平成27年度　目標管理シート （課別組織目標）

課かい名	市民課	課かい長名	松本　貞喜

組織目標	・「便利で・やさしく・わかりやすくて・早い」窓口を目指します。 ・業務や支所機能の見直しにより、効率的な事務を目指します。

課重点事業番号	今年度取り組む重点施策とその具体的目標等				変更内容	中間レビュー （10月1日時点）		目標の達成状況（3月末時点見込）		次年度に向けて（引継ぎ事項）	
	課重点事業 関連重点施策番号・支所重点事業番号	①具体的目標（当該年度で、何を（どのような現状を）どのような状態にするのか） ②課題、特記事項等		具体的目標を達成するための具体的な方法、手段、スケジュール等		・上半期（4月～9月）における進捗状況（活動実績等） ・下半期（10月～3月）に向けた課題等	中間進捗度	・目標達成のために行った取組（活動実績等） ・その取組による効果(達成できなかった事由、理由等)	達成度	①具体的目標（次年度において、どのような現状をどのような状態にしたいのか） ②課題、特記事項等	
市民課①	**総合窓口の導入** 市民環境部⑦	①具体的目標	総合窓口の導入の第1段として、平成27年8月から市民課において戸籍や住民関係証明等に加え、税務証明を交付し、市民の利便性を向上させる。	・組織体制の強化（4月～） 職員をはじめ、非常勤職員、臨時職員を活用し、対応人員を確保すると共にフロア案内係員を市民課窓口に配置する。 ・職員研修（5月～7月） 税証明に関する知識や税システム操作の習得のために、課内研修をはじめ、市民税課と連携し市民税窓口においての事前研修等を行う。 ・窓口設備の改善（4月～7月下旬まで） 来客者にやさしく機能的な窓口カウンターを整備すると共に税証明交付にも対応した「レジスター」へ取替え、さらに市民に判りやすい「大型看板」を設置する。 ・実施後のフィードバック（11月） 導入後の総合窓口の検証のため、10月に窓口アンケート調査を実施すると共に、現場の職員の意見を聞き、窓口のサービス向上に反映させる。						①具体的目標	
		②課題、特記事項等	実施にあたっては、対応人員の確保、税に関する知識やシステム操作の習得、税担当部門との連携、対応窓口の整備が必要となる。							②課題・特記事項等	
市民課②	**正確で適正な戸籍・住民基本台帳事務管理と優しい窓口づくり**	①具体的目標	①戸籍法、住民基本台帳法等、関係法令に基づき、戸籍、住民基本台帳等に関する届出の受付・公簿記載、証明書交付を適性かつ迅速に処理する。 ②利用者に対して「便利で・やさしく・わかりやすくて・早い」窓口を目指すため、窓口サービスの改善や接遇を向上させる。	①②職員の能力や接遇向上のため、課内業務研修の実施や外部研修へ積極的に参加する。 ・課内研修　初任者研修　4～5月（4回） 接遇研修　6月・10月（2回） 繁忙期研修　2月 ・課外研修（通年） 人事課職員研修 市町村職員研修 法務局研修 市町村アカデミー等						①具体的目標	
		②課題、特記事項等	①②経験年数の違い等から業務に対する能力や接遇意識に職員一人ひとりに差がある。	①②窓口での受付や事務処理を円滑に進め、また、利用者に事務処理の状況を知らせるために、新しい窓口番号表示システムに入替える。（4月）						②課題・特記事項等	

