

令和元年度第7回開成町課長会議

日時 令和元年10月8日（火）午前9時～10時

場所 中会議室B

進行 保健福祉部長

1. 町長

2. 行事予定について（裏面のとおり）

3. 新庁舎における窓口サービスの実施について（税務窓口課）【15分】

その他

子ども子育て・子ども・子育て支援事業計画の点検・評価について【5分】

新庁舎における窓口サービスの実施について

新庁舎での窓口サービスについて、町民サービスの向上を目指し、「職員が積極的に動くこと」、「接遇による住民サービスの大切さを意識した対応をすること」を基本方針として、以下の方法により実施します。

1 窓口サービスの流れ

- 1) お客様が来庁されたらフロア案内で用件を伺い、担当窓口を案内する。(庁舎案内)
 - ※ フロア案内では、2、3階へ御用の方やあらかじめ目的の担当窓口が分かっている方などへの案内を主に行う。
 - ※ 案内の他記載スペース(証明書等)の申請書の書き方案内も行う。
 - ※ フロア案内は、1階フロアの職員(管理職を除き非常勤を含む)でローテーションしながら行う。
- 2) フロア案内で対応できない場合(担当窓口が判断できない場合)は、「正面窓口」に案内する。
- 3) 正面窓口では、用件を伺い、担当窓口へ案内をしながら担当者へお客様を引き継ぐ。正面窓口の職員が担当課の担当者に引き継ぐ。(複数の窓口には用件がある場合は、先の担当課の手続きが終了した後、担当者は次の担当窓口の担当者と呼ぶ。お客様は移動しない。)
- 4) 住民異動(転入、転出、出生、死亡、婚姻、離婚などのライフイベント)のお客様である場合は、住民異動窓口案内し、職員交替型ワンストップ手続を行う。(お客様は移動しない。)

2 ワンストップ窓口について

- 1) 各窓口ではワンストップ窓口を意識して基本的に職員が移動し、お客様は移動しない。例えば、お客様が複数の窓口には用件がある場合は、担当窓口での手続きが終了したら、次に用件のある窓口の担当を呼び手続を行う。
 - ※ システム等の関係上担当課の窓口で対応しなければならない場合は、お客様に話を移動してもらうこともある。
- 2) 複数の窓口へ移動しなくて済むように「他にご用件はございませんか」等の声掛けや、引継いだ場合は、「大変お待たせいたしました」といった相手を敬う一言を声掛けし、ワンストップと接遇を心がけ窓口対応を行う。

3 住民異動窓口での職員交替型ワンストップ手続について

- 1) 住民異動(転入・転出・出生・死亡・婚姻・離婚などのライフイベント)のお客様が来庁されたら、「住民異動」の窓口案内し手続を行う。
- 2) ライフイベント用オーダーシートにより、事前に内容を聞き取る。
- 3) 手続が必要となる関係課に連絡し職員が順次対応して手続を行う。
- 4) 順番で担当職員が順番に住民異動窓口へ移動し手続を行う。(予定)

5) 必要なすべての手続きが終了したら、「手続き完了」の旨を伝え完了となる。(手続き書類等が不足で、当日手続きが完了しないものがある場合は、後日手続きを行う必要がある旨を伝え終了となる。

※ 教育委員会については、職員交替型ワンストップ手続の際は、職員が1階住民異動窓口に移動して対応する。

4 総合案内・証明書等窓口の設置

住民票や印鑑証明などの発行や総合的な案内を一か所でスピーディーに対応できるように正面に窓口を設置する。

1) 正面窓口で取扱う業務

- ①庁舎案内
- ②正面窓口の担当業務(証明書発行業務以外は主に住民異動の窓口で対応)
- ③税務担当課の証明書発行業務
- ④町民カレンダーの配布、自治会加入案内
- ⑤ごみの出し方案内、粗大ごみの受付
- ⑥ハザードマップ配布、防災ガイド配布、消防団員募集チラシの配布
- ⑦水道の開・閉栓手続き
- ⑧その他必要となること

