後期基本計画 令和　４年度 施策方針書

政　　策 ： ０１ 多様なつながりによって市民が行動しているまち
基本施策 ： ０４ 市民に信頼と安心感を与えられる窓口の対応
施　　策 ： ０１ 適正な窓口業務の推進

施策担当職・氏名	市民課総括主査　高橋　由紀子

１．施策の実現状況を明らかにする

（１）施策の内容

市役所のサービスとして多くの市民が利用する住民基本台帳や戸籍などに関する証明書交付を行うとともに、各種手続きにおいて最初に市民が接する窓口となっていることから、職員の説明能力の向上や取扱い法令に関する知識の充実などを図り、円滑な事務手続きを行ってまいります。また、市民などの重要な個人情報を取り扱うことから、すべての職員が個人情報に関する適正な管理を実施するとともに、情報システムによるデータ管理を行っていることから、職員やシステム委託業者などへの情報セキュリティの徹底、手続き過程で発生する情報の確実な廃棄などを行い、情報の管理徹底を図ってまいります。
なお、情報システムの適正な管理には、機器、ＯＳ及びシステムの必要に応じた対策などが不可欠であり、システムの脆弱性などに対処するためにも、計画的な更新を図る必要があります。
また、市の出張所として諸証明書や収納業務など多岐にわたる業務を行っている東部出張所では、多様化する窓口のニーズに対応するため、庁舎の各課と連携を図り、スムーズな窓口対応を行います。

（２）施策目標値の達成状況

No	この施策に関わる施策目標指標	基準値	上：戦略目標見込値／下：達成値				目標値	進捗状況
		平成30年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	令和 4年度	進捗率(%)
1	暮らし　窓口での説明がわかりやすく対応が良いと感じている人の割合							
	単　位　%以上	76.3	76.3	76.3	76.3	76.3	76.3	－
			69.9	70.1	0	－	－	0.0
	単　位							
	単　位							

（３）施策を構成する事務事業及び目標値の達成状況

No	事務事業名 事務事業目標指標	推移	令和 2年度	令和 3年度（見込）	令和 4年度	令和 5年度	令和 6年度	令和 7年度	４年後
1	7447　東部出張所事務 諸証明件数、事務取扱件数、収納件数 単　位　件	目標値	25,000	24,000	23,500	23,500	23,500	23,500	23,500
		実績	23,245	0	－	－	－	－	－
2	7498　戸籍住民基本台帳管理事務 研修に参加した件数 単　位　件	目標値	3	3	3	3	3	3	3
		実績	3	3	－	－	－	－	－
3	10119　火葬場使用料補助事業 補助金交付率 単　位　%	目標値	100	100	100	100	100	100	100
		実績	100	99.9	－	－	－	－	－
4	12954　東部出張所窓口嘱託員設置事業 諸証明件数、事務取扱件数、収納件数 単　位　件	目標値	25,000	24,000	23,500	23,500	23,500	23,500	23,500
		実績	0	0	－	－	－	－	－
	単　位	目標値							
		実績							

後期基本計画 令和　４年度 施策方針書

政　　策 ： ０１ 多様なつながりによって市民が行動しているまち
基本施策 ： ０４ 市民に信頼と安心感を与えられる窓口の対応
施　　策 ： ０１ 適正な窓口業務の推進

施策担当職・氏名	市民課総括主査　高橋　由紀子

２．施策の実現に向けての現状を認識する

（１）施策目標の進捗状況分析

窓口受付システムを導入し証明書等の受付から発行までの時間短縮と誤出力を防止するとともに、証明申請や届出等に係る本人確認を徹底し、わかりやすく丁寧な対応をすることを意識することにより適正な窓口業務の推進を図っています。

（２）施策の実現に影響する社会環境変化

市民の生活様式の多様化により以前に比べ各種届出等が複雑化していることやマイナンバー制度の本格的な事務連携に伴い、窓口で求められる各種届出や証明書発行に適切に対応するとともに、マイナンバーに関連した相談件数などが増加してきております。これらに即し、専門的な相談に丁寧な対応を要することから、窓口対応以外の各種業務についてサポートが必要な状況となっております。

（３）基本施策との関連性

基本施策である「適正な窓口業務の推進」の確実な実施のため、窓口での対応を適切に行うとともに、住民情報の適切な管理を行う必要があることから、本施策は、基本施策の実施に不可欠な施策です。

３．施策の実現に向けての取り組みを決定する

（１）施策の達成（実現）に向けた基本計画内の取り組みと方針

職員の能力向上と情報の徹底管理を行うことが本施策実現を図る基盤となることから、これらの取り組みを進めるとともに、システムの安定した稼働が背景に必要と捉え、適切な保守等の作業を進めます。

（２）基本計画内の取り組みと方針のうち、令和 4年度の重点課題

マイナンバーを利用した行政事務の連携が本格化していくことから、これらの取り組みに注視し、窓口での適正な応対を行います。
また、システムの確実な稼働やサービス向上のために、必要な事務事業の実施を行います。

（３）基本計画内方針及び令和 4年度重点課題に基づく優先順位の考え方

市役所における行政手続きの基本となる施策であることから、基本施策の方針として重要な施策であります。

後期基本計画 令和　４年度 施策方針書

政　　策 ： ０１ 多様なつながりによって市民が行動しているまち
基本施策 ： ０４ 市民に信頼と安心感を与えられる窓口の対応
施　　策 ： ０１ 適正な窓口業務の推進

施策担当職・氏名	市民課総括主査　高橋　由紀子

（４）所管実行計画事業費一覧

No	事務事業名 分野別計画 実施計画	事業費計画額						
		令和 4年度	前年度	比較（%）	令和 5年度	令和 6年度	令和 7年度	４ヵ年計
	7447　東部出張所事務	1,286	1,203	6.9	1,293	1,293	1,293	5,165
	7498　戸籍住民基本台帳管理事務	20,654	14,993	37.8	21,759	21,759	21,759	85,931
	10119　火葬場使用料補助事業	9,150	9,150	0.0	9,150	9,150	9,150	36,600
	12947　窓口事務職員設置事業	7,068	7,092	△0.3	7,092	7,092	7,092	28,344
	12954　東部出張所窓口嘱託員設置事業	0	0	0.0	0	0	0	0
	13662　通知カード・個人番号カード関連事務	4,713	18,420	△74.4	5,430	5,430	5,430	21,003
	18325　マイナンバーカードによるスマートな証明書等取得サービス構築事業	40,880	0	皆増	3,130	3,130	3,130	50,270