令和5年度　施策評価シート

１．ふじみ野市将来構想 from 2018 to 2030 における位置づけ

施策体系	分　野	01　暮らしと地域コミュニティ ～人がつながるまち～		
	施　策	04　市民窓口サービス　－利便性・満足度の高い窓口サービスを提供しますー		
重点プロジェクト				
主　管　課		市民生活部　市民課	評価責任者	粕谷　直樹
			評価日	令和6年6月1日
関　連　課		市民総合窓口課、全庁各課		
目　　標		窓口サービスの向上に向けた取組を引き続き進め、市民目線に立ち、正確でわかりやすい窓口サービスを提供する。		
施策目標の実現に向けた取組		（１）窓口サービスの充実 ○「利用者満足度調査」の実施により、窓口利用者の意見を反映した改善や職員のスキルアップを図り、迅速かつ正確な窓口サービスを提供するよう努める。 ○市民の利便性を向上させるため、休日開庁の効率的な実施などの検討を進める。 （２）マイナンバーカード普及の拡大 ○マイナンバーカードを利用した様々なサービスの提供について関係各課と連携を取りながら検討を進め、マイナンバーカード普及の拡大に努める。		

２．施策指標と達成状況

※網掛けの指標は前期重点プロジェクトに該当する指標です。

施策目標	指標1	指標名	窓口利用者の満足度					
		説明	本庁及び出張所において実施している「書かない窓口」は、聞き取りと署名だけで手続きが完結し、窓口サービスアンケートにおいても「書く負担がなく簡単に申請できる」と好評価を得ている。					
		単位	%					
	成果	年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
		目標値	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00
		実績値	92.00	92.80	92.60	99.10	98.50	98.20
	指標2	指標名	マイナンバーカード普及率					
		説明	申請支援、毎月第2土曜日の臨時開庁の実施のほか、令和3年度から開始した出張申請受付サポートにより交付率向上につながった。					
		単位	%					
	成果	年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
		目標値	12.70	13.90	15.30	16.80	18.50	20.40
		実績値	14.60	17.40	32.00	47.20	69.90	79.80
	指標3	指標名						
		説明						
		単位						
		年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
		目標値						
		実績値						
	指標4	指標名						
		説明						
		単位						
		年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
		目標値						
		実績値						
	指標5	指標名						
		説明						
		単位						
		年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
		目標値						
		実績値						

３．施策への投入コスト

（単位：千円）

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
支出	事務事業費	96,280	106,376	171,712	156,088	134,290	110,601
	人件費	242,216	221,422	246,018	285,452	271,494	268,652
収入	特定財源	79,665	79,692	133,955	150,392	124,814	131,638
	一般財源	258,831	248,106	283,775	291,148	280,970	247,615

４．評価対象年度の施策実施内容

※網掛けの指標は前期重点プロジェクトに該当する取組です。

		実施内容	実施実績と効果	主な事務事業
取組①	窓口利用者の満足度	本庁、出張所でRPAを導入した「書かない窓口」及び本庁市民課、出張所、市民総合窓口課においてキャッシュレス決済対応レジスターを活用したセミセルフ方式の現金決済の継続運用を実施した。	書かない窓口の導入により、住民にとって負担の少ない快適な窓口時間が図られ、市民からは好評を得ている。さらに、感染症対策を含めた衛生的な非接触での支払いが可能となるキャッシュレス決済対応レジスター(自動釣銭機)の活用は有効となった。	市民窓口事務(本庁) 市民窓口事務(出張所) 市民窓口事務(支所)
取組②	マイナンバーカード普及率	本庁及び支所での申請支援（毎月第2土曜日の臨時開庁）やアウトリーチとしての出張申請サポート受付事業(サービスセンターホール、産業文化センター)を実施、無料の顔写真撮影ならびに申請書の記入サポートを実施した。	出張申請は、令和5年12月から令和6年3月まで延べ8日実施し、延べ183人の申請があった。今後も、あらゆる機会を活用して、交付率向上に努めていく。 令和6年3月末79.8%	市民窓口事務(本庁) 市民窓口事務(出張所) 市民窓口事務(支所)
取組③				
取組④				
取組⑤				

