

平成21年度市民年金課 執行目標進捗状況

平成21年10月31日現在

執行目標テーマ	執行目標とする内容	目標指標	進捗状況	今後の取組
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。	○ 自動交付機の利用促進のため市民カードの普及に努めた。本年8月市役所本庁舎へ移転してから自動交付機の利用件数は急増した。 時間延長窓口の利用状況一日平均で約3件程度であるため、住民異動取扱い等について関係各課と業務内容の見直し検討を行った。 各支所の担当課長と証明発行業務について意見交流を行った。	時間延長窓口については、年度末から年度初めの繁忙期に住民異動届に関する業務を取扱う予定となっている。 自動交付機及び西部出張所の土・日曜日等の窓口サービスの利用促進をさらに図る。
	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。	○ 各窓口において整合したサービスを提供するため、支所、出張所職員との協議で、問題点など意見を出し合い統一を図った。	年金業務においては効果的に相談機能を充実させるため、専門知識のある年金事務経験者の任用について検討する。 支所及び出張所の担当職員と定期的に問題・課題について協議し、窓口サービスの充実に努める。
	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。	◎ 繁忙期は事務処理件数が増大するため時間外勤務はやむを得ないが、臨時職員との業務連携により時間外勤務を最小限に抑えることができた。 月曜日の時間延長窓口では、当初3人体制で開始したが、利用件数が少ないため2人体制に切り替え時間外勤務の縮減に努めた。	今後も業務の効率化を図る。

凡例 ◎⇒達成済 ○⇒達成見込（一部実施し、達成する見込みがある場合） △⇒未実施（未達成になる場合を含む）