

総合窓口課の「平成29年度の運営方針と目標」

総合窓口課長 小針 良光

1 課の使命と役割

■課の使命・目標

- ・多くの窓口事務を所管することから、常に親切・丁寧な対応を心がけるとともに、住民サービスのより一層の向上に努めます。
- ・各種手続きをワンストップ化する総合窓口を充実させ、総合案内の徹底を図り、更に来庁者の利便性向上のため、引続き平日延長開庁、日曜開庁を実施します。
- ・町会計管理者として、公金管理、収入及び支払の経理、決算に関する業務を適正に執行します。
- ・調定・支出票などの帳票の審査確認を適正に実行し、職員の財務事務能力向上の指導育成を行います。

2 課の構成(平成29年4月1日現在)

- | | |
|------|----|
| ■職員数 | 5人 |
| ・課長 | 1人 |
| ・出納係 | 1人 |
| ・窓口係 | 3人 |

3 平成29年度の課の運営方針

総合窓口課は、戸籍、住民登録、印鑑登録などの居住に関する公証事務と町会計管理者として、収入、支出といった公金管理や税、使用料の収納に関わる事務を所管しています。

平成29年度は、「第6次まちづくり総合計画」2年目であることから、効果的効率的な総合窓口を目指すため、初年度の検証を行い、下記施策について重点的に取り組みます。

1. 接遇の向上について

窓口サービスの基本は、接遇であり、毎年度、不断の改善と見直しを図る必要があることから、職場内研修や課内会議を充実させ、常に親切・丁寧な窓口対応を心がけます。

2. 総合窓口の充実について

役場の顔として、総合案内を充実させるため、あいさつや積極的な声掛けを行い、親しみやすい総合窓口を目指します。

また、ワンストップ化された67業務については、円滑に業務を進められるよう総合窓口会議により連携強化を行い、課題については迅速に解決していきます。

3. 住民サービスの向上

マイナンバーカードを活用したコンビニ交付サービスについては、カードの普及率、費用対効果など多角的な視点から検討を進めていきます。

4. 適正な出納業務について

会計事務が、規則等のルールに則した事務が執行されているか審査・確認を徹底し、職員の財務事務処理能力を向上させるよう、指導育成に努めます。

また、新たに導入された「統一的な基準による地方公会計」を関係各課と連携を図り、的確に把握するとともに、スピード感を持って進めていきます。

1	窓口サービス向上事業	総合窓口課	総合計画・復興計画関連事業
事業の概要・実施方針	<p>窓口での手続きやマイナンバー制度など町民が求める内容に対して、わかりやすい説明ときめ細やかな対応に努め、迅速で質の高い窓口サービスを提供することにより、町民満足度の向上に努めます。</p> <p>マイナンバーカードを利用した各種証明書のコンビニ交付の検討を進め、開庁時間の検証も併せて行います。</p>		
進行管理	実施方法・手段・スケジュール等(いつ・何を行うか)		
	前 期	後 期	
	5月～7月 コンビニ交付情報収集 8月～9月 関係課協議	10月～11月 12月～1月	ベンダーとの協議 報告書作成
目標管理	成果目標・数値目標等		
	<p>コンビニ交付については、基幹システムの更新年次である平成30年度中の導入に向けた協議を進めます。</p>		

2	行政情報の積極的な発信	総合窓口課	行財政改革実行計画
事業の概要・実施方針	<p>総合窓口課の様々な情報を迅速かつ広範に町民等へ公開、提供、発信することにより、町民サービスの向上を図り、わかりやすい窓口を創出します。</p>		
進行管理	実施方法・手段・スケジュール等(いつ・何を行うか)		
	前 期	後 期	
	随時 広報やホームページによる情報発信	随時 広報やホームページによる情報発信	
目標管理	成果目標・数値目標等		
	<p>総合窓口課に係る最新の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>		

3	事務処理のマニュアル化の推進	総合窓口課	行財政改革実行計画
事業の概要・ 実施方針	<p>総合窓口課の事務処理マニュアルや移管業務マニュアルを更に充実させるため、定期的な打合せ、総合窓口会議や関係各課との個別協議を行い、マニュアルの改訂を進め、町民サービスの向上に努めます。</p> <p>■総合窓口課マニュアル数 20 ■移管事務マニュアル数 67</p>		
進行管理	実施方法・手段・スケジュール等(いつ・何をを行うか)		
	前 期	後 期	
	随時 関係各課との個別協議 マニュアルの改訂	随時 関係各課との個別協議 マニュアルの改訂	
目標管理	成果目標・数値目標等		
	事務処理マニュアルについて、関係各課と連携を強化し、改訂が必要な場合は、迅速に個別協議を行い、事務処理マニュアルを改訂し、業務の精度を高めます。		

4	内部管理経費の節減	総合窓口課	行財政改革実行計画
事業の概要・ 実施方針	事務事業を効率的に執行するために、事務経費を含めた事業費等の歳出削減を図ります。		
進行管理	実施方法・手段・スケジュール等(いつ・何をを行うか)		
	前 期	後 期	
	6月 随時 文書・伝票整理 4S運動の実施 消耗品費の有効活用 電気機器等の節電 印刷用紙の裏側活用	2月 随時 文書・伝票整理 4S運動の実施 消耗品費の有効活用 電気機器等の節電 印刷用紙の裏側活用	
目標管理	成果目標・数値目標等		
	4S運動の徹底により昨年以上の効果を上げることが目標とします。 特に 整理 必要なものと不要なものとの区別、不要なもの処分 整頓 仕事に必要な資料が容易に準備できるよう整え、時間の有効活用 を、心がけます。		

5	事務事業の民間委託の推進	総合窓口課	行財政改革実行計画
事業の概要・実施方針	<p>窓口サービスを効率的かつ効果的に向上させるため、総合窓口会議等において、関係各課と共通認識を図り、窓口業務の包括的な委託について計画的な推進に向け検討を進めます。</p>		
進行管理	実施方法・手段・スケジュール等(いつ・何を行うか)		
	<p style="text-align: center;">前 期</p> <p>5月～7月 先進事例の情報収集 8月～9月 法令等の調査確認</p>	<p style="text-align: center;">後 期</p> <p>10月 総合窓口会議 11月～12月 報告書作成</p>	
目標管理	成果目標・数値目標等		
	<p>関係各課からの移管業務について民間委託が可能な業務範囲や職位の取扱いについて、総合窓口会議等において、協議を進めます。</p>		

6	時間外勤務命令の抑制	総合窓口課	行財政改革実行計画
事業の概要・実施方針	<p>年間スケジュールを把握し、係別に時間外勤務の実態を検証し、状況に応じて係内及び係間の調整や事務分掌の見直しをおこないます。 職員の健康にも影響することから、時間外勤務の適正な運用と縮減を図ります。</p>		
進行管理	実施方法・手段・スケジュール等(いつ・何を行うか)		
	<p style="text-align: center;">前 期</p> <p>随時 ・朝の会にて喚起 ・朝の会にて状況確認 ・ノー残業デー（火・木）の実施</p>	<p style="text-align: center;">後 期</p> <p>随時 ・朝の会にて喚起 ・朝の会にて状況確認 ・ノー残業デー（火・木）の実施</p>	
目標管理	成果目標・数値目標等		
	<p>時間外勤務命令 対前年度比 3%減</p>		