


【実施計画】

番 号	1-3-1
-----	-------

改革の視点	1 権 限	基本的な方向	3 利用者に配慮した行政サービスの向上		
実施計画項目	1 サービス日時の改善		改善の視点	ルール(役割や責任を明確にする)	
内 容	平成19年4月5日から毎週木曜日、1時間の時間延長を行い、諸証明発行業務また、電話予約による土、日曜日の証明書交付サービス等を実施しているが、市民ニーズに対応した、開庁日または開庁時間を見直し、併せて、図書館の開館日について費用対効果を検証し見直しを図る。		とりまとめ課	総合政策課	
			担当課所	市民課	
			担当課所	図書館	
			担当課所	窓口担当課	
達成目標			評価の手法		
【開庁時間の延長及び図書館開館日の見直し】 現在実施している開庁時間の延長、また、図書館の開館日について、市民のニーズを把握し検討していく。			【市民満足度の調査】 行政事務改善検討委員会で市民アンケートを実施し、市民満足度の推移を調査する。また、その内容を検証し、サービスの改善に努める。		
年 度	平成23年度 (2011年度)	平成24年度 (2012年度)	平成25年度 (2013年度)	平成26年度 (2014年度)	平成27年度 (2015年度)
実施スケジュール					
評価の時期	○	○	○	○	○
目標の内容	毎週木曜日の開庁時間延長(市民課) 市民ニーズの把握(市民課、図書館)	市民ニーズの把握(市民課、図書館)アンケートの実施	市民ニーズの把握(市民課、図書館)アンケートの実施	市民ニーズの把握(市民課、図書館)アンケートの実施	市民ニーズの把握(市民課、図書館)アンケートの実施
平成22年度までの主な推進状況	H4年4月1日より電話予約による住民票、印鑑証明書の休日交付 H18年4月1日(土)、2日(日)住民異動に伴う関係窓口の臨時開庁の実施 H19年4月5日より毎週木曜日17:15から18:15までの1時間、時間延長を行い諸証明発行業務の実施 H21年度から図書館の月曜祝日の翌日火曜日等の臨時開館を実施し、H22年度から加えて、5月4日、5日についても臨時開館を実施した。				

【取組結果】

年 度	担当課所	取組内容、見直し効果等の説明	進捗率(金額等)
平成23年度 進捗状況	<p>主体課 (とりまとめ課)</p>	<p>市民課 開庁時間内に来庁できない人のため、4月5日(木)から毎週木曜日に市民課の一部窓口の開庁時間を1時間延長し、諸証明(住民票の写し、印鑑登録・証明、戸籍関係証明、税関係証明)の発行を行った。 3月末から4月初めにかけて、市民課窓口は大変混雑することから、市民課窓口業務の時間延長と日曜日の臨時開庁を実施。 窓口の時間延長 平成24年3月28日(水)、29日(木)、30日(金) 17:15~19:15 日曜日の臨時開庁 平成24年4月1日(日) 8:30~17:15 図書館 H23年4月1日より、図書館は月曜、年始を除く祝日開館を実施。</p>	<p>平成24年1月11日から平成24年1月20日に実施したメルマガアンケート結果。 市役所の開庁日、開庁時間に関する満足度(「満足している」、「やや満足している」人の割合)48% 別子銅山記念図書館の開館日、開館時間に関する満足度54%</p>
	<p>担当課所</p>		
平成24年度 進捗状況	<p>主体課 (とりまとめ課)</p>	<p>市民課 毎週木曜日に市民課の一部窓口の開庁時間を1時間延長。 窓口の時間延長 平成25年3月28日(木)、29日(金) 17:15~19:15 日曜日の臨時開庁 平成25年3月31日(日) 8:30~17:15 図書館 月曜、年始を除く祝日開館を実施。</p>	<p>平成25年1月8日から平成25年1月18日に実施したアンケート結果。 市役所の開庁日、開庁時間に関する満足度(「満足している」、「やや満足している」人の割合)44% 別子銅山記念図書館の開館日、開館時間に関する満足度54%</p>

新居浜市行政改革大綱2011

	担当課所		
平成25年度 進捗状況	主体課 (とりまとめ課)	市民課 毎週木曜日に市民課の一部窓口の開庁時間を1時間延長。 窓口の時間延長 平成26年3月27日(木)、28日(金)、31日(月) 17:15~19:15 図書館 月曜、年始を除く祝日開館を実施。	平成26年6月13日から平成26年6月30日に実施したアンケート結果。 市役所の開庁日、開庁時間に関する要望。 「今のままで良い」60.3% 「開庁時間延長」5.6% 「土日も開庁」34.1%
	担当課所	図書館 平成26年2月より、図書館ホームページからパスワードの登録、貸出延長(貸出期限内、1回限り)、図書館に在庫の資料への予約ができるようになった。	
平成26年度 進捗状況	主体課 (とりまとめ課)	市民課 毎週木曜日に市民課の一部窓口の開庁時間を1時間延長。 窓口の時間延長 平成27年3月27日(金)、30日(月)、31日(火) 17:15~19:15 図書館 月曜、年始を除く祝日開館を実施。	平成27年1月13日から平成27年1月25日に実施したアンケート結果。 市役所の開庁日、開庁時間に関する満足度(「満足している」、「やや満足している」人の割合)42% 別子銅山記念図書館の開館日、開館時間に関する満足度41%
	担当課所	市民課 平成26年12月23日から市役所東側駐車場敷地内コンビニにおいて、業務時間外に住	

新居浜市行政改革大綱2011

		<p>民票が受け取れるサービスを開始した。 請求人数 77 人(請求件数 79 通)</p> <p>図書館 市役所東側駐車場内のコンビニに図書返却BOXを設置。(平成 26 年 12 月 23 日) 返却冊数1,612 冊(1日平均 19.4 冊) (3 月 31 日現在)</p>	
平成27年度 進捗状況	<p>主体課 (とりまとめ課)</p>	<p>市民課 毎週木曜日に市民課の一部窓口の開庁時間を1時間延長。 窓口の時間延長 平成28年3月29日(火)、30日(水)、31日(木) 17:15~19:15</p>	
	<p>担当課所</p>	<p>図書館 月曜、年始を除く祝日開館を実施。 コンビニ図書返却サービス(2 月 26 日現在) 返却冊数 6,489 冊(1 日平均 19.4 冊)</p>	<p>平成 27 年 12 月 15 日から平成 27 年 12 月 27 日に実施した利用者アンケート結果。開館日開館時間満足度(「満足」、「やや満足」人の割合)73%</p>