

総合窓口課の「平成28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

- ・町民の行政に対するニーズの高まりに対応できるよう平日延長開庁、日曜開庁を継続し、更に来庁者の利便性向上のため、証明書交付、各種届出等をワンストップ化する総合窓口として運営します。
- ・町会計管理者として収入調定及び支払の経理、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ます。

■課の役割

総合窓口課は、窓口係と出納係で構成され、総合窓口としての戸籍、住民票、各種証明書の発行及び各種届出の受付と町会計管理者として収入調定、支払業務、保管管理業務等の会計管理を所掌しています。

2 課の構成(平成28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28年度の課の運営方針

総合窓口課は、戸籍、住民票、各種証明書の発行及び各種届出書の受付業務等、総合窓口としての町民サービスの向上と町会計管理者としての収入調定、支払業務、保管管理業務等を担当しています。本年度は、「第6次矢吹町まちづくり計画」実現のため、機構改革により新たに総合窓口課がスタートするため、下記の施策について重点的に取り組みます。

1. 町民が利用しやすい総合窓口業務について検証と検討を進めます。

町民の利便性の向上を図るため、月・水・金の週3回の開庁時間延長や第2、第4日曜日の開庁を引き続き実施しサービスの充実に努めます。新たに65業務をワンストップ化により業務遂行していますが、各課との連携協議により問題点の検証を行い業務の改善を図っていきます。

社会保障・税番号制度は、利用動向の検証とあわせ個人番号カードの多面的利用の検討を進め窓口サービスの向上を目指します。

2. 適正な出納業務の執行と収納業務の一元化を推進します。

町民の利便性向上のため収納業務の一元化を推進し、各課との連携協議により問題点の検証を行い業務の改善を図っていきます。

適正な出納業務の執行を図るため、調定、支出票等の帳票の審査・確認に努め、職員一人ひとりの会計事務の資質向上を図ります。

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>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(いつ・何を行うか)		
	前 期	後 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	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>		

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>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(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>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>		
	<p>総合窓口課マニュアル数 20</p> <p>移管業務マニュアル数 65</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>5月 総合窓口会議 随時 マニュアル改訂</p>	<p>後期</p> <p>10月 総合窓口会議 随時 マニュアル改訂</p>	
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>		

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>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(いつ・何を行うか)	
<p>前期</p> <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。 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>後期</p> <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>		

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	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。		
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 先進事例の調査・情報収集 7月～9月 委託先の検討	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。		

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	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。 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。		
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 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。	随時 係長会議の開催	
目標管理	成果目標・数値目標等		
	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)		