

1	窓口サービス向上事業	総合計画・復興計画関連事業	総合窓口課
---	-------------------	---------------	--------------

事業の概要・ 実施方針	<p>便利で快適な窓口サービスを実現するため、効率的かつ効果的に業務が進められるよう関係各課との連携を強化します。</p> <p>また、多様化する住民ニーズに対して迅速かつきめ細やかに対応する組織を構築します。</p> <p>マイナンバーを活用した各種証明書のコンビニ交付を検討し、併せて延長開庁、日曜開庁の有用性についても検証を行います。</p>
----------------	--

進行管理	実施方法・手段・スケジュール等	前期の実施状況(いつ・何をを行ったか)
前期	5月～7月 コンビニ交付の調査・情報収集 7月～9月 延長・日曜開庁の検証 随時 総合窓口会議 移管された65業務の検証と検討	■ 5月 総合窓口会議 ・ 移管業務の協議 ・ 総合窓口の検証 ■ 6月～7月 コンビニ交付の調査・情報収集 ■ 9月 総合窓口会議 ・ 協議すべき課題の集約
後期	10月～12月 課内で協議検討 1月～2月 関係各課と協議 随時 総合窓口会議 新たな移管業務の検討	

目標管理	成果目標・数値目標等	
	<p>マイナンバーを活用した各種証明書のコンビニ交付を検討し、併せて延長開庁、日曜開庁の有用性についても検証を行います。</p> <p>窓口業務を通じて得た町民の声を生かし、マニュアルやレイアウトの改善について、総合窓口会議等で実現に向けた協議を進めます。</p>	
	目標に対する前期までの成果	目標に対する達成率
	<p>コンビニ交付に係る情報収集し、前提となるマイナンバーカードの交付状況を分析しました。</p> <p>総合窓口の検証や協議すべき課題解消のため、総合窓口会議を開催し、サービス向上に努めました。</p>	50 %
目標達成に向けての後期の取り組み		
<p>コンビニ交付について多目的利用を含めた検討を行います。</p> <p>引き続き、総合窓口会議を開催し、導入初年度の課題解消を図ります。</p>		

2	行政情報の積極的な発信	行財政改革実行計画	総合窓口課
---	--------------------	-----------	--------------

事業の概要・ 実施方針	<p>新設された総合窓口課の情報を「わかりやすい表現」で「様々な媒体」により発信することで、町民の情報共有が推進され、町民サービスの向上が図られます。</p>
----------------	---

進行管理	実施方法・手段・スケジュール等		前期の実施状況(いつ・何をを行ったか)	
	前期	<p>随時 広報やホームページによる情報発信</p>	<p>9月のホームページ改正にあわせた内容の見直しを実施しました。</p>	
	後期	<p>随時 広報やホームページによる情報発信</p>		

目標管理	成果目標・数値目標等			
	<p>総合窓口課に係る行政情報を広報やホームページを活用して、定期的に発信していきます。</p>			
	目標に対する前期までの成果		目標に対する達成率	
	<p>9月のホームページ改正の際、ホームページを利用し、郵送請求する町外の方が見やすいよう修正しました。</p>		50	%
	目標達成に向けての後期の取り組み			
<p>引き続き、ホームページの活用について課内で協議します。</p>				

3	事務処理のマニュアル化の推進	行財政改革実行計画	総合窓口課
---	-----------------------	-----------	--------------

事業の概要・ 実施方針	<p>事務処理マニュアルを完璧な内容とするためには、法制の変化に対応したり、過不足を補ったりしながら、会議等を経て精度を高めていく必要があります。</p> <p>定期的にマニュアルを見直し改訂することで、業務に対する新たな発見や改善があるので、職員一人ひとりが共通認識を持って、マニュアルを作成していきます。</p>		
	総合窓口課マニュアル数	20	
	移管業務マニュアル数	65	

進行管理	実施方法・手段・スケジュール等		前期の実施状況(いつ・何をを行ったか)	
	前期	5月 総合窓口会議 随時 マニュアル改訂	<ul style="list-style-type: none"> ■ 5月 総合窓口会議 <ul style="list-style-type: none"> ・ マニュアルの検証 ■ 9月 総合窓口会議 <ul style="list-style-type: none"> ・ マニュアル修正協議 	
	後期	10月 総合窓口会議 随時 マニュアル改訂		

目標管理	成果目標・数値目標等		
	<p>総合窓口課の業務については、ワンストップ窓口を兼ねているため移管業務を含め多岐に渡るマニュアルが整備されています。引き続き、関係各課と連携を強化し、事務処理マニュアルの検証と改訂を進めます。</p> <p>また、人事異動により初めて窓口業務に就く職員が円滑に従事できる事務処理マニュアルを整備し、住民サービスの向上に努めます。</p>		
	目標に対する前期までの成果		目標に対する達成率
	<p>総合窓口会議で事務処理マニュアルの改訂に向けた協議を関係各課と進めました。</p> <p>また、速やかに変更すべき事務処理については、関係各課と総合窓口課で個別協議を行い、迅速に取扱いの改善をしました。</p>		<div style="font-size: 2em; font-weight: bold;">50</div> %
	目標達成に向けての後期の取り組み		
<p>関係各課に事務処理マニュアルの再確認を依頼し、移管業務の更なる充実を図っていきます。</p>			