５．評価

評価	
指標の達成状況	・窓口業務委託の効果としては、窓口サービスの専門要員の機動性・ノウハウを活かすことで、市民の利便性の向上が図られた。また、本庁及び出張所でRPAを導入した「書かない窓口」での待ち時間短縮に努め、窓口業務の充実を図るとともに、感染症対策を含めた接触感染リスクを回避するキャッシュレス決済の支払いを可能とする環境整備を整えていたことで市民から好評を得られた。 ・マイナンバーカードの普及については、本庁舎市民課及び大井総合支所市民総合窓口課において、申請支援を継続したほか、毎月第2土曜日の臨時開庁を実施した。さらに、本庁舎市民課及び大井総合支所市民総合窓口課でアウトリーチとしての出張申請サポートを実施した。連携したこれらの取り組みにより、マイナンバーカード交付率が令和4年度末から9.9%増の79.8%と向上につながった。
順調	
行政資源の活用	
適切	
取組の有効性	
有効	
施策の効果	
効果が得られている	

令和5年度事務事業評価シート

1．事務事業の概要

事務事業名		庶務事務	前年度の方向性	拡充
重点プロジェクト				
施策体系	分野	01　暮らしと地域コミュニティ　～人がつながるまち～		
	施策	04　市民窓口サービス　ー利便性・満足度の高い窓口サービスを提供しますー		
予算費目		一般会計　02総務費　01総務管理費　01一般管理費		
所管部課		市民生活部　市民総合窓口課	評価責任者	佐藤　学
事務事業期間		平成25年度～	評価日	令和6年6月1日
個別計画 根拠法令・条例等		ふじみ野市行政組織規則		
事務事業の内容	事務事業の目的	・大井総合支所庁舎内の共用部分の機器類や物品等の管理。 ・公金収納窓口にて、市税や保険料等の収納業務を行い、住民サービスの向上に努める。 ・本庁で行われている受付業務(の一部) の取り扱い。		
	事務事業の経緯	大井総合支所庁舎内の共用部分の機器類・物品等の管理事務、郵便物やメール便の集配事務など、総合支所の庶務的事務を行っている。 また、銀行派出窓口廃止後、公金収納窓口を設置し、住民サービスの継続を図っている。 住民の利便性等を考慮し、本庁受付業務(の一部)を西地域でも取り扱っている。		
	事務事業の概要	・大井総合支所内の共用部分のコピー機等の保守点検及び消耗品の管理 ・郵便物やメール便の集配 ・公金収納窓口 ・犬の登録及び狂犬病の予防に関する事務 ・広報広聴活動の受付 ・市民相談に関すること		
	令和5年度の主な取組	毎年11月に窓口サービスアンケート調査を行い、市民の窓口対応等の満足度を調べ、その結果を窓口環境の改善と職員のスキルアップに活かす。 令和5年度満足度指数は98.6%。 令和4年度満足度指数は97.5%。 令和3年度満足度指数は98.1%。		

2．事務事業費・人件費

（単位：千円）

【支出】			令和4年度 実績	令和5年度 実績	令和6年度 当初予算
人件費	正規職員	従事人数(人)	1.50	1.50	1.50
		人件費	11,948	11,885	11,885
	再任用職員	従事人数(人)	0.50	0.50	0.50
		人件費	2,636	2,595	2,595
	会計年度任用職員※	従事人数(人)	2.08	1.95	2.08
		人件費	4,300	4,474	0
	人件費計		18,884	18,954	14,480
事業費	報酬※		3,818	3,953	4,554
	賃金※		0	0	0
	需用費		210	164	218
	委託料		1,151	1,162	1,281
	使用料及び賃借料		265	199	250
	工事請負費		0	0	0
	負担金、補助及び交付金		0	0	0
	扶助費		0	0	0
	その他事業費※		815	861	1,923
支出合計			20,843	20,819	22,706
財源内訳	特定財源	国庫支出金	0	0	0
		県支出金	0	0	0
		使用料・手数料	0	0	0
		分担金・負担金	0	0	0
		地方債	0	0	0
		基金	0	0	0
		その他	44	34	63
	一般財源		20,799	20,785	22,643
市民１人あたりの負担コスト(単位：円)			182	182	193

