

# 甲州市改革推進プログラム 実施計画書

項目番号	1	改革項目(大)	市民の納得度が高まる行政経営の確立				所管課名
	1	改革項目(中)	質の高い市民サービスの充実				政策秘書課 各課
	1	改革項目(小)	顧客志向の徹底				
	1	実施項目の名称	市民の意向・納得度調査体制の構築				担当名
集中改革プランでの 取り組み		なし				政策・調整 担当	
改革の内容 (Plan)		<p>○現在、様々な行政計画の策定過程で市民アンケートを実施し、市民の意向をまちづくりに反映させていく取り組みを実施しています。</p> <p>○今後、他の計画策定等とあわせて市民の納得度調査を実施し、市民が行政に求めているものは何か、また、どのように納得しているか不満なのか、という情報を入手し、行政施策に反映させていく必要があります。</p> <p>○マーケティング手法を取り入れたアンケート等で市民の意向や生活納得度を調査するとともに、調査結果を行政に反映するシステムを構築します。</p>					
実施年度		平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	
スケジュール			・マーケティング手法による市民意向・生活納得度調査を検討します。				
目標(数値等)			・アンケートの手法を構築します。				
想定される効果			・市民の意向が市政に反映されます。				
平成二十年度	実施事項 (Do)	・昨年に引き続き、窓口サービスの利用者の満足度アップを目指した「お客さま(市民やサービスの利用者の皆さま)アンケート」を実施しました。					
	実施事項に対する効果 (Check)	<p>・平成19年度結果と比較することで数値で比較することができました。</p> <p>・職員の市民対応について、市民の視点で評価してもらうことで、職員が課題や問題点を把握、認識することにより、市民サービスや市民の納得度を高めていく意識の醸成が図られています。</p>					
	課題・改善策 (Action)	・今後も定期的にアンケート調査の結果を職員自らが分析する中で、課題点の改善や新たな改革に組織的に取り組むことが必要です。					
平成二十一年度	実施事項 (Do)	<p>・平成22年2月1日から23日までの期間で、窓口サービスの利用者の満足度アップを目指した「お客さま(市民やサービスの利用者の皆さま)アンケート」を実施しました。</p> <p>・観光振興計画、甲州市次世代育成支援地域行動計画策定のためのアンケート調査及びパブリックコメントを実施しました。</p>					
	実施事項に対する効果 (Check)	<p>・平成20年度結果と数値で比較することができました。</p> <p>・市民の意見や要望を生かした各種計画策定に取り組むことができました。</p> <p>・市民の皆さんから職員の窓口業務について評価を受けることで、職員意識の改革や改善につながりました。</p>					
	課題・改善策 (Action)	・アンケート結果の一元管理ができていけませんのでホームページ等に専用のコーナーを設け、だれでもアクセスできるように対応します。					

