

| | | | |
|---|-------------------|---------------|--------------|
| 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>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 | 前期の実施状況(いつ・何を行ったか) |
|------|---|--|
| | <p>前期</p> <p>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</p> <p>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</p> | <p>5月 社会保障・税番号制度説明会参加 6月 関係課・ベンダー協議 7月 自治体情報化フェア参加 8月 市町村向けコンビニ交付説明会参加 9月 ベンダー協議</p> |
| | <p>後期</p> <p>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</p> <p>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</p> | |

| 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> | | |
| | 目標に対する前期までの成果 | 目標に対する達成率 | |
| | <p>コンビニ交付サービスに関連する各種説明会に出席しました。 また、関係課及びベンダーと協議を進めました。</p> | 50 | % |
| | 目標達成に向けての後期の取り組み | | |
| <p>コンビニ交付サービスについて、平成31年度の導入が円滑に進むよう引き続き準備を進めます。 今後も、マイナンバーカードの普及促進の呼びかけを実施します。</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>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 | | 前期の実施状況(いつ・何をを行ったか) | |
|------|-----------------|---|---------------------|-------------------------------------|
| | 前期 | 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 | 8月 | 無戸籍者解消の記事を広報に掲載 |
| | 後期 | 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 | 9月 | 無戸籍者解消のポスターを掲示 戸籍・住民票の無料交付改訂版を掲示 |

| 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> | | |
| | 目標に対する前期までの成果 | | 目標に対する達成率 |
| | <p>町民の方が利用しやすい窓口になるように、広報・ポスター等で発信しました。</p> | | 50 % |
| | <p>目標達成に向けての後期の取り組み</p> <p>窓口の利便性向上とマイナンバーカードの普及率を増加させるため、積極的に広報やホームページを活用していきます。</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>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 style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">H28</td> <td style="text-align: center;">H29</td> </tr> <tr> <td>■総合窓口課マニュアル</td> <td style="text-align: center;">20</td> <td style="text-align: center;">20</td> </tr> <tr> <td>■移管事務マニュアル</td> <td style="text-align: center;">67</td> <td style="text-align: center;">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 | | 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> | <p>5月 国民年金マニュアル改訂 6月 町民検診マニュアル改訂 7月 子ども医療マニュアル改訂 7月 戸籍、住民、印鑑、臨時運行許可マニュアル改訂</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> | | |
| | | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|-----|-----------|-----|-----|------------|----|---|-----------|----|---|
| 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> | | | | | | | | | | |
| | 目標に対する前期までの成果 | | 目標に対する達成率 | | | | | | | | |
| | <p>窓口対応による事例を担当課に引継ぎ、マニュアルや様式の改訂を実施し、窓口サービスの向上に努めました。</p> <table style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">業務数</td> <td style="text-align: center;">改訂数</td> </tr> <tr> <td>総合窓口課マニュアル</td> <td style="text-align: center;">20</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>移管事務マニュアル</td> <td style="text-align: center;">85</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> </table> <p>総合案内が必要な関係各課からの通知について、総合窓口課に集約し、適切な案内に努めました。</p> | | | 業務数 | 改訂数 | 総合窓口課マニュアル | 20 | 4 | 移管事務マニュアル | 85 | 3 |
| | 業務数 | 改訂数 | | | | | | | | | |
| 総合窓口課マニュアル | 20 | 4 | | | | | | | | | |
| 移管事務マニュアル | 85 | 3 | | | | | | | | | |
| 目標達成に向けての後期の取り組み | | | | | | | | | | | |
| <p>今年度から従事している電話交換業務等についても、関係各課と連携し、改訂作業を実施します。 また、町が進める内部統制、リスク管理と連携し、事務処理マニュアルの充実、統一化を計画的に進めます。</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 | 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。 |
|----------------|-----------------------------------|

| 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 | 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 | | 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 ・支払実績確認の写し ・出納支払い添付書類の削減推進 |
| | 後期 | 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 | | |

| | | | |
|------------------|---|--|-----------|
| 目標管理 | 成果目標・数値目標等 | | |
| | 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。 | | |
| | 目標に対する前期までの成果 | | 目標に対する達成率 |
| | 事務用品の共同利用や再利用に取り組みました。両面印刷や節電に努めました。 伝票に関する添付書類の削減を推進するため、写しでなく原本添付を会計管理者から指導しました。 | | 50 % |
| | 目標達成に向けての後期の取り組み | | |
| 常に意識し、経費節減に努めます。 | | | |

| | | | |
|---|---------------------|-----------|--------------|
| 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>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 | 前期の実施状況(いつ・何をを行ったか) | | | | | |
| | <table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">前期</td> <td> 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 </td> <td> 7月 窓口ソリューションフェア参加 8月 関係各課協議 参考見積りの徴集 9月 総合窓口会議 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">後期</td> <td> 10月 委託業者決定 11月以降 毎月 定例会議 </td> <td></td> </tr> </table> | 前期 | 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 | 7月 窓口ソリューションフェア参加 8月 関係各課協議 参考見積りの徴集 9月 総合窓口会議 | 後期 | 10月 委託業者決定 11月以降 毎月 定例会議 | |
| 前期 | 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 | 7月 窓口ソリューションフェア参加 8月 関係各課協議 参考見積りの徴集 9月 総合窓口会議 | | | | | |
| 後期 | 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日を目標に計画的な移行に向け準備を進めます。</p> | | |
| | 目標に対する前期までの成果 | 目標に対する達成率 | |
| | <p>窓口業務の受託実績が豊富な民間業者が主催するフェアに参加し、民間委託に関連する労基、派遣法について学びました。 総合窓口会議において、民間委託推進について、情報共有を図りました。</p> | 45 | % |
| 目標達成に向けての後期の取り組み | | | |
| <p>委託開始が平成31年10月にスケジュール変更になったことから、すでに移管されている85業務にプラスする移管業務の集約を実施します。 また、委託開始に向け、関係各課と連携を図り、契約方法の選定、仕様書の作成などの準備を進めます。</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、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。</p> <p>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 | 前期の実施状況(いつ・何をを行ったか) | | | | |
| | <table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">前期</td> <td> 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 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">後期</td> <td> 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 </td> </tr> </table> | 前期 | 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 | 後期 | 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 | <table border="1"> <tr> <td> 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 </td> </tr> </table> |
| 前期 | 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 | | | | | |
| 後期 | 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 | | | | | |
| 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 | | | | | | |

| | | | |
|--|---|-----------|----------|
| 目標管理 | 成果目標・数値目標等 | | |
| | 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。 | | |
| | 目標に対する前期までの成果 | 目標に対する達成率 | |
| | <p>戸籍の異動数増加に伴い、一時的に時間外勤務時間数が増加しましたが、主任、副主任体制等により減少しました。</p> | 50 | % |
| 目標達成に向けての後期の取り組み | | | |
| 異動等の増加による業務については、複数体制で業務量のピークを緩和するなどし、時間外勤務の抑制に努めます。 | | | |