

# 総合窓口課の「平成30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

- ・代表電話や各種手続きを所管する総合案内部署として、「明るく、丁寧で、親切かつ、迅速」な対応をモットーに十分な接遇により住民サービス向上に努めます。
- ・多くの窓口業務を集約しワンストップ化を推進するとともに、包括的な業務委託などを中心とした行政改革を進めます。
- ・町会計管理者として、公金管理、収入及び支払の審査確認を適正に実行し、職員の財務事務処理能力向上の指導育成を行います。
- ・予算執行状況を的確に把握し、一時借入れなどの資金調整を行い、計画的な支払に努めます。

### ■課の役割

総合窓口課は、窓口係、出納係で構成され、①総合案内、②代表電話の取り次ぎ、③現金・有価証券・物品の出納及び保管、④指定金融機関に関する事務、⑤収入及び支出に関する書類審査、⑥決算の調製、⑦戸籍事務、⑧住民基本台帳事務、⑨印鑑証明事務、⑩マイナンバーカードに関する事務、⑪各課から移管された事務などを主な役割として担っております。

## 2 課の構成(平成30年4月1日現在)

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

### 3 平成30年度の課の運営方針

総合窓口課は、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と引越し・結婚・通院など「くらしのできごと」にあわせて、必要な手続きをワンストップで行えるよう幅広い分野にわたり業務を行っております。

主な業務としては、総合案内、代表電話、戸籍・住民票の届出、印鑑登録、国民健康保険・後期高齢者医療・国民年金・児童手当・児童扶養手当・乳幼児・障がい者・ひとり親医療の受付など多岐にわたっています。

平成30年度は、「第6次矢吹町まちづくり総合計画」の前期4年間の3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、総合窓口の検証を行い、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

総合窓口課は、役場の顔として「明るく、丁寧で、親切かつ、迅速」な対応を心がけるとともに、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、住民サービスの向上に努めます。

#### 2. 総合窓口の充実について

持続的かつ安定的に窓口サービスを提供するため、窓口業務の包括的な委託について、関係機関と協議を行い、課題を解消し、計画的な導入に向け準備を進めます。

#### 3. 住民サービスの向上

マイナンバーカードを活用した各種証明書のコンビニ交付サービスを積極的に推進するため、カード取得に関し普及促進を行うとともに、カード申請手続きのサポートについても積極的に取り組んでいきます。

#### 4. 適正な出納業務について

会計事務に関して、規則等のルールに基づき事務が執行されているか、適正に審査・確認を行い、職員の財務事務処理能力の向上に努め、「統一的な基準による地域公会計」については関係各課と連携を図り、的確に把握するとともに、予算執行状況を掌握することにより、計画的な支払を進めます。

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>社会全体の情報化が進む中で、町民の生活スタイルの変化によって行政に求められるニーズも多様化しております。本町においても、情報化の推進を図り、行政サービスの質を向上させる必要があることから、マイナンバーカードを活用した、コンビニエンスストア等で各種証明書が取得できるサービスの導入準備を進めます。</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)		
	前 期	後 期	
	5月 社会保障・税番号制度説明会 7月 自治体情報化フェア 9月 関係課・ベンダー協議  随時 マイナンバーカードの普及促進を広報、ホームページで周知	11月 関係課・ベンダー協議 2月 J-LISとの秘密保持契約締結  随時 マイナンバーカードの普及促進を広報、ホームページで周知	
目標管理	成果目標・数値目標等		
	<p>コンビニ交付サービスについて、関係課及びベンダーと協議を行い、平成31年度中の円滑な導入が行えるよう準備を進め、広報やホームページを活用してマイナンバーカードの普及促進を実施します。</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>必要な情報を定期的に発信し、来庁者が利用しやすい窓口となるよう努めます。特に、コンビニ交付サービスをより効果的なものとするため、マイナンバーカードの取得に関する情報について積極的に発信していきます。</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	
	6月 関係機関へのマイナンバーカードチラシ配布 7月 「いきいきサロン」主催者協議 随時・来庁者への定例的な情報発信 (開庁時間、持参品、納付窓口など) ・ホームページの定期的見直し	11月 「いきいきサロン」でマイナンバーカード申請サポート試行実施  随時・来庁者への定例的な情報発信 (開庁時間、持参品、納付窓口など) ・ホームページの定期的見直し	
目標管理	成果目標・数値目標等		
	<p>町民の方が利用しやすい窓口となるよう、積極的な情報発信に努めます。マイナンバーカードの利便性とカード申請サポート事業について広報やホームページを活用し、広く周知します。</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>持続的かつ安定的に窓口のサービスを提供するため、事務処理マニュアルの整備を進め、必要に応じ改訂作業を実施します。</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>H28</td> <td>H29</td> </tr> <tr> <td>■総合窓口課マニュアル</td> <td>20</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>■移管事務マニュアル</td> <td>67</td> <td>85</td> </tr> </table>				H28	H29	■総合窓口課マニュアル	20	20	■移管事務マニュアル	67	85
		H28	H29									
■総合窓口課マニュアル	20	20										
■移管事務マニュアル	67	85										
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>前 期</p> <p>随時 関係各課との個別協議 マニュアルの改訂</p>	<p>後 期</p> <p>随時 関係各課との個別協議 マニュアルの改訂</p>										
目標管理	成果目標・数値目標等											
	<p>法改正や窓口での苦情や要望に迅速に対応するため、関係各課との連携強化を図り、事務処理マニュアルを改訂し、窓口業務の対応について認識の共有化を徹底します。</p>											

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	<p>課員一人ひとりがコスト意識を持つことにより、事務費削減に努めます。</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>前 期</p> <p>随時 ・事務用品の共同利用や再利用 ・再生紙、封筒の利活用 ・両面印刷及び集約印刷 ・電気情報機器の節電</p>		<p>後 期</p> <p>随時 ・前期見直し ・事務用品の共同利用や再利用 ・再生紙、封筒の利活用 ・両面印刷及び集約印刷 ・電気情報機器の節電</p>	
目標管理	成果目標・数値目標等		
	<p>計画的、効率的な事務事業の実施により、内部管理経費の節減を図ります。</p>		

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>矢吹町公共サービスの多元化推進計画（平成27年2月）の「民間でできることは、民間に委ねる」の方針に基づき、関係各課が個別に委託している業務を包括的に委託することで、行財政運営の効率化を図り、質の高いサービスを持続的に提供していきます。</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 法務局・労働局協議 6月 先進地視察 7月 委託業務決定 8月 仕様書作成 9月 委託業者選定	10月 委託業者決定 11月以降 毎月 定例会議	
目標管理	成果目標・数値目標等		
	<p>法令上、委託可能な業務と行政自らが執行すべき業務の切り分けについて検討を重ね、関係機関との協議、手続きを経て、平成30年10月1日を目途に計画的な移行に向け準備を進めます。</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、計画的な事務の執行に努めます。また、定期的に行われる日々の窓口受付や出納業務について実態を検証し、事務の効率化を図るとともに、役割分担の連携を状況に応じて見直します。 長時間の時間外勤務は職員の健康に影響することから、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)		
	前 期	後 期	
	随時 ・ノー残業デーの実施 ・朝の会での業務確認 ・課内・係内会議において状況確認	随時 ・前期の見直し ・ノー残業デーの実施 ・朝の会での業務確認 ・課内・係内会議において状況確認	
目標管理	成果目標・数値目標等		
	<p>計画的、効率的な事務事業の実施により、時間外勤務の抑制を図ります。</p>		