

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 | 民生部 住民課 (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 | ◆自動交付機による証明書等の交付。◆総合窓口接客システム(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 | | 算式・引用等 | | |
|---|----|---------------------------------------|---------|---------|---------|-----------|---------|---------|
| | | | | 団体名 | 実績/年度 | | | |
| ① | ○ | 自動交付機の土・日・祝日(年末・年始を除く)の稼動状況 | 枚 | | | 発行部数 | | |
| ② | | 自動交付機の時間外(8:00~8:30、17:00~19:00)の稼動状況 | 枚 | | | 発行部数 | | |
| ③ | | 総合窓口接客システム(ナビシステム)の活用状況 | 件 | | | 受付件数 | | |
| ④ | | 職員対応が良いとされている住民の割合 | % | | | 窓口アンケート結果 | | |
| ⑤ | | | | | | | | |
| | | | H19(実績) | H20(実績) | H21(実績) | H22(実績) | H23(試算) | H24(試算) |
| ① | | 目標 | - | - | - | - | 2,298 | 2,318 |
| | | 実績 | 2,275 | 2,100 | 2,285 | 2,278 | | |
| ② | | 目標 | - | - | - | - | 812 | 819 |
| | | 実績 | - | - | 637 | 805 | | |
| ③ | | 目標 | - | - | - | - | 2,989 | 3,015 |
| | | 実績 | - | 2,987 | 2,937 | 2,963 | | |
| ④ | | 目標 | - | - | - | - | 85.0 | 87.0 |
| | | 実績 | 82.0 | 86.9 | 77.8 | 83.2 | | |
| ⑤ | | 目標 | | | | | | |
| | | 実績 | | | | | | |

3-1. < 指標から読み取れる成果と課題 >

・自動交付機の活用によって、役場閉庁時においても住民票等証明を交付することができた。
 ・総合窓口接客システム(ナビシステム)の活用により、住民異動届出時の渡り歩きの廃止、時間短縮を達成することができた。
 ・住民の目線に立ち、目的に即した分かり易い窓口を心掛けることにより、住民の負担感を軽減することができた。

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、住民サービスコーナーを設け、自動交付機による住民票等証明の発行サービスを行っているが、同コーナーでは自動交付機の稼動時間の延長が望まれている。
 ・同コーナーの自動交付機稼動時間の延長により、住民の利便性のさらなる向上が見込まれるが、経費節減に向け無人化が前提となるため、セキュリティ等も含め当該管理組合と来年度の実施に向け、協議を進めなければならない。

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> | | | | | |
|----|----|-------------------------------|------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | | | H19(実績) | H20(実績) | H21(実績) | H22(実績) | H23(予算) | H24(試算) |
| 1 | ○ | 住民課(総合窓口課) | - | - | 27,181 | 49,022 | 49,227 | 49,227 |
| | | 総合窓口 | 478 | 1,184 | 1,108 | 605 | 810 | 810 |
| | | 一般事業 91 | - | - | 0 | 0 | 326 | 326 |
| 2 | | 住民課(総合窓口課) | - | - | 43,638 | 23,080 | 24,604 | 24,870 |
| | | 戸籍住民登録事務事業 | 8,384 | 9,311 | 8,433 | 8,360 | 9,884 | 10,150 |
| | | 一般事業 87 | - | - | 0 | 0 | 263 | 280 |
| 3 | | 住民課(総合窓口課) | - | - | 6,081 | 8,456 | 8,585 | 8,585 |
| | | 外国人登録事務事業 | 56 | 53 | 72 | 118 | 247 | 247 |
| | | 一般事業 89 | - | - | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | | 住民課(総合窓口課) | - | - | 8,199 | 8,433 | 8,289 | 8,289 |
| | | 住民基本台帳ネットワーク事務事業 | 0 | 34 | 577 | 493 | 349 | 349 |
| | | 一般事業 89 | - | - | 0 | 0 | 114 | 114 |
| 5 | | 住民課(総合窓口課) | - | - | 9,459 | 6,682 | 10,291 | 10,291 |
| | | 桜が丘・狛田地区証明発行事業 | 1,345 | 1,345 | 1,361 | 1,337 | 4,946 | 4,946 |
| | | 一般事業 89 | - | - | 0 | 0 | 3,519 | 3,519 |
| 6 | | 住民課(総合窓口課) | - | - | 13,199 | 14,828 | 14,865 | 14,865 |
| | | 国民年金一般事務 | 522 | 460 | 447 | 511 | 548 | 548 |
| | | 一般事業 123 | - | - | 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(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。

・また、行政カード(町民・印鑑登録)の普及は、窓口を経ずして自動交付機での住民票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。

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。

・システム改修等と関係諸団体との連携強化により、情報システムの改善を絶えず図っていくことで、より充実したワンストップ行政を目指す。

・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。