

令和8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：2026. 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	—	○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、税業務（課税課・収納課）、生活環境課業務、防災危機管理課業務、市民と共に考える課業務などを行っています。 ・保健福祉サービス係では、健康保険・福祉・保健といった、6課（健康保険課、社会福祉課、こども課、介護保険課、高齢福祉課、保健推進課）に渡る様々な申請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。 ・窓口業務担当課によるワーキンググループを開催し、窓口の業務改善や他自治体の先進事例等を研究し、必要に応じて自動発券機等のシステム導入について検討します。 ・マイナンバーカードによる転出届やコンビニ交付、らくらく交付申請等の制度周知を行い、来庁者の在庁時間の短縮を図るなど、窓口業務の効率化・快適化による民サービスの向上に努めます。
	施策	—		
	施策内容	—		
	その他、抛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）

No.	アクティビティ（活動・事業）		アウトプット（結果）			R 8 予算額	R 8 決算額
	活動名・事業名 （対象年）	R 8 活動・事業内容	指標名（単位）	R 8 目標値	R 9 目標値		
				R 8 実績値	R10 目標値		
①	戸籍・住民基本台帳事務 （R 8・9・10）	法令に基づいて届出を受理し、正確に処理	随時	—	—	— 千円	千円
②	自動車臨時運行許可事務 （R 8・9・10）	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）	600	600	— 千円	千円
③	証明書交付事務 （R 8・9・10）	正確かつ迅速に証明書の交付を行う	交付件数（件）	18,000	17,500	— 千円	千円
④	マイナンバーカード事務 （R 8・9・10）	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）	7,000	11,000	— 千円	千円
⑤	らくらく交付申請サービス （R 8・9・10）	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）	5,000	5,000	— 千円	千円
⑥	収納等会計事務 （R 8・9・10）	収納課等との連携を密にして迅速・正確に処理	随時	—	—	— 千円	千円
⑦	指定ごみ袋 交付 （R 8・9・10）	引換はがきによる年2回の指定ごみ袋の配布を正確に行う	随時	—	—	— 千円	千円
⑧	健康保険・年金事務 （R 8・9・10）	法令に基づいて申請を受理し、必要書類の交付を行う	随時	—	—	— 千円	千円
⑨	介護保険・高齢福祉事務 （R 8・9・10）	法令に基づいて申請を受理し、必要書類の交付を行う	随時	—	—	— 千円	千円
⑩	障がい福祉・社会福祉事務 （R 8・9・10）	法令に基づいて申請を受理し、必要書類の交付を行う	随時	—	—	— 千円	千円
⑪	児童福祉事務 （R 8・9・10）	法令に基づいて申請を受理し、必要書類の交付を行う	随時	—	—	— 千円	千円
⑫	保健業務事務 （R 8・9・10）	法令に基づいて申請を受理し、必要書類の交付を行う	随時	—	—	— 千円	千円

（４）アウトカム（成果）

成果に関連する上記（２）の活動名・事業名（No.）	指標名（単位）	指標の設定理由と目標値の根拠 （目標値を達成することにより市として何が達成されるか）	R 7 現状値	R 8 目標値	R 8 実績値	目標年度
						目標値
⑤	らくらく交付申請利用率（％）	来庁者の在庁時間の短縮と窓口業務の効率化	33.7％	35％		令和8年度
						35％
①②③	証明書交付までの待ち時間（分）	来庁者の在庁時間の短縮	10 分	10 分		令和8年度
						10 分

（５）目的・成果の達成に向けた点検・改善

業務の振り返り	改善の余地	今後の方向性
	☐ コスト	
	☐ 活動	
	☐ 成果	
	☐ その他	