


# 流山市 令和8年度『市民生活部長の仕事と目標』

## 市民生活部長のビジョン(目指す姿・組織経営方針)

	<p>防災体制の整備、防犯対策の充実、消費者トラブルへの相談体制の充実、自治会等の地域コミュニティの活性化、市民活動推進センターによる市民活動団体との協働・連携の促進等を図り、市民の皆様が安心・安全で快適に暮らせるまちを目指します。</p>
<p>部長 伊藤 紀幸</p>	

※ビジョンとは「目指す未来像」であり、「組織経営方針」のことです。どのような組織を目指すのかを明らかにすることで、メンバーは共通の認識のもと、未来に向かって行動していきます。

### 流山市総合計画における主な取組み施策

基本政策	施策名
1 安心・安全で快適に暮らせるまち	防災
2 安心・安全で快適に暮らせるまち	交通安全・防犯・消費生活
3 安心・安全で快適に暮らせるまち	地域コミュニティ・市民協働

### 各課長のミッション(役割・使命)

1	市民課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・戸籍、住民基本台帳、印鑑登録、個人番号(マイナンバー)制度に関する届出や登録、各種証明書の交付を正確かつ確実に行います。</li> <li>・おおたかの森市民窓口センターと市内3か所の出張所(東部出張所、江戸川台駅前出張所、南流山出張所)では、市民課の業務に加えて、国民健康保険・国民年金の手続きのほか、市税に関する証明書の交付を実施し、おおたかの森市民窓口センターでは、旅券(パスポート)の申請受付、交付、市税等の収納も行うことで、市民サービスの向上に努めます。</li> <li>・業務の標準化やデジタル化の推進により、事務処理の効率化を図るとともに、わかりやすく利用しやすい窓口運営を通じて、市民に寄り添った質の高いサービスの実現を目指します。</li> </ul>
2	コミュニティ課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民自治による「まちづくり」の担い手となる自治会や市民活動団体等の活動を支援し、地域コミュニティの活性化に努めます。</li> <li>・防犯灯や防犯カメラの整備、市ホームページや市公式LINEアカウント等での情報発信や市民等のボランティアによる自主防犯活動への支援を行うことにより、安心・安全なまちとなるよう努めます。</li> <li>・消費生活にかかる様々な相談に対応し、消費者被害の回復・未然防止に努めます。</li> </ul>
3	防災危機管理課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・防災危機管理の総合調整、災害対策基本法に基づく防災会議の運営、地域防災計画や国民保護計画に関する事務、防災関係機関との連絡調整を行います。</li> <li>・大規模災害時、災害対策本部が迅速・的確な災害対応がとれるよう事務局のスキルアップを図るとともに、国や関係機関等とも緊密に連携を図ります。</li> <li>・災害への備えとして、総合防災訓練の実施、マンホールトイレ等の防災施設整備や備蓄食料、避難所資機材の確保、自主防災組織等への支援を行います。</li> </ul>
4	保険年金課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国民健康保険、後期高齢者医療制度を適正に実施し、被保険者が安心して医療を受けられるよう、資格、給付、保険料徴収などを正確かつ確実に行うほか、健康の保持、増進のための事業、助成などの業務を行います。</li> <li>・国民年金の法定受託事務として被保険者の加入手続き・保険料免除申請・年金請求手続きを適正に行います。</li> </ul>

※ミッションとは、「その部門が果たすべき役割」であり、「組織使命・目標」のことです。各課の使命や存在意義を明らかにすることで、ビジョン達成のための新たな事業の創造や、選択の集中の判断基準となるものです。