担当課・課長名	担当者名
政策秘書課 萩原哲夫	中村 正樹

## 甲州市改革推進プログラム 実施計画書

項目番号	1	改革項目(大)	市民の納得度が高まる行政経営の確立				所管課名
	1	改革項目(中)	質の高い市民サービスの充実				窓口関係各課・政策秘書課・総務課
	1	改革項目(小)	顧客志向の徹底				
	2	実施項目の名称	接遇向上運動の実施				担当名
集中改革プランでの取り組み		なし				各課窓口担当	
改革の内容(Plan)		<p>○市民サービスを向上させる第一歩として、基本的な職員の接遇を向上させる必要があります。</p> <p>○自己診断表・対応の基本・窓口対応・電話対応・クレーム対応等が書かれた、接遇マニュアルを作成するとともに研修会を実施し、接遇向上運動に取り組みます。</p>					
実施年度		平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	
スケジュール		・接遇マニュアルを検討します。	・接遇マニュアルを作成します。 ・研修会を実施します。	・来庁者アンケートを実施します。		→	
目標(数値等)		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">                 ・全職員の接遇力を向上します。・ビジネスマナーを徹底します。・管理職の接遇指導能力を向上します。             </div>					
想定される効果		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">                 ・市民サービス向上や職員の向上心を育む環境が整備されます。             </div>					
平成二十年度	実施事項(Do)	・「接遇マニュアル」を実践しました。 ・昨年に引き続き、関係職員による「甲州市さわやか行政推進委員会」を設置し、職員の接遇対応の向上策の検討や市民に満足していただける窓口サービス・窓口業務を推進状況を確認する「お客さま(市民やサービスの利用者の皆さま)アンケート」を実施しました。 ・全職員を対象とした窓口業務改善に向けた研修会を開催しました。					
	実施事項に対する効果(Check)	・職員の接遇が「良い」と回答した方が19年度より0.1ポイント上昇し、79.5%となりました。「以前より対応が改善している」「心地よく対応してもらえた」などの意見をいただきました。 ・研修会には約86名の職員が参加し、窓口業務の対応能力の質的向上に取り組むことができました。					
	課題・改善策(Action)	・「申請書のわかりやすさ」や「サービス提供待ち時間」「職員の身だしなみ」の評価は低下していますので、引き続き「接遇マニュアル」の励行や職場における創意工夫で、サービス水準の向上に取り組めます。					
平成二十一年度	実施事項(Do)	・職員の接遇対応の向上策の検討や市民に満足していただける窓口サービス・窓口業務を推進状況を確認する「お客さま(市民やサービスの利用者の皆さま)アンケート」を実施しました。 ・各職場において、課長の指導により業務上必要とされる知識や技術を身につける研修に取り組めました。					
	実施事項に対する効果(Check)	・お客様アンケート調査の結果では、「職員の服装や身だしなみ」が良いと答えた方が7.6ポイント上昇し82.2%となりました。全体でも5.5ポイント上昇し、85%となりました。「職員対応がよい」という意見も昨年度より多くいただいています。					
	課題・改善策(Action)	・「窓口のわかりやすさ」について評価が1ポイント下がっています。新庁舎においては、分かりやすい表示に留意します。駐車場についても分かりにくいといった意見をいただいています。新庁舎整備とあわせ検討します。					

担当課・課長名	担当者名
政策秘書課 萩原哲夫	中村 正樹

# 甲州市改革推進プログラム 実施計画書

項目番号	1	改革項目(大)	市民の納得度が高まる行政経営の確立				所管課名
	1	改革項目(中)	質の高い市民サービスの充実				窓口関係各課・政策秘書課
	2	改革項目(小)	市民サービスの充実				
	1	実施項目の名称	窓口業務マニュアルの作成				担当名
集中改革プランでの取り組み		NO3 窓口サービスの充実				各課窓口担当	
改革の内容(Plan)		○窓口事務の処理に関する手順やサービスの内容を取りまとめた「窓口業務マニュアル」を作成し、だれもが同様の窓口サービスができるように取り組みます。					
実施年度		平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	
スケジュール		・窓口業務マニュアルを検討します。	・窓口業務マニュアルを作成します。 ・研修会を実施します ・来庁者アンケートを実施します。	・来庁者アンケートを実施します。 ・研修会を実施します	・来庁者アンケートを実施します。		
目標(数値等)		・事務処理時間を短縮します。 ・信頼性を確保します。 ・市民サービスを向上します。					
想定される効果		・事務処理時間の短縮が図られます。 ・信頼性が確保されます。 ・市民サービスが向上します。					
平成二十年度	実施事項(Do)	・さわやか接遇マニュアルにしたがって窓口対応の平準化に努めました。 ・昨年に引き続き、各課担当ごとに業務内容を洗い出す業務棚卸しの整理見直しを行い、業務手順について確認しました。					
	実施事項に対する効果(Check)	・業務棚卸し調査シートを「業務マニュアル」に活用しました。 ・さわやか接遇マニュアルの励行により、来庁者の79.5%の方から「窓口対応が良い」という評価をいただきました。					
	課題・改善策(Action)	・さわやか接遇マニュアルにお客様対応が記載されていますので、本マニュアルを励行し市民サービスを実施することが必要です。					
平成二十一年度	実施事項(Do)	・新人職員等に「さわやか接遇マニュアル」を配布しました。 ・全職員が閲覧し、実践できるよう電子掲示板に掲載しました。 ・セルフチェックシートを配布しました。					
	実施事項に対する効果(Check)	・お客様アンケート調査の結果では、「良い」との回答が5.5ポイント上昇し、85%となりました。「職員対応がよい」という意見も昨年度より多くいただくことができました。					
	課題・改善策(Action)	・セルフチェックシートを活用し、自分自身の行動を常に確認できる体制を整えます。					