5 新庁舎での窓口業務に向けての取り組み

全職員が町民目線での窓口サービスを意識し、共通認識を図って進めていくため、説明会や検証の実施を行う。

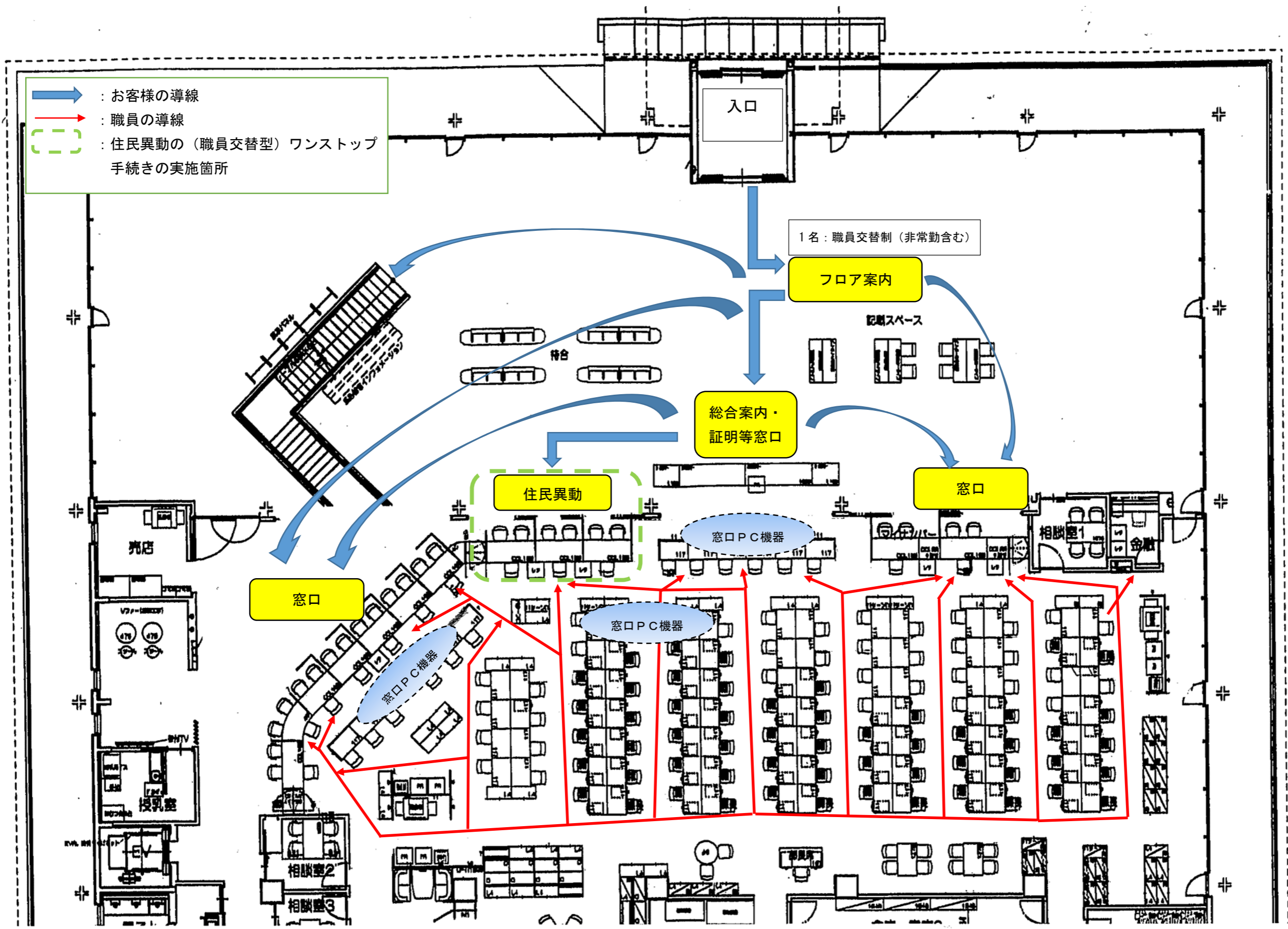
1) 職員対象(主幹級以下)に説明会を実施する。必要に応じて非常勤職員にも実施する。(11月)

