

1

窓口機能の充実

現状と課題

平成12年（2000）4月の地方分権一括法の施行によって、権限移譲等が推進される中で、地方自治体のあり方や行政サービスの質・量が大きく変化してきています。また、高度情報処理技術や通信技術の利用依存度はますます高まることが予想されており、とりわけ、平成15年（2003）に本格稼動した「住民基本台帳ネットワークシステム※」は、住民サービスの向上と行政事務の効率化を進める上で大きな効果が期待されています。

このような動向を背景として、住民との直接的な接点である町の窓口業務についても煩雑化の傾向にあります。住民が混乱を招くことのないよう、情報通信ネットワークや電算システムの整備に努めながら、今まで以上に事務の簡素化・効率化を図って、住民が利用しやすいシステムを構築することが必要です。また、役場開庁日の拡大や住民票等の自動交付機の設置、収納業務のコンビニエンスストア委託の検討など、住民の利便性を考慮した対応にも努めなければなりません。

相談業務については、住民相談や消費生活相談、女性相談など各種の事業を行っていますが、最近では、架空請求やインターネット詐欺等のIT社会を反映した特異な犯罪をはじめ、ドメスティック・バイオレンスやリフォーム詐欺、振り込め詐欺といった、お年寄りや弱者をターゲットとする犯罪が大きな社会問題となっているため、今後は、こうした内容の相談件数の増加も予想されます。適切な相談業務体制の整備はもとより、ぬくもりのある接客態度や的確な事実確認、明確なアドバイス等、相談者の内面にも配慮した相談事業の推進が求められます。

※住民基本台帳ネットワークシステム＝市区町村の住民基本台帳を専用回線で結び、全国共通の本人確認を可能にした地方公共団体共同のシステム

今後の施策

①開庁日拡大およびワンストップサービスの推進

住民窓口の利便性向上をめざして、土曜日開庁等を試験的に実施します。試行過程において、住民の利用状況やニーズ等を的確に把握しながら、通信ネットワークシステムや電算システムの充実と体制の整備を図るとともに、開庁日拡大に向けた検討と併せて、ワンストップサービス等の窓口利便性の向上を図るための総合的な検討を進めます。

②公金収納業務等住民窓口の拡充

公金の収納業務をはじめ、民間委託が可能な窓口業務について多面的に研究するとともに、各種証明書の自動交付機等の設置についても実施に向けて積極的に取り組み、住民の利便性の向上を図ります。

③相談体制の整備

住民相談や教育相談などの各種の相談業務を精査し、一元化や時間枠の拡大など、業務体制の再構築について検討します。また、詐欺やドメスティック・バイオレンス等、相談内容が複雑・多様化していることから、相談者に配慮した相談事業の推進に努めます。



2

住民個人情報の流出防止

現状と課題

情報通信ネットワークの整備が進む中で、個人情報の漏洩防止等、プライバシー保護対策の一層の強化が求められています。

平成15年(2003)の個人情報の保護に関する法律の施行に伴い、町においても平成16年(2004)7月に個人情報保護条例を施行し、全庁的に住民個人情報の保護対策を推進してきました。しかしながら、全国的には住民基本台帳の不正な閲覧等、個人情報が悪用されるケースが発生しており、関連法の整備も含めたさらなる対策が必要とされています。

今後は、電算システムや行政ネットワーク上のセキュリティ対策はもとより、窓口業務においても、法律改正が見込まれる住民基本台帳の閲覧制限等の動向をふまえながら、適切な本人確認を実施するなど、個人情報保護対策の一層の推進が求められます。また、庁舎内や各施設内のカウンターについても、プライバシーの保護に配慮した対応や設備の充実を図ることが重要な課題となります。



今後の施策

①住民基本台帳や各種証明書等の不正利用対策の強化

住民票をはじめ各種証明書等の交付申請において、法律上可能な限り申請者の本人確認や利用目的などの把握を厳格に行い、住民基本台帳や各種証明書等の不正利用対策の強化に努めます。



②窓口申請における個人情報保護や人権擁護対策の充実

個人情報保護や人権擁護の観点から、法律や条例に定めがないものについては、 unnecessary personal information or gender records to be omitted, etc., various application forms etc. towards simplification of the examination will be promoted.