担当課・課長名	担当者名
政策秘書課 萩原哲夫	中村 正樹

# 甲州市改革推進プログラム 実施計画書

項目番号	1	改革項目(大)	市民の納得度が高まる行政経営の確立			所管課名
	1	改革項目(中)	質の高い市民サービスの充実			窓口関係各課・政策秘書課・総務課
	2	改革項目(小)	市民サービスの充実			
	2	実施項目の名称	年度末・年度当初の休日サービスの検討			担当名
集中改革プランでの取り組み		NO4 窓口サービスの充実			各課窓口担当	
改革の具体的内容(Plan)		<p>○市民の転出入が多くなる年度末及び年度始めは市民窓口の利用者が多くなっている状況です。</p> <p>○新たな窓口対応業務の実施については、その効率的な実施方法について費用対効果を含め検討する必要があることから、その効果的な実施方法について検討します。</p>				
実施年度		平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
スケジュール		<ul style="list-style-type: none"> <li>・実施策に向け課題を検討します。</li> <li>・実施に向けた行程表を作成します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本年度実施に向け窓口担当各課で協議、検討します。</li> <li>・行程表を作成します。</li> </ul>			
目標(数値等)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・18年度末からの実施を検討します。</li> <li>・時間外手当を縮減します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・19年度末からの実施を検討します。</li> <li>・時間外手当を縮減します。</li> </ul>			→
想定される効果		<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民の利用時間が延長されます。</li> <li>・時間外手当が縮減されます。</li> </ul>				→
平成二十年度	実施事項(Do)	平成19年度に一定の方向性を示しましたので、平成20年度は検討していません。				
	実施事項に対する効果(Check)	具体的な効果に値するものではありません。				
	課題・改善策(Action)	引き続き市民ニーズや社会情勢の変化等に応じ継続して検討していく必要があります。				
平成二十一年度	実施事項(Do)	平成19年度に一定の方向性を示しましたので、平成21年度は検討していません。				
	実施事項に対する効果(Check)	具体的な効果に値するものではありません。				
	課題・改善策(Action)	新庁舎における市民ニーズや社会情勢の変化等に応じ継続して検討していく必要があります。				

