

行政改革推進プラン取組項目 進行管理台帳

大項目	(3) 簡素で効率的・効果的な行財政運営	7		再掲		
中項目	ア 事務事業の整理合理化	97				
項目名	区役所市民課窓口におけるサービス提供方法の見直し	達成度	○	所管課	市民局 区政推進課 各区役所	
取組内容	<p>自動交付機は老朽化及び住民基本台帳法改正に対応出来ないため廃止し、千葉駅連絡所の開設時間を拡大するほか、椎名市民センターの機能を見直し連絡所とするなど、区役所市民課窓口におけるサービス提供方法の見直しを進めます。</p> <p>また、戸籍の電子化などITを活用した市民課窓口の在り方を検討します。さらに、戸籍や住民記録の端末入力や受付業務など、定型的かつ専門性の高い業務について、派遣職員を活用します。</p>					
目標		現 状		目 標		
工 程 表	項 目	H22	H23	H24	H25	H26
	見直し検討		実施	実施	実施	実施
	自動交付機の廃止		実施			
	千葉駅連絡所の運用日・時間の見直し			実施		
	椎名市民センターの見直し			実施		
	戸籍の電子化				実施	継続実施
	市民課業務への派遣職員の活用				実施	継続実施
	コンビニエンスストア等での証明書交付の導入計画の策定					実施
具 体 的 取 組 み 結 果	平成22年度	—	数値目標 進捗状況	—		
	平成23年度	<p>平成24年3月末で老朽化した自動交付機を廃止し、平成24年4月から千葉駅連絡所の運用日・時間を拡大するための方針決定及び準備作業。</p> <p>椎名市民センターの取扱件数のなど利用状況を勘案し、平成24年4月から証明書業務を行う「連絡所」に変更するための方針決定及び準備作業。</p> <p>見直しを実施したサービス内容について、地元説明会や市政だよりほか市民への広報を実施。</p> <p>戸籍の電子化は、委託業者を決定し、平成26年1月の運用開始に向けて作業日程を調整。</p>	数値目標 進捗状況	—		
	平成24年度	<p>平成24年4月から千葉駅連絡所の土・日・休日の運用日時を拡大、椎名市民センターは、証明書業務を取り扱う連絡所として運用を開始しました。また、平成25年度から、市民課の一部の窓口業務を民間委託化することを検討するとともに、引き続き戸籍の電子化作業に取り組みました。</p> <p>このほか、導入経費など2重投資にならないように、平成28年のマイナンバー制度の利用開始時期に合わせて、身近な場所で、夜間・休日にも利用できるコンビニエンスストアでの証明書交付等の導入を検討しました。</p>	数値目標 進捗状況	—		
	平成25年度	<p>戸籍の電子化については、平成26年1月にシステムの運用を開始しました。また、除籍・改製原戸籍の平成27年1月の電子化に向けて、引き続き戸籍の電子化作業に取り組みました。</p> <p>このほか、市民課の一部の窓口業務について民間委託化を実施しました。</p>	数値目標 進捗状況	—		
	平成26年度	<p>戸籍の電子化については、平成27年1月に全面稼働。市民課の一部の窓口業務については、外国人住民の利便性向上と正規職員の現場知識と語学能力を補うことを目的に通訳業務を導入するとともに、職員配置の見直しを行い、派遣委託(民間委託)を拡大。このほか、業務プロセス改革の取り組みとして、区役所窓口改革(総合窓口化、事務センター整備、コンビニ交付等によるセルフ化及び市民センターの業務拡大)の導入計画を策定し、平成29年1月からの実施を決定しました。</p>	数値目標 進捗状況	—		