を行った。また、職員研修については、メンタルヘルス研修の実施などの専門研修をはじめ、政策能力の向上として全係長級職員の研修を実施した。
- ・職員数の適正化については、退職者 16 人に対し 12 人（一般職 10 人、建築技師 2 人）の採用を行い職員 4 人の削減、総数 442 人となった。組織機構の改編については、契約検査室の設置や情報政策課の廃止（業務の分離統合）をはじめ、事業強化のための収納課や元気な島づくり課の設置等を行った。なお、外部人材の活用については、契約検査業務や安全・安心対策のための専門的有識者や育児休業代替職員としての任期付職員や再任用職員（8 人）の採用を行った。

(4)市民との情報の共有

- ・市民協働のまちづくりを進めるために、広報紙・ホームページを通じて積極的な情報提供を行い、市民との情報共有化に努める。
- ・市民記者を活用した協働の紙面づくりによって読まれる広報を目指し、行政・市民が一体となって課題解決に取り組むまちづくりを提案する。
- ・「市長への手紙」により市民の意見やニーズを把握して、施策に生かす広聴活動を実施する。

【達成状況】

- ・ホームページでは、月 2 回の定例更新と随時更新で即時的な情報提供に努めた。また、新たな取り組みとして、各家庭にあるテレビを活用し、RKB 毎日放送のデータ放送「RKB よん day」で防災情報、観光情報やイベント情報などの発信を開始した。
- ・平成 23 年度の広報紙の発行にあたり、行政情報の提供だけでなく、市民協働による紙面づくりの観点から市民記者による街ネタなどを掲載し、市民との情報共有に努めた。
- ・年間で計 137 件の「市長への手紙」が寄せられたが、内 67 件は、ホームページの投稿欄を活用し、市政に対する意見が寄せられた。

(5)良好な住宅都市の形成

- ・住居の表示がわかりにくい地区について、住民の意思を確認しながらわかりやすい住居表示を実施する。

【達成状況】

- ・平成 23 年度はすでに住居表示を実施している区域について、住居表示変更証明の発行、新築の住居表示設定、表示板の設置・取り替え、各種の問い合わせ等の業務を実施した。

(6)公共交通の利便性の向上

- ・自動車を運転しない人、交通空白地域に居住している人の日常の移動手段を確保するために、ふれあいバスと10人乗りワゴン車（コミュニティバス）による新たな公共交通体系を構築する。
- ・平成22年度に効率性・採算性の視点で見直しを行ったふれあいバスの新路線の運行を平成23年度中に開始し、同時にふれあいバスを補完する交通手段として導入する10人乗りワゴン車（コミュニティバス）を運行開始する。
- ・新たな交通体系の導入による混乱がないよう市民への周知・PRを徹底する。

【達成状況】

- ・買い物や通院などの日常生活において、移動手段を持たない市民や交通空白地域に居住する市民の移動手段を確保するために、ふれあいバス4台を運行してきたが、さらなる利便性の向上のため交通体系の見直しを行い、平成23年10月1日から中心部をふれあいバス3台、周辺部をコミュニティバス（10人乗りワゴン車）5台での運行を開始した。
- ・平成23年10月の見直しによる課題解決や市民の要望を取り入れた改正を平成24年2月1日に実施した。
- ・平成23年10月の改正、平成24年2月の見直しに伴い、市民の混乱を招かないよう「むなかたタウンプレス」への掲載、チラシ・時刻表を配布し、広報・啓発に努めた。

(7)防災・危機管理体制の強化

- ・災害発生時の被害を最小限にとどめるため、地域住民による自主防災組織の設立を推進するとともに、設立後の組織に対しては活動充実のための支援を行い、市民及び地域の防災力を高める。
- ・緊急情報伝達システムを構築し、災害時における緊急情報を正確かつ迅速に市民に伝達できる体制を確立する。
- ・自然災害や感染症など、市民の生命・財産に重大な被害を及ぼす緊急事態に備えた危機管理体制を構築するとともに、危機管理マニュアルの策定など具体的な行動計画を策定する。
- ・住宅の耐震性の向上を図るため、耐震診断や耐震改修に対する補助事業を推進する。

【達成状況】

- ・自主防災組織の結成については、平成24年3月末現在、13コミュニティ運営協議会中12コミュニティ（92.3%）、143自治会中96自治会（67.1%）で自主防災組織が結成され、結成率は13.3ポイント増加した。設立済みの組織に対しては、活動充実のための支援を行い、防災訓練の実施回数は、市が把握している範囲で平成23年度は、コミュニティ単位で16回、自治会単位で16回開催された。
- ・ひとりでも多くの市民へ防災・災害情報を伝達するため、平成23年4月から「緊急情報伝達システム」の運用を開始した。情報の伝達率を向上させるためシステムを拡充し、平成24年2月からは地上デジタル放送のデータ放送（RKB）との連携を開始し、家庭のテレビで緊急情報を見ることが可能となった。緊急情報伝達システムの広報・周知を行い、運用開始1年間の登