担当課・課長名 政策秘書課 萩原哲夫	担当者名 中村 正樹
-----------------------	---------------

# 甲州市改革推進プログラム 実施計画書

項目番号	1	改革項目(大)	市民の納得度が高まる行政経営の確立				所管課名
	1	改革項目(中)	質の高い市民サービスの充実				市民生活課 関係各課
	2	改革項目(小)	市民サービスの充実				
	3	実施項目の名称	電話や郵送による申請の受付等の周知				担当名
集中改革プランでの取り組み		NO5 窓口サービスの充実				各課窓口担当	
改革の具体的内容(Plan)		○広報やホームページを通じて、水曜日(休日の場合は翌平日実施)の窓口業務の時間延長、電話予約による住民票や印鑑証明書の休日交付、郵送申請による証明書の交付ができることを積極的にお知らせします。					
実施年度		平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	
スケジュール		・広報やホームページを通じて、市民に積極的にお知らせします。				→	
目標(数値等)		・広報に掲載します。 ・ホームページへ掲載します。				→	
想定される効果		・窓口サービスの利便性が向上します。				→	
平成二十年度	実施事項(Do)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報及びホームページに掲載しお知らせするとともに申請の問い合わせ時、平日来庁できない方には電話予約及び郵送での申請を勧めました。</li> <li>・郵送による戸籍謄本・抄本、住民票の写し等の交付を行いました。</li> <li>・電話予約による、住民票の写し、印鑑登録証明書を休日に交付しました。</li> <li>・水曜日の窓口業務の時間延長(各種証明書の交付、印鑑登録申請、住基カード発行)を実施しました。(水曜日が休日の場合は翌平日の実施)</li> </ul>					
	実施事項に対する効果(Check)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・郵送申請対応により、平日来庁できない方の利便性が向上しました。</li> <li>・郵送請求による交付件数は、平成18年度は8,629件、19年度は8,722件、20年度は5,465件、また電話予約による交付件数は、平成18年度は31件、19年度は51件、20年度は43件でした。</li> <li>・窓口業務の時間延長による交付件数は、19年度は156件、20年度は236件でした。</li> </ul>					
	課題・改善策(Action)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・郵送請求による交付件数が減少傾向にあります。これは、20年度から申請時の本人確認等が厳しくなったことも要因と考えられます。</li> <li>・窓口業務の時間延長利用の増により、電話予約の休日交付もやや減少しています。</li> <li>・引き続き、電話予約等による休日交付や窓口業務の時間延長を積極的に活用してもらえよう、広報(カレンダーへの記載)やホームページを通じてお知らせします。</li> </ul>					
平成二十一年度	実施事項(Do)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報及びホームページに掲載し、申請の問い合わせ時、平日来庁できない方には電話予約及び郵送での申請を勧めてきました。</li> <li>・郵送による戸籍謄本・抄本、住民票の写し等の交付を行い、遠方または来庁できない方に交付しました。</li> <li>・水曜日の窓口業務の時間延長を実施し、勤め等で日中来られない方には好評でした。</li> </ul>					
	実施事項に対する効果(Check)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・郵送申請の対応により、平日来庁できない方の利便性が向上しました。</li> <li>・郵送請求交付件数は、5,043件となりました。</li> <li>・電話予約件数は、32件となりました。</li> <li>・窓口業務の時間延長による交付件数は、319件 となりました。</li> </ul>					
	課題・改善策(Action)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も引き続き電話予約等による休日交付や窓口業務の時間延長を広報やホームページを通じて市民にお知らせしていきます。</li> </ul>					

