

**基本目的 9 行政機能が高くなる**

**行動目標 9-2 公正で効率的な行政運営を行う**

(所管課名 市民文化部市民課)

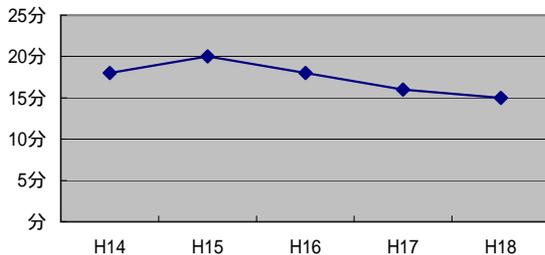
**任務** 正確かつ迅速に登録事項を公証する。

**任務の成果・活動指標の推移**

**証明発行時間**

H14実績	18分
H15実績	20分
H16実績	18分
H17実績	16分
H18目標	15分

証明発行時間



**指標の説明**

市民の利便性の向上を表す指標はいくつか考えられるが、実際の測定可能性、市民にわかりやすいことなどを考慮し、代表的な指標として市民課窓口におけるピーク時(休日明けの11時から14時の間)における証明発行に要した時間を掲げた。

**任務に対する評価**

**これまでの取組と成果、手段の妥当性**

**平成16～17年度**

平成16年度  
住民基本台帳の閲覧制度の運用基準の見直し、DV・ストーカー行為等被害者に対する支援措置に伴う個人情報の運用基準の見直しを行った。また、合併に際し、住民情報システムの大規模な見直しを行い改善を図った。

平成17年度

市民の利便性の向上を図るため、戸籍・住民票・印鑑証明に分かれていた証明書交付申請書を1通化した。また、住民票・戸籍など、証明を請求する際に来庁者の本人確認を実施し個人情報の保護に努めた。

**平成18年度**

来庁者にとって分かりやすい窓口になるよう証明発行窓口(お渡し窓口)に大型表示パネルを導入し、呼び出した番号のパネル表示を開始した。また、外国人登録、届出受付、証明受付、お渡し窓口の各窓口の案内掲示を改善した。

本庁舎の耐震改修工事に伴い、駅前の「市民窓口サービスセンター」の利用促進を図る。

住民基本台帳の閲覧制度について、平成18年度予定の法改正に従い、個人情報の適正管理に努める。

**これからの課題、施策等展開の方向性**

市民に対するサービス内容の改善は常に必要であり、窓口業務をはじめ、業務全般について、住民のニーズにあったサービスを進める。

現在、指標として「証明発行時間」を掲げているが、時間の短縮に固守するあまりに来庁者の満足度が低下していないかを検証するとともに、時間短縮が限界値に近づいた時の別指標を検討する。