

## 令和4年度 組織重点目標一覧

係名	具体的目標	達成水準	達成状況
戸籍住民係	CS（満足度）の各指数が80%以上を維持できるように行政サービスの提供を行う。 ・挨拶の適正指数、用務に対する説明責任の適切指数 ・言葉遣いの適切指数、待ち時間の適正指数 ・接客対応、態度への適切指数	ICS（満足度）の各指数 80%以上	住民満足度の現状把握と意見等を踏まえた改善点を取りまとめ、住民サービス向上に役立てるとともに、住民満足度の更なる向上を目的として、11月14日から12月23日にお客様アンケートを実施。（回答数：99件） アンケートの結果、「大変良い・良い」の回答は平均で83.1%、「普通」の回答は16.4%、「悪い・非常に悪い」の回答が0.1%であった。待ち時間以外は80%を超えており、目標を達成した。今後も各指数を80%以上を目標とし、質の高いサービスを提供できるよう努力していく。 ・窓口のわかりやすさ → 「大変良い・良い」：86.9%、「普通」：13.1% 「悪い・非常に悪い」：0.0% ・あいさつ、声掛け → 「大変良い・良い」：91.0%、「普通」：8.1% 「悪い・非常に悪い」：1.0% ・申請書のわかりやすさ → 「大変良い・良い」：84.8%、「普通」：14.1% 「悪い・非常に悪い」：0.0% 「未記入」：1.0% ・職員の身だしなみ → 「大変良い・良い」：85.9%、「普通」：13.1% 「悪い・非常に悪い」：0.0% 「未記入」：1.0% ・態度、言葉づかい → 「大変良い・良い」：89.9%、「普通」：13.1% 「悪い・非常に悪い」：0.0% 「未記入」：1.0% ・職員の説明 → 「大変良い・良い」：86.9%、「普通」：13.1% 「悪い・非常に悪い」：0.0% ・待ち時間 → 「大変良い・良い」：72.7%、「普通」：25.3% 「悪い・非常に悪い」：0.0% 「未記入」：2.0% ・役場の雰囲気 → 「大変良い・良い」：66.7%、「普通」：31.3% 「悪い・非常に悪い」：0.0% 「未記入」：2.0% ・コンビニサービスの認知度 → 「知っている、利用あり」：78.8%、「知らない」：17.2%、「未記入」：4.0%
マイナンバー係	マイナンバーカード及びコンビニ交付の普及	1 マイナンバーカードの普及促進 マイナンバーカード所有率を43.3%から60%にする。 (15,615人⇒21,600人)  2 コンビニ交付の普及促進 コンビニ交付利用率を11.72%から15%にする。 (4,225件⇒5,400件)	1 マイナンバーの普及促進については、所有者数が23,898人、66.6%となり、目標を達成することができた。  ・マイナンバーカード所有率 【R4.3末】 43.3% (15,615人) 【R5.3末】 66.6% (23,898人)  2 コンビニ交付の普及促進については、交付利用件数が5,879件、16.4%となり、目標を達成することができた。  ・コンビニ交付利用率 【R4.3末】 11.7% (4,225件) 【R5.3末】 16.4% (5,879件)
国保年金係	利府町総合計画に掲げる目指す姿「町民一人ひとりが、生涯にわたり、元気ですこやかに暮らしています。」を実現させるため、国民健康保険加入者に対し疾病予防の啓発や各種事業の実施に努める。	1 国保ポイントカードによるインセンティブ事業の参加人数 65人 【参加実績】 R1：60人、R2：57人、R3：63人  2 服薬情報通知サービスによる医療費の削減額 200,000円 【削減実績】 R3：185,170円	1 インセンティブ事業の参加人数 72人  2 服薬情報通知サービスによる医療費の削減額 389,265円