担当課・課長名	担当者名
市民生活課 栗原宣如	古屋 めぐみ

## 甲州市改革推進プログラム 実施計画書

項目番号	1	改革項目(大)	市民の納得度が高まる行政経営の確立				所管課名
	1	改革項目(中)	質の高い市民サービスの充実				市民生活課
	2	改革項目(小)	市民サービスの充実				
	4	実施項目の名称	住民票や印鑑証明書の自動交付機の設置				担当名
集中改革プランでの取り組み		NO6 窓口サービスの充実				各課窓口担当	
改革の具体的内容(Plan)		<p>○住民基本台帳カードの活用を推進するため、笛吹市との共同事業により証明書自動交付機が1台設置されます。</p> <p>○証明書自動交付機の利用に向けて、また住基カードが無料で取得できることも併せて市民へお知らせします。</p> <p>○住基カードの普及状況、市民の要望等を考慮し設置台数について検討します。</p> <p>○今後も笛吹市と連携し、適正な管理運営を図ります。</p>					
実施年度		平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	
スケジュール		広報やホームページを通じて、市民に周知します。				勝沼地域総合局 自動交付機設置 コンビニ交付検討	
目標(数値等)		・住民基本台帳カードの発行を前年対比20%増とします。			・住民基本台帳カード発行数1000枚を目標とします。		
想定される効果		・閉庁時の市民ニーズへの対応や窓口混雑の緩和による充実した市民サービスが実施できます。					
平成二十年度	実施事項(Do)	<p>・住民基本台帳カードの申請手数料500円を無料にして、カードの普及に努めました。</p> <p>・広報に掲載するとともに、窓口においても市民に積極的に声掛けをしてお知らせしました。</p>					
	実施事項に対する効果(Check)	<p>・写真付き住民基本台帳カードは公的な身分証明書としても利用でき、又証明書自動交付機を利用することで、申請書を書く手間が省けるなど、市民の利便性が高まりました。</p> <p>・証明書自動交付機の手数料は、窓口交付より200円安く利用できます。</p> <p>・笛吹市内に設置してある7台の自動交付機も利用できることから、市民の利便性が高まりました。</p> <p>・住民基本台帳カードの発行枚数は18年度が67枚、19年度(無料)が1,188枚、20年度537枚(4～12月の有料時209枚、1～3月の無料時328枚)となりました。</p> <p>・証明書自動交付機利用件数は、19年度2,177件、20年度2,645件で増加しました。</p> <p>・証明書窓口交付件数は、19年度48,958件、20年度は46,244件でした。</p>					
	課題・改善策(Action)	<p>・住民基本台帳カードについては、平成20年度は目標数値に届きませんでした。</p> <p>・引き続き、住民基本台帳カードの無料交付や証明書自動交付機の土・日・祝日の稼動について検討し、ホームページ及び広報等でお知らせするなどし、カードの普及率や利用についての更なる向上を図ります。</p>					
平成二十一年度	実施事項(Do)	住民基本台帳カードの申請手数料500円を無料にして、カードの普及に努めました。広報に掲載するとともに、窓口においても市民に積極的に声掛けをし、一人でも多くの方に無料期間の間に取得してもらうよう努めました。					
	実施事項に対する効果(Check)	<p>・住民基本台帳カード発行枚数は、1,785枚となりました。</p> <p>・証明書自動交付機利用件数は、4,826枚となりました。</p> <p>・証明書窓口交付件数は、42,048件となりました。</p> <p>・21年度住民基本台帳カード目標1,000枚に達成しました。</p>					
	課題・改善策(Action)	<p>・今後も広報やホームページを通じて、市民にお知らせしていきます。</p> <p>・コンビニ交付と勝沼庁舎への自動交付機設置について検討します。</p>					

担当課・課長名	担当者名
市民生活課 栗原宣如	古屋 めぐみ

# 甲州市改革推進プログラム 実施計画書

項目番号	1	改革項目(大)	市民の納得度が高まる行政経営の確立				所管課名
	1	改革項目(中)	質の高い市民サービスの充実				関係各課
	2	改革項目(小)	市民サービスの充実				
	5	実施項目の名称		ワンストップサービス体制の推進			
集中改革プランでの取り組み		NO7 ワンストップサービス体制の推進					各課窓口担当
改革の具体的内容 (Plan)		<p>○本庁舎が手狭となっていることから、本庁機能が集中しておらず、市民が各種の申請手続きを行う場合、各庁舎、分室等に出向かねばならない状況となっています。</p> <p>○来庁者の利便性の向上を図るため、各課にまたがり、かつ日常的で簡易な業務の一括処理について、庁内各課の連携策や庁舎レイアウト等を検討します。</p>					
実施年度		平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	
スケジュール			・ワンストップサービスのあり方を検討します。	・ワンストップサービスの報告書を作成します。			
目標(数値等)			・ワンストップサービスのあり方を検討します。	・ワンストップサービスの報告書を作成します。			
想定される効果				・利用者(市民)の利便性が向上します。			
平成二十年度	実施事項 (Do)	<p>・さわやか行政推進委員会において、総合窓口のあり方を研究し、「甲州市役所窓口サービス向上推進計画」として取りまとめました。</p> <p>・ひとつの窓口ですべてを手続きが行うことのできる総合窓口については、職員数の増加、受付時間の増加、広いスペースが必要なるなどのデメリットが考えられることから、甲州市においては、①窓口サービスの提供の多い課の集約、②案内係の充実、③相談窓口の充実、④カウンターの改善、⑤おもてなしの心の徹底や集約能力の向上、⑥待ち時間・待たされ感の軽減等に努めることとしました。</p>					
	実施事項に対する効果 (Check)	<p>・職員により検討を進めたことで、窓口サービスの重要性を認識することができました。</p> <p>・新庁舎整備に向けての課題が整理できました。</p>					
	課題・改善策 (Action)	<p>・市民に信頼され、利用者により便利な市役所とするよう、職員が一体となって計画の実践に努めていきます。</p> <p>・新庁舎の設計に提案内容を生かします。</p>					
平成二十一年度	実施事項 (Do)	<p>・平成20年度に一定の方向性を示しましたので、平成21年度は検討していません。</p>					
	実施事項に対する効果 (Check)	<p>・具体的な効果に値するものではありません。</p>					
	課題・改善策 (Action)	<p>・新庁舎における市民ニーズや社会情勢の変化等に応じ、継続して検討していく必要があります。</p>					

