

令和4年度施策評価シート (評価対象年度 令和3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	<p>○今後も引き続き職員を研修派遣し、親切丁寧な窓口対応の向上を目指します。</p> <p>○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。</p> <p>○毎週水曜日午後8時15分まで窓口を延長し、各種証明書の発行とパスポートの交付を実施します。(マイナンバーカードについては、午後7時まで交付します。)</p> <p>○マイナンバーカードの普及を推進します。</p>
-------	--

●令和3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	<p>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ました。</p> <p>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ました。</p>					
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効率的な窓口処理の推進					
取組内容	<p>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りました。</p>					
構成事業		事業名(取組名)	評価		事業名(取組名)	評価
	1	効率的な窓口業務	現状維持	4		
	2			5		
	3			6		
主な取組	③夜間窓口業務の実施					
取組内容	<p>昼間来庁できない方のために、毎週水曜日午後8時15分まで窓口延長し、各種証明書の発行とパスポートの交付を実施しました。(マイナンバーカードについては、午後7時まで交付)</p>					
構成事業		事業名(取組名)	評価		事業名(取組名)	評価
	1	夜間窓口業務	現状維持	4		
	2			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の周知、理解を深めました。					
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務	現状維持	4		
	2			5		
	3			6		

●事業費 ～DO②～

支出	主な歳出の節		令和元年度（実績）	令和2年度（実績）	令和3年度（実績）
	内訳	18 負担金、補助及び交付金	20,000 円	20,000 円	20,000 円
			円	円	円
			円	円	円
			円	円	円
			円	円	円
			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		令和元年度（実績）	令和2年度（実績）	令和3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	<input checked="" type="radio"/> 順調	現状分析	<p>窓口対応に係る接客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ます。</p> <p>夜間の窓口の延長により年間305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、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することにより、6,086人が取得、令和6年度の交付目標7,000人の達成が見込めます。</p>
	<input 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、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していきます。</p> <p>昼間来庁できない方のために、夜間の窓口の延長を実施します。</p> <p>また、マイナンバーカードについては、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することにより普及拡大を進めます。</p>
--------	---