

1. <施策の概要>

基本理念	住民主体による計画的な行財政運営のまちづくり	統括課	住民部 総合窓口課
基本方針	地域の活性化		
施策名	窓口サービスの向上	関連課	
方針・目標等	◆ワンストップで用件が済むようにする。 ◆窓口での丁寧な対応を目指す。 ◆窓口待ち時間をなるべく短縮する。		
実施内容	◆証明書等自動交付機による証明書等の交付。 ◆総合窓口接客支援システム(接客ナビシステム)を活用した住民基本台帳及び付随する関連業務手続の受付と書類の授受。 ◆窓口での充足度を測るアンケートの実施。		

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
			H20(実績)	H21(実績)	H22(実績)	H23(実績)	H24(試算)	
①	○ 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
②	証明書等自動交付機の土日祝稼働状況	%						自動交付機土日祝発行部数/自動交付機発行部数
③	証明書等自動交付機の時間外稼働状況	%						自動交付機時間外発行部数/自動交付機発行部数
④	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
⑤	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
			H20(実績)	H21(実績)	H22(実績)	H23(実績)	H24(試算)	H25(試算)
①	目標		-	-	-	-	53.0	53.3
	実績		50.1	52.5	53.0	52.7		
②	目標		-	-	-	-	15.0	15.9
	実績		-	12.8	13.2	14.1		
③	目標		-	-	-	-	5.5	6.6
	実績		-	6.6	8.0	4.3		
④	目標		-	-	-	-	56.4	57.1
	実績		53.5	54.5	55.0	55.7		
⑤	目標		-	-	-	-	83.2	87.4
	実績		86.9	77.8	83.2	74.8		

3-1. <指標から読み取れる成果と課題>

・証明書等自動交付機利用率は50%以上と高い割合にあるが伸び率は毎年度横ばい状態である、町民カードの所持率についても50%以上と高い割合にあるが毎年度横ばい、もしくは微増状態である。
 ・平成22年度住民票の写しに係る自動交付機交付率は、50.29%で全国4位、印鑑登録証明書に係る自動交付機交付率は、72.28%で全国10位で、全国的に見て高い交付率となっている。
 ・証明書等自動交付機の利用率を上げるためには、町民カードの普及と住民への周知が必要である。
 ・住民アンケートの結果では、職員対応が良いと感じている住民の割合は高い値を示しており、職員の対応が悪いとされる割合は0~2%であって、一定の住民サービスが保たれている。

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>

・町南部の住民サービス向上のため、精華町住民サービスコーナーを設け、証明書等自動交付機による住民票の写し等各種証明の発行を行っているが、同コーナーでは証明書等自動交付機の稼働時間の延長が望まれている。
 ・同コーナーの証明書等自動交付機の稼働時間の延長と無人化に向けた調整を図る。

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>					
		H20(実績)	H21(実績)	H22(実績)	H23(実績)	H24(予算)	H25(試算)
1	総合窓口課	-	27,181	49,022	34,936	34,613	34,613
	総合窓口	1,184	1,108	605	954	631	631
	一般事業 91	-	0	0	0	5	0
2	総合窓口課	-	43,638	23,080	30,525	33,487	33,864
	戸籍住民登録事務事業	9,311	8,433	8,360	8,461	11,423	11,800
	一般事業 89	-	0	0	13	0	0
3	総合窓口課	-	6,081	8,456	11,220	11,217	11,180
	外国人登録事務事業	53	72	118	190	187	150
	一般事業 91	-	0	0	0	0	0
4	総合窓口課	-	8,199	8,433	12,563	12,803	12,801
	住民基本台帳ネットワーク事務事業	34	577	493	362	602	600
	一般事業 91	-	0	0	0	488	50
5	総合窓口課	-	9,459	6,682	12,031	9,836	8,453
	桜が丘・狛田地区証明発行事業	1,345	1,361	1,337	4,878	2,683	1,300
	一般事業 91	-	0	0	3,499	2,293	0
6	総合窓口課	-	13,199	14,828	15,172	15,247	15,247
	国民年金一般事務	460	447	511	473	548	548
	一般事業 125	-	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。 ・住民基本台帳法の一部改正を受け、住民基本台帳システムの全面改修を行うことに伴い、総合窓口接客支援システム(ナビシステム)等の改修が必要となる。
 ・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を心掛けるとともに、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、より利便性の高いサービスを効果的・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。
 ・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と無人化について、平成24年度内の実施に向け調整を図る。