

# 平成31年度 市民課 業務計画

政策目標 17	総務部	それぞれが持つ力を最大限に発揮する行政経営
施策目標 67	市民課	戸籍・住民基本台帳事務を迅速・正確に行う

## 1 施策目標の達成に向けた取り組み方針

窓口利用者がわかりやすく、効率的に手続きを行えるように、連携型窓口システムを活用した窓口サービスを行うとともに、フロアマネージャーと総合案内の連携による充実した案内を行います。また、窓口来庁者を対象としたアンケートを実施し、窓口運営の点検・改善に取り組みつつ、窓口サービスを取り巻く社会情勢の変化に柔軟に対応するため、民間委託の活用やICT技術の活用など窓口サービスの実施手法の最適化を進め、窓口を安定して運営します。平成32年1月には、一部業務を委託化するとともに、茅ヶ崎駅前市民窓口センターの開庁日時を見直します。

併せて、住民基本台帳事務、戸籍事務について、正確性の確保に努め、厳格、かつ効率的に事務処理を行い、適切な窓口サービスが提供できるよう、職員研修を継続的に実施します。

28年1月から開始した社会保障・税番号制度(マイナンバー制度)のマイナンバーカード(個人番号カード)の交付事務と10月から始まる電子証明書の更新事務を適正に実施するとともに、コンビニエンスストアでの住民票の写し等の交付サービス(コンビニ交付サービス)の利用を促進します。

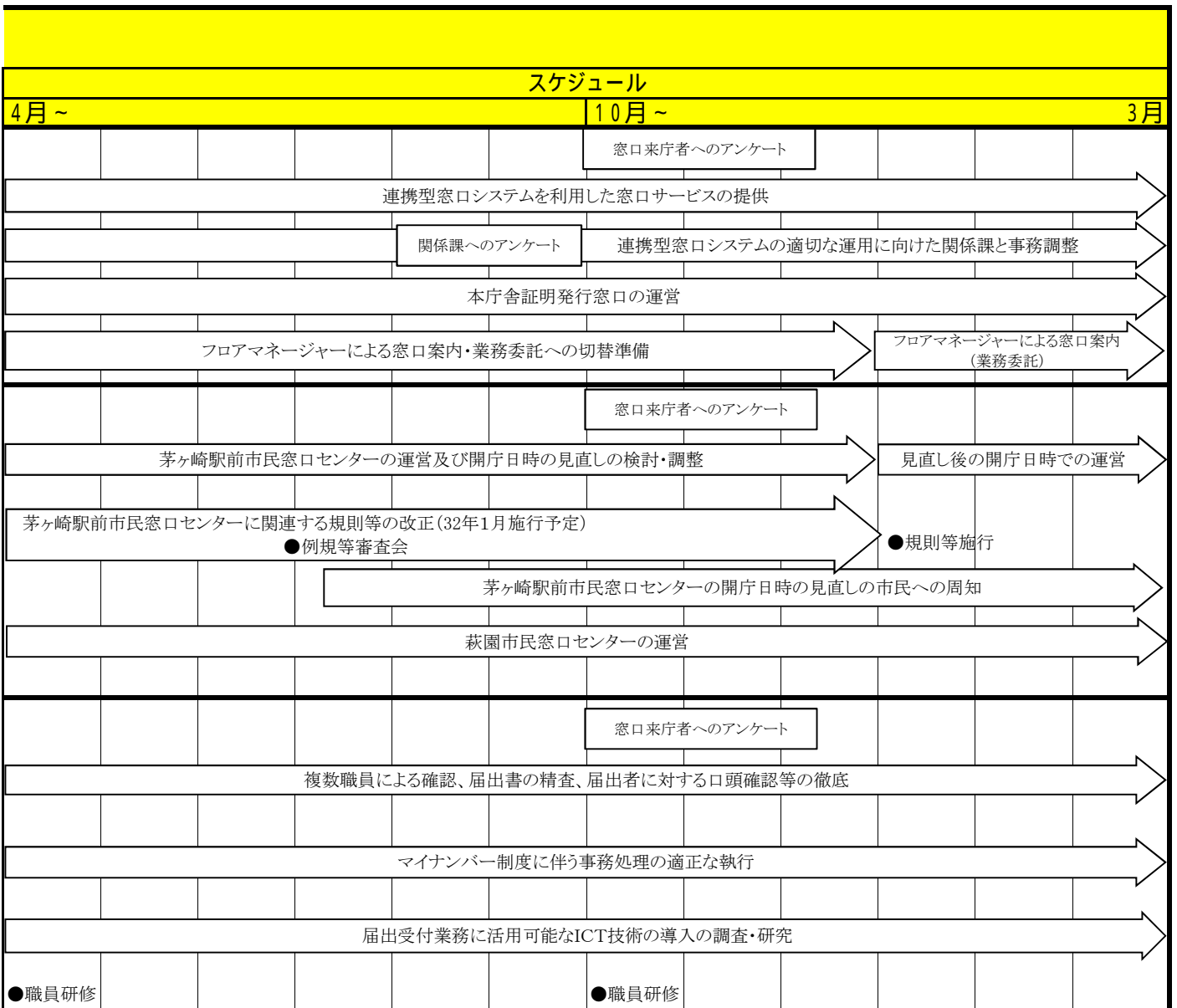
生活様式の変化や市民ニーズの多様化、長寿社会の到来等に対応するため、辻堂駅前出張所、香川駅前出張所及びハマミーナ出張所において、身近な地域での利便性の高い窓口サービスを推進します。