録者数は2,026人となった。

- ・緊急事態に備えた危機管理体制の構築や危機管理マニュアルの策定等については、平成23年3月11日に発生した東日本大震災により、被害想定から抜本的に見直すことが必要となったため、平成24年度での実施に変更した。
- ・災害に強いまちづくりの推進のため、平成23年4月1日から、耐震改修工事に対し補助を行う「木造住宅耐震改修工事費補助制度」を開始した。

(8)防犯対策の強化

- ・市民の防犯意識を高めるとともに、多様化する犯罪に対する不安を解消するため、関係機関と連携を取りながら広報活動に取り組むなど、情報提供に努める。
- ・防犯パトロールなど地域の防犯活動を充実させるため、市民、地域、警察、行政が一体となって取り組みを推進する。
- ・全県下での制定となった「市暴力団等追放推進条例」に基づき、市の事務事業からの暴力団排除や青少年教育など、暴力のないまちづくりを進める。

【達成状況】

- ・福岡県警が作成した「防犯ふくおか」等を毎月1回広報紙と一緒に配布し、防犯情報の提供に努めた。
- ・各地区コミュニティ運営協議会や各種団体など市内22団体74台が、青色回転灯などを使用した防犯パトロールを実施しており、パトロール実施団体は昨年比2団体、台数は昨年比7台増加した。市では、青色回転灯及び腕章等の貸出等活動支援を実施してきた。警察、NPO法人と協働で、防犯セミナーを1回、防犯パトロールを138回、住宅の防犯診断を79回実施した。市民の防犯意識を高めるため、10月15日に福津市、警察、防犯協会と合同で、地域安全大会を開催し約400人の参加があった。宗像警察署が実施した「防犯ポスター」の応募作品を市役所・コミュニティ・センターのロビーに展示し、啓発を行った。
- ・「宗像市が暴力団排除措置を講ずるための連携に関する協定」第5条に基づき、市の事務事業から暴力団を排除するため庁内に情報を提供した。飲食店から暴力団を排除するため、福津市、宗像警察署と協働で暴力団関係者に店を利用させないなどを推進する「安全安心宣言の店」制度を実施し、32店舗の登録があった。
- ・空き家が放置され、管理不全な状態となり犯罪等発生の原因となることを防止するため、空き家の所有者の責務を明確にした「宗像市空き家等の適正管理に関する条例」を平成23年9月に制定し、平成24年1月1日から施行した。

(9)交通安全対策の推進

- ・市民一人ひとりの交通安全意識を高めるため、交通ルール・マナーの啓発や関係機関と連携して交通安全教室等を開催する。
- ・交通事故相談を開催し、交通事故被害者救済の充実を図る。

【達成状況】

- ・交通事故の減少を目指し、交通安全意識の向上及び安全施設の充実に取り組んだ。また、宗像警察署もパトロール・取締りの強化を実施したことにより、交通事故は、572件（平成22年度）から527件（平成23年度）へと約50件減少した。市内の小学生を対象とした自転車交通安全教室は、東郷小、南郷小、日の里東小、日の里西小で実施し272人の児童が参加した。自治会等から提出された交通安全施設の改善要望については、道路管理者や警察と協議を進め、改善・充実に努めた。また、交通安全意識を高めるために、福津市、宗像警察署、宗像交通安全協会と合同で、「交通安全大会」を開催し、約400人の参加があった。
- ・交通事故相談は、毎月1回開催し、11件の相談があった。
飲酒運転撲滅を目指して、飲食店で運転者へアルコールを提供しないなどを推進する「安全安心宣言の店」制度を実施し、32店舗の登録があった。

（10）地域医療・救急医療の推進

- ・離島である大島・地島地区の救急搬送体制について、それぞれ現在の島内の救急搬送体制を維持し、迅速な対応を行う。また、重篤患者等に対応するため、宗像地区消防本部や大島診療所等と連携し、久留米大学病院（厚生労働省認可「ドクターヘリ事業」）や医療法人財団池友会（民間の医療用ヘリ）のドクターヘリによる搬送体制を確保する。

【達成状況】

- ・大島・地島地区緊急輸送については、現在の島内救急搬送体制を維持し、迅速な対応を行ってきた。重篤患者等に対応するため、宗像地区消防本部や大島診療所と連携し、ドクターヘリ等の搬送体制を確保・維持してきた。平成23年度は、久留米大学病院ドクターヘリ7回、医療法人池友会のホワイトボードが19回出動し、重篤患者等を搬送した。

（11）生活支援の充実

- ・国民年金未加入者への加入促進及び納付が困難な人への免除申請の推進を図る。

【達成状況】

- ・国民年金未加入者への加入促進については、制度全般・免除制度への理解を得ることが重要であるため、平成23年度は国民年金制度全般・免除制度等について、広報紙に4回掲載し、加入促進を図った。また、納付が困難な方への免除申請を窓口で積極的に推進した。その結果、平成23年度は免除率が43.0%（平成22年度38.9%）となった。