業　　務　　棚　　卸　　表

年度	平成20年度	作成日	平成20年6月19日
所属名	市民文化部　市民課		
所属コード	013015	作成者	水谷　和子

		成果・活動指標	実績（平成18年度）	実績（平成19年度）	目標（平成20年度）	困難度	業務割合
上位目的	市民の個人情報が正確かつ安全に管理され、便利に使えるようになる。	制度・運用基準・システムの改善数	改善数　2	改善数　2	改善数　3	A	
任務目的	正確かつ迅速に登録事項を公証する。	ピーク時における、 証明書発行に要する時間 ※補足説明 ＜ピーク時＞ 休日明けの11時から14時まで ＜証明発行にかかる時間＞ 受付番号札を取ってから証明書を発行するまでの時間 ＜対象の証明書＞ 市民課で発行する全ての証明書（戸籍謄抄本・住民票・印鑑証明書・税証明など）	18分	12分	13分以内	A	100%

任務目的が2つ以上ある場合は合計が100%となるよう設定してください。

シート名	業務割合
Sheet1	100%
Sheet2	
Sheet3	
合計	100%

総労働時間数	73,894
所属正職員人数	26
〃　（管理職除く）	24
年間所定労働時間数	1,944
所属平均時間外数（月平均）	34.1
所属平均年休、夏特日数	21.6
全嘱託職員総労働時間数	4,933
全臨時職員総労働時間数	13,120

業務コード 2桁	業務コード 4桁	目的達成に必要な主な手段	活動指標	実績（平成18年度）	実績（平成19年度）	目標（平成20年度）	困難度	業務割合	業務時間数	備　考
01		**職員の業務能力向上**	**外部講師による五段階評価**	**五段階評価　4**	**五段階評価　4**	**五段階評価　4**	**B**	**30%**	**22168.1**	
	0101	①接遇研修の実施	外部講師による五段階評価	五段階評価　4(3.8)	五段階評価　4(3.7)	五段階評価　4	B	30%	6650.4	
	0102	②事務処理・電話対応マニュアルの整備	マニュアル作成数及び見直し数	－	13	9	B	30%	6650.4	（指標変更）
	0103	③事例・実務研修の実施	実施回数	33回	37回	33回	B	30%	6650.4	
	0104	④課内ミーティングの実施	実施回数	5回／年	4回／年	6回／年	B	5%	1108.4	
	0105	⑤グループミーティングの実施	各グループの実施回数	1回／月	1回／月	1回／月	C	5%	1108.4	
	4桁合計					4桁業務割合合計		100%		
02		**市民の利便性の向上**	**市民窓口サービスセンターの利用率**	**5.34%**	**6.46%**	**6.50%**	**B**	**20%**	**14778.7**	
	0201	①市民窓口サービスセンターの充実	市民窓口サービスセンターの利用率	5.34%	6.46%	6.50%	B	50%	7389.4	
	0202	②記載案内の実施	記載案内の設置時間数	4時間／日	4時間／日	4時間／日	B	20%	2955.7	
	0203	③申請書等のホームページへの掲載	申請書類数	3種類	3種類	7種類	B	30%	4433.6	
	4桁合計					4桁業務割合合計		100%		
03		**個人情報の適正管理**	**登録情報の修正必要率**	**－**	**0.056%**	**0.60%**	**B**	**25%**	**18473.4**	
	0301	①登録情報の検証(住民票・附票)	登録情報の修正必要率	－	0.056%	0.60%	B	40%	7389.4	（指標変更）
	0302	②住民基本台帳閲覧情報の検証	閲覧情報処分状況報告書の期限内提出率	73.5%	80.8%	77.0%	B	20%	3694.7	（指標変更）
	0303	③登録情報の利用状況の検証	検証回数	1回	1回	1回	C	10%	1847.3	
	0304	④住民登録実態調査	調査の申立から実態調査までの日数	6開庁日後	9開庁日後	5開庁日後	B	30%	5542.0	（指標変更）
	4桁合計					4桁業務割合合計		100%		
04		**住居番号付定作業の期間短縮**	**付定申請受付前の現地調査実施率**	**43.0%**	**56.1%**	**60.0%**	**B**	**5%**	**3694.7**	
	0401	①建築確認申請にもとづく事前調査の実	付定申請受付前の現地調査実施率	43.0%	56.1%	60.0%	B	100%	3694.7	（指標変更）
	4桁合計					4桁業務割合合計		100%		
90		**内部事務**	**内部的業務**				**B**	**20%**	**14778.7**	
	9001	①予算関係事務					B	20%	2955.7	
	9002	②議会関係事務					B	10%	1477.9	
	9003	③庶務関係事務					C	20%	2955.7	
	9004	④統計関係事務					C	10%	1477.9	
	9005	⑤システム関係事務					B	10%	1477.9	
	9006	⑥郵送業務					B	20%	2955.7	
	9007	⑦身分事項関係事務					B	10%	1477.9	
	4桁合計					4桁業務割合合計		100%		