

行財政構造改革・実行計画 平成20年度進行管理票 (平成20年4月現在)

Plan! 行財政構造改革・実行計画		
No.	改革項目(名称)	担当課
51	窓口業務時間の延長	改革推進課
		電話 881
実施内容		
フレックスタイム勤務制度などを活用し、窓口業務時間を延長する。		
位置づけ	大綱	基本目標4 行政運営システムの改革の推進
	実行計画	4-(1) 行政サービスの向上と電子自治体の構築

■特記事項(実施内容の変化など)

特になし。

■進行スケジュール

	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
当初計画スケジュール	▲	▲	●	→	→					
H19改訂スケジュール	▲	▲	▲	▲	→	→	→	→	→	→

【凡例】

- 実施
 - ①当初の改革内容の全体を実施した段階
 - ②改革による新たな制度やサービスが本格稼働する段階)
- ▲ 一部実施
 - ①当初の改革内容の一部を実施した段階
 - ②委員会設置や条例制定など実施に向けた具体的な取組みに着手した段階)
- 調査検討：内部的な調査・検討
- 継続：前年度の段階を継続しながら、さらに充実を図る)
- 取組停止
 - 当初の実施内容と異なる方向に推移し、現行項目に適合しなくなったもの)

Plan! 改革の取組み予定		
年度		マーク
▼平成19年度における取組み予定		
17	①時間延長の対象とする「窓口業務」を特定するため、各課の窓口業務を調査。対象業務の抽出。	▲
18	①エルフィンパーク市民サービスコーナーでの土曜・日曜・祝日の業務実施。 ②エルフィンパーク市民サービスコーナーの執務時間中は戸籍等の証明をその場で発行。	▲
19	・窓口業務時間延長について、調査・検討を進める。	▲
20	・窓口業務時間延長について、調査・検討を進める。	▲
21		↓
22		
23		
24		
25		
26		

Do! 改革の取組み		
年度		マーク
▼平成19年度までの取組み結果		
17	①18年4月からエルフィンパーク市民サービスコーナーでの土曜、日曜、祝日の業務実施に向けた準備 ②戸籍、所得証明等の執務時間中に戸籍証明等を即時発行できるよう業務拡大。	▲
18	①4月からエルフィンパーク市民サービスコーナーにて土曜・日曜および祝日の業務を実施した。体制的には管理職や関連部署からの応援により対応しながら19年度に向けた改善を検討した。 ②エルフィンパーク市民サービスコーナーで、平日に戸籍や所得証明等の即時発行を実施。(事前予約で土日祝日の発行を実施)	▲
19	・エルフィンパーク市民サービスコーナーでの取組みを継続実施した。 ・市役所において3月末から4月初めの繁忙期に窓口業務受付延長を午後7時までに延長した。 ・窓口業務時間延長について、調査・検討した。	▲
▼評価・改善を踏まえた取組み予定(plan!)		
20	・窓口業務時間延長について、調査・検討を進める。	▲
21	同上	↓
22	同上	↓
23	同上	↓
24		↓
25		↓
26		↓

Check! 19年度の取組みへの評価	
<p>・年度末から年度当初にかけて試行した窓口受付時間の延長について、窓口担当各課における評価を整理して今後の検討に生かす必要がある。</p>	
Action! 評価を踏まえ改善する内容	
<p>・窓口業務時間の延長について事前PR方法の改善が必要。 ・季節や時間帯ごとの扱い数などの把握・分析から市民ニーズに合う時間設定を検討していく。</p>	