

方針 6 サービスを向上させます
(窓口サービスの向上、情報化の推進)

【具体的な取組み(改革実施項目)】

検討...改革項目の検討、協議、準備
 実施...改革項目の実施(試行、一部実施含む)

(1) 窓口サービスの向上		担当部(課)	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
<p>窓口サービスの向上</p> <p>窓口サービスを向上させるため、窓口業務について市民の視点から全面的な見直しを行います。</p> <p>土日祝祭日、夜間における特設窓口の開設</p> <p>費用対効果を考慮したうえで、土日祝祭日、夜間における特設窓口の開設について検討し、実施します。</p>		企画部(企画政策課)、関係課共通	検討	実施(開設)	実施	実施	実施
年度	月	実施する内容					
平成17年度	4月~5月	特設窓口の調査研究(設置場所、先進事例、事業の範囲、費用対効果等)					
	6月~	内部関連部局との協議(総務部・財政部・市民生活部等)					
平成18年度		随時、必要に応じて庁内組織である公共施設検討委員会の開催 (H19、4月開設を目標)					
平成19年度	4月	特設窓口を開設					
平成20年度							
平成21年度							

**方針6 サービスを向上させます
(窓口サービスの向上、情報化の推進)**

【具体的な取組み(改革実施項目)】

検討...改革項目の検討、協議、準備
実施...改革項目の実施(試行、一部実施含む)

(1) 窓口サービスの向上		担当部(課)	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
<p>窓口サービスの向上</p> <p>窓口サービスを向上させるため、窓口業務について市民の視点から全面的な見直しを行います。</p> <p>出張所等におけるサービス機能の充実</p> <p>出張所の統廃合を検討するとともに出張所の機能充実について検討し、実施します。</p>		市民生活部(市民課)	検討 一部実施	検討	実施	実施	実施
年度	月	実施する内容					
平成17年度	4月~	・江戸川台駅前出張所の開設に向け諸準備 ・関係課・商業施設開設業者との協議(おおたかの森関係)					
	7月~8月	開設に向けたPR、広報掲載					
	8月下旬	周辺自治会へ回覧によるPR(対象:2/6説明会対象自治会)					
	10月3日	江戸川台駅前出張所開設(同時に新川・江戸川台出張所廃止)及び市税の証明書発行開始(全出張所)					
	12月	・(仮称)おおたかの森出張所の開設等について周辺住民説明会を開催する旨議会へ一般報告					
	1月~	周辺住民、自治会長への説明会(数回開催)					
	2月~	広報掲載により住民からの意見等の聴取及び意見・要望等の集約					
3月~	借上料関連予算案を提案						
平成18年度	4月~	関係各課等必要に応じ協議 ・支所化に向けた全庁的な検討が必要(支所:事務の全般にわたって事務を掌る事務所、出張所:簡単な事務を処理する窓口の延長) 19年度にかけて ・印鑑証明も電話予約サービスで取り扱うよう検討(現在、住民票電話予約サービスを実施し、土・日守衛が交付) 19年度にかけて ・住民票・印鑑登録証明発行自動交付機の設置について検討(計画に再位置づけ) 19年度にかけて					
	9月	流山市出張所設置条例の一部改正案を提案					
	10月~	PR、広報掲載、開設準備等					
平成19年度	春	(仮称)おおたかの森出張所開設					
平成20年度							
平成21年度							

**方針6 サービスを向上させます
(窓口サービスの向上、情報化の推進)**

【具体的な取組み(改革実施項目)】

検討...改革項目の検討、協議、準備
実施...改革項目の実施(試行、一部実施含む)

(1) 窓口サービスの向上		担当部(課)	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
<p>窓口サービスの向上</p> <p>窓口サービスを向上させるため、窓口業務について市民の視点から全面的な見直しを行います。</p> <p>転入者相談機能の充実</p> <p>転入に際し、住民登録、国民健康保険、乳幼児医療などの相談を受け付ける窓口の設置について検討し、実施します。</p>		企画部(行政改革推進課)、関係課共通	検討	実施	実施	実施	実施
年度	月	実施する内容					
平成17年度	7月	<p>行財政改革実施本部において、各窓口における年間の申請数や各種電算機器の拡張に要する経費等のデータにより、転入の際に必要な各種手続きに要する費用対効果を検証したところ、</p> <p>学校部門や福祉部門などの必要なデータを検索するためには電算機能を充実させなければならない。</p> <p>福祉部門などは制度が複雑化しており再雇用や臨時職員では適切な対応が図れない。</p> <p>など、転入者の利便性を向上させるためには、多大な投資額が必要になることを、改めて確認した。</p> <p>そこで、当該テーマについては、当面、現行の体制での充実に努めることとする。</p>					
平成18年度							
平成19年度							
平成20年度							
平成21年度							