## 各係の改善チャレンジ

1	市民課	窓口住民記録係	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修等による事務手続きの確認と職員間の情報共有を強化し、事務処理の迅速化と正確性の向上を図ります。</li> <li>・標準化システムの運用を通じて、市民の利便性向上に取り組みます。</li> <li>・マイナンバーカードを活用したコンビニ交付や電子申請による証明書の郵送サービスの利用促進に努めるとともに、マイナンバーカードの交付や更新の増加にも的確に対応します。</li> <li>・窓口の混雑緩和や待ち時間の見える化、申請書への記載の簡素化等、誰もが利用しやすい窓口の環境づくりを進めます。</li> </ul>
2		戸籍係	<ul style="list-style-type: none"> <li>・戸籍への氏名の振り仮名の記載等、戸籍法の改正に伴う事務の変化に的確に対応するため、研修等を通じて、戸籍情報の正確性を確保し、職員の専門性向上に努めます。</li> <li>・人口増加による戸籍編製事務の増加に迅速かつ的確に対応できるよう、事務処理方法の見直しと業務の効率化を進めます。</li> <li>・届出書に関する記載の確認の強化や窓口案内の分かりやすさの向上等、市民が安心して戸籍手続きを行える環境づくりに取り組みます。</li> </ul>
3	コミュニティ課	コミュニティ係	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ICTを活用することで、現役世代を含めた幅広い世代が、無理なく自治会活動に携われる環境を整えます。</li> <li>・クラウドファンディング型ふるさと納税制度を活用し、市民活動団体による新たなチャレンジを支援します。</li> <li>・市民活動推進センターにおいて市民、NPO、企業、行政などの多様な主体を「つなぐ」ことを意識した交流会を実施するなど、団体同士の繋がりを強化することや、市民活動の一般市民への周知の強化に努めることで、市民活動の更なる促進に努めます。</li> </ul>
4		防犯係	<ul style="list-style-type: none"> <li>・警察との連携を図り、迅速な防犯情報把握に努めるとともに、防犯灯や防犯カメラの整備を進め、市民生活の安全強化を図ります。</li> <li>・自治会が設置した防犯カメラについて維持管理補助金を交付し、自治会の負担軽減を図ります。</li> <li>・防犯に関する重要情報を市民の皆様にお伝えするために、市ホームページでの情報発信や、市公式LINEアカウント等による速やかな配信等、安心・安全な環境づくりに努めます。</li> </ul>
5		消費生活センター係	<ul style="list-style-type: none"> <li>・副業や点検商法の電話勧誘によるトラブル増加、その他悪質商法の手口の多様・複雑・巧妙化など、消費者を取り巻く環境にいち早く対応し、適切な助言等ができるよう相談員のスキルアップを図ります。</li> <li>・啓発講座や広報、ホームページやSNS等を通じて最新の消費関連情報の発信に取り組んでいきます。</li> <li>・また、令和8年9月からの相談支援システムの本格稼働に向けて、移行準備を進めます。</li> </ul>
6	防災危機管理課	防災危機管理係	<ul style="list-style-type: none"> <li>・防災に関するさまざまな研修、訓練等に参加し、防災に関する業務を行う上で必要となる「知識」「技能」を身につけます。</li> <li>・LINEによる職員参集システムを活用した職員参集訓練や、職員向け訓練を実施し、職員のスキルアップを図ります。</li> </ul>

## 各係の改善チャレンジ

7	保険年金課	国民健康 保険係	<ul style="list-style-type: none"> <li>・係内ミーティングを毎日行い、職員間での情報共有を図ります。</li> <li>・電子申請の拡充・推進に努めます。</li> <li>・わかりやすいホームページづくり、積極的な窓口や電話対応で市民サービスの向上に努めます。</li> </ul>
8		後期高齢 者医療係	<ul style="list-style-type: none"> <li>・係内ミーティングを毎日行い、職員間の情報共有を図ります。</li> <li>・千葉県後期高齢者医療広域連合と綿密な連携を図り、後期高齢者医療に係る各種申請及び届け出の受付や各種通知の発送等の事務を適正に行い、市民サービスの向上に努めます。</li> <li>・マイナンバーカードの健康保険証利用など、市民に役立つ情報を適切かつ的確に発信していきます。</li> </ul>
9		保険料収 納係	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保険料納付の公平性が確保されるよう適正な収納業務・滞納整理に努めます。</li> <li>・保険料納付の利便性向上について研究をしていきます。</li> <li>・係内ミーティング実施のほか、適宜報告・連絡・相談を行うことで係内の情報共有、各職員の知識向上を図ります。</li> </ul>
10		国民年金 係	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎日ミーティングを行い、係内の情報共有を図ります。</li> <li>・新たな年金事務に対応できるよう知識の習得に努めます。</li> <li>・窓口や電話対応においては、市民に寄り添った対応を心掛け、市民サービスの向上に努めます。</li> </ul>