## 3 施策目標の達成に向けて重点的に取り組む事業

優先順位	実施計画事業名	施策のねらい	事業の方向性	事業主体	事業内容
			予算額(千円)	性質区分	
1	連携型窓口・証明発行窓口の一元化	1	現状維持	市	[31年度の取組] 本庁舎窓口利用者がわかりやすく、効率的に手続きが行えるよう、関係課と連携し、連携型窓口システムを適切に運用し、フロアマネージャーによる的確な案内を行うとともに、証明発行窓口を円滑に運営し、窓口サービスの向上に取り組みます。 また、フロアマネージャー業務は、安定的な業務運営が行えるよう人材派遣による運用から業務委託に切り替えます。 [課題事項] ・窓口利用者にわかりやすい案内の提供
			22,932	政策的事業	
2	市民窓口センターの運営	1	現状維持	市	[31年度の取組] 各種証明書の発行、市税等の収納を行い、身近な地域におけるサービスの提供を進めます。また、窓口の分散化、マイナンバー制度等、社会情勢の変化などに対応するため、茅ヶ崎駅前市民窓口センターの開庁日時の見直しを行います。 [課題事項] ・茅ヶ崎駅前市民窓口センターの開庁日時の見直しの市民周知
			5,625	一般管理事務	
3	戸籍法・住民基本台帳法に基づく各種届出に係る事務	1	現状維持	市	[31年度の取組] 戸籍法及び住民基本台帳法に基づき、戸籍簿及び住民基本台帳の適正な管理を行います。また、社会保障・税番号制度(マイナンバー制度)に伴う事務を適正に行うとともに、届出受付業務に活用可能なICT技術の導入を調査・研究します。 [課題事項] ・旧氏併記への対応(31年11月運用開始) ・届出受付業務に活用可能なICT技術の導入の調査・研究 ・戸籍事務へのマイナンバー制度導入への対応
			48,773	義務的事業	