**方針6 サービスを向上させます
(窓口サービスの向上、情報化の推進)**

【具体的な取組み（改革実施項目）】

検討...改革項目の検討、協議、準備
実施...改革項目の実施(試行、一部実施含む)

(1) 窓口サービスの向上		担当部(課)	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
<p>窓口サービスの向上</p> <p>窓口サービスを向上させるため、窓口業務について市民の視点から全面的な見直しを行います。</p> <p>接遇向上や市民の声を活かす仕組みの導入</p> <p>窓口サービスや業務に関する市民の声やクレームを市政に反映する新たな制度について検討し、導入します。</p>		企画部(秘書広報課、行政改革推進課)	検討	実施	実施	実施	実施
年度	月	実施する内容					
平成17年度	5月 1月 3月	<p>* 来庁者の満足度を向上させるためには、窓口サービスや業務に関する意見を、直接受け付ける仕組みが必要である。</p> <p>* そこで、民間サービス業が採用しているような、職員の接遇等に関する「利用者アンケート」等の導入を研究し、実施する。</p> <p>行財政改革実施本部の下部組織として新たに若手・中堅職員で構成するプロジェクトチームを設置し、先進団体の事例等を参考として、本市の実情に見合った手法を打ち出す。</p> <p>プロジェクトチームの研究結果を行財政改革実施本部で発表する。行財政改革実施本部は研究結果の実現化を関係部署に指示する。</p> <p>実現可能な部署から実施する。</p>					
平成18年度		* プロジェクトチームの研究結果を基に、実施していない部門の実施を目指す。					
平成19年度		* 恒常的な制度として定着化させる。					
平成20年度		* 恒常的な制度として定着化させる。					
平成21年度		* 恒常的な制度として定着化させる。					

**方針6 サービスを向上させます
(窓口サービスの向上、情報化の推進)**

【具体的な取組み（改革実施項目）】

検討...改革項目の検討、協議、準備
実施...改革項目の実施(試行、一部実施含む)

(2) 情報化の推進		担当部(課)	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
<p>市民に役立つ情報の提供</p> <p>市民の役に立つ情報を迅速に提供するため、情報通信技術や各種のメディアを活用します。</p> <p>ホームページの多機能化</p> <p>市民ニーズの多様化に対応したきめ細かな情報提供や市民と行政で双方向となるような場を目指すなど多機能化を図ります。</p>		企画部(秘書広報課、行政改革推進課)、全課共通	実施	実施	実施	実施	実施
年度	月	実施する内容					
平成17年度		5 どのようなホームページが市民にとって利用しやすいか先進他市を研究する。 6 各職場からの代表者で構成するホームページ部会を組織し、より便利なホームページの作成を目指す。 9 議論を重ねた上で、本番環境を設定する 10 10月1日からのリニューアルを目指す。					
平成18年度		先進他市の事例を参考に手直しを行い、市民に利用しやすいホームページづくりを進める。					
平成19年度		先進他市の事例を参考に手直しを行い、市民に利用しやすいホームページづくりを進める。					
平成20年度		先進他市の事例を参考に手直しを行い、市民に利用しやすいホームページづくりを進める。					
平成21年度		先進他市の事例を参考に手直しを行い、市民に利用しやすいホームページづくりを進める。					

**方針6 サービスを向上させます
(窓口サービスの向上、情報化の推進)**

【具体的な取組み（改革実施項目）】

検討...改革項目の検討、協議、準備
実施...改革項目の実施(試行、一部実施含む)

(2) 情報化の推進		担当部(課)	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
市民に役立つ情報の提供 市民の役に立つ情報を迅速に提供するため、情報通信技術や各種のメディアを活用します。 (仮称)流山市情報化推進計画の推進 (仮称)流山市情報化推進計画に沿って本市の情報化関連施策の計画的・総合的な推進を図ります。		企画部(行政改革推進課)	実施	実施	実施	実施	実施
年度	月	実施する内容					
平成17年度		平成17年3月に作成した流山市情報化推進計画の進捗状況を管理していく。 具体的には平成18年1月頃に各課に対し計画の進捗状況の調査を行なう。 この調査結果を基に事業計画の見直しが必要と判断した場合は、必要な修正を行ないたい。 (この場合の修正は、総合計画に影響を与えない範囲内にとどめたいと考えているが、総合計画の修正が必要な場合は、翌年の総合計画の見直しに合わせ、情報化推進計画を修正する。)					
平成18年度		引き続き各課の計画進捗状況を管理していく。年度末に近い1月には計画の進捗状況を調査する。 社会情勢の変化に応じ、計画の見直しが必要と判断した場合は、必要な修正を行ないたい。 (この場合の修正は、総合計画に影響を与えない範囲内にとどめたいと考えているが、総合計画の修正が必要な場合は、翌年の総合計画の見直しに合わせ、情報化推進計画を修正する。)					
平成19年度		社会の情報化の発展は著しく、近隣自治体の動向、各課の計画進捗状況を踏まえたうえで計画の見直しを具体的に検討し、翌年の総合計画の見直しに合わせて、情報化推進計画を改正したい。					
平成20年度		計画の進捗状況の管理を行い、必要に応じ計画の見直しを行なっていきたい。 (この場合の修正は、総合計画に影響を与えない範囲内にとどめたいと考えているが、総合計画の修正が必要な場合は、翌年の次期総合計画の策定に合わせ、情報化推進計画を修正する。)					
平成21年度		次期5か年計画の策定に向け、流山市情報化計画の抜本的な見直しを行なっていく。この頃になると現在では予測もできないような技術が開発されているものと予想している。					