※報酬、賃金、その他事業費には、会計年度任用職員の人件費も含まれています。
※千円未満を四捨五入しているため、合計が合わない箇所があります。

３．事務事業の指標と実績

指標1	指標名	窓口利用者のアンケート回答者数		
	説明	窓口環境の改善と業務のスキルアップに活かすため、来庁者から窓口アンケートを400人以上を対象に実施する。 ※本活動指標は令和元年度から設定。		
活動	単位	人		
	年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
	目標値	400	400	400
	実績値	583	0	
指標2	指標名	窓口利用者の満足度		
	説明	アンケート調査の実施により、窓口環境の改善とスキルアップに活かす。5項目を「はい」「いいえ」での回答に変更した。来庁者の満足度を測るための指標を90%以上とし、90%以上の満足度を目指すものとした。令和5年度からオンラインにおいてもアンケート調査を実施した。		
活動	単位	%		
	年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
	目標値	90.00	90.00	90.00
	実績値	97.50	98.10	
指標3	指標名	公金収納の誤り		
	説明	来庁者に快く納入していただけるよう応対しながら、今後も引き続き、収納誤りゼロを目指す。		
活動	単位	件		
	年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
	目標値	0	0	0
	実績値	0	0	

４．事務事業の実施内容・効果

事務事業の 実施内容・効果	休日収納を毎月最終日曜日及び4月第1日曜日の年間13回行っている。令和5年度の取扱い件数は、83件（51人）、917,685円だった。 前年度より収納額は減少したものの、利用件数は微増を続けている。休日開庁時の公金収納業務の必要性は変わらない。休日に、住まいの近くにある支所で、コンビニではなく市役所で、口座振替ではなく現金で納入したいという住民ニーズに応えられたと思う。また、納付書再発行が必要な納付書を持たない来庁者も少なからずいた。

５．今後の方向性

来年度の方向性	理由
継続	市内西側地域における窓口サービスの拠点として、各業務について本庁の関係各課と連携・調整し、住民のサービス満足度の向上を目指しながら、コスト・効率面を考慮した業務体制を検討する。 過去の休日開庁の実績から、今後も休日開庁及び休日収納業務を継続していく。
中長期的方向性	
継続	

令和5年度事務事業評価シート

1．事務事業の概要

事務事業名		市民窓口事務（出張所）	前年度の方向性	拡充
重点プロジェクト				
施策体系	分野	01　暮らしと地域コミュニティ　～人がつながるまち～		
	施策	04　市民窓口サービス　ー利便性・満足度の高い窓口サービスを提供しますー		
予算費目		一般会計　02総務費　01総務管理費　08支所・出張所費		
所管部課		市民生活部　市民課	評価責任者	岩崎　明央
事務事業期間		平成18年度～	評価日	令和6年6月1日
個別計画 根拠法令・条例等		ふじみ野市支所及び出張所設置条例　　ふじみ野市行政組織規則		
事務事業の内容	事務事業の目的	駅前の利便性を生かし、証明発行、異動届出や納税及びパスポート申請なども取り扱い、市民サービスの向上を図る。		
	事務事業の経緯	平成18年5月、上福岡駅西口再開発事業に伴い、上福岡駅前出張所がココネ上福岡内公益施設棟に移転し、取扱業務を拡大して開設した。その後、平成24年10月から旅券事務を埼玉県より権限移譲し、毎週日曜日の開庁を行っている。		
	事務事業の概要	各種証明書の発行業務をはじめ、転出・入受付、印鑑登録、マイナンバーカードの申請・更新・その他申請、公共料金の収納、各種保険関係申請書受付、児童手当受付、交通災害共済申込、おでかけサポートタクシー利用登録申請受付、県証紙の売りさばきなど多くの課にまたがる業務及びパスポートの申請・交付を行っている。また、毎週日曜開庁も実施しているため、多くの市民に利用されている。		
	令和5年度の主な取組	令和5年3月27日に開始したパスポートの電子申請が本格化した。職員、委託スタッフ共に知識と実務能力の向上を図り、市民の利便性向上に努めた。また、埼玉県証紙の販売が12月末日で終了したことに伴う、窓口における県手数料納付のキャシュレス化に対応した。 令和3年10月に開始した「書かない窓口」業務に、令和5年度は戸籍証明書の発行業務を追加対応した。 令和6年3月1日に、戸籍証明書の広域交付業務を開始したことにより、市民の利便性が向上した。		

