

平成27年度

CS-MBO (計画設定シート)

事務事業No.	203301	部長級	副部長級	課長級	補佐級	係長級	作成者	供覧	担当部・課
版数	第 1 版								総務部 市民課
設定日	平成27年4月30日					○			係(施設)名
改訂日									駅前市民サービスセンター

事務事業名: CS-MBO名	市民サービスセンター窓口業務事業	困難度	C	CS-MBO責任者	高橋 良幸
-------------------	------------------	-----	---	-----------	-------

品質目標	丁寧な接遇と正確かつ迅速な事務処理により、来所した市民の方の窓口サービスの満足度をアップさせる。
------	--

選定理由	市民サービスセンターの主な業務は窓口業務となっており、市民の方の窓口サービスに対する満足度をアップさせることが、平成27年度のCS-MBO設定に関する部長方針である「人とまちが輝く快適都市 よしかわ」を目指した市民満足度の向上につながる。
------	---

市民等からの要望事項	・届出の受付に要する待ち時間を短縮してほしい。
------------	-------------------------

目標達成に向けての改善すべき課題	11課98の業務があり、業務により事務処理速度が一定水準に達していない。
------------------	--------------------------------------

No.	指標区分			指標名 (上段)		単位	指標実績・計画		
	管理・目標指標種別	成果・活動指標種別	指標性質	計算式・説明 (下段)			平成25年度実績値	平成26年度実績値	平成27年度計画値
	①	管理指標	成果指標	四半期完結	窓口対応満足度(駅前市民サービスセンター) 窓口アンケートにより「窓口対応を満足」と回答した数÷全回答数		%	99.72	100
②	目標指標	成果指標	累計	職場研修実施回数 職場研修実の実施回数		回	5	7	8

四半期ごとの目標設定と目標を達成するために行う計画												
No.	第2四半期(9月末)				第3四半期(12月末)				第4四半期(3月末)			
	①	四半期目標	100	前年同期	100	四半期目標	100	前年同期	100	四半期目標	100	前年同期
②	四半期目標	6	前年同期	4	四半期目標	8	前年同期	7	四半期目標	8	前年同期	7
	四半期目標		前年同期		四半期目標		前年同期		四半期目標		前年同期	
	四半期目標		前年同期		四半期目標		前年同期		四半期目標		前年同期	
	四半期目標		前年同期		四半期目標		前年同期		四半期目標		前年同期	

測定方法	①9月、12月、3月の月上旬に窓口アンケートを実施し、来所者の満足度を測定する。 第2四半期及び第3四半期は「四半期完結」、第4四半期は「年間平均値」とする。										
	②他課業務等の研修を実施した回数を測定する。										

実施計画	時期	内 容		時期	内 容		時期	内 容	
		毎朝	ミーティングの実施		毎朝	ミーティングの実施		毎朝	ミーティングの実施
	5月	児童手当・子ども医療費事務研修		12月	個人番号カード・公的個人認証研修		3月上旬	窓口アンケートの実施	
	5月	税証明発行・収納業務研修		12月	個人情報保護研修		3月下旬	窓口アンケートの分析・評価・改善策の検討	
	5月	個人番号研修		12月上旬	窓口アンケートの実施				
	6月	戸籍住民基本台帳事務協議会初級者研修(5日間)		12月下旬	窓口アンケートの分析・評価・改善策の検討				
	6月	国民健康保険・後期高齢者医療研修		随時	研修の実施				
	9月	個人番号研修							
	9月上旬	窓口アンケートの実施							
	9月下旬	窓口アンケートの分析・評価・改善策の検討							