

## 後期基本計画 令和 3年度 基本施策方針書

政 策 : 01 多様なつながりによって市民が行動しているまち

基本施策 : 04 市民に信頼と安心感を与えられる窓口の対応

主管課長職・氏名	市民課長 村上 齊
関係課長職・氏名	

1. 基本施策の実現状況を明らかにする

(1) 基本施策が4年間でめざす姿

	市民の住民情報について、法令等に基づき適正に管理するとともに、その取扱いを行う職員への教育の徹底を図ります。また、窓口は多くの市民とつながる身近な接点であることから、職員の適切な窓口対応の習得や専門職員を養成し、市民から信頼される窓口を目指します。
--	--

(2) 基本施策目標値の達成状況

No	この基本施策に関わる基本施策目標指標	基準値	上：戦略目標見込値／下：達成値				目標値	進捗状況
		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和4年度	進捗率(%)
1	暮らし 窓口での説明がわかりやすく対応が良いと感じている割合 単位 %以上	76.3	76.3 69.9	76.3 0	76.3 -	76.3 -	76.3 -	- 0.0
2	幸福 滝沢市で幸せに暮らしている人の割合 単位 %	60.1	64 65.4	68 0	72 -	75 -	75 -	- 0.0
	単位							

(3) 基本施策を構成する施策及び目標値の達成状況

No	施策名 施策目標指標	基準値	上：戦略目標見込値／下：達成値				目標値	進捗状況
		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和4年度	進捗率(%)
1	暮らし 01040100 適正な窓口業務の推進 窓口での説明がわかりやすく対応が良いと感じている人の割合 単位 %以上	76.3	76.3 69.9	76.3 0	76.3 -	76.3 -	76.3 -	- 0.0
	単位							
	単位							
	単位							
	単位							

## 後期基本計画 令和 3年度 基本施策方針書

政策：01 多様なつながりによって市民が行動しているまち

基本施策：04 市民に信頼と安心感を与えられる窓口の対応

主管課長職・氏名	市民課長 村上 齊
関係課長職・氏名	

## 2. 基本施策の実現に向けての現状を認識する

## (1) 基本施策目標の進捗状況分析

市民の立場に立った窓口を目指し、行政情報の適切な管理を行うために、迅速で正確な諸証明の交付と説明がわかりやすく気持ちの良い窓口対応を引き続き推進してまいります。

## (2) 基本施策の実現に影響する社会環境変化

【外部環境分析】市民の生活様式の多様化により、戸籍事務、住所異動や住民票、印鑑証明、税務証明等の交付などの事務に応じてそれぞれ詳しい説明が必要となっております。また、マイナンバーカードの本格的な運用が開始されたことから、カード交付事務やカード所持者に必要な住所異動時等の関連事務がさらに増加し複雑化、高度化しています。

また、国では戸籍事務へのマイナンバー制度の導入を令和4年度に予定しています。

【内部環境分析】窓口関連業務の多様化や専門化、細分化の進行により、専門的職員の育成と知識の継承が確実に実施できる体制が必要です。

## (3) 政策との関連性

政策名称の「人とのつながりを大切にすまち」を実現するために、市民からの相談に対応できる専門的な知識を持った職員の育成と丁寧でわかりやすい窓口対応を実施し、市民とつながる身近な接点である「信頼される行政窓口」を施行するものです。

## 3. 基本施策の実現に向けての取り組みを決定する

## (1) 基本施策の達成（実現）に向けた基本計画内の取り組みと方針

市役所に来庁される多くの市民が利用し、住民票や戸籍などの各種証明書の交付、住所異動や戸籍届出、マイナンバーカードの交付など様々な事務を取り扱う窓口業務であることから、職員の窓口対応能力の向上が必要となるため、窓口対応スキルの習得や知識技能を共有展開し市民に分かりやすい説明、丁寧な対応を行ってまいります。

## (2) 基本計画期間内の取り組みと方針のうち、令和3年度の重点課題

窓口は多くの市民とつながる身近な接点であるため、市民の立場に立った丁寧でわかりやすい窓口をめざし、職員の窓口対応スキルの育成を図るとともにマイナンバー制度の本格的な運用に関し、適切に対応していきます。

## (3) 基本計画期間及び令和3年度重点課題に基づく優先順位の考え方

なし。