2 施策のねらい

1 戸籍簿と住民基本台帳の適正な整備と事務処理の迅速性・正確性のさらなる向上



### 3 施策目標の達成に向けて重点的に取り組む事業

4	マイナンバーカード（個人番号カード）の交付等に係る事務	1	現状維持	市	<p>【31年度の取組】            社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）に伴うマイナンバーカード（個人番号カード）及び通知カードの交付事務を適正に行うとともに、10月から始まる電子証明書の更新事務を行います。            【課題事項】            ・マイナンバーカード（個人番号カード）の電子証明書の更新事務の取組            【30年度繰越見込額：24,138千円】</p>
			41,812	義務的事業	
5	戸籍謄本等の証明書の交付に係る事務	1	現状維持	市	<p>【31年度の取組】            証明書発行業務を適正かつ円滑に行います。また、最適な運営が行えるよう、事務動線や事務処理手順などの改善に取り組みます。            【課題事項】            ・来庁者満足度の向上等につながる業務改善の推進</p>
			21,356	一般管理事務	
6	コンビニエンスストアでの住民票の写し等証明書交付	1	現状維持	市	<p>【31年度の取組】            コンビニエンスストアでの住民票の写し等の交付サービス（コンビニ交付サービス）を積極的にPRするとともに、本庁舎設置の証明書自動交付機の利用を勧め、コンビニ交付サービスの利用促進を図ります。            【課題事項】            ・コンビニ交付サービスの利便性の啓発</p>
			24,750	一般管理事務	
7	辻堂駅前出張所の運営	1	現状維持	市	<p>【31年度の取組】            各種証明書の発行、市税等の収納、戸籍の届出、住民異動届をはじめとするライフイベントに係る各種届出の受付を行い、身近な地域におけるサービスの提供を進めます。            引き続き、関係課との連携及び情報共有に努め、事務処理動線の改善や出張所運営に関する研究を進めます。            【課題事項】            ・認知度アップによる利用促進</p>
			14,872	一般管理事務	
7	香川駅前出張所の運営	1	現状維持	市	<p>【31年度の取組】            各種証明書の発行、市税等の収納、戸籍の届出、住民異動届をはじめとするライフイベントに係る各種届出の受付を行い、身近な地域におけるサービスの提供を進めます。            引き続き、関係課との連携及び情報共有に努め、事務処理動線の改善や出張所運営に関する研究を進めます。            【課題事項】            ・認知度アップによる利用促進</p>
			8,638	一般管理事務	
7	ハマミーナ出張所の運営	1	現状維持	市	<p>【31年度の取組】            各種証明書の発行、市税等の収納、戸籍の届出、住民異動届をはじめとするライフイベントに係る各種届出の受付を行い、身近な地域におけるサービスの提供を進めます。            引き続き、関係課との連携及び情報共有に努め、事務処理動線の改善や出張所運営に関する研究を進めます。            【課題事項】            ・認知度アップによる利用促進</p>
			10,950	一般管理事務	

マイナンバーカード(個人番号カード)及び通知カードの交付											
マイナンバーカード(個人番号カード)の普及促進のためのPR											
電子証明書の更新事務											
30年度繰越見込：負担金											
●職員研修						●職員研修					
窓口来庁者へのアンケート											
証明書受付・発行・交付等に係る事務の適正な執行											
来庁者満足度の向上や事務の効率化につながる業務改善の継続的な実施											
●職員研修						●職員研修					
コンビニ交付サービスの利用促進のためのPR活動											
コンビニ交付サービスの対象となる証明書の範囲拡大に関する調査研究											
●職員研修						●職員研修					
窓口来庁者へのアンケート											
辻堂駅前出張所の運営、サービスの提供											
各課との連携及び情報共有											
●市民課及び小出支所連絡調整会議 ●小出支所及び出張所職員交流会 職員研修						●市民課及び小出支所連絡調整会議 ●小出支所及び出張所職員交流会 職員研修					
認知度を上げるための広報活動											
窓口来庁者へのアンケート											
香川駅前出張所の運営、サービスの提供											
各課との連携及び情報共有											
●市民課及び小出支所連絡調整会議 ●小出支所及び出張所職員交流会 職員研修						●市民課及び小出支所連絡調整会議 ●小出支所及び出張所職員交流会 職員研修					
認知度を上げるための広報活動											
窓口来庁者へのアンケート											
ハマミーナ出張所の運営、サービスの提供											
各課との連携及び情報共有											
●市民課及び小出支所連絡調整会議 ●小出支所及び出張所職員交流会 職員研修						●市民課及び小出支所連絡調整会議 ●小出支所及び出張所職員交流会 職員研修					
認知度を上げるための広報活動											