## 各課の市民サービス向上の取組み

1	市民課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通訳タブレットや字幕表示システムの整備により、日本語でのコミュニケーションが難しい外国人や聴覚障害のある方とも円滑に意思疎通を図っています。</li> <li>・おたかの森市民窓口センターでは、窓口について、平日の時間延長や土曜開庁を実施し、旅券(パスポート)の申請・交付、市税の収納等、幅広いサービスを提供しています。</li> <li>・マイナンバーカードを活用した電子申請により、来所せずに各種証明書を郵送で受け取れる仕組みを整備し、マイナンバーカードの交付件数増加に対応するため、月1回の日曜交付も実施しています。</li> <li>・新たな制度や手続きの変更については、広報ながれやまや市ホームページ、SNS等を活用し、分かりやすい情報提供に努めています。</li> <li>・窓口の混雑緩和や案内表示の改善、オンライン手続きの拡充等を進め、市民の利便性向上と満足度の高い行政サービスを推進してまいります。</li> </ul>
2	コミュニティ課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自治会の活動が継続的に実施できるよう、活動に係る負担軽減に努めるとともに、会長だけでなく役員を対象にしたセミナーを開催するなど、運営の支援を行います。</li> <li>・自治会館の維持管理及び大規模修繕、並びに自治会館を新設又は大規模改修を行う自治会へ経費の一部補助、行政文書等の回覧等を行う自治会に交付金を交付し、自治会の円滑な運営ができるよう支援します。</li> <li>・旧第3コミュニティホームの解体について、流山区画整理事務所と連携、調整を行い円滑に進めます。</li> <li>・市民活動推進センターを運営し、市民活動団体を支援します。</li> <li>・市民活動団体が行う公益事業に要する費用の一部補助を行います。</li> <li>・市政に参加しやすい環境づくり推進のため、市民参加手続きについて流山市市民参加推進委員会による評価・審議等を行い市民参加の推進を図ります。</li> <li>・自主防犯パトロール隊および市民安全パトロール隊への活動支援、市公式LINEアカウント等の配信、公道等への防犯カメラ新規設置、防犯協定締結事業者との連携を図り、市民が安心・安全で快適に暮らせるまちづくりを推進します。</li> <li>・地域の自治会のご協力をいただきながら、防犯灯の新規設置および不点灯等の不具合への対応を行います。</li> <li>・消費生活に係る苦情・相談を受け付け、専門相談員による助言やあっせんを行い、被害の回復・未然防止に努めます。</li> <li>・出前講座やパネル展示等で消費者被害防止のための啓発を行います。</li> </ul>
3	防災危機管理課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「自助」「共助」の推進を図るため、新たな自主防災組織の設立支援や、既設団体への資機材購入、訓練や研修などの費用を補助し、組織の活性化を促します。</li> <li>・流山市備蓄計画に基づき、公的備蓄の整備を進めます。</li> <li>また、避難所となる公共施設の充実を図るため、生涯学習センターに災害用井戸、江戸川台小学校にマンホールトイレを整備します。</li> </ul>
4	保険年金課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・来訪者への挨拶を徹底するほか、窓口対応や電話、メールでの問い合わせについて、親切丁寧な説明に努めます。</li> <li>・国民健康保険の資格取得・喪失など各種届出について、電子申請の活用を推進し、窓口業務の効率化と市民の利便性の向上に努めます。</li> <li>・所掌する、国民健康保険、後期高齢者医療制度、国民年金の各業務に関する内容については、広報紙、ホームページ、SNS等を活用して、適宜、市民の皆様への分かりやすい情報提供に努めます。</li> </ul>

