

## ○ 総合窓口センターの約束

## ・ 総合窓口センター部長の基本姿勢

総合窓口センターは、行財政改革を推進するために、今一度、事務の効率化とサービスの向上・維持について考えます。  
また、各事業の現状等について積極的に情報発信するとともに改善に向けた取組を進めます。

## 【平成24年度を振り返っての総合窓口センター部長コメント】

中期的な窓口業務の安定をめざし、平成25年度から「戸籍住民業務専門員」の設置を行いました。  
担当業務について、改善・研究の意識が向上してきたと感じています。

## ・ 市民生活課の約束

- 1 市民の皆さまに常時上質の窓口サービスが提供できる方策を検討し、人材育成と体制整備に努めます。
- 2 三次市国民健康保険財政運営健全化のための方策を検討し、その対策を講じます。

## 【約束の達成状況等コメント】

- 1 平成25年4月1日から「戸籍住民業務専門員」（3名）を設置し、窓口業務に従事する職員の専門性を確保し、サービスの向上と持続可能な職員体制の構築に向けた取組のスタートを切ることができました。
- 2 「国保事業安定化計画」（H24版）を作成し、ジェネリック医薬品普及促進（差額通知）や頻回多受診者への訪問指導等に取り組む中で、医療費適正化に一定の成果をあげました。  
収納課と連携して国保税収納率向上対策に取り組み、目標率を達成することができました。

## ・ 環境政策課の約束

住民サービスの向上を目指して事務事業等の見直しを積極的に進め効率的な運営に取り組みます。また、省エネルギー法に係る省エネ措置が確実にできるよう諸施策の推進を進めます。

## 【約束の達成状況等コメント】

事務事業等の見直しについては、特に県から権限移譲された業務の進捗管理を的確に行っていくことに取り組みました。省エネルギー措置については、主要な施設の管理標準を参考にして職員が取組める行動としてとりまとめて提示しました。