課重点事業番号	今年度取り組む重点施策とその具体的目標等 課重点事業 関連重点施策番号・支所重点事業番号	①具体的目標（当該年度で、何を（どのような現状を）どのような状態にするのか） ②課題、特記事項等		具体的目標を達成するための具体的な方法、手段、スケジュール等	変更内容	中間レビュー （10月1日時点） ・上半期（４月～９月）における進捗状況（活動実績等） ・下半期（１０月～３月）に向けた課題等	中間進捗度	目標の達成状況（3月末時点見込） ・目標達成のために行った取組（活動実績等） ・その取組による効果(達成できなかった事由、理由等)	達成度	次年度に向けて（引継ぎ事項） ①具体的目標（次年度において、どのような現状をどのような状態にしたいのか） ②課題、特記事項等	
市民課③	**番号（マイナンバー）制度導入に伴う準備**	①具体的目標	番号法および関連法が平成25年5月24日に成立し、本市においても番号制度に向けた準備や取組みが急務となる。その手はじめとして市民課では次の業務に取り組む。 ①平成27年10月から住民票を有する全ての市民へ12桁の個人番号（マイナンバー）を通知する。 ②平成28年1月から、希望者へ個人番号カード（顔写真つきのICカード）を交付する。	①個人番号の付番（5月～9月） 情報政策課やベンダーと連携し、住基と住基ネットデータの突合後、番号を付番する。 ①②条例、規則等の改正（6月～12月） 文書統計課や企画政策課と連携し、関係条例・規則等の見直しを行う。 ①②広報による啓発（9月～2月） 国による広報はもとより、身近な広報媒体である市報やFMラジオ等を通じて市民へ周知する。 ①番号通知カードの返戻対策（4月～9月） 番号通知カードの未到達者の返戻対策のため、事前の住民実態調査を実施する。 ②支所及び日奈久出張所の職員研修（12月） 住基ネットワークの端末操作研修及び番号カード交付時の手続きの操作研修を行う。						①具体的目標	
		②課題、特記事項等	①②法の改正による初めての業務となることから、市全体はもとより、課内組織体制の強化や庁内関連部署との連携を図る必要がある。							②課題・特記事項等	
市民課④	**コンビニ交付の推進**	①具体的目標	利便性の高いサービスを市民へ提供するため、コンビニエンスストアにおける証明書の交付を段階的に実施する。 ①平成28年6月～ 住民票関係、印鑑証明書、所得証明書 ②平成28年10月～ 戸籍謄抄本、戸籍の附表	①システムの改修と確認試験（5月～3月） 情報政策課及びベンダーと連携しサーバー初期設定、機器の導入調整を実施する。調整後、地方公共団体情報システム機構、証明書交付センターとの調整をはじめ、擬似店舗、実店舗での交付試験を実施する。 ①条例、規則等の改正（12月～3月） 文書統計課及び企画政策課と連携を図り、関係条例・規則等の見直しを行う。 ①番号カードの普及促進と広報（11月～3月） カード利用による利便性向上を市民にPRするため、国による広報はもとより、身近な市報やFMラジオ等の媒体を利用し周知を徹底する。 ②戸籍システム更改による情報収集（4月～） ベンダーとの協議や既にコンビニ交付を実施している自治体の情報収集等を行う。						①具体的目標	
		②課題、特記事項等	①②コンビニ交付は、マイナンバーの個人番号カードの取得が不可欠となることから、市民へのマイナンバー制度の周知と個人番号カードの普及が推進の鍵となる。 ②新戸籍システムが平成28年度の更改により未確定であるため、戸籍証明書のコンビニ交付のシステム調整が進められない。							②課題・特記事項等	
市民課⑤	**戸籍・住基事務の集約（支所から本庁へ）**	①具体的目標	受付及び受理は現行どおり各支所で行うが、一部の事務を本庁へ集約し、業務の正確性と事務の迅速化を図る。 ①平成27年12月までに鏡支所を除く坂本・千丁・東陽・泉支所の戸籍の記載事務を本庁に集約する。 ②平成28年12月までに坂本、東陽、泉支所の住民基本台帳の異動処理を本庁に集約する。	①支所との調整と受入体制の強化（5月～8月） 受理決定の際の支所との連絡体制、支所から本庁への届書の送致方法、事務上の詳細事項等を確認すると共に本庁の受入体制を整える。 ①条例、規則等の改正（5月～9月） 文書統計課及び企画政策課と連携を図り、関係条例・規則等の見直しを行う。 ②即時入力体制の確認と調整（5月～） 住基異動では、異動届の情報を即時に反映させる必要があることから、届出受理後、即時入力が求められる。本庁において即時入力のための受入体制の確認と調整を行う。						①具体的目標	
		②課題、特記事項等	①②集約により、市民サービスの低下を招かないよう配慮する。 ①②本庁の受入体制及び本庁と支所間の連携強化が鍵となる。							②課題・特記事項等	

