

平成29年度

CS-MBO (計画設定シート)

事務事業No.	203201	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29年5月1日								係(施設)名
改訂日									市民係

事務事業名: CS-MBO名	住民基本台帳事業	困難度	C	CS-MBO責任者	岡田 なるみ
-------------------	----------	-----	---	-----------	--------

品質目標	丁寧な接遇と正確かつ迅速な事務処理により、窓口サービスに対する来庁者の満足度をアップさせる。
------	--

選定理由	総合窓口の開設によりワンストップサービスが定着しつつあるなかで、窓口サービスに対する来庁者の満足度をアップさせることが、平成29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	<ul style="list-style-type: none"> 丁寧な言葉遣いとわかりやすい説明 笑顔で親切丁寧に迅速な対応 ワンストップサービスの対応
------------	--

目標達成に向けての改善すべき課題	<ul style="list-style-type: none"> 他課業務を含め多数の業務があるため、正確かつ迅速な事務処理能力の維持と、接遇技術の向上が必要である。 ワンストップサービスをより確実なものにするためには、他課業務の関連制度を理解する必要がある。 来庁者が親しみやすい総合窓口の雰囲気づくりが必要である。
------------------	--

No.	指標区分			指標名 (上段) 計 算 式 ・ 説 明 (下段)	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			平成27年度 実績値	平成28年度 実績値	平成29年度 計画値
	①	管理指標	成果指標			四半期完結	戸籍届出と住民異動届への対応満足度 窓口アンケートにより「窓口対応を満足」と回答した数÷全回答者数	%
②	目標指標	活動指標	累計	職場研修の実施 職場研修の実施回数	回	8	8	8
③	目標指標	活動指標	累計	越谷戸籍住民基本台帳協議会等による外部の研修会への参加 参加回数	回	13	13	13

No.	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											
	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	99.00	前年同期	100	四半期目標	99.00	前年同期	99.00	四半期目標	99.00	前年同期	99
②	四半期目標	5	前年同期	5	四半期目標	7	前年同期	7	四半期目標	8	前年同期	8
③	四半期目標	5	前年同期	5	四半期目標	11	前年同期	11	四半期目標	13	前年同期	13
	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	①繁忙期を除いた5月から2月までの間に計3回の窓口満足度アンケートを実施し、来庁者の満足度を測定する。
	②他課業務等の研修を実施した回数を測定する。
	③越谷戸籍住民基本台帳事務協議会で実施される「初級者研修会」、「中級者研修会」等に参加した回数を測定する。

No.	時期		内 容		時期		内 容		時期		内 容	
		5月・7月	5	季節感のある窓口の飾りつけ	10月	5	季節感のある窓口の飾りつけ	1月	5	1月	5	季節感のある窓口の飾りつけ
	5~9月	5	満足度アンケート実施・分析	10~12月	5	満足度アンケート実施・分析	1~2月	5	1~2月	5	満足度アンケート実施・分析	
	5月	5	税証明発行・収納業務研修	10月	5	戸籍住民基本台帳事務協議会中級者研修(4日間)	1月	5	1月	5	戸籍・住民基本台帳合同研修会	
	5月	5	児童手当・子ども医療費業務研修	10月	5	住民基本台帳事務中級者研修会	2月	5	2月	5	季節感のある窓口の飾りつけ	
	6月	5	個人番号制度研修①	10月	5	個人番号制度研修②	2月	5	2月	5	定例協議会の参加	
	6月	5	国民健康保険・後期高齢者医療研修	11月	5	接遇研修	2月	5	2月	5	小中学校の転校手続き研修	
	6月	5	戸籍住民基本台帳事務協議会初級者研修(5日間)	12月	5	季節感のある窓口の飾りつけ	3月	5	3月	5	季節感のある窓口の飾りつけ	
	7月	5	パスポート業務研修	12月	5	戸籍住民基本台帳事務協議会課長・係長研修		5		5		