**方針6 サービスを向上させます
(窓口サービスの向上、情報化の推進)**

【具体的な取組み（改革実施項目）】

検討...改革項目の検討、協議、準備
実施...改革項目の実施(試行、一部実施含む)

(2) 情報化の推進		担当部(課)	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
<p>施設利用申請・各種届書の見直し</p> <p>施設間のネットワークやインターネットを活用し、市民がより利用しやすいシステムについて検討し、施設の利用申請や各種届の見直しを行います。</p> <p>施設予約システムの見直し</p> <p>平成16年度に導入した施設予約システムについて、運用改善等、より使いやすいシステムに向けた見直しを行います。</p>		企画部(行政改革推進課)関係各課					
			実施	実施	実施	実施	実施
年度	月	実施する内容					
平成17年度		<p>平成16年度に導入した施設予約システムについて、運用改善等、より使いやすいシステムに向けた見直しを行いたい。</p> <p>5 予約施設部会を再度組織し、2月に行なった利用者アンケートの結果を参考に各施設の意見を聞きながら、修正すべき内容を詰めていきたい。</p> <p>9 平成18年4月にオープンする施設への予約システム導入について関係部署との協議を開始する。</p>					
平成18年度		<p>前年度に引き続いて利用し易いシステムに向けた見直しを部会で行なっていく。</p> <p>運用面での見直しを検討する 利用時間帯区分の変更、団体・個人の取り扱い、許可書の発行の必要性など</p>					
平成19年度		<p>前年度に引き続いて利用し易いシステムに向けた見直しを部会で行なっていく。</p>					
平成20年度		<p>前年度に引き続いて利用し易いシステムに向けた見直しを部会で行なっていく。</p>					
平成21年度		<p>前年度に引き続いて利用し易いシステムに向けた見直しを部会で行なっていく。</p>					

**方針6 サービスを向上させます
(窓口サービスの向上、情報化の推進)**

【具体的な取組み（改革実施項目）】

検討...改革項目の検討、協議、準備
実施...改革項目の実施(試行、一部実施含む)

(2) 情報化の推進		担当部(課)	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
<p>施設利用申請・各種届書の見直し</p> <p>施設間のネットワークやインターネットを活用し、市民がより利用しやすいシステムについて検討し、施設の利用申請や各種届の見直しを行います。</p> <p>窓口事務の電子化および電子申請の推進</p> <p>各種届の電子化を図るなど、市民が利用しやすいシステムについて検討し、実施します。</p>		企画部(行政改革推進課)、関係各課					
			検討	検討	検討	実施	実施
年度	月	実施する内容					
平成17年度		<p>千葉県共同運営協議会で電子申請の県内市町村との共同運用について協議を行なう。</p> <p>平成17年度は県内市町村ごとの参加意向調査、申請・届出の種類確定、機器構成・仕様の確定などについて協議が行なわれる予定である。</p> <p>本市では電子申請に合わせて、電子認証、電子決裁、電子交付、電子決済などについて情報の収集を行なう。(現在考えている申請は、住民票、印鑑証明、課税証明、犬の登録、国保高額療養費、職員採用試験申込み、妊娠届出、児童手当の認定など)</p>					
平成18年度		<p>千葉県でパスポートの申請業務の電子化を開始することに合わせ、一部の市町村でも共同運用で電子申請での受付を開始する。本市では他市町村の運用状況を見守り、引き続き電子申請に合わせた電子認証、電子決裁等の導入について具体的な検討を行う。</p>					
平成19年度		<p>電子決裁、文書管理システム等の電子申請に伴うバックオフィスの検討を行なう。電子認証、電子決済についての検討も引き続いて行い、申請から交付までの一連の処理が電子的にできるような体制整備を具体的に検討していきたい。</p>					
平成20年度		<p>電子申請を開始する。それまでに電子交付もできるように体制を整備したいが、申請者(本人)へ間違いなく交付するという認証システムの整備が間に合うかどうか課題と考えている。</p>					
平成21年度		<p>電子申請・届けの種類を増やし、利便性の向上を図っていきたい。</p>					

