

施策評価シート (平成22年度の振り返り、総括)

作成日 平成23年 06月 20日

施策 No.	41	施策名	窓口サービスの向上と事務効率化
主管課名	市民課	電話番号	0285-83-8117
関係課名	税務、情報システム、健康増進、介護保険、児童家庭、福祉、国保、会計、企画、秘書、総務、収税、二宮支所		

施策の対象	市民、窓口利用者								
対象指標名	単位	16年度実績	17年度実績	18年度実績	19年度実績	20年度実績	21年度実績	22年度実績	26年度見込
人口	人				66,712	83,392	82,997	82,584	85,500
市民課窓口利用者数	人				125,425	120,778	132,791	129,578	136,774

施策の意図	1) 市民の利便性の向上を図る。 2) 事務の効率化を図る。								
成果指標設定の考え方及び指標の把握方法(算定式など)	1) 市民意向調査 2) 実態調査により市民課で把握 市民の利便性の向上を図ることについては、市民意向調査による窓口サービスへの満足度及び市民課窓口に来た人への満足度を成果指標として捉える。 手続の簡素化により、処理スピードの短縮を図る。								
成果指標名	単位	16年度実績	17年度実績	18年度実績	19年度実績	20年度実績	21年度実績	22年度実績	26年度基本計画目標値
窓口の対応に満足している市民の割合	%				83.2	82.6	80.9	82.3	90.0
市民課窓口に来た人への満足度	%				86.8	84.5	84.4	83.9	90.0

施策の成果向上に向けての住民と行政との役割分担	行政は窓口事務の効率化と市民サービスの向上に努める。								
-------------------------	----------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

1. 施策の成果水準とその背景（近隣他市や以前との比較、特徴、その要因と考えられること）

市民意向調査では、過去一年間に約74%の人が市役所を利用している。窓口の対応に満足している市民の割合は平成21年度では、80.9%であったが平成22年度では82.3%と1.4ポイント上昇している。市民課窓口に来た人の満足度は、平成21年度では84.4%であったが、平成22年度では83.9%と0.5ポイント下がっている。時間に余裕のある高齢層では不満を感じることは少ないが、家事や仕事の合間等で時間的に余裕のない年齢層の満足度が下がった結果となっている。したがって「お待たせしない」事が満足度に影響していると思われる。市民課窓口では親切、丁寧、迅速にを、心がけて対応しており毎週水曜日、金曜日の午後7時まで窓口時間延長の実施、毎月の第1日曜日、第3日曜日の午前中を休日開庁をして窓口サービスの拡充及び利便性の向上に努めている。

平成22年度市民課窓口取り扱い件数140,386件

平成22年度二宮支所市民窓口係取り扱い件数22,211件

県内市町村に於ける窓口時間延長、休日開庁及び自動交付機の設置状況  
平日の窓口時間延長（平日の月～金曜日に窓口時間延長を実施）

市：14市のうち13市で実施

町：13町のうち7町で実施

休日窓口開庁

休日に窓口開庁を実施している市町

市：14市のうち6市で実施

町：未実施

自動交付機設置市町

市：14市のうち9市で導入

町：13町のうち5町で導入

22年度の  
評価結果

2. 施策の成果実績に対してのこれまでの主な取り組み（事務事業）の総括

窓口受付事務に於いては親切、丁寧、迅速に対応した。  
平成14年4月から窓口業務の時間延長を毎週水曜日、金曜日の午後7時まで実施している。  
平成22年4月から毎月第1日曜日、第3日曜日の午前8時30分から正午まで休日窓口開庁を実施している。  
外国人登録事務では専用窓口を設けて迅速に登録事務を行った。

3. 施策の課題認識と改革改善の方向

今後、人口増加を見据えるが、定員適正化計画により職員数の削減に取り組むため、現状の窓口サービス水準を維持向上させるためには手続きの簡素化や、効率化が必要である。  
窓口サービスに対する苦情の多くは、申請や手続きが複数の課で必要な事もあり、所管課へ手続き等に行き来してもらうため、不便をかけるような場合におきている。このようなトラブルを未然に防ぐためには、一箇所で手続きが済ませられるようにすることが必要である。  
平成23年10月から印鑑登録証明書及び住民票の写しについて、自動交付機を導入して土曜日、日曜日祝祭日に於いても取得できるようになる為、窓口での待ち時間が短縮でき利便性の向上を高められる。

22年度の  
評価結果

補足事項