担当課・課長名	担当者名
政策秘書課 萩原哲夫	中村 正樹

# 甲州市改革推進プログラム 実施計画書

項目番号	1	改革項目(大)	市民の納得度が高まる行政経営の確立				所管課名
	1	改革項目(中)	質の高い市民サービスの充実				総務課
	2	改革項目(小)	市民サービスの充実				
	6	実施項目の名称	時間差出勤制度の検討				担当名
集中改革プランでの取り組み		NO8 時間差出勤制度の検討 NO9 図書館の開館時間の延長				人事	
改革の具体的内容 (Plan)		<p>○市民の視点にたった顧客志向の市民サービスを推進するためには、業務の延長を実施する必要があります。</p> <p>○実施に当たっては、時間外勤務の増加が考えられることから、時間差出勤等の制度を検討し、手当ての縮減を図る必要があります。</p> <p>○実施可能部署を把握するための調査を実施し、諸条件などを整備した時差出勤制度のあり方を検討します。</p>					
実施年度		平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	
スケジュール		<ul style="list-style-type: none"> <li>・実施可能部署を把握するための調査を実施します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・時差出勤制度に関するあり方を検討します。</li> <li>・現制度の勤務時間の割振りで対応し、可能な部署で実施します。</li> </ul>			→	
目標(数値等)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・実施可能部署を把握するための調査を実施します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・時差出勤制度に関するあり方を検討します。</li> </ul>				
想定される効果		<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口サービスの利便性が向上します。</li> <li>・時間外手当が縮減します。</li> </ul>				→	
平成二十年度	実施事項 (Do)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今まで同様、図書館、保育所、鈴宮寮において、勤務時間の割振りを行い、多様化する市民ニーズに応える体制としています。</li> <li>・市民サービスのため勤務時間の割振りを行う必要のある部署の検討を行いました。</li> <li>・勝沼と大和の体育施設について、従来、祝日の施設利用はできませんでしたが、平成21度から予約がある場合は利用できるように改善しました。</li> </ul>					
	実施事項に対する効果 (Check)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民サービス充実のための体制が順次整ってきています。</li> <li>・時間外勤務手当の削減と事務事業の効率化から、経費の削減が図られました。</li> <li>・図書館、保育所、鈴宮寮が、勤務時間の割振りを行わない場合と比較し、8,283,000円の効果があります。</li> </ul>					
	課題・改善策 (Action)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・勤務時間の割振りとともに、時間外勤務をなくす業務形態の確立に向けた改善を行っていきます。</li> </ul>					
平成二十一年度	実施事項 (Do)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今まで同様、図書館、保育所、鈴宮寮において、勤務時間の割振りを行い、多様化する市民ニーズに応える体制としています。</li> <li>・市民サービスのため勤務時間の割振りを行う必要のある部署の検討を行いました。</li> <li>・勝沼と大和の体育施設について、従来、祝日の施設利用はできませんでしたが、平成21度から予約がある場合は利用できるように改善しました。</li> </ul>					
	実施事項に対する効果 (Check)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民サービス充実のための体制が順次整ってきています。</li> <li>・時間外勤務手当の削減と事務事業の効率化から、経費の削減が図られました。</li> <li>・図書館、保育所、鈴宮寮が、勤務時間の割振りを行わない場合と比較し、8,016,000円の効果があります。</li> </ul>					
	課題・改善策 (Action)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・勤務時間の割振りとともに、時間外勤務をなくす業務形態の確立に向けた改善を行っていきます。</li> </ul>					

