

課所室業務棚卸総括表

平成16年度(前期)行政経営会議用 様式2

年度	16	部局	課所室	担当(係)	作成者(職)	(氏名)	(連絡先)	棚卸表コード	No.
作成日	H16.8.10	市民生活部	市民課	住民記録担当				2市市03	市民生活-7

業務名称	住民記録担当業務	成果指標	実績(H15)	目標(H17)	人工数(人)	予算(千円)
上位目的	市民が質の高い窓口サービスを受けられるようにする	窓口サービスに対する市民の満足度		60%		
担当業務目的	市民が行う住民に関する記録についての届出・申請・請求を、正確に早く処理する	利用者反応(≡アンケート評価点)	0.96	1.2	19.0 2.0	163,565

活動概要(担当業務目的達成のための手段(2桁レベル))				事業費(千円)	備考欄
活動における指標	実績(H15)	目標(H17)			
担当業務目的達成のための主な手段(4桁レベル)					
01 職員の資質の向上					<ul style="list-style-type: none"> ・担当内研修等の実施。 ・業務分担のローテーション化。 ・市町村アカデミーへの入校。
窓口の事務処理が出来る職員の現場占有率	70%	100%			
02 制度を周知する					<ul style="list-style-type: none"> ・広報あきた等によるPRを行う。 ・ホームページの内容を充実させる。
窓口での苦情件数	12	0			
市民への情報提供					
03 市民の待ち時間を減らす				17,699	<p>住民基本台帳ネットワークシステム 市町村の区域を超えた住民基本台帳に関する事務の処理、及び国の行政機関等に対する本人確認情報の提供を行うためのシステム。全国どこの市町村においても自分の住民票の交付が受けられる。</p> <p>電子証明書の交付 インターネットによる届出・申請・請求の際に必要な電子証明書(住民基本台帳カードに格納)を交付する。県・市でインターネットによる届出・申請・請求が可能となるのは平成18年度からの予定。</p>
最長待ち時間(繁忙期)	約90分	60分			
住民基本台帳ネットワークシステムによる効率化 インターネットによる届出・申請・請求の実現					
04 証明書の交付等について市民の利便を図る				18,224	<p>各種証明書自動発行システム導入事業 自動交付機の活用により窓口事務の効率化が図られ、窓口の混雑緩和や休日等の交付が可能となっている。</p> <p>平成15年度 2台設置(本庁、サービスセンター) 平成16年度 2台設置予定</p>
窓口請求以外の交付件数の割合	20%	50%			

活動概要 (担当業務目的達成のための手段 (2桁レベル))			事業費 (千円)	備考欄
活動における指標	実績(H15)	目標(H17)		
担当業務目的達成のための主な手段 (4桁レベル)				
05 住民に関する記録を整備する				戸籍・住民基本台帳整備事業 住居表示の実施に伴い住民票を整備する。 ・届出、市町村間の通知・住居表示等による記載や記録の修正を行う。 ・印鑑登録原票の作成・抹消を行う。
誤記又は記載漏れ件数	0	0		
06 住民基本台帳の正確性を確保する				・転入届未着者の確認。 ・実態調査の実施。 ・上記予算の内、人件費は113,810千円(職員数による案分)
職権消除 回復件数	94	0		