

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)
作成日	H16.8.10	市民生活部	市民課	戸籍担当			

棚卸表コード	No.
2市市04	市民生活 - 8

業務名称	戸籍担当業務	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	戸籍に関する記録の届出・作成・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)		0.8	12.0	80,616

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"> 戸籍研究月例会への出席。 業務分担のローテーション化。
窓口の事務処理が出来る職員の現場占有率	約70%	80%			
02 市民への情報提供					<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		0			
03 戸籍の編製					戸籍・住民基本台帳等整備事業 住居表示の実施に伴い戸籍を整備する。 <ul style="list-style-type: none"> 法務局、他市町村への照会や通知により記載の正確性を確保する。
誤記又は記載漏れ件数	155	100			
04 市民を窓口で待たせないようにする					戸籍電算化 和紙原本で保管している戸籍をすべてデータベース化し、コンピュータにより管理・運用する。
データベース化率		100%(H19)			
戸籍電算化による効率化					

活動概要 (担当業務目的達成のための手段 (2桁レベル))			実績(H15)	目標(H17)	事業費 (千円)	備考欄
活動における指標	担当業務目的達成のための主な手段 (4桁レベル)					
05 謄抄本等の交付について請求者の利便を図る						<ul style="list-style-type: none"> ・戸籍届出により作成される戸籍について、予約を受付け期日までに謄抄本を交付する。 ・市外に居住する等の来庁が困難な方から、郵便による請求を受付け交付する。 ・上記予算の内、人件費は71,880千円(職員数による案分)
窓口請求以外の交付件数の割合	16%	20%				