全体的な概要や、お客様のケース毎に例示(◎転入子育て世帯)して流れなどの説明を行う。

2) 窓口担当者による検証を実施する。(11月)

窓口担当者については、職員交替型ワンストップ手続のシミュレーションを行いながら検証を実施する。(システム機器の設置個所、ライフイベント用オーダーシート)

3) レジスターの試行を実施する。



令和元年 10 月 8 日

課 長 会 議

子ども・子育て支援室

開成町子ども・子育て支援事業計画の点検・評価について

平成 27 年 4 月から子ども・子育て支援新制度が施行され、開成町では、子ども・子育て支援法に基づき、平成 27 年度から 5 年間の計画期間とする「開成町子ども・子育て支援事業計画」（以下「町支援事業計画」といいます。）を平成 27 年 3 月に策定しました。

町支援事業計画は、子育て支援事業の提供体制を確保するとともに、子育て世帯の定住化促進に向けた環境整備を進める重要な取組みを取りまとめたものであることから、計画に掲げた事業の進捗状況を定期的に点検・評価を行い、その結果に基づく見直しを進めていくことが必要です。

このたび、平成 30 年度の点検・評価結果がまとまりましたので、報告します。

1. 基本的な考え方

町支援事業計画の点検・評価結果に基づき、事業計画の見直しを適宜図り、PDCAサイクルを回しながら、計画事業を計画の趣旨に照らし、より意義や価値の高いものにしていきます。

また、これらの結果については、町ホームページ等を通じて情報を公開します。

2. 点検・評価の実施主体

町支援事業計画の策定主体、事業の推進主体は、開成町であることから開成町組織における内部評価を基本としますが、評価の過程等を開かれたものとするため、「開成町子ども・子育て会議」の意見を聞きながら、行うものとします。

3. 点検・評価の実施時期

年度ごとに次のサイクルで実施していきます。

時 期	内 容
4 月	担当部署による点検・評価
6 月	開成町子ども・子育て会議への意見聴取
7 月	必要に応じて担当部署による再点検・評価
8～9 月	庁内各会議（定例教育委員会、課長会議等）への報告・公表

平成 30 年度事業の点検・評価の予定

- 4 月 担当部署による点検・評価
- 7 月 2 4 日 定例教育委員会意見聴取
- 9 月 2 5 日 子ども・子育て会議意見聴取
- 1 0 月 課長会議、議会全員協議会 報告、公表

4. 点検・評価の範囲と方法

町支援事業計画では、子育て支援に関するさまざまな事業を計画しています。計画に位置付けられた全事業を点検・評価の対象としますが、その方法は、種類別に次のとおりとします。

(1) 幼児期の学校教育・保育について

認定区分（1号・2号・3号）を基本としながら、幼児期の学校教育・保育の提供体制について、国が統一的な方法で集計しています。この現況は次のとおりです。なお、平成30年度4月時点では保育所待機児童は0でした。

(毎年度4月1日時点)

