

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： 市民課 シート No.： 137 作成日： 2025.9/17

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	—	・証明書等発行業務 戸籍・住民基本台帳・印鑑登録等に関する届書の受付及び各種証明の交付（戸籍法・住民基本台帳法・常総市印鑑条例） ・戸籍事務 戸籍届出受付後の戸籍の記載・決裁処理・戸籍届書の保管等を正確に事務処理を行う。（戸籍法） ・自動車臨時運行許可事務 自動車臨時運行許可証の交付・回収事務（道路運送車両法） ・証明書等コンビニ交付サービス事業 マイナンバーカードを利用し、住民票の写し・印鑑証明書・課税・所得証明書・戸籍証明書・戸籍の附票をコンビニエンスストア等に設置のマルチコピー機により交付	・窓口受付から証明書発行まで、迅速かつ正確に提供することを心がけている。 ・窓口業務をスムーズに行うために、日々職員課で情報共有を図り、コミュニケーションを取り合いながら専門知識・スキルアップを向上させる ・庁舎に訪れた市民が快適に目的を終えられるよう情報発信、窓口の環境整備、接遇の向上に努め、窓口のトラブルを防ぐ。 ・窓口の案内板も含めたレイアウト・掲示物等の定期的な点検・整備（執務室内を含む）
	施策	—		
	施策内容	—		
	その他、根拠法令及び分野別計画等	戸籍法・住民基本台帳法・出入国管理及び難民認定法・道路運送車両法・旅券法・行政手続における特定の個人を識別するための番号利用等に関する法律		
事務事業名		市民課窓口業務		

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		
戸籍事務 （R 6・7・8）	戸籍届受付後の記載・決裁・保管等を正確かつ迅速に事務処理を行う。	随時	—	—	千円	千円
			—	—		
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	随時	—	—	千円	千円
			—	—		
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
			46,313	—		
旅券交付事務 （R 6・7・8）	令和7年3月24日から旅券発給体制の変更（制度の把握）	受付件数（人）	—	—	99 千円	99 千円
			939	—		
中長期在留者 住居地届出等事務 （R 6・7・8）	市内に在住する中長期在留資格外国人に関して出入国在留管理局と適正な事務処理を行う。	受入人数（人）	—	—	千円	千円
			2,860	—		
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	714 千円
			952	—		

④ アウトカム（成果）

指標名	目標値	R 6 実績値
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			
マイナンバーカードの普及にともないコンビニ交付および庁舎内設置のらくらく申請ツールの利用率が大幅に増えている。 らくらく申請ツールは申請してから5秒から10秒程度で証明書が出力されることから待ち時間はほぼゼロに近い。 マイナンバーカード所有者の転入処理時間もデータ連携により短縮をはかることができた。	☐ コスト	☐ 活動	☐ 成果	☒ その他
	今後の方向性			
	マイナンバーカード交付が開始されてから10年が経過し、カードの再申請の方が増加することに加え、令和2年に開始されたマイナポイント事業によりマイナンバーカード申請した方は5年目の更新手続きの時期を迎える。 マイナンバーカードの諸手続き窓口は市役所のみとなっているため、窓口の混雑緩和に向けた対策を検討が必要である			