

令和6年度「実施計画 兼 まちづくり達成状況報告書」（事務事業点検シート）

課等名： 暮らしの窓口課 シート No. : 135 作成日： 2025. 6/5

① 総合計画上の位置付けと事務事業の背景・目的と目標

後期基本計画	施策の大綱		事務事業の背景・目的	事務事業の目標
	施策の目標		暮らしの窓口課は、石下庁舎の総合窓口を担っており、様々な問い合わせに対応するため各課に関連する情報を共有・把握し、よりよいサービスを提供する必要があります。 ・市民生活サービス係では証明書発行等の市民課業務、税務課業務、生活環境課業務などを行っています。 ・保健福祉サービス係では保険や年金、障害など健康保険・福祉全般の業務を行っています。	・市民からの幅広い問い合わせに対し、関係各課との情報共有を図り連携・協力して、市民サービスの向上に努めています。
	施策			
	施策内容			
	その他、根拠法令及び分野別計画等			
事務事業名		暮らしの窓口課窓口業務		

② アクティビティ（活動・事業）とアウトプット（結果）

③ インプット（投入）

アクティビティ（活動・事業）		アウトプット（結果）			R 6 予算額	R 6 決算額
活動名・事業名 （対象年）	R 6 活動・事業内容	指標（単位）	R 6 目標値	R 7 目標値		
			R 6 実績値	R 8 目標値		
戸籍・住民基本台帳事務 （R 6・7・8）	法令に基づいて届出を受理し、正確に処理法令に基づいて届出を受理	随時	—	—	千円	千円
			—	—		
自動車臨時運行許可事務 （R 6・7・8）	自動車臨時運行許可証の申請・受付・仮ナンバーの貸与及び回収	受付件数（件）	—	—	千円	千円
			597	—		
証明書交付事務 （R 6・7・8）	正確かつ迅速に証明書の交付を行う	交付件数（件）	—	—	千円	千円
			20,223	—		
マイナンバーカード事務 （R 6・7・8）	マイナンバーカードの新規申請・更新、電子証明書の更新の手続き等	受付件数（件）	—	—	千円	千円
			5,693	—		
らくらく交付申請サービス （R 6・7・8）	マイナンバーカードを利用し庁内の「らくらく交付申請」での証明書が安く取得できることを広く周知する	交付件数（件）	—	—	千円	千円
			4,717	—		
収納等会計事務 （R 6・7・8）	税務課等との連携を密にして迅速・正確に処理	随時	—	—	千円	千円
			—	—		
ごみ袋交付 （R 6・7・8）	年2回のごみ袋の配布を正確に行う	随時	—	—	千円	千円
			—	—		
保険・年金事務 （R 6・7・8）	法令に基づいて申請を受理し、保険証の交付を行う	随時	—	—	千円	千円
			—	—		
介護保険事務 （R 6・7・8）	法令に基づいて申請を受理	随時	—	—	千円	千円
			—	—		
社会福祉事務 （R 6・7・8）	法令に基づいて申請を受理	随時	—	—	千円	千円
			—	—		

④ アウトカム（成果）

指標名	目標値	R 6 実績値
らくらく交付申請利用率	25%	28%
証明書交付までの待ち時間の短縮	15 分	—

⑤ 点検・改善

業務の振り返り	改善の余地			
市民からの幅広い問い合わせに対し、関係各課との情報共有が図れていないところがありました。石下地区の総合窓口として市民サービスの向上に努めていきたいと考えています。	☐ コスト	☒ 活動	☐ 成果	☐ その他
	今後の方向性			
	関連する課が多いため、各課との情報共有・専門知識や接客スキルの向上が必要となります。係内でコミュニケーションをとりながら、待ち時間短縮など市民サービスの向上に繋がるよう努めます。			