

【平成28年度 第1回提出】業務棚卸評価シート

1 事業の概要と実績

| | | | | | | | |
|---------------|--|---------------|------------|---------------|------------|---|---------|
| No. | 33 | | | シート作成者 | - | - | |
| 事務事業名 | 連携型窓口・証明発行窓口の一元化 | | | 事務区分 | 自治事務 | 部課かい名 | 総務部 市民課 |
| 事業の目的 | 新庁舎開庁に合わせ、連携型窓口の開設・証明発行窓口の一元化を目指し、職員のスキルアップを図るとともに、窓口の利用者が効率的に手続きが行えるように配慮した窓口の連携システムの構築に向けた準備を行う。 | | | 事業の目標 | | 職員のスキルアップに向けた職員研修の実施や窓口業務の効率化及び人的資源の最適配分実施に向けた事務調整等を行い、窓口利用者の利便性の向上を図る。 | |
| 事業の概要 | 連携型総合窓口及び証明発行一元化について、他市の先進事例を研究し、こうした取り組みを行っている先進市や事業者等から情報収集を行う。また、本市の実情を勘案し、最適な方法を検討し、窓口利用者にとって利便性が高く、待ち時間が少ない、効率的な窓口サービスを行える仕組みを構築する。 | | | | | | |
| 対象 | 市民等 | | | 事業の性質区分 | | 政策 | 業務計画 |
| 指標 | 課内調整会議回数(第2次実施計画) 窓口利用者への的確な案内の割合(第3次実施計画) | | | | | | |
| 27年度(第2次実施計画) | | 28年度(第3次実施計画) | | 29年度(第3次実施計画) | | 30年度(第3次実施計画) | |
| 目標値 | 実績値 | 目標値 | 実績値 | 目標値 | 実績値 | 目標値 | 実績値 |
| 6回 | 23回 (100%) | 100% | | 100% | | 100% | |
| 27年度 | | 28年度 | | 29年度 | | 30年度 | |
| 事業費 | 実施計画事業費 | - | 20,346,000 | 16,899,000 | 15,198,000 | ※金額については1円単位で記入してください | |
| | 予算額 | 26,388,000 | 20,346,000 | | | | |
| | 決算額 | 26,126,654 | | | | | |
| | 執行率 | 99.0% | | | | | |
| | 従事者数 | 5.87 | 7.58 | | | | |
| | 職員 | 4.34 | 4.49 | | | | |
| 財源内訳 | 臨時・非常勤等 | 1.53 | 3.09 | | | | |
| | 国庫支出金 | | | | | | |
| | 県支出金 | | | | | | |
| | 地方債 | | | | | | |
| | その他 | | | | | | |
| 一般財源 | | 26,126,654 | 20,346,000 | | | | |

2 事業実施状況に対する評価

| | |
|---|--|
| 事業の必要性 | |
| 住所異動や戸籍届出に伴い、複数の窓口での手続きが必要となる場合には、その都度他の窓口での受付に待ち時間が生じていた。利便性の向上を図るためには、こうした待ち時間を短縮するとともに、案内もれを防ぎ、わかりやすく効率的に手続きが行えるように、窓口の運用を改善する必要があった。このため、新庁舎への移転に合わせ、関連窓口の受付の順番を予約し、予約した窓口が記載された案内書を交付する「連携型窓口システム」を導入し、利便性の高い窓口を開設をした。この「連携型窓口システム」の起点となる市民課に、フロアマネージャーを配置し、来庁者がさらに円滑で効率的な手続きが行えるように整備した。しかし、フロアマネージャー業務は、市民課を含め案内する内容が幅広く煩雑なことから、職員に対応の指示を仰ぐ相談(エスカレーション)が度々起きている。職員の負担軽減のため、フロアマネージャーのスキルの更なる向上・改善が必要である。 | |
| 事業実施状況に対する分析(課題の抽出) | |
| 事業成果 | 来庁者が効率的に手続きができるよう、午前8時30分から午後5時までの間、市民課受付にフロアマネージャーを4名を配置し、マニュアル等を活用して、証明発行や各種届出に係る案内、申請書等の記載補助等を行っている。 |
| 事務効率 | フロアマネージャーが住所異動や戸籍届出と関連する手続きの案内を適切に行うためには、市民課の業務及び連携型窓口システムで連携する課の業務をしっかりと整理し、把握する必要がある。また、市民課所管業務以外の業務の問い合わせについても対応する場合がある。煩雑となっている案内業務をより効率的に処理することで、職員へのエスカレーションを軽減する仕組みづくりが必要である。 |
| 事業成果及び事務効率に対する評価 | |
| 実施手法は効率的かつ効果的であり、成果があがった | |

3 今後の事業展開(事務改善)

| | |
|---------------|---|
| 今後の事業展開(事務改善) | |
| 改善の方向性 | 27年度の評価を踏まえた28年度以降の取組内容 |
| 事業(活動)の効率を上げる | 第3次実施計画においては名称を変更し、「連携型窓口に係る事務」として位置付けた。フロアマネージャーがより効率的かつ効果的な対応ができるよう、よくある質問を分類・整理し、フロアマネージャー用の「よくある質問集」を作成する。これを活用することで、フロアマネージャーがより適切な案内を行うことができるとともに、職員へのエスカレーションが減り、負担軽減が図られる。さらに、連携型窓口システムの効果的な運用へとつながる。 |

4 事業を構成する活動に係る改善内容

[illegible][illegible][illegible][illegible]