項目	平成27年度					平成28年度					平成29年度					平成30年度				
	1号	2号 (教育)	2号 (保育)	3号		1号	2号 (教育)	2号 (保育)	3号		1号	2号 (教育)	2号 (保育)	3号		1号	2号 (教育)	2号 (保育)	3号	
				1・2歳	0歳				1・2歳	0歳				1・2歳	0歳				1・2歳	0歳
量の見込み	278	23	213	127	44	282	24	216	142	46	289	24	222	146	47	284	24	218	139	47
計画における 確保方策①	特定教育保育施設		210	145	102	33	210	145	102	33	210	190	127	43	210	190	127	43		
	特定地域型保育事業				14	5			14	5			14	5			14	5		
定員として確保したもの(確保実績)②	350		145	102	33	350	145	102	33	350	199	138	33	350	199	138	33			
実績(利用者数)	168	0	206	109	35	179	0	211	121	10	173	0	217	134	13	187	0	242	127	21

○ 特定地域型保育事業は、計画策定時に認可相談があったものの申請に至らず確保実績はH27年度～H31年度は0である。

1号	保育を必要とする事由に該当しない3～5歳。教育標準時間認定。主に幼稚園、認定こども園(教育)を利用できる。
2号	保育を必要とする事由に該当する3～5歳。保育認定。保育所、認定こども園(保育)を利用できる。
3号	保育を必要とする事由に該当する0～2歳。保育認定。保育所、認定こども園(保育)、地域型保育を利用できる。
量の見込み	平成26年度に実施したニーズ調査結果より算出した利用想定児童数
計画確保方策	第1期町子ども・子育て支援事業計画において、量の見込みに対応する提供体制の確保内容。
特定教育保育施設	市町村長が施設型給付費の支給対象施設として確認する「教育・保育施設」。開成町内の保育所及び幼稚園が該当する。
特定地域型保育事業	市町村による認可事業(町内なし)
	①小規模保育事業 保育所に比べ、小規模な環境で保育を実施する事業。0歳児～2歳児を保育
	②家庭的保育事業 家庭的な雰囲気のもと、少人数(定員5人以下)を対象に保育を実施する事業
	③事業所内保育事業 事業所の保育施設などで、従業員の子どもと地域の子どもを一緒に保育する事業
④居宅訪問型事業 病気や障害などの理由から、保育所等での保育が難しい場合に、保護者の自宅で1対1の保育を実施する事業	
定員として確保したもの(確保実績)	町内の保育所(3園1分園)と幼稚園の利用定員。(地域型保育は計画策定時に認可相談があったものの申請に至らず確保実績はない)

(2) 地域子ども・子育て支援事業について

国が子ども・子育て支援策を進めていくうえで重要な施策として子ども・子育て支援法に位置付けた地域子ども・子育て支援事業については、その重要性に鑑み重点的な点検・評価を進めていくことが必要とされます。

