

1. <施策の概要>

基本理念	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
基本方針	行財政運営		
施策名	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	指標名	単位	他団体比較 団体名／実績／年度		算式・引用等		
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		町民カード所持率	%			町民カード有効登録枚数/15歳以上人口		
			H21(実績)	H22(実績)	H23(実績)	H24(実績)	H25(試算)	H26(試算)
①		目標	-	-	-	-	-	-
		実績	-	-	38.9	-		
②		目標	-	-	-	83.2	86.6	87.6
		実績	77.8	83.2	74.8	85.6		
③		目標	-	-	-	53.0	54.6	54.9
		実績	52.5	53.0	52.7	54.3		
④		目標	-	-	-	20.5	22.1	24.0
		実績	19.4	21.2	18.4	20.2		
⑤		目標	-	-	-	56.4	57.0	57.7
		実績	54.5	55.0	55.7	56.3		

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が8割で、一定の水準を保っている。今後もこの水準を維持していく必要がある。・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24年度)は50%を超えている。・平成23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282、印鑑登録証明書281)は、住民票の写し(住民票記載事項証明書含む)15.54%、印鑑登録証明書29.10%である。本町は、住民票の写し44.87%(全国第5位)、印鑑登録証明書72.1%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の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>					
		H21(実績)	H22(実績)	H23(実績)	H24(実績)	H25(予算)	H26(試算)
1	○ 総合窓口課	27,181	49,022	34,936	38,116	41,267	37,767
	総合窓口	1,108	605	954	1,002	4,153	653
	一般事業 93	0	0	0	0	3,500	0
2	総合窓口課	43,638	23,080	30,525	29,782	33,151	30,351
	戸籍住民登録事務事業	8,433	8,360	8,461	11,202	14,571	11,771
	一般事業 91	0	0	13	2,924	5,059	2,259
3	総合窓口課	6,081	8,456	11,220	8,938	8,845	8,845
	外国人登録事務事業	72	118	190	172	79	79
	一般事業 93	0	0	0	0	0	0
4	総合窓口課	8,199	8,433	12,563	12,480	14,408	14,408
	住民基本台帳ネットワーク事務事業	577	493	362	456	2,384	2,384
	一般事業 93	0	0	0	0	1,842	1,842
5	総合窓口課	9,459	6,682	12,031	8,400	8,393	8,393
	桜が丘・狛田地区証明発行事業	1,361	1,337	4,878	2,168	2,161	2,161
	一般事業 93	0	0	3,499	0	1,758	1,758
6	総合窓口課	13,199	14,828	15,172	18,098	18,150	18,150
	国民年金一般事務	447	511	473	496	548	548
	一般事業 123	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＞

・住民異動届出時に総合窓口接客支援システム(接客ナビシステム)等を活用することにより、窓口の渡り歩きの廃止、手続き漏れの防止など、ワンストップ行政を充実し、住民の負担感を軽減することができた。

・行政カード(町民・印鑑登録)の普及は、窓口を経ずして証明書等自動交付機での住民票の写し等証明の取得を可能とし、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」の老朽化に伴い、同システムを更新する必要がある。

・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。

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る。

・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。