**方針6 サービスを向上させます
(窓口サービスの向上、情報化の推進)**

【具体的な取組み(改革実施項目)】

検討...改革項目の検討、協議、準備
実施...改革項目の実施(試行、一部実施含む)

(2) 情報化の推進		担当部 (課)	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
施設利用申請・各種届書の見直し 施設間のネットワークやインターネットを活用し、市民がより利用しやすいシステムについて検討し、施設の利用申請や各種届の見直しを行います。 図書館情報の電子化 図書館の蔵書内容をインターネットで公開し、検索や予約が出来るシステムについて検討し、導入します。		生涯学習部(図書館)	検討	実施	実施	実施	実施
年度	月	実施する内容					
平成17年度	4月～7月	更新する図書館の電算システム(新電算システム)の内容を検討し、その仕様を定義する(課内、図書館協議会、部内、社会教育委員会、教育委員会等)。					
	8月	実施計画(H18-H20)への位置付を準備(既に下期5か年計画に位置付け済)。					
	10月～3月	新電算システムの賃借料及び保守委託料をH18年度当初予算に計上。					
平成18年度	4月	新電算システムの賃借借及び保守委託契約を締結(想定契約期間はH23年9月まで)。					
	4月～9月	新電算システムの構築及び導入準備。併せて、大学図書館との連携を推進する。					
	9月	新電算システムの稼動(インターネット公開)の市民への周知(一般報告、市広報紙等)。					
	10月	インターネット公開。図書館蔵書の検索及び貸出予約のインターネット公開を開始。					
平成19年度	8月	新電算システムのグレードアップ等について検討(必要に応じて実施計画に位置付け予算化)。					
平成20年度	8月	新電算システムのグレードアップ等について検討(必要に応じて実施計画に位置付け予算化)。					
平成21年度	8月	新電算システムのグレードアップ等について検討(必要に応じて実施計画に位置付け予算化)。					
	8月～3月	次期システムの内容等について検討。					

**方針6 サービスを向上させます
(窓口サービスの向上、情報化の推進)**

【具体的な取組み（改革実施項目）】

検討...改革項目の検討、協議、準備
実施...改革項目の実施(試行、一部実施含む)

(2) 情報化の推進		担当部(課)	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
<p>行政情報の保護</p> <p>庁内の情報セキュリティ(注16)を強化し、行政情報の保護とシステムの安定稼働に努めます。</p> <p>情報セキュリティ対策の拡充</p> <p>行政情報の保護を目的に情報システム監査について検討し、実施します。</p>		企画部(行政改革推進課)	検討	実施 (監査の実施)	実施	実施	実施
年度	月	実施する内容					
平成17年度	7	地方自治情報センターから講師を派遣してもらい、7月の2日間、職員を対象に、情報が漏洩した場合の社会的影響などを踏まえ、情報管理、セキュリティの重要性について研修を行う。					
	10	各部署に百数十項目の(仮称)セキュリティ自己分析表を配り、現状を分析してもらう。					
	11	明らかにセキュリティに問題のある部署に対し、改善策の指導を行なう。(11月から12月)					
	1	1箇所ないし2箇所の部署を選び実地検査と指導を行なう。(1月から2月)					
	3	職員の意識高揚のために、結果を総括し庁内に公表する。					
平成18年度	4	外部監査をするための業者の選定を行なう。					
	7	1箇所ないし2箇所の部署で外部監査を実施する。					
	9	業者からの報告を受け、必要な対応策について検討を行い、予算措置等について検討を行う。					
	1	結果を総括し、庁内に公表して改善を促す。					
平成19年度	4	外部監査の結果を受け、庁内の改善を図る。					
	10	各部署に百数十項目の(仮称)セキュリティ自己分析表を配り、現状を分析してもらう。					
	11	明らかにセキュリティに問題のある部署に対し、改善策の指導を行なう。(11月から12月)					
	1	1箇所ないし2箇所の部署を選び実地検査と指導を行なう。(1月から2月)					
平成20年度	4	外部監査をするための業者の選定を行なう。					
	7	平成18年度とは異なる部署1箇所ないし2箇所で外部監査を実施する。					
	9	業者からの報告を受け、必要な対応策について検討を行い、予算措置等について検討を行う。					
	1	結果を総括し、庁内に公表して改善を促す。					
平成21年度	4	外部監査の結果を受け、庁内の改善を図る。					
	10	各部署に百数十項目の(仮称)セキュリティ自己分析表を配り、現状を分析してもらう。					
	11	明らかにセキュリティに問題のある部署に対し、改善策の指導を行なう。(11月から12月)					
	1	1箇所ないし2箇所の部署を選び実地検査と指導を行なう。(1月から2月)					