

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	土崎支所	庶務担当	-	-	-

棚卸表コード	No.
2市土01	市民生活-20

業務名称	土崎支所業務	成果指標	実績(H15)	目標(H17)	人工数(人)	予算(千円)
上位目的	地域の利便性に資する住民サービスの提供	サービスに対する市民の満足度	職員の接遇良いが約90%	職員の接遇良いが95%以上	20	14,354
担当業務目的	地域支援を充実させるため、市役所の窓口として北部地域に密着した市民サービスを行う	利用者反応(アンケート評価点)		1.2	20	14,354

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 顧客の満足度の向上				16年度 2,962千円	(1)市民満足度調査の実施 来庁者に対して、職員の窓口対応(あいさつ・身だしなみ・接遇態度・説明のわかりやすさ・・・)および施設的环境(案内表示・フロア、市民ホール利用しやすさ・・・)についてアンケート調査を実施する。 (2)施設環境の整備 市民ホール等窓枠サッシの改修および1階トイレの改修
市民満足度調査における満足度高水準の維持 向上	接遇良いが約90%	95%以上	市民サービス向上委員会において、市民満足度調査の実施などサービス向上のための取り組みを行う 苦情 問題があった場合、すぐに対策を考える。 わかりやすい案内表示。 快適な窓口環境の整備。		
02 市民から信頼される業務の遂行					(1)戸籍・住民票担当の職員執務ローテーション 定期的に窓口部門と内部処理部門の担当替えを行い、担当内の業務を幅広く把握し、戸籍、住民票問わず、どの業務にも対応できるようにする。
担当間ミーティングを実施し、日常の業務の点検を行う 職員間で職務遂行上の問題点について情報交換を行う 市民の個人情報の正確性を確保し、プライバシー保護の適正をはかるよう職員に徹底。 支所業務に係る関係各課の協力をあおぎ、自主研修会を行う					
03 支所機能の充実					
休日、自動交付機による住民票 印鑑登録証明書の発行。 開庁延長による住民票 戸籍 印鑑登録証明書等の発行。 市民相談の充実。					
04					