

## 前期基本計画 平成28年度 施策方針書

政 策 : 01 人のつながりによって市民が行動しているまちを目指します

基本施策 : 04 住民情報の適正管理

施 策 : 01 適正な窓口業務の推進

<b>施策担当職・氏名</b>	市民課長 高橋 佳子 総括主査 佐々木 敬志
-----------------	------------------------

### 1. 施策の実現状況を明らかにする

#### (1) 施策の内容

	<p>市役所に来庁される多くの市民が利用し、住民票や戸籍の交付の他、様々な相談を取り扱う窓口業務であることから、職員のスキルアップや専門的知識を有する職員の養成を図って参ります。また、住民情報を適正に管理して各種証明書を発行し、情報提供を適正に実施するとともに、市民にわかりやすい説明、気持ちの良い対応を行って参ります。</p>
--	--

#### (2) 施策目標値の達成状況

No	この施策に関わる施策目標指標	基準値	上：戦略目標見込値／下：達成値					目標値	進捗状況
		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	進捗率(%)	
1	暮らし 窓口での説明が分かりやすく対応が良いと感じている人の割合 単位 %	68.1	68.5	68.5	68.5	69	69	-	
			70.9	-	-	-	-	0.0	
2	幸福 滝沢市で幸せに暮らしている人の割合 単位 %	61	62	64	66	68	70	-	
			57.6	-	-	-	-	0.0	
	単位								

#### (3) 施策を構成する事務事業及び目標値の達成状況

No	事務事業名 事務事業目標指標	推移	平成26年度	平成27年度 (見込)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	4年後
1	7447 東部出張所事務 諸証明件数、事務取扱件数、収納件数 単位 件	目標値	35,000	31,700	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000
		実績	35,126	30,250	-	-	-	-	-
2	7498 戸籍住民基本台帳管理事務 研修に参加した件数 単位 件	目標値	0	3	3	3	3	3	3
		実績	0	0	-	-	-	-	-
3	10119 火葬場使用料補助事業 補助金交付率 単位 %	目標値	0	0	100	100	100	100	0
		実績	0	0	-	-	-	-	-
4	12954 東部出張所窓口嘱託員設置事業 諸証明件数、事務取扱件数、収納件数 単位 件	目標値	35,000	31,700	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000
		実績	35,126	30,250	-	-	-	-	-
	単位	目標値							
		実績							

## 前期基本計画 平成28年度 施策方針書

政 策 : 01 人のつながりによって市民が行動しているまちを目指します

基本施策 : 04 住民情報の適正管理

施 策 : 01 適正な窓口業務の推進

施策担当職・氏名 市民課長 高橋 佳子 総括主査 佐々木 敬志

## 2. 施策の実現に向けての現状を認識する

## (1) 施策目標の進捗状況分析

窓口受付システムの導入、本人確認の徹底、わかりやすく親切丁寧な対応をすることにより窓口業務の推進を図っています。

## (2) 施策の実現に影響する社会環境変化

人口増、市制の移行で住所変更、戸籍届や各種証明事務の増加に加え、マイナンバー制度の導入に伴い、関連する事務の業務量が増加しています。専門的な相談には相応の対応時間を要することから、窓口対応以外の職務の遂行についてサポートが必要です。

## (3) 基本施策との関連性

基本施策である「住民情報の適正管理」の確実な実施のため適正な窓口業務の推進を図ります。

## 3. 施策の実現に向けての取り組みを決定する

## (1) 施策の達成（実現）に向けた基本計画内の取り組みと方針

適正な窓口業務の推進を行っていきます。

## (2) 基本計画内の取り組みと方針のうち、平成28年度の重点課題

適正な窓口業務の推進

## (3) 基本計画内方針及び平成28年度重点課題に基づく優先順位の考え方

適正な窓口業務が確実に継続することが重要と考えています。

