

| | | | |
|---|-------------------|---------------|--------------|
| 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>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 | | 前期の実施状況(いつ・何を行ったか) | |
| | 前期 | 5月～7月 コンビニ交付情報収集 8月～9月 関係課協議 | 5月 | 社会保障・税番号制度 説明会 |
| | 後期 | 10月～11月 ベンダーとの協議 12月～1月 報告書作成 | 7月 9月 9月 | 自治体情報化フェア 第1回ベンダー協議 (住基システム) 須賀川市役所視察 |

| | | | | |
|--|---|--|-----------|---|
| 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> | | | |
| | 目標に対する前期までの成果 | | 目標に対する達成率 | |
| | <p>コンビニ交付についての説明会参加や視察を行い、課題等の検討資料を収集しました。</p> | | 50 | % |
| | 目標達成に向けての後期の取り組み | | | |
| <p>引き続き、コンビニ交付に向けての情報収集を行い、ベンダーや関係各課と協議を実施します。マイナンバーカードの普及を向上させるため、広報やホームページを活用します。また、国の特別交付税制度について、確認を進めます。</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>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 | | 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>5月号広報誌 戸籍、住民票の無料交付について情報を発信しました。</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> | | |
| | 目標に対する前期までの成果 | | 目標に対する達成率 |
| | <p>広報した制度を利用する方が増えました。</p> | | <p>50 %</p> |
| | 目標達成に向けての後期の取り組み | | |
| <p>広報、ホームページを活用し、総合案内、収納窓口、証明書についての情報を、定期的に発信することにより、わかりやすい総合窓口になるよう努めてまいります。</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>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 | | 前期の実施状況(いつ・何をを行ったか) | |
| | 前期 | <p>随時 関係各課との個別協議 マニュアルの改訂</p> | 8月 | <p>証明書取扱協議 (税務課)</p> |
| | 後期 | <p>随時 関係各課との個別協議 マニュアルの改訂</p> | 9月 | <p>移管事務協議 (まちづくり推進課)</p> |

| | | | |
|--|---|--|--|
| 目標管理 | 成果目標・数値目標等 | | |
| | <p>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。</p> | | |
| | 目標に対する前期までの成果 | | 目標に対する達成率 |
| | <p>証明書交付事務のサービス向上を図るため、関係各課において協議を行い、業務改善、マニュアル改訂を実施しました。</p> | | <p style="font-size: 2em;">50</p> <p style="font-size: 2em;">%</p> |
| | 目標達成に向けての後期の取り組み | | |
| <p>総合窓口課のマニュアルについて、見直しを行い、計画的に改訂を進めます。また、改訂に併せ「手続きに必要な書類」や「転出入に伴う手続き一覧」のチラシを作成します。</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 | 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 | 前期の実施状況(いつ・何をを行ったか) |
|------|----------|--|---|
| 前期 | 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 | 4月 9月 随時 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 |
| 後期 | 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。 | | |
| | 目標に対する前期までの成果 | | 目標に対する達成率 |
| | 節電や用紙の裏面利用等の従来の取組みに加え、文書庫や伝票の整理整頓を行うことにより、費用の節減とともに事務の効率化が図られました。 | | 50 % |
| 目標達成に向けての後期の取り組み | | | |
| 年度後半も、課内・係内会議において、経費節減の取組について確認を行い、意識の高揚を図ります。 | | | |

| | | | |
|---|--------------|-----------|-------|
| 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 | <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 | | 前期の実施状況(いつ・何をを行ったか) | |
| | 前期 | 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 | 7月 公共サービスイノベーションプラットフォームin東北 9月 須賀川市包括業務委託視察 | |
| | 後期 | 10月 総合窓口会議 11月～12月 報告書作成 | | |

| | | | |
|--|--|--|-----------|
| 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> | | |
| | 目標に対する前期までの成果 | | 目標に対する達成率 |
| | <p>東北の先進事例を紹介する会議に出席し、県内初の包括業務委託を導入した須賀川市を視察し、民間委託の導入に向けた先進事例の情報を収集しました。</p> | | 40 % |
| | 目標達成に向けての後期の取り組み | | |
| <p>法務局などの関係機関と民間委託についての協議を行い、法令等の課題を確認します。</p> | | | |

| | | | |
|---|-------------------|-----------|--------------|
| 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>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 | 前期の実施状況(いつ・何をを行ったか) |
| | <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>毎朝朝の会において、課長から呼びかけ ・状況の確認 ・ノー残業デーの実施</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 | |
| | 時間外勤務命令 対前年度比 3%減 | |
| | 目標に対する前期までの成果 | 目標に対する達成率 |
| | <p>経験豊富な職員の異動や臨時事務職員の減がありましたが、係内及び係間で事務分掌を調整することにより、適正な勤務時間の運営をすることが出来ました。</p> | 50 % |
| | 目標達成に向けての後期の取り組み | |
| | <p>年末年始や年度末の繁忙期に向けて、課内・係内会議で業務や各自のスケジュール確認を行い、係内及び係間の調整を図ってまいります。</p> | |