

前期基本計画 令和 6年度 施策方針書

政 策：01 やさしさと絆で結ばれた、みんなで支え合い共に行動するまち

施 策：04 環境変化に対応し、安心して信頼される窓口づくり

所管課長等職・氏名 市民課長 内村 好章

1. 施策が目指すものを明らかにする

(1) 施策が4年間で目指す姿

【施策が前期基本計画期間で目指すまちの姿】

多くの市民とつながる身近な接点である窓口業務において、デジタル化の進展や制度の改正などの環境変化に対応しながら、所管業務で取り扱う住民情報を適切に管理します。
また、多様な事例にも対応できる専門性の高い職員の育成を図り、適切な窓口対応スキルの習得及び継承に努め、直接の窓口受付以外にもオンラインで完結できるサービスの推進などにより、高い安心と信頼を得られる窓口を目指します。

(2) 施策に関連する指標の状況

No	施 策 関 連 指 標	基準値	上：戦略目標見込値／下：達成値					目標値	進捗状況
		令和 5年度	令和 6年度	令和 7年度	令和 8年度	令和 9年度	令和 9年度	進捗率(%)	
1	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	72.4	78	79	80	80	80	-	
	単 位 %以上		-	-	-	-	-	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 4年度	令和 5年度 (見込)	令和 6年度	令和 7年度	令和 8年度	令和 9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	23,500	22,000	22,000	22,000	22,000	22,000	22,000
		実 績	0	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	0	-	-	-	-	-
3	10119 火葬場使用料給付事業 給付金支給率								
	単 位 %	目 標 値	100	100	100	100	100	100	100
		実 績	100	0	-	-	-	-	-
	単 位	目 標 値							
		実 績							
	単 位	目 標 値							
		実 績							

前期基本計画 令和 6年度 施策方針書

政 策：01 やさしさと絆で結ばれた、みんなで支え合い共に行動するまち

施 策：04 環境変化に対応し、安心して信頼される窓口づくり

所管課長等職・氏名 市民課長 内村 好章

2. 施策の実現に向けた現状を認識する

(1) 指標を踏まえた、施策の進捗状況分析

個人情報に適切に管理し市民に寄り添い信頼される窓口を目指し、迅速で正確な諸証明の交付と説明がわかりやすく、気持ちの良い窓口対応を引き続き推進してまいります。

一方で、専門性の高い職員の育成、窓口対応スキルの習得や知識の継承など、継続して人材育成を図っていく必要があります。

(2) 施策に影響する社会環境の変化

・制度改正や市民のライフスタイルの多様化により、戸籍事務や住民異動、印鑑証明や税務証明等の交付事務においても、デジタル技術の活用など多様な対応が必要となっています。

・マイナンバーカードの普及が進み、申請者の年齢区分等属性に応じたカードの交付事務やカード所有者に必要な住所異動等に伴う関連事務は、より複雑化・高度化しています。

3. 施策の実現に向けた取組を決定する

(1) 施策が、令和 6年度から令和 9年度までの4年間で取り組む事（前期基本計画期間内の取組）

- ・マイナンバー制度の適正な運用とマイナンバーカードを活用したスマートで便利な窓口を推進します。
- ・専門的職員の育成、窓口対応スキルの習得や知識の継承による人材育成に努めます。
- ・法令遵守を基本とした、丁寧で分かりやすい窓口の推進を図ります。
- ・法令による標準準拠システムへの移行及び移行後の安定運用に取り組めます。

(2) この施策が令和 6年度に特に力を入れて取り組む事（重点課題）

- ・住民情報の適正管理に努めるとともに、マイナンバーカードによる証明書のコンビニ交付やオンライン申請など新たなサービスの安定運用を図ります。
- ・法令による標準準拠システムへの移行に向けた準備作業に取り組めます。
- ・専門研修やOJT等により、人材育成を図ります。