2．事務事業費・人件費

（単位：千円）

【支出】			令和4年度 実績	令和5年度 実績	令和6年度 当初予算
人件費	正規職員	従事人数(人)	1.35	0.95	0.95
		人件費	10,753	7,527	7,527
	再任用職員	従事人数(人)	0.00	0.40	0.40
		人件費	0	2,076	2,076
	会計年度任用職員※	従事人数(人)	2.74	3.42	0.43
		人件費	5,215	6,893	10,212
	人件費計		15,968	16,496	19,815
事業費	報酬※		4,802	6,409	7,282
	賃金※		0	0	0
	需用費		440	568	416
	委託料		37,719	32,590	32,116
	使用料及び賃借料		745	731	1,029
	工事請負費		0	0	0
	負担金、補助及び交付金		0	0	0
	扶助費		0	0	0
	その他事業費※		1,147	1,939	3,201
支出合計			55,606	51,840	53,647
財源内訳	特定財源	国庫支出金	0	0	3,096
		県支出金	2,509	1,426	801
		使用料・手数料	4,478	4,073	5,254
		分担金・負担金	0	0	0
		地方債	0	0	0
		基金	0	0	0
		その他	0	27	37
	一般財源		48,619	46,314	44,459
市民１人あたりの負担コスト(単位：円)			426	406	379

※報酬、賃金、その他事業費には、会計年度任用職員の人件費も含まれています。
※千円未満を四捨五入しているため、合計が合わない箇所があります。

３．事務事業の指標と実績

指標1	指標名	窓口取扱件数		
	説明	令和2年度以降新型コロナウイルス感染拡大の影響でパスポートの申請件数が減少していたが令和5年度は増加傾向にある。一方、マイナンバーカード取得率が伸びると同時にコンビニ交付利用者の増加が顕著である背景から、目標値を下回った。		
成果	単位	件		
	年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
	目標値	38,000	38,000	39,000
	実績値	37,935	37,158	
指標2	指標名	休日開庁の利用者数		
	説明	パスポートの交付件数の増加に伴う埼玉県証紙の販売件数増加、ホール・会議室の受付件数の増加により目標値を上回った。		
成果	単位	人		
	年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
	目標値	5,700	5,700	5,700
	実績値	5,032	7,080	
指標3	指標名	窓口利用者の満足度調査		
	説明	迅速で正確な窓口サービスを提供することを心掛け、取扱業務以外の手続きにも丁寧に対応することで毎年高評価を得ている。		
成果	単位	%		
	年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
	目標値	90.00	98.00	98.00
	実績値	99.30	99.60	

