

課の経営戦略シート

作成日	平成22年5月20日
部署	住民課
作成者	鈴木 隆

課 名	住民課	課長氏名	鈴木 隆	班の数	1
-----	-----	------	------	-----	---

1. 課を取り巻く環境と求められる方向性

課を取り巻く環境と求められる方向性	・平成14年7月に諸証明の総合窓口化、平成16年5月より土曜開庁を実施し、住民サービスの向上に努めてきている。今後は、新しいシステムの導入により、事務の能率化・合理化を図るとともに、広域交付の拡大など更なる住民サービスの向上が求められている。【戸籍住民班】 ・社会情勢の変化により、町民の日常生活において、トラブルが増加しており、その内容は複雑化してきている。今後は、更に多種多様な相談件数の増加が見込まれるため、相談者が気軽に相談できる場を提供するとともに町民に対して情報提供をしていくことが求められている。【生活相談担当】
-------------------	---

2. 課の展望、目標、使命

課の展望 課が目指す町民生活や地域社会の姿	証明書発行等や各種相談の業務に係る理解を深め、能率化、合理化に努めるとともに、間違いのない台帳の記載、各種証明書の発行や相談対応で町民は安心してこれらのサービスを受けることができる。				
課の目標 課の展望を数値で具体化したもの。 H22年度末の達成目標	指 標	H21 目標値	(H21)実 績見込値	H22 目標値	備 考 (指標の説明、目標値の根拠、データ取得方法 等)
	窓口業務の充実	100%	100%	100%	正確な証明書等の交付
	相談業務の充実	100%	100%	100%	相談者への助言、又は専門機関窓口を紹介することなどの対応
課の使命 上記展望を実現するために、課が果たすべき役割	・正確で迅速な証明書の交付 ・各種届出等の正確な事務処理 ・相談者への適切な対応				

3. 課の経営方針

課の経営方針 (平成22年度)	・研修会等への積極的参加による専門的知識の習得 ・近隣市町村との窓口対応を同様にするための情報収集 ・電子情報の運用管理
--------------------	--

4. 施策の優先度

班 名	施 策 名	特性分類	成果の 方向性	資源投入の方向性			優先度
				事業費	人員	地域資源	
戸籍住民班	窓口業務の充実	B	→	→	→	→	B
生活相談	相談業務の充実	B	→	→	→	→	B

5. 平成21年度の課の経営方針及び取り組み結果

N0	平成21年度取り組み	平成21年度取り組み結果
1	・研修会等への積極的参加による専門的知識の習得 ・近隣市町村との窓口対応を同様にするための情報収集 ・電子情報の運用管理	・研修会等への積極的参加及び課内勉強会を随時行い専門的知識の習得を図った。
2		
3		
4		