担当課・課長名	担当者名
総務課長 雨宮英司	広瀬佐苗



甲州市改革推進プログラム 実施計画書

項目番号	1	改革項目(大)	市民の納得度が高まる行政経営の確立				所管課名
	1	改革項目(中)	質の高い市民サービスの充実				総務課 関係各課
	3	改革項目(小)	電子化・情報化の推進				
	1	実施項目の名称	ホームページなどを通じた電子申請等の検討				担当名
集中改革プランでの取り組み		なし				情報化推進 関係各担当	
改革の具体的内容 (Plan)		<p>○電子申請システムを導入することで、どのような効果をあげることができるのか、他自治体と研究を進めます。</p> <p>○施設利用者の利便性を図るため、利用者が施設の窓口に直接出向かなくとも、インターネットで施設予約ができるよう検討します。</p>					
実施年度		平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	
スケジュール		・システム導入に向けた検討作業を実施します。				→	
目標(数値等)		・調査を実施します。				→	
想定される効果		・施設利用者の利便性の向上が図られます。				→	
平成二十年度	実施事項 (Do)	<p>・電子申請システムの検討会に引き続き参加しています。</p> <p>・甲州市のホームページ上からアクセスできる山梨暮らしネットを通じて、昨年より2件多い合計41件の電子申請が可能となりました。</p>					
	実施事項に対する効果 (Check)	<p>・電子申請受付共同事業への積極的な取り組みにより、市の単独事業として実施することのできない電子申請業務について、低コストで導入が可能になりました。</p>					
	課題・改善策 (Action)	<p>・電子申請の利用方法を広くお知らせします。</p> <p>・引き続き、インターネット上で閲覧やオンライン予約が可能になるよう、データの整備を進めます。</p>					
平成二十一年度	実施事項 (Do)	<p>・電子申請システムの検討会に引き続き参加しています。</p> <p>・甲州市のホームページ上からアクセスできる山梨暮らしネットを通じて、41件の電子申請が可能となっています。</p>					
	実施事項に対する効果 (Check)	<p>・電子申請受付共同事業への積極的な取り組みにより、市の単独事業として実施することのできない電子申請業務について、低コストで導入が可能になりました。</p>					
	課題・改善策 (Action)	<p>・電子申請の利用方法を広くお知らせします。</p> <p>・引き続き、インターネット上で閲覧やオンライン予約が可能になるよう、データの整備を進めます。</p>					