重点事業番号	課重点事業 関連重点施策番号・支所重点事業番号	今年度取り組む重点施策とその具体的目標等 ①具体的目標（当該年度で、何を（どのような現状を）どのような状態にするのか） ②課題、特記事項等		具体的目標を達成するための具体的な方法、手段、スケジュール等	変更内容	中間レビュー （10月1日時点） ・上半期（4月～9月）における進捗状況（活動実績等） ・下半期（10月～3月）に向けた課題等	中間進捗度	目標の達成状況（3月末時点見込） ・目標達成のために行った取組（活動実績等） ・その取組による効果(達成できなかった事由、理由等)	達成度	次年度に向けて（引継ぎ事項） ①具体的目標（次年度において、どのような現状をどのような状態にしたいのか） ②課題、特記事項等	
市民課⑥	**戸籍システムの更改の準備**	①具体的目標	次期新システムを平成28年10月までに更改するための情報収集と準備作業を進める。	・推進体制（通年） システム更改においては、専門的な知識を要することから情報政策課との連携強化を図る。 ・システム更改に関する情報収集（～12月） 現在使用中のシステムのバージョンアップ版の公開時期や仕様内容、導入費用やコンビニ交付とのシステム連携等の情報収集を行うと共に、他ベンダーのシステムの状況についても調査する。 ・システム更改の方向性（～12月） 導入のための労力、構築期間、コスト面や仕様等、メリット、デメリットを総合的に判断し、新システムの更改について、方向性を決定する。						①具体的目標	
		②課題、特記事項等	・現在の戸籍システムは、平成27年12月で5ヶ年の使用期限が終了することから、その後平成28年1月から次期システム更改までの間は再リースとなる。 ・平成28年8月頃に予定されている現システムのバージョンアップに伴う仕様等が決まっていない。							②課題・特記事項等	
市民課⑦	**本人通知制度の推進**	①具体的目標	本市では平成27年4月1日から本人通知制度を実施している。制度実施の初年度となる中で ①市民への周知を図り、事前登録を推進する。 ②本庁や支所、出張所における実施体制の強化を図る。	①制度の市民への啓発（通年） HPや市報・FMラジオ等を活用し、市民へ周知を行う。 ②実施体制の強化（4月～） 本庁をはじめ、支所や出張所の全ての対象職員に対し、制度理解のための研修を実施するとともに、事務フローの理解を徹底させる。 さらに新戸籍システムの更改において、制度に対応したシステムの導入を進める。						①具体的目標	
		②課題、特記事項等	①制度の実施期間が浅く、また、県内でも実施している自治体が少なく、市民に周知されていない状況である。 ②戸籍システムが本制度に対応していないことから、交付の際の職員の注意力と判断力が必要となる。							②課題・特記事項等	
市民課⑧	**旅券事務の的確な運営**	①具体的目標	①旅券に関する窓口事務を市で実施していることを市民へ周知する。 （本庁）申請受付、交付 （支所）申請受付のみ ②利用者に対し、利便性の向上や支援を行う。 ③本庁や支所における実施体制の強化と連携を図る。	①市民への周知（通年） HPや市報・FMラジオ等を活用し、市民への周知を行う。 ②利便性の向上や支援（通年） 旅券交付において、休日開庁や延長窓口でも対応する。 さらに市内所在の高校等の海外への修学旅行において、旅券の申請・交付が円滑に出来るよう積極的に助言と支援を行う。 ③実施体制の強化（4月～） 窓口職員に対する県主催の研修会への参加を勧めると共に、本庁と支所との連携を強化し、事務フローの理解を徹底させることにより、確実な事務処理を実施する。						①具体的目標	
		②課題、特記事項等	①旅券事務は、平成24年2月に県から市への権限移譲により実施しているが、市民へ市の窓口で実施していることの周知が進んでいない。 ②申請受付においては、県の確認が必要な場合があり、県の窓口開設時間に呼応し、市の窓口対応時間も制限される。							②課題・特記事項等	

課重点事業番号	今年度取り組む重点施策とその具体的目標等				変更内容	中間レビュー （10月1日時点）		目標の達成状況（3月末時点見込）		次年度に向けて（引継ぎ事項）	
	課重点事業 関連重点施策番号・支所重点事業番号	①具体的目標（当該年度で、何を（どのような現状を）どのような状態にするのか） ②課題、特記事項等		具体的目標を達成するための具体的な方法、手段、スケジュール等		・上半期（4月～9月）における進捗状況（活動実績等） ・下半期（10月～3月）に向けた課題等	中間進捗度	・目標達成のために行った取組（活動実績等） ・その取組による効果(達成できなかった事由、理由等)	達成度	①具体的目標（次年度において、どのような現状をどのような状態にしたいのか） ②課題、特記事項等	
市民課⑨	**引越し時期の休日及び年末の開庁と木曜日延長窓口**	①具体的目標	①市民の利便性の向上として、休日及び時間外窓口を開設していることを市民へ周知する。 ②本庁における実施体制の強化を図る。	①市民への周知（通年） HPや市報等を活用し、市民へ周知する。 特に引越しシーズンにおいては、市内所在の大学や専修学校、高校等の卒業生に向けたチラシ配布するとともに、企業や官公庁関係に対しても広報活動を実施する。 ②実施体制の強化（2月～） 引越し時期の休日開庁の際には、職員をはじめ、非常勤職員や臨時職員等も活用する。						①具体的目標	
		②課題、特記事項等	①引越し時期の休日の開庁は、平成26年3月から開始しているが、実施期間が浅く、市民への周知が進んでいない。							②課題・特記事項等	