このことから、町支援事業計画で位置づけた確保方策の実現結果を基本としながら、その取組み状況を点検していくこととします。

確保方策に対する実績と評価 《A(目標達成)、B(50%以上実施)、C(50%未満実施)、N(実施なし)》

事業名	事業の概要	確保方策	(目標値)	確保実績	評価	担当課
利用者支援事業	子ども又はその保護者の身近な場所で、教育・保育施設や地域の子育て支援事業等の情報提供及び必要に応じ相談・助言等を行うとともに、関係機関との連絡調整等を実施する事業	一元的な相談窓口(子ども・子育て支援室)の設置	1か所	1か所	A	子ども・子育て支援室/保険健康課
地域子育て支援拠点事業	乳幼児及びその保護者が相互の交流を行う場所を開設し、子育てについての相談、情報の提供、助言その他の援助を行う事業	子育て支援拠点(支援センター)の設置	2か所	2か所	A	子ども・子育て支援室
妊婦健康診査	妊婦の健康の保持及び増進を図るため、妊婦に対する健康診査とともに、妊娠期間中の適時に必要に応じた医学的検査を実施する事業	担当職員の確保	1名	1名	A	保険健康課
乳児家庭全戸訪問事業	生後4か月までの乳児のいる全ての家庭を訪問し、子育て支援に関する情報提供や養育環境等の把握を行う事業	母子保健推進員の人数	21名	19名	B	保険健康課
養育支援訪問事業、その他要保護児童等の支援に資する事業	養育支援が特に必要な家庭に対して、訪問・指導・助言等を行うことにより、当該家庭の適切な養育の実施を確保する事業 および 要保護児童対策地域協議会の調整機関職員やネットワーク構成員の専門性強化と、関係機関の連携強化を図る取組を実施する事業	担当職員	1名	1名	A	子ども・子育て支援室
		協議会構成員	15名	17名		
一時預かり事業(幼稚園)	幼稚園の標準的な利用時間外において、家庭において保育を受けることが一時的に困難となった在園児について、幼稚園において一時的に預かり必要な保護を行う事業	年間延べ人数	2,265名	2,115名	B	子ども・子育て支援室
		預かりの場所	1か所	1か所		
一時預かり事業(幼稚園以外)ファミリー・サポート・センター事業	家庭において保育を受けることが一時的に困難となった乳幼児について保育所等で(主に昼間)一時的に預かる事業 および 乳幼児・児童の保護者や地域住民等を会員として、児童の預かり等の相互援助活動に関する連絡・調整を行う事業	年間延べ人数	1,809名	1,809名	A	子ども・子育て支援室
		一時預かりの場所	1か所	2か所		
		ファミリー・サポート・センターの数	1か所	1か所		
延長保育事業	保育認定を受けた子どもについて、通常の利用日及び利用時間以外の日及び時間において、認定こども園、保育所等において保育を実施する事業	利用人数(登録者)	277名	187名	B	子ども・子育て支援室
		受け入れの場所	4か所	3か所		
病児保育事業	病児について、病院・保育所等に付設された専用スペース等において、看護師等が一時的に保育等する事業	受け入れの場所	計画期間中に事業の開始に向けた検討を行う	開設	A	子ども・子育て支援室
放課後児童クラブ	保護者が労働等により昼間家庭にいない小学校に就学している児童に対し、授業の終了後に小学校の余裕教室、児童館等を利用して適切な遊び及び生活の場を与えて、その健全な育成を図る事業	利用人数	210名	200名	B	子ども・子育て支援室
		受け入れの場所	4か所	4所		

(3) 分野別事業について

町支援事業計画に位置付けた子育て環境の整備等に資する 117 事業（再掲を含む）については、計画上その事業の年度別具体的な取組方針が定まっていないことから、年度ごとの成果を基本に、その取組の方向性を検証していく方式とします。

	事業数	評価				備考 (評価C以下の理由)
		A	B	C	N	
		全て実施	50%以上	50%未満	実施なし	
1 豊かな子育てを支援する取組の充実	16	13	1	0	2	
(1)未就学児の保育と教育の充実	8	6			2	①地域型保育事業が町内未設置 ②他事業に統合によるもの
(2)地域における子育て支援の充実	4	4				
(3)子育て支援のネットワークづくり	4	3	1			
2 親子の心と体の健康づくりの推進	29	29	0	0	0	
(1)安心して妊娠・出産できる環境づくり	6	6				
(2)親と子の健康の確保	23	23				
3 生きる力を育む教育環境の充実	21	20	1	0	0	
(1)学校教育環境の充実	13	13				
(2)家庭や地域の教育力の向上	8	7	1			
4 安心・豊かな子育て環境の充実	12	9	3	0	0	
(1)豊かなまちづくりの推進	4	2	2			
(2)子どもに安全なまちづくりの推進	6	6				
(3)ワーク・ライフ・バランスの推進	2	1	1			
5 特に支援を必要とする子どもと家庭の支援	14	14	0	0	0	
(1)児童虐待防止対策の推進	2	2				
(2)ひとり親家庭等の自立支援の推進	4	4				
(3)障がい等がある子どもへの支援	8	8				
合 計	92	85	5	0	2	
(参考)構成比	100.0%	92.4%	5.4%	0.0%	2.2%	