担当課・課長名	担当者名
総務課 雨宮英司	古屋孝明

# 甲州市改革推進プログラム 実施計画書

項目番号	1	改革項目(大)	市民の納得度が高まる行政経営の確立			所管課名
	1	改革項目(中)	質の高い市民サービスの充実			総務課
	3	改革項目(小)	電子化・情報化の推進			
	2	実施項目の名称	情報セキュリティポリシー遵守の徹底			担当名
集中改革プランでの取り組み		NO34 情報セキュリティポリシー遵守の徹底			情報化推進	
改革の具体的内容 (Plan)		<p>○情報の目的外利用や外部からの侵入、機密漏洩などを防止するための方針となる情報セキュリティポリシーを定めます。</p> <p>○職員の情報セキュリティに対する意識を向上させるための研修会を実施します。</p> <p>○情報セキュリティポリシー及び規程、ルール等への準拠性に対する内部監査を実施できる体制を整備します。</p>				
実施年度		平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
スケジュール			<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員への啓発活動を実施します。</li> </ul>			→
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報セキュリティポリシーを作成します。</li> <li>・情報保護のための研修会を実施します。</li> </ul>				→
目標(数値等)			<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員への啓発活動を実施します。</li> </ul>			→
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報セキュリティポリシーを作成します。</li> <li>・情報保護のための研修会を実施しすべての職員が受講します。</li> </ul>				→
想定される効果		<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報等や情報資産の保護が図られます。</li> </ul>				→
平成二十年度	実施事項 (Do)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全職員を対象としたセキュリティ研修を1回実施し、概ね7割の職員が受講しました。</li> </ul>				
	実施事項に対する効果 (Check)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員研修により、セキュリティの重要性について、職員の意識統一が図れました。</li> </ul>				
	課題・改善策 (Action)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、効果的な職員研修を実施していきます。</li> </ul>				
平成二十一年度	実施事項 (Do)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新採用職員を対象としたセキュリティ研修を1回実施しました。</li> </ul>				
	実施事項に対する効果 (Check)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員研修により、セキュリティの重要性について、意識統一が図れました。</li> </ul>				
	課題・改善策 (Action)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、効果的な職員研修を実施していきます。</li> </ul>				

担当課・課長名	担当者名
総務課 雨宮英司	古屋孝明

# 甲州市改革推進プログラム 実施計画書

項目番号	1	改革項目(大)	市民の納得度が高まる行政経営の確立				所管課名
	1	改革項目(中)	質の高い市民サービスの充実				総務課 政策秘書課
	3	改革項目(小)	電子化・情報化の推進				
	3	実施項目の名称	効果的な情報ネットワーク利用の推進				担当名
集中改革プランでの取り組み		NO33 効果的な情報ネットワークの利用				情報化推進 秘書・広聴広報	
改革の内容(Plan)		○グループウェアの利用を促進し、職員間の情報の共有化と連携を進めます。 ○ホームページやCATVを通じて、より多くの行政情報を市民に伝えます。					
実施年度		平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	
スケジュール		・グループウェアの利用を促進します。 ・市民へ多くの情報を提供します。				→	
目標(数値等)		・グループウェアの利用を促進します。 ・市民へ多くの情報を提供します。				→	
想定される効果		・職員間の課題の共有化が進みます。 ・市民との情報の共有化が進みます。				→	
平成二十年度	実施事項(Do)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・掲示板等を利用し、職員間での情報共有に努めました。</li> <li>・ホームページ作成のための職員研修を、広報担当員を対象に実施しました。</li> <li>・職員がCATVに出演し、市からのお知らせを行いました。</li> </ul>					
	実施事項に対する効果(Check)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の情報の共有化がスムーズになりました。</li> <li>・各課において、ホームページに直接情報を入力し、情報の提供ができるようになりました。</li> <li>・CATVを通じて職員が直接市民の皆さんに話しかけることで、市のお知らせをわかりやすく説明することができました。</li> </ul>					
	課題・改善策(Action)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員間及び市民と行政間の情報共有に向けて、インターネットや内部情報ネットワークを積極的に利用する必要があります。</li> </ul>					
平成二十一年度	実施事項(Do)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・掲示板等を利用し、職員間での情報共有に努めました。</li> <li>・ホームページ作成のための職員研修を、広報担当員を対象に実施しました。</li> <li>・職員がCATVに出演し、市からのお知らせを行いました。</li> </ul>					
	実施事項に対する効果(Check)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の情報の共有化がスムーズになりました。</li> <li>・各課において、ホームページに直接情報を入力し、情報の提供ができるようになりました。</li> <li>・CATVを通じて職員が直接市民の皆さんに話しかけることで、市のお知らせをわかりやすく説明することができました。</li> </ul>					
	課題・改善策(Action)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員間及び市民と行政間の情報共有に向けて、インターネットや内部情報ネットワークを更に積極的に利用することにより有効な効果が見込めます。</li> </ul>					

担当課・課長名	担当者名
総務課 雨宮英司	古屋孝明