

前期基本計画 平成27年度 施策方針評価書

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

1. 施策の平成27年度までの実現状況を明らかにする

(1) 施策の内容

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。

(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 70.9	68.5 -	68.5 -	69 -	69 -	A 311.1	
2	幸福 滝沢市で幸せに暮らしている人の割合 単位 %	61	62 57.6	64 -	66 -	68 -	70 -	E △37.8	
	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24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
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	0	51,500	52,500	30,000	30,000	30,000
		実績	0	35,687	35,126	31,320	-	-
2	7498 戸籍住民基本台帳管理事務 研修に参加した件数(H27新規目標値) 単位 件	目標値	0	0	0	3	3	3
		実績	0	0	0	5	-	-
3	10119 火葬場使用料補助事業 補助金交付率(H27新規目標値) 単位 %	目標値	0	0	0	100	100	100
		実績	0	0	0	100	-	-
4	12947 窓口非常勤嘱託員設置事業 非常勤嘱託員設置件数(H27新規目標値) 単位 人	目標値	0	0	0	3	3	3
		実績	0	0	0	3	-	-
5	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	0	51,500	52,500	30,000	30,000	30,000
		実績	0	35,687	35,126	31,320	-	-

前期基本計画 平成27年度 施策方針評価書

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

2. 施策の実現に向けての平成27年度までの取り組み状況を分析する

(1) 施策目標の達成（実現）に向けた基本計画期間内の取り組みと方針についての達成（実現）状況

B	概ね達成した
<ul style="list-style-type: none">システムの適正管理、保管書庫の施錠により住民情報を適正に保管管理しました。丁寧でわかりやすい対応の窓口をめざし、職員のスキルアップを図るため研修参加の取り組みを行いました。迅速な窓口対応のため非常勤嘱託員を配置しました。	

(2) 基本計画内の取り組みと方針のうち、平成27年度の重点課題の達成（実現）状況

B	概ね達成した
【重点課題】 マイナンバー制度の適切な対応 【重点課題に対応した達成状況】 通知カード及びマイナンバーカードの休日交付を実施することにより、お客様の利便性が向上し交付期間の短縮が図られ、制度への適切な対応が達成できました。	

3. 施策の実現に向けての平成27年度実施後での変化を認識する

(1) 施策の実現に影響する社会環境変化

A	社会環境変化なし
当施策に影響する社会環境変化はありません。	

(2) 基本施策との関連性から施策の見直し

A	必要なし
基本施策達成のため、引き続き同一内容の施策の実施が必須であるため、見直しの必要はありません。	

4. 施策の実現に向けての今後の取り組みと方向性を明らかにする

(1) 平成29年度方針策定に際し、今後の方向性や引継課題

B	課題あり
【今後の方向性】 引き続き対応が良く、説明がわかりやすい窓口の実現のため非常勤嘱託員も含めた職員のスキルアップに関する取組をすすめます。 【引継課題】 マイナンバー制度に関すること。	

前期基本計画 平成27年度 施策方針評価書

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

(4) 所管実行計画事業費一覧

No	事業名			計画額	実績額	比較 (%)
	分野別計画					
	実施計画					
7447	東部出張所事務			415	143	△65.5
7498	戸籍住民基本台帳管理事務			14,207	14,042	△1.2
10119	火葬場使用料補助事業			5,180	5,965	15.2
12163	番号制度対応事業			0	0	0.0
12947	窓口非常勤嘱託員設置事業			5,551	5,519	△0.6
12954	東部出張所窓口嘱託員設置事業			1,917	1,808	△5.7
13662	通知カード・個人番号カード関連事務			19,014	15,805	△16.9