

施策評価シート (平成25年度の振り返り、総括)

作成日 平成26年 06月 27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	秘書、企画、総務、税務、収税、情報システム、国保年金、二宮支所、健康増進、介護保険、児童家庭、福祉、会計		

施策の対象	市民、窓口利用者								
対象指標名	単位	19年度実績	20年度実績	21年度実績	22年度実績	23年度実績	24年度実績	25年度実績	26年度見込
人口	人				82,584	82,136	81,511	80,929	85,500
市民課窓口利用者数(支所含まず)	人				129,578	126,952	133,476	139,537	143,100

施策の意図	<p>1) 市民の利便性の向上を図る。 2) 窓口事務の効率化を図る。</p> <p>(市民課の窓口を対象とする。)</p>								
成果指標設定の考え方及び指標の把握方法(算定式など)	<p>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。</p>								
成果指標名	単位	19年度実績	20年度実績	21年度実績	22年度実績	23年度実績	24年度実績	25年度実績	26年度基本計画目標値
市民課を利用した市民の割合	%				73.8	77.6	69.2	71.8	
市民課窓口に来た人の満足度	%				83.9	82.7	84.9	82.3	90.0
窓口の対応に満足している市民の割合	%				82.3	79.8	82.8	81.5	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	<p>市民は、行政とともに知恵や発想を出し合い、主体的に行動する。 行政は、窓口事務の効率化と市民本位の窓口サービスの向上に努める。</p>
-------------------------	--



3. 施策の課題認識と改革改善の方向

- ・市民課窓口での待ち時間の短縮や利便性向上のため、新しい印鑑登録証の引替交付を推進し、自動交付機の利用率を高めるため、もおか広報・いちごTV・窓口等で自動交付機の利便性をPRし引替率の向上を図り、混雑解消を図っていく。
- ・市民対応の最前線として、より親切・丁寧・迅速・正確な受付処理をおこない、引続き窓口サービスの向上に努めるとともに手続きの簡素化や効率化に努める。
- ・平成26年1月に新庁舎建設基本構想が策定され、窓口業務においてワンストップサービスが必要であるとされたことから、アウトソーシングなど窓口業務のあり方を調査研究していく。

25年度の  
評価結果

補足事項