4	内部管理経費の節減	行財政改革実行計画	総合窓口課
---	------------------	-----------	--------------

事業の概要・ 実施方針	<p>事務の効率化による内部管理費の節減を努めます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スケジュール管理による効率的な執務体制作りを行います。 ・適正な執務環境を整えることにより、光熱費の削減や事務用品購入費の節減に努めます。
----------------	--

進行管理	実施方法・手段・スケジュール等		前期の実施状況(いつ・何をを行ったか)
	前期	<p>随時 全庁課長会議に合わせた課内係長会議の実施による課内全職員の共通認識を図ります。</p> <p>7月 繁忙期を避けた時期に、文書分類、保管の整理整頓を実施します。</p>	<p>随時</p> <ul style="list-style-type: none"> ・メール印刷物の抑制 (共有フォルダ保存) ・内部文書等の裏面利用 ・封筒の再利用
後期	<p>随時 係長会議の開催</p>		

目標管理	成果目標・数値目標等		
	<p>月2回以上の係長会議 整理整頓の徹底 再生紙の活用 使用しない機器類の電源オフ</p> <p>消耗品費前年度比5%削減(H27:603千円→H28:532千円)</p>		
	目標に対する前期までの成果		目標に対する達成率
	各職員が、消耗品の有効活用や印刷の両面及び縮小、裏面利用などに、積極的に取り組みました。		50 %
	<p>目標達成に向けての後期の取り組み</p> <p>引き続き、内部経費の削減に心がけ、効率良く事務を遂行いたします。</p>		

5	事務事業の民間委託の推進	行財政改革実行計画	総合窓口課
---	--------------	-----------	-------

事業の概要・実施方針	分権型社会への転換を行うために、公共サービスの担い手としての「民」と「官」の役割分担を明確にし、「民間でできることは、民間で」の原則に従い、事務事業の民間委託を推進します。
------------	--

		実施方法・手段・スケジュール等	前期の実施状況(いつ・何をを行ったか)
進行管理	前期	5月～7月 先進事例の調査・情報収集 7月～9月 委託先の検討	<ul style="list-style-type: none"> ■ 5月～7月 先進事例の調査・情報収集 ■ 8月 職位及び民間委託の課題調査 ■ 9月 総合窓口会議 ・民間委託に関する協議
	後期	10月～12月 課内で協議検討 1月～2月 関係各課協議	

目標管理	成果目標・数値目標等		
	総合窓口課の業務について、公的関与のあり方を見極め、費用対効果に留意しながら民間委託について調査検討を行います。		
	目標に対する前期までの成果	目標に対する達成率	
	総合窓口会議で、民間委託の推進に係る協議を進めました。	50	%
目標達成に向けての後期の取り組み			
引き続き、先進地事例や職位についての検証行い、総合窓口会議においても協議を進めます。 個別の事務事業については、担当課において民間委託の課題の整理や事例研究に取り組んでいきます。			

6	時間外勤務命令の抑制	行財政改革実行計画	総合窓口課
---	------------	-----------	-------

事業の概要・ 実施方針	<p>労働安全衛生法の主旨である職員の健康保持と安全配慮義務を遵守するため、時間外勤務命令を抑制していきます。</p> <p>また、職員の職業生活と家庭生活の両立を支援することにも留意していきます。</p>
----------------	---

進行管理	実施方法・手段・スケジュール等		前期の実施状況(いつ・何をを行ったか)		
	前期	<p>随時 全庁課長会議に合わせた課内係長会議の実施による課内全職員の共通認識を図ります。</p>	ノ一残業デーの完全実施を行いました。		
	後期	<p>随時 係長会議の開催</p>			

目標管理	成果目標・数値目標等			
	<p>総合窓口課では、町民サービス向上のため、延長開庁と日曜開庁を実施しています。時差出勤や代休による対応を継続し、時間外勤務命令については前年比5%削減を目指します。(総合窓口課新設に伴う検証会議は除く)</p>			
	目標に対する前期までの成果			目標に対する達成率
	<p>朝の会での声かけ等により、検証会議以外の超過勤務はありませんでした。</p>			<p>50 %</p>
	<p>目標達成に向けての後期の取り組み</p> <p>フレックスタイムにより勤務時間のシフト管理が大変困難でありました。今後、年度末を迎えるにあたり、来庁者の増加が見込まれることや、フレックスタイムにより休暇の取得が容易ではない状況が見込まれます。課内会議による職員の計画的な事務の執行、休暇の取得に組み、職員の健康管理に配慮した時間外勤務命令の抑制を図ります。</p>			