

平成 25 年度 事業シート

第5次廿日市市総合計画（後期基本計画）

経営理念 3 魅力ある資源を上手につなぎ、市民満足度を高めるはつかいち
 経営目標 1 市民主体の協働により、みんなで幸せを実感できるまちに ～地域経営の推進～
 重点的取組 1 市民と市役所との信頼関係を築く

担当課名	自治振興部 市民課		
予算科目	会計	01	一般会計
	款	02	総務費
	項	03	戸籍住民基本台帳費
目	目	01	戸籍住民基本台帳費

事業名	戸籍住民基本台帳一般事業	事業開始年度	平成 22 年度
	お客様案内スタッフの配置	根拠法令 条例 個別計画等	—

1 事業の目的、意図

目的	【対象】誰の(何の)ために	【目指す姿・意図】(いつまでに、どういう状態に)
	市民課及び他課に用のある来庁者	市民サービスの向上のため、来庁者が誤った窓口へ行かないよう、迅速かつ的確な窓口案内をする。

2 事業の実施主体・関係団体・役割

実施主体	関係団体(パートナー)	事業実施に係る市役所(職員)の役割
市	—	来庁者に対し、何の目的で来られたのかをまず確認し、担当窓口を調べて的確に案内をする。

3 平成 25 年度 予算（事業の内容・コスト情報・目標到達見込）

活動内容

【事業の概要】
市役所の窓口サービスの維持向上を図るため、1階総合案内に「お客様案内スタッフ」を配置し、来庁者への迅速かつ的確な案内を行う。

【窓口対応件数】

年度	案内別	総合案内件数	記載案内件数	窓口受付全体(参考)
H23年度	年間	14,672件	15,223件	81,824件
	月平均	1,222件	1,268件	6,818件
H24年度	年間	15,820件	16,937件	84,903件
	月平均	1,318件	1,411件	7,075件

※窓口受付全体(参考)は、案内件数に窓口証明交付件数を足したもの

【導入効果と現状】
平成21年度までの1人体制と比較すると、2人体制になったことで、来庁後どこへ行ったらよいか分からない状態の方へ、迅速・的確に案内ができています。
市民課関係各種証明書の請求書や、住民異動届の記入方法を説明する嘱託員を1名配置しているが、この嘱託員もお客様案内スタッフ同様に窓口案内に従事できるし、その逆も可能である。お互い協力・補完し合いながら事業を行っている。
また、窓口混雑緩和及び証明書自動交付機の利用促進のため、はつかいち市民カードの普及案内を行っている。
(事業費関連)
【歳入】
その他（証明手数料等）1,684千円
【歳出】
人件費（共済費、賃金、交通費）1,684千円

コスト情報（円）

項目		平成 23 年度決算	平成 24 年度予算	平成 25 年度予算	
財源内訳	直接事業費 A	1,865,000	1,653,000	1,684,000	
	国庫支出金				
	県支出金	1,855,000			
	借入金（市債）				
	その他(使用料など)	10,000	1,653,000	1,684,000	
	市（市税など）				
	人件費(按分) B	0.02 人 176,980	0.02 人 177,140	0.02 人 175,040	
	総事業費(A+B)	2,041,980	1,830,140	1,859,040	
単位換算	① 人口(4月1日現在)	118,353 人	118,353 人	118,000 人	
	市民1人当たり	17	15	16	
②					

到達目標

活動及び成果指標		単位	H 23 実績値	H 24 目標値	H 25 目標値	H 27 目標値	備考
活動成果	窓口での案内件数	件	14,672	12,000	12,000	12,000	
	暗証番号登録市民カード交付数	枚	31,023	33,180	36,000	39,370	
	市民が案内された件数	件	14,672	12,000	12,000	12,000	
	自動交付機等利用率	%	15.6	17.3	20.0	23.5	