

令和6年度施策評価シート（評価対象年度 令和5年度）

●基本情報

施策名	【14】窓口サービスの充実			評価番号	5-4-14
基本計画	基本方針	【5】みんなが主役でともに進むまちづくり			
	基本施策	【4】効果的・効率的な行財政運営の推進			
担当課（係）	総務課（人事給与係）		住民課（記録係）		
担当課（係）	住民課（窓口係）				

●施策の方向 ～PLAN～

施策の方向	○今後も引き続き職員を研修派遣し、親切ていねいな窓口対応の向上を目指します。 ○職員一人ひとりが町民の立場に立った親切ていねいな窓口対応に努めます。 ○来庁者の待ち時間短縮のため、効率的な窓口処理を推進します。 ○住民課では、窓口業務の一部を夜間に実施し、住民サービスの向上に努めます。 ○婚姻の届出をされた方には結婚記念証をお渡しします。 ○利根町が大切な思い出の地となるよう、記念撮影コーナーを提供します。 ○マイナンバーカードの普及を促進します。
-------	---

●令和5年度主な取組 ～DO①～

主な取組	①親切ていねいな窓口対応の実施					
取組内容	町民の視点に立った親切丁寧な窓口対応ができるよう、窓口業務に携わる職員を稲敷地方広域市町村圏事務組合主催の窓口サービス研修に派遣した。 また、新規採用職員全員を、日本電信電話ユーザ協会主催のビジネスマナー研修会に派遣、基礎的な接遇マナーとビジネス電話対応マナー等についての研修を受講させた。					
構成事業		事業名（取組名）	評価		事業名（取組名）	評価
	1	職員研修事業	現状維持	4		
	2			5		
	3			6		
主な取組	②適切な情報公開の実施					
取組内容	窓口用番号札発券機等を活用し、円滑な受付業務の実施し、待ち時間の短縮化を図った。					
構成事業		事業名（取組名）	評価		事業名（取組名）	評価
	1	戸籍事務費□	現状維持	4		
	2	住民登録費	現状維持	5		
	3			6		
主な取組	③夜間窓口業務の実施					
取組内容	昼間来庁できない方のために、毎週水曜日午後8時15分まで窓口を延長し、各種証明書の発行（税務証明を含む。）、マイナンバーカード、パスポートの交付を実施した。（マイナンバーカードについては、午後7時まで交付）					
構成事業		事業名（取組名）	評価		事業名（取組名）	評価
	1	戸籍事務費□	現状維持	4		
	2	住民登録費	現状維持	5		
	3			6		

主な取組	④広報紙などによるマイナンバー制度の周知					
取組内容	窓口での案内や町公式ホームページ等を使い、住民へのマイナンバー制度を周知し、町民の理解を深めた。 また、マイナポイント事業の広報やマイナンバーカードの出張申請、月1回の休日交付を実施し、マイナンバーカードの普及を推進した。					
構成事業		事業名（取組名）	評価		事業名（取組名）	評価
	1	個人番号カード交付事業	現状維持	4		
	2			5		
	3			6		

●事業費 ～DO②～

支 出	主な歳出の節		令和３年度（実績）	令和４年度（実績）	令和５年度（実績）
	内 訳	7 報償費	円	円	円
		8 旅費	円	円	円
		12 委託料	円	円	円
		18 負担金、補助及び交付金	20,000 円	20,000 円	20,000 円
			円	円	円
		その他	円	円	円
事業費 計		20,000 円	20,000 円	20,000 円	
財 源	主な歳入の科目		令和３年度（実績）	令和４年度（実績）	令和５年度（実績）
	内 訳	国支出金	円	円	円
		県支出金	円	円	円
		受益者負担金	円	円	円
		地方債	円	円	円
		その他	円	円	円
		一般財源	20,000 円	20,000 円	20,000 円
事業費 計		20,000 円	20,000 円	20,000 円	

●評価 ～CHECK～

進捗状況	現状分析	
	● 順調 ○ 概ね順調 ○ やや遅れている ○ 遅れている	窓口対応に係る接遇スキルの取得については、専門的知識を有する外部講師の研修を受講することが適切であり、順調に事業の実施が出来ていると考える。 夜間の窓口の延長により年間228人の来庁者があり、窓口サービスの向上の一端を担っている。 マイナンバーカードやマイナポイント事業の町公式ホームページや窓口のポスター、リーフレットで啓発、マイナンバーカードの出張申請、月1回の休日交付を実施し、マイナンバーカードの普及を推進したことにより、マイナンバーカード所持者は12,385人、交付率80.4%で、普及率は、県平均78.7%、全国平均78.6%を上回った。

●改善 ～ACTION～

今後の方向性	引き続き、職員一人ひとりが町民目線での窓口対応を心がけ、住民ニーズが多様化する中でも適切な窓口対応ができるよう、各種研修に計画的に職員を派遣する。 窓口サービスの向上を引き続き図るほか、昼間来庁できない方のために、夜間の窓口の延長を実施する。 また、マイナンバーカードの交付についても町公式ホームページや窓口のポスター、リーフレットでの啓発をととして普及拡大に努める。
--------	---