

## 前期基本計画 平成30年度 基本施策方針書

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

主管課長職・氏名	市民課長 高橋 佳子
関係課長職・氏名	

1. 基本施策の実現状況を明らかにする

(1) 基本施策が4年間でめざす姿

	<p>市行政が保有する行政情報については、適切な管理と運用が求められています。特に、市民の個人情報に関わる住民情報については、法令等に基づく管理に加え、その取扱いを行う職員への教育の徹底を図ります。また、多くのお問い合わせを受ける窓口業務の専門性から、職員の適切な窓口対応の習得や専門的な相談に対応できる職員を養成するとともに、情報システムの管理を徹底し、市民から信頼される窓口を目指します。</p>
--	--

(2) 基本施策目標値の達成状況

No	この基本施策に関わる基本施策目標指標	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	70.3	0	-	-	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	64.5	0	-	-	0.0	
	単位								

(3) 基本施策を構成する施策及び目標値の達成状況

No	施策名 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 01040100 適正な窓口業務の推進 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	70.3	0	-	-	0.0	
2	幸福 01040100 適正な窓口業務の推進 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	64.5	0	-	-	0.0	
	単位								
	単位								
	単位								

## 前期基本計画 平成30年度 基本施策方針書

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

主管課長職・氏名	市民課長 高橋 佳子
関係課長職・氏名	

## 2. 基本施策の実現に向けての現状を認識する

## (1) 基本施策目標の進捗状況分析

市民の立場に立った窓口を目指し、行政情報の適切な管理を行うために、迅速で正確な諸証明の交付とわかりやすく対応が良いと感じる窓口を引き続き推進してまいります。

## (2) 基本施策の実現に影響する社会環境変化

【外部環境分析】市民の生活様式の多様化により、戸籍法による戸籍事務、住所異動や住民票、印鑑証明、税務証明等の交付などの事務に応じてそれぞれ詳しい説明が必要となっております。また、マイナンバーカードの普及推進により、カード交付事務やカード所持者に必要な住所異動時等の関連事務がさらに増加することが見込まれます。

【内部環境分析】職員は、常に住民の視線に立って受付事務を行っております。業務量については、窓口に来庁される方が多いことに加え、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遂行についてのサポートが必要です。

## (3) 政策との関連性

政策名称の「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」を実現するために、市民の住民情報を適正に管理し、信頼される「行政窓口」を施行するものです。

## 3. 基本施策の実現に向けての取り組みを決定する

## (1) 基本施策の達成（実現）に向けた基本計画内の取り組みと方針

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、住所異動や戸籍届出など様々な事務を取り扱う窓口業務であることから、職員の適切な窓口対応の習得や、専門的知識を有する職員の養成を図ってまいります。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、情報システムの管理を徹底し、市民に分かりやすい説明、丁寧な対応を行ってまいります。

## (2) 基本計画期間内の取り組みと方針のうち、平成30年度の重点課題

マイナンバー制度の本格的な事務連携に関し、適切に対応していきます。

## (3) 基本計画期間及び平成30年度重点課題に基づく優先順位の考え方

なし。

