

1. <施策の概要>

基本構想	自立を目指した協働のまちづくり	統括課	住民部・総合窓口課
基本計画	行財政運営		
施策	窓口サービス	関連課	
方針・目標等	◆住民本位の「総合窓口」のサービス拡充 ◆各種相談窓口の充実 ◆住民満足度が高い役場		
実施内容	◆「総合窓口」サービス ◆各種相談窓口の実施		

2. <指標の設定>

重点	指標	単位	他団体比較 団体名/実績/年度					算式・引用等
			H22(実績)	H23(実績)	H24(実績)	H25(実績)	H26(試算)	
①	○ 行政サービス水準に対する満足度 ※総合計画策定に向けた住民意識調査項目	%						企画調整課調べ
②	○ 職員対応が良いと感じている住民の割合	%						窓口アンケート結果
③	証明書等自動交付機の利用率	%						自動交付機発行部数/自動交付機で発行可能な証明書総発行部数
④	証明書等自動交付機の時間外利用率	%						自動交付機土日祝日、平日時間外発行部数/自動交付機発行部数
⑤	町民カード暗証番号登録率	%						町民カード暗証番号登録枚数/15歳以上人口
			H22(実績)	H23(実績)	H24(実績)	H25(実績)	H26(試算)	H27(試算)
①	目標		-	-	-	-	-	-
	実績		-	38.9	-	-	/	/
②	目標		-	-	83.2	86.6	87.6	87.8
	実績		83.2	74.8	85.6	76.4	/	/
③	目標		-	-	53.0	54.6	54.9	55.0
	実績		53.0	52.7	54.3	53.6	/	/
④	目標		-	-	20.5	22.1	24.0	24.9
	実績		21.2	18.4	20.2	23.0	/	/
⑤	目標		-	-	56.4	57.0	57.7	58.0
	実績		55.0	55.7	56.3	57.1	/	/

3-1. <指標から読み取れる成果と課題>

・窓口アンケートの結果、職員対応が「良い」と答えた方の割合は「7～8割」となっており、一定の水準を保っていると考えるが、今後もこの水準を維持し、より住民目線に立ったサービスが提供できるよう、職員スキルの一層の向上を図っていく必要がある。
 ・住民票の写し、印鑑登録証明書及び税証明書を含む証明書等自動交付機利用率(平成25年度)は50%を超えている。
 ・平成24年度自動交付機交付率の全国平均(導入団体数:住民票の写し・印鑑登録証明書とも284)は、住民票の写し(住民票記載事項証明書含む)16.42%、印鑑登録証明書31.95%である。本町は、住民票の写し45.90%(全国第5位)、印鑑登録証明書73.5%で、全国的に見ても高い交付率となっている。
 ・証明書等自動交付機利用率を上げるために、さらに窓口等での住民周知を図っていく必要がある。

3-2. <住民ニーズ等を踏まえた課題・他自治体の取り組みから学べる点>

利用率の高い証明書等自動交付機による証明書等発行を継続していく。

4-1. <施策を構成する事業>

重点	部門 /事業名 /種別/決算書説明頁	事業費(人件費含む)/事業費のみ/事業費一財 <単位:千円>					
		H22(実績)	H23(実績)	H24(実績)	H25(実績)	H26(予算)	H27(試算)
1	総合窓口課	8,433	12,563	12,480	14,267	16,368	16,368
	住民基本台帳ネットワーク事務事業	493	362	456	2,385	4,486	4,486
	一般事業 75	0	0	0	2,385	4,224	4,224
2	総合窓口課	23,080	30,525	29,782	36,010	33,412	33,412
	戸籍住民登録事務事業	8,360	8,461	11,202	14,528	11,930	11,930
	一般事業 75	0	13	2,924	4,756	11,186	11,186
3	総合窓口課	8,456	11,220	8,938	7,934	7,950	7,950
	在留関連事務事業	118	190	172	7	23	23
	一般事業 77	0	0	0	0	0	0
4	総合窓口課	49,022	34,936	38,116	39,585	36,903	36,903
	総合窓口	605	954	1,002	3,402	720	720
	一般事業 77	0	0	0	2,213	0	0
5	総合窓口課	6,682	12,031	8,400	7,252	7,045	7,045
	桜が丘・狛田地区証明発行事業	1,337	4,878	2,168	2,410	2,203	2,203
	一般事業 77	0	3,499	0	316	1,442	1,442
6	総合窓口課	14,828	15,172	18,098	17,841	17,886	17,886
	国民年金一般事務経費	511	473	496	482	527	527
	一般事業 109	0	0	0	0	0	0
7							
8							
9							
10							

4-2. <施策を構成する事業の成果と課題>

・「総合窓口接客支援システム」を活用したワンストップ行政の充実により、住民の利便性の向上と事務の効率化が図れた。・証明書等自動交付機の普及は、窓口の混雑緩和に大きく貢献した。・窓口を効率的に運用するため導入した「総合窓口受付番号呼出システム」の老朽化に伴う機器更新を実施した。・国民年金業務については、国民年金制度における適正な手続きの説明並びに受理を行う法定受託事務の確実な遂行と、国民年金相談を実施した。・課題としては、窓口全般での相談関係の利用件数が増えているため、一件当たりの処理時間が長くなったことにより窓口の負担が増大し、このことが勤務時間の増加につながっている。

5. <施策の今後の方向性>

・住民にとって目的に即した分かりやすい案内表示とフロアアシスタントによる的確な窓口誘導を行っていく。
 ・住民の目線に立ったサービスを効果的・効率的に提供するため、窓口業務研修等を整備・充実させ、職員のスキルアップを図る。
 ・平成24年10月より住民サービスコーナーの証明書等自動交付機の稼働時間の延長、無人運用を開始したが、今後も利用状況を把握しながら継続していく。