各課の環境への取組み		
課名	前年度の評価	今年度の取組み
1 市民課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マイナンバーカードを活用したコンビニ交付の利用促進により、窓口での申請書類の削減を図るとともに、両面印刷や集約印刷の活用によって、コピー用紙の使用量の削減に努めました。</li> <li>・消耗品の調達においては、環境に配慮したグリーン購入適合品の優先的な導入を努めました。</li> <li>・昼休みの消灯や離席時のパソコンの休止設定等、職員一人ひとりが節電を意識した取り組みを継続し、庁舎内のエネルギー使用量削減に努めました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務の効率化を進めることで、時間外勤務を削減し、庁舎全体の電力使用量の抑制に努めます。</li> <li>・マイナンバーカードを活用したコンビニ交付の利用促進により、窓口での申請書類の削減を図るとともに、コピー用紙についても両面印刷・集約印刷や電子化の推進により使用枚数の削減に努めます。</li> <li>・消耗品の調達は可能な限りグリーン購入適合品を採用し、環境に配慮した資材利用に努めます。</li> <li>・ペーパーレス化や節電意識の徹底等、日常的に環境に優しい取り組みの継続に努めます。</li> </ul>
2 コミュニティ課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・資料等作成にあたっては、両面印刷、両面コピーにより、紙の節約に努めました。</li> <li>・ごみの分別やりサイクルを行い、廃棄物の抑制に努めました。</li> <li>・残業時間を前年から大きく削減するとともに、ノー残業デーやクールアースデーは、定時退庁に努めました。</li> <li>・消耗品等の購入の際は、グリーン購入適合品の調達に努めました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・資料等の作成及び打ち合わせ時においては、可能な限りペーパーレスで対応できるように努めます。</li> <li>・引き続きごみの分別やりサイクルを行い、廃棄物の抑制に努めます。</li> <li>・引き続き残業時間を削減し、時間外の電力消費削減に努めます。</li> <li>・消耗品等の購入の際は、グリーン購入適合品の調達に努めます。</li> </ul>
3 防災危機管理課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・レイアウト設定や校閲機能の活用により、不必要な印刷を省き、出力枚数の削減を図りました。</li> <li>・備蓄食料の廃棄を減らすため賞味期限が到来する前に、学校での給食用食材としての利用や、自治会、子ども食堂等への配布を実施しました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・レイアウト設定や校閲機能の活用により、不必要な印刷を省き、出力枚数の削減を図ります。</li> <li>・備蓄食料の廃棄を減らすため賞味期限が到来する前に、学校での給食用食材としての利用や、自治会、子ども食堂等への配布を実施します。</li> </ul>
4 保険年金課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・資料等の作成については、両面コピー、集約印刷、プリンタプレビュー機能利用による誤印刷防止やPC画面上で文書を確認し紙資源の節約に努めました。</li> <li>・離席時にPCを閉じて消費電力の縮小に努めました。</li> <li>・ノー残業デーやクールアースデーは、定時退庁に努めました。</li> <li>・消耗品(紙類・文具等)の購入に当たっては、グリーン購入法適合品の調達に努めました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・資料等の作成については、両面コピー、集約印刷、プリンタプレビュー機能利用による誤印刷防止を徹底し、引き続き紙資源の節約に努めます。</li> <li>・会議資料を簡素化し、印刷物の削減に努めます。</li> <li>・離席時にPCを閉じて消費電力の縮小に努めます。</li> <li>・ノー残業デーやクールアースデーは、定時退庁に努めます。</li> <li>・消耗品(紙類・文具等)の購入に当たっては、グリーン購入法適合品の調達に努めます。</li> </ul>