

平成23年度生活環境部市民年金課執行目標中期進捗表

番号	執行目標項目及びその内容	目標とする指標 (具体的な数値・内容)	進捗 状況	達成済の結果	年度内の達成に向けた計画
1	<p>利便性の高い市民サービスの向上</p> <p>現在、本庁の時間外や休日でも住民票等の証明書を西部出張所や自動交付機において交付できるサービスを提供しているが、さらに便利で質の高いサービスについて検討する。</p>	<p>・住民基本台帳カードの活用検討</p> <p>西部出張所、自動交付機の利用拡大を進めると共に、証明書のコンビニ交付等、住民基本台帳カードの多目的活用において、市民が利便性を実感できるサービスについて、先進地の調査など研究を進め検討を始める。</p>	○	<p>・住民基本台帳カードの活用検討</p> <p>証明書交付における、今後の方向性についての検討を行った。</p> <p>コンビニ交付導入に向け、既に開始している市区町村のコンビニ交付実施状況等把握に努め検討を始めた。</p>	<p>11月～</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住基カード多目的利用立案 ・条例等例規整備の準備 ・政策会議に付議 ・予算要望

2	窓口サービス等の改善 時間延長窓口を繁忙期の平日と日曜日に開設しているが、利用状況を踏まえ市民のニーズを捉えたうえ実施時期について再検討を行い、費用対効果を重視した効率的な時間延長窓口を開設する。 また、本庁・支所・出張所との連携を強化し、それぞれの窓口において、市民に適切なサービスを提供する。	・窓口サービスの充実 繁忙期に開設している転入・転出等住民異動に伴う業務の時間延長窓口は、休日である日曜日に利用が多くあったことから、繁忙期の休日みの土曜日と日曜日の実施について検討したうえ開設する。今後も効率的に開設するための検証を行っていく。	○	平成 24 年に実施する時間延長窓口について、平成 23 年の実施状況を踏まえた上、関係課と協議した結果、窓口の繁忙期である 3 月下旬から 4 月初旬の土・日曜日の休日窓口として 4 日間、実施することを決定した。時間は、午前 9 時から午後 1 時までとする。	2 月～ 3 月初旬 3 月 25 日(日) 3 月 31 日(土) 4 月 1 日(日) 4 月 7 日(土)	広報等周知 関係課事前打合せ 休日窓口開設 // // //
		・支所、出張所との業務連携 共通の課題や問題について協議し連携を図り、それぞれの窓口において適切な対応に努める。また、法令の改正等に伴う業務の取扱いについて学習会を実施し、的確な処理に努める。	○	・戸籍・住基事務において連携を図るため、支所・出張所との協議を実施した。また、問題等発覚時は共通の課題とするため即時に連絡・調整を図った。 ・年金業務においては、業務処理等の連携を図るため、支所との協議を実施した。 ・窓口でのクレイマー対応及び年金事務についての初心者向けの勉強会を年金相談員の事務経験を活かし、本庁・支所・出張所の職員を対象にそれぞれ実施した。	11 月 7 日～ 新基幹システム稼働に伴い、適正な業務を維持するため、支所・出張所との調整に努める。 12 月～ 支所・出張所との協議を実施 1 月～ 改正住基法施行に向けての勉強会を実施	

※進捗状況の欄は、既に達成済の場合は◎、年度内に達成する見込の場合は○、年度内に達成できない場合は△を記入すること。