



【実施計画】

番号	1-3-3
----	-------

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	3 利用しやすい窓口システムの推進		改善の視点	ツール(道具・手法・手段を見直す)	
内 容	市に提出する各種届出様式の種類は様々であることから、関連する届出様式を市民が分かりやすい、見やすい様式に変更改善し、市民が各種届出や交付申請がスムーズに行える窓口を開設することで、市民にとって利用しやすい市役所を目指す。		主 体 課	市民課	
			担当課所	総務課	
			担当課所	情報政策課	
			担当課所	窓口担当課	
達成目標			評価の手法		
【総合窓口システム(ワンストップサービス)の推進】 市役所に来庁した市民が各種届出や証明の交付がスムーズに行える窓口を開設し、関連する各種届出書の記入項目の見直し等により、市民の利便性の向上を図る。			【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	市民の利便性の高い窓口について検討	新基幹システムに伴うサービス開始	各種申請書の簡素化等について検討	市民の利便性向上を目指したマニュアルの作成 総合窓口レイアウトの設計	総合窓口開設に向けての諸準備及び開設後の調整等
平成23年度までの主な推進状況	平成21年2月から市民課窓口において、転入に伴う児童手当認定請求などの簡易な受付事務の開始 平成21年4月からフロアマネージャー業務の開始				

【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	主体課 (とりまとめ課)	次期基幹業務システム e-AD2 の「総合窓口機能」を活用した「個人別手続き案内票」の発行を平成24年10月から実施する。申請書記入事項等の簡素化については、今後 e-AD2 を使用する中で、経費を掛けずに実現可能な方法を検討していく。	
	担当課所		
平成24年度 進捗状況	主体課 (とりまとめ課)	届出、申請、交付がスムーズに行える窓口となるよう、市民課の窓口表示看板を貼り替え床に番号シールを貼った。また平成25年3月から「個人別手続き案内票」の発行を実施。申請書記入事項等の簡素化については、引き続き検討していく。	
	担当課所		
平成25年度 進捗状況	主体課 (とりまとめ課)	平成27年度に予定されている1階フロアの改修にあわせ、市民総合窓口を設置すべく現在 WT等で実行できる業務について検証中である。それらの検証結果を踏まえ改修計画に反映させ、よりよい市民サービスの向上を図る	
	担当課所		
平成26年度 進捗状況	主体課 (とりまとめ課)	平成27年9月に1階フロア改修が行われるが、WT及びPTでの決定事項についての報告書を作成し、市長報告を行った。今後については、チェックシートやフロアサービスの充実、申請書の一括打出しなどさらなる市民サービスの向上に向けて検討を行う。	
	担当課所		
平成27年度 進捗状況	主体課 (とりまとめ課)	シルバーウィークにフロア改修が行われ、9月24日に市民総合窓口を開設した。各種ワンストップサービスやモニター広告設置、フロアのレイアウト変更等により市民の利便性の向上を図っており、フロア改修前後に行った利用者アンケートではおおむね好評な結果となっている。	
	担当課所		