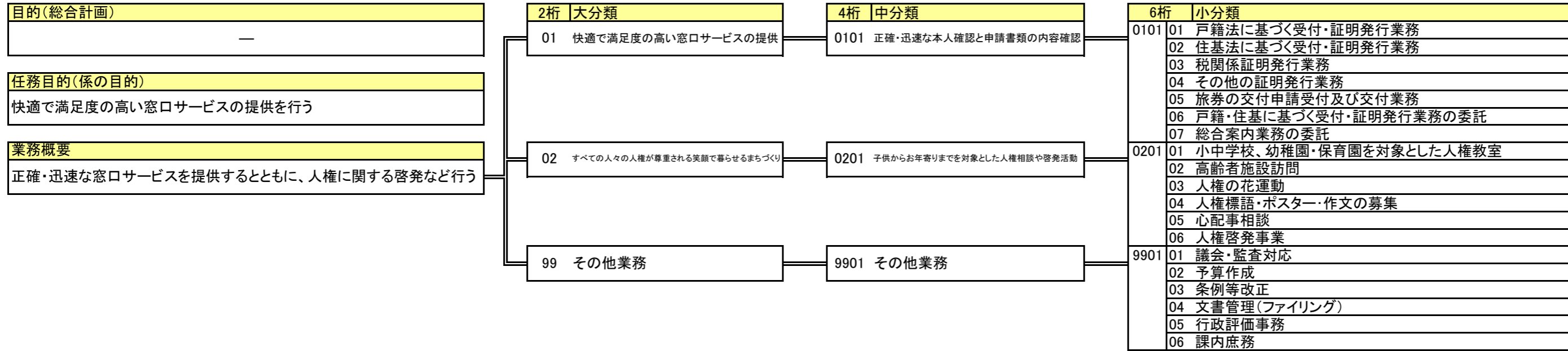


業務体系図(ロジックツリー図)

作成担当

市民生活部 市民課 市民係 (1/1)



業務棚卸表(個表)

総合計画	基本方針 (総合計画 P14~P17)	99.その他施策を支えるもの	平成22年度	作成日	平成22年5月21日	
	施策の柱	99.その他施策を支えるもの	部コード	30	部名	市民生活部
			課コード	34	課名	市民課
			シート	1/1	係名	市民係

目的・業務概要		管理指標	実績(H21)	目標	期限	困難度	職員配置	備考
目的 (総合計画)	—	—	—	—	—	—	正規6人 嘱託人 臨時人	証明書発行等窓口業務について委託業務として実施している。
任務目的 (係の目的)	快適で満足度の高い窓口サービスの提供を行う	適正実施率	100%	100%	23年度	☆		
業務概要	正確・迅速な窓口サービスを提供するとともに、人権に関する啓発など行う	適正実施率	100%	100%	23年度	☆		

業務コード			目的・業務内容	管理指標	実績(H21)	目標	期限	困難度	人工 【時間数】	備考
2桁	4桁	6桁								
01			快適で満足度の高い窓口サービスの提供	適正実施率	100%	100%	22年度	☆	9,880	
	0101		正確・迅速な本人確認と申請書類の内容確認	適正処理	適正処理	適正処理	22年度	☆	9,880	
		010101	戸籍法に基づく受付・証明発行業務	適正処理	適正処理	適正処理	22年度	☆	1,784	
		010102	住基法に基づく受付・証明発行業務	適正処理	適正処理	適正処理	22年度	☆	1,784	
		010103	税関係証明発行業務	適正処理	適正処理	適正処理	22年度	☆	1,784	
		010104	その他の証明発行業務	適正処理	適正処理	適正処理	22年度	☆	1,784	
		010105	旅券の交付申請受付及び交付業務	適正処理	適正処理	適正処理	22年度	☆	1,784	
		010106	戸籍・住基に基づく受付・証明発行業務の委託	適正処理	適正処理	適正処理	22年度	☆	480	
		010107	総合案内業務の委託	適正処理	適正処理	適正処理	22年度	☆	480	
02			すべての人々の人権が尊重される笑顔で暮らせるまちづくり	活動実施度	100%	100%	22年度	☆	525	
	0201		子供からお年寄りまでを対象とした人権相談や啓発活動	活動実施度	100%	100%	22年度	☆	525	
		020101	小中学校、幼稚園・保育園を対象とした人権教室	開催回数	5回	5回	22年度	☆	93	
		020102	高齢者施設訪問	訪問施設数	1箇所	1箇所	22年度	☆	96	
		020103	人権の花運動	種子配布学校数	全校	全校	22年度	☆	96	
		020104	人権標語・ポスター・作文の募集	実施回数	全校	全校	22年度	☆	96	
		020105	心配事相談	開催回数	48回	48回	22年度	☆	48	
		020106	人権啓発事業	ポスター等出展数	23展	50展	22年度	☆	96	
99			その他業務	適正処理	適正処理	適正処理	22年度	☆	816	
	9901		その他業務	適正処理	適正処理	適正処理	22年度	☆	816	
		990101	議会・監査対応	適正処理	適正処理	適正処理	22年度	☆	96	
		990102	予算作成	適正処理	適正処理	適正処理	22年度	☆	96	
		990103	条例等改正	適正処理	適正処理	適正処理	22年度	☆	48	
		990104	文書管理(ファイリング)	適正処理	適正処理	適正処理	22年度	☆	96	
		990105	行政評価事務	適正処理	適正処理	適正処理	22年度	☆	96	
		990106	課内庶務	適正処理	適正処理	適正処理	22年度	☆	384	

平成22年度 業務棚卸表(総括表)

所属	市民生活部 市民課 市民係	係 表番号	1/1	内 線	1331				
総合計画の位置付け									
基本方針:その他施策を支えるもの 施策の柱:その他施策を支えるもの									
目 的		総合計画等指標	H20実績	H21実績	H22実績	H23実績	H24実績	目 標	期 限
—		—	—	—	—	—	—	—	—
任務 目的	快適で満足度の高い窓口サービスの提供を行う	適正処理	適正処理	適正処理				適正処理	23年度
業務 概要	正確・迅速な窓口サービスを提供するとともに、人権に関する啓発など行う	適正処理	適正処理	適正処理				適正処理	23年度
【総合計画等指標の動向(現状分析)】									
—									
【前年度からの改善措置】									
平成20年9月からパスポート業務が県から移譲となり、民間委託業務の中に一部を含める事により待ち時間が縮小され、市民サービスへの改善が図られ、効率的な遂行が来ている。 良好な接遇が快適な窓口サービスにつながることから、定期的に接遇態度の点検や積極的な研修への参加を促し、接遇意識の向上に努めた。									
【次年度改善措置】									
引き続き、定期的に接遇態度の点検や積極的に研修への参加を促し、職員の接遇への意識の維持・向上に努める。									