

## 後期基本計画 令和元年度 施策方針評価書

政 策 : 01 多様なつながりによって市民が行動しているまち

基本施策 : 04 市民に信頼と安心感を与えられる窓口の対応

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 村上 齊
-----------------	-----------

### 1. 施策の令和元年度までの実現状況を明らかにする

#### (1) 施策の内容

	<p>市役所のサービスとして多くの市民が利用する住民基本台帳や戸籍などに関する証明書交付を行うとともに、各種手続きにおいて最初に市民が接する窓口となっていることから、職員の説明能力の向上や取扱い法令に関する知識の充実などを図り、円滑な事務手続きを行ってまいります。また、市民などの重要な個人情報を取り扱うことから、すべての職員が個人情報に関する適正な管理を実施するとともに、情報システムによるデータ管理を行っていることから、職員やシステム委託業者などへの情報セキュリティの徹底、手続き過程で発生する情報の確実な廃棄などを行い、情報の管理徹底を図ってまいります。</p> <p>なお、情報システムの適正な管理には、機器、OS及びシステムの必要に応じた対策などが不可欠であり、システムの脆弱性などに対処するためにも、計画的な更新を図る必要があります。</p> <p>また、市の出張所として諸証明書や収納業務など多岐にわたる業務を行っている東部出張所では、多様化する窓口のニーズに対応するため、庁舎の各課と連携を図り、スムーズな窓口対応を行います。</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30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和4年度	進捗率(%)
1	暮らし 窓口での説明がわかりやすく対応が良いと感じている人の割合 単位 %以上	70.9	76.3 69.9	76.3 -	76.3 -	76.3 -	76.3 -	D △18.5
	単位							
	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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3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	28,500	26,000	26,000	25,000	25,000	24,000
		実績	28,910	26,500	24,962	23,808	-	-
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	3	3	3	3	3	3
		実績	6	3	4	4	-	-
3	10119 火葬場使用料補助事業 補助金交付率 単位 %	目標値	100	100	100	100	100	100
		実績	100	100	100	100	-	-
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	28,500	26,000	26,000	25,000	25,000	24,000
		実績	28,910	26,500	24,962	0	-	-
	単位	目標値						
		実績						

## 後期基本計画 令和元年度 施策方針評価書

政 策 : 01 多様なつながりによって市民が行動しているまち

基本施策 : 04 市民に信頼と安心感を与えられる窓口の対応

施 策 : 01 適正な窓口業務の推進

施策担当職・氏名 市民課長 村上 齊

## 2. 施策の実現に向けての令和元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

A	達成した
<ul style="list-style-type: none"> <li>本人確認の徹底や入力者と確認者を分けるなどの二重チェックにより、確実な業務の推進を行いました。</li> <li>来庁者からの聞き取りを十分に行える職員を育成するため、課内研修などを定期的に行いました。</li> </ul>	

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

A	達成した
<p>【重点課題】 適正な窓口業務の推進</p> <p>【重点課題に対応した達成状況】 適正な窓口業務については、窓口受付システムの導入や職員のスキル策アップを図ることで、来庁時から手続きや証明書交付までの時間を短縮するとともに、わかり施やすい説明と求められている手続きを十分聞くことにより実現し、適切で間違いの少ない窓口業務を行うことが達成できました。</p>	

## 3. 施策の実現に向けての令和元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

B	社会環境変化あり
<ul style="list-style-type: none"> <li>マイナンバーカードの普及促進により、今後の行政手続きに変化が想定されることから、適宜情報収集を行い、変化に対応した窓口運営を行ってまいります。</li> </ul>	

## (2) 基本施策との関連性から施策の見直し

A	必要なし
<p>基本施策達成のため、引き続き同一内容の基本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。</p>	

## 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) 令和 3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
<p>【今後の方向性】 マイナンバーなどに関連した窓口の変化に対応するため、様々な手続きに関し、必要な知識や情報を収集し、窓口の適正な業務を推進してまいります。</p> <p>【引継課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>戸籍システムのマイナンバー連携に向けたシステム改修に関すること。</li> <li>新たな行政情報の連携への対応に関すること。</li> </ul>	

