

●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)	住民課 (記録係)	総務課	(人事給与係)
担当課(係)	住民課 (窓口係)		()

●施策の方向 ～PLAN～

施策の方向	<p>○迅速かつ正確な事務処理や諸証明の発行業務を行い、窓口サービスの向上を図るほか、職員一人ひとりが町民の立場に立って親切ていねいな窓口対応に努めます。</p> <p>○今後も引き続き職員を各種研修に派遣し、窓口対応能力の向上を目指します。</p>
-------	---

●令和元年度主な取組 ～DO①～

主な取組	①親切ていねいな窓口対応の実施					
取組内容	職員を戸籍・住民票関係の研修会に積極的に参加させ、基本的な事務能力の向上を図りました。 また、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窓口サービス研修に派遣しました。あわせて、新規採用職員全員をビジネスマナー研修会に派遣し、基礎的な接客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ました。					
構成事業		事業名	評価		事業名	評価
	1	戸籍事務費口	現状維持	4	個人番号カード交付事業	現状維持
	2	住民登録費	現状維持	5		
	3	旅券事務費	現状維持	6		
主な取組	②効率的な窓口処理の推進					
取組内容	受付業務の円滑化を図り、待ち時間の短縮を図りました。					
構成事業		事業名	評価		事業名	評価
	1	戸籍事務費	現状維持	4	個人番号カード交付事業	現状維持
	2	住民登録費	現状維持	5		
	3	旅券事務費	現状維持	6		
主な取組	③夜間窓口業務の実施					
取組内容	毎週水曜日午後8時15分まで窓口延長し、各種証明書の発行とパスポートの交付を実施(個人番号カードについては、午後7時まで交付)することにより、窓口サービスの向上を図りました。					

構成事業		事業名	評価		事業名	評価
	1	戸籍事務費	現状維持	4	個人番号カード交付事業	現状維持
	2	住民登録費	現状維持	5		
	3	旅券事務費	現状維持	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		窓口での案内や広報等を使い，住民へのマイナンバー制度の周知，理解を深めることにより，マイナンバーカードの普及を推し進めてまいりました。				
構成事業		事業名	評価		事業名	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～

事業費	財源内訳	区分	平成29年度（実績）	平成30年度（実績）	令和元年度（実績）
		国支出金	0 円	0 円	0 円
		県支出金	0 円	0 円	0 円
		受益者負担金	0 円	0 円	0 円
		地方債	0 円	0 円	0 円
		その他	0 円	0 円	0 円
	一般財源	0 円	0 円	0 円	
事業費 計		20,000 円	20,000 円	20,000 円	

●評価 ～CHECK～

進捗状況	<input type="radio"/> 順調	現状分析	<p>県主催の事務担当者研修会に積極的に参加し，職員的能力向上に努めています。また，夜間の窓口の延長により年間25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ます。</p> <p>マイナンバーカードについては，ホームページや窓口のポスター，リーフレットで啓発することにより，令和6年度の交付目標4,300件を概ね達成できる見込みです。</p> <p>窓口対応能力の向上についても，専門的知識を有する外部講師の研修を受講することにより，適切に事業の実施が出来ていると考えます。</p>
	<input checked="" type="radio"/> 概ね順調		
	<input type="radio"/> やや遅れている		
	<input type="radio"/> 遅れている		

●改善 ～ACTION～

今後の方向性	<p>引き続き，窓口サービスの向上を図るほか，職員一人ひとりが町民の立場に立って親切でいねいな窓口対応に努めます。</p> <p>また，窓口での案内や広報等を使い，住民へのマイナンバー制度の周知し，マイナンバーカードの普及を推進します。</p> <p>職員の窓口対応能力の向上につきましては，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，継続して各種研修に計画的に職員を派遣してまいります。</p>
--------	--