

平成21年度生活環境部市民年金課執行目標達成状況表

執行目標テーマ	執行目標とする内容	目標指標	達成状況	達成済の結果及び未達成の場合はその理由と取組のプロセス
7 (3) 新たな行政経営の展開と財政基盤の強化	質の高い市民サービスの提供	自動交付機の利用を促進し、毎週月曜日の時間延長窓口の周知を図り、利便性の高い証明発行業務を推進する。 地域間格差のない証明書発行業務推進のための検討を行う。	◎	各所において交付機が利用できるカードへの交換を積極的に進めた。また、中央体育館に設置していた自動交付機を本庁舎の東側に移設し、年末年始以外の全ての日を利用可能としたことで、移転前より利用件数が約30%増加できた。 毎週月曜日に実施した時間外窓口の利用件数は、1日平均3.1件であった。 証明書発行がおもな業務であったため、出張所や自動交付機の利用により証明書発行において利便性は図られているという捉え方もできた。 そのため、毎週月曜日の時間外窓口に替わるものとして、以前から市民から要望がある住民異動届の時間外窓口の設置について関係課と協議し、政策会議において提案が決定され、年度末、年度初めの繁忙期に住民異動届けに係る業務の時間外窓口を新たに開設した。 周知は、広報・ホームページの掲載や近隣市町村への案内の依頼、各所窓口での案内により行った。 利用状況は、平日は14日間72件で日平均約5件であったが、日曜日は2日間で76件と多数利用いただいた結果となり、業務時間内に手続きのできない市民の要望に応えることができた。
	窓口サービス等の改善	各種届出、申請手続きの相談に対応できる機能充実のため、本庁、支所と出張所の連携を強化し、市民にとって利便性の高い窓口サービスの向上を図る。	○	整合したサービスを提供するため、支所、出張所の担当職員と定期的に問題・課題を持ち寄り協議し、各種手続きや様々な業務の案内など窓口サービスの向上に努めた。 また、障害基礎年金は専門知識を要する業務であることから、適切な対応ができる体制を強化するため、来年度、専門知識を有する嘱託職員の任用に向けての準備を進めることができた。
	業務の効率化の推進	時間外勤務の縮減に努める。 主に転出入等の届出や証明書交付が増大する繁忙時期の事務処理が時間外勤務となるため、臨時職員の任用により職員との業務連携を強化し業務の効率化を図る。	○	月曜日に時間外窓口を開設し当初は三人体制で取組んだが、利用件数が少なかったため二人体制に変更し時間外勤務の削減に努めた。 通常の業務は、窓口が混雑しても臨時職員との連携により、即日処理の必要な住基事務もほとんど時間内に効率的に処理することができ、時間外勤務の縮減となった。

※達成状況の欄は、目標以上に達成した場合は◎、目標どおり概ね達成した場合は○、目標が未達成の場合は△を記入すること。