４．事務事業の実施内容・効果

事務事業の 実施内容・効果	【出張所窓口取扱業務内容】 ①パスポート（一般旅券）申請・交付 ②公金（市税など）の収納 ③住民票の写しの交付 ④転入、転出、転居、世帯変更の各届出 ⑤印鑑登録届、印鑑登録証明書の交付 ⑥電子証明書（公的個人認証）更新 ⑦戸籍謄本、戸籍附票、身分証明書等の交付 ⑧国民年金学生納付特例の受付 ⑨納税・課税・所得等に係る証明書 ⑩こども医療・児童手当の取得、喪失、変更の受付 ⑪国民健康保険の保健事業、療養費の受付 ⑫後期高齢者医療保険の異動、給付及び保健事業の受付 ⑬介護保険の給付の受付 ⑭こども医療費・重度心身障害者医療費等の受付 ⑮市税・水道料金等口座振替依頼書受付 ⑯埼玉県収入証紙の販売 ⑰マイナンバーカード申請受付 ⑱マイナンバーカード券面記載事項変更他届出 ⑲ふじみんグッズ・粗大ごみ納付券販売 ⑳その他（お出かけサポートタクシー登録申請、交通災害共済申込み、ヘルプカード交付等） 【効果】 上福岡駅前であり利便性があること及び毎週日曜開庁を行っていることで利用者の評価は高い。

５．今後の方向性

来年度の方向性	理由
継続	ふじみ野市で唯一のパスポート取扱所であること及び上福岡駅前で利便性が良いこと、日曜開庁を行っていることから利用者からの評価は高い。さらに利用者からの要望や各課の新規事業の開始に伴い、出張所取扱業務が増えており、出張所が果たす役割は年々大きくなっている。 また、令和3年度からＲＰＡを導入した「書かない窓口」を出張所においても導入し、アンケートの意見欄にも高評価が寄せられた。 さらに、転出転入ワンストップサービスやパスポートの電子申請開始に伴いマイナンバーカードを所持する市民の来庁が減少し、電子申請の処理件数が増大する可能性がある。今後、窓口対応とともに電子申請者とのメール等による対応の充実を図りつつ、今後も当該事業を継続する。
中長期的方向性	
継続	

令和5年度事務事業評価シート

1．事務事業の概要

事務事業名		市民窓口事務（本庁）	前年度の方向性	継続
重点プロジェクト				
施策体系	分野	01　暮らしと地域コミュニティ　～人がつながるまち～		
	施策	04　市民窓口サービス　－利便性・満足度の高い窓口サービスを提供します－		
予算費目		一般会計　02総務費　03戸籍住民基本台帳費　01戸籍住民基本台帳費		
所管部課		市民生活部　市民課	評価責任者	岩崎　明央
事務事業期間		平成18年度～令和5年度	評価日	令和6年6月1日
個別計画根拠法令・条例等		住民基本台帳法・ふじみ野市印鑑条例・出入国管理法・住居表示に関する法律・行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律		
事務事業の内容	事務事業の目的	・住民基本台帳法等に基づく住民の居住関係を登録・公証する。 ・合理的な住居表示を実施する。 ・個人番号の有する特定の個人を識別する機能を活用し、これらの者に対する手続の簡素化による負担の軽減その他利便性の向上を図る。		
	事務事業の経緯	昭和42年に施行された住民基本台帳法に基づき、住民に関する記録を正確に全国で統一的に行うことで、住民の利便に寄与するとともに、国及び地方公共団体の事務に資するものである。		
	事務事業の概要	①住民基本台帳法に基づく事務：住民登録の記録、管理及び処理に関すること ②窓口業務の管理運営：窓口業務委託の管理、円滑な窓口業務の運営 ③住居表示：台帳作成、建物の住所付定、開発区域の街区設定、案内板等の管理 ④マイナンバーカードの管理：マイナンバーカードの交付、変更、再交付、廃止に関すること		
	令和5年度の主な取組	マイナンバーカードについては、普及率85%を目指し、毎月第2土曜日の臨時開庁を続けている。また、マイナンバーカードの交付増加に円滑に対応するため令和5年5月に交付事務補助委託を実施し、出張申請については12月よりふじみ野市産業文化センターとふじみ野市サービスセンターで月1回ずつ合計8回を委託により開催した。さらに、20歳代（平成6年～8年生まれ）の取得率アップを図るためハガキによる申請干渉を行うなど、普及促進を図った。 システムの標準化については、9月に差異分析を行った。また、国が提示する仕様書を基に、ベンダーと連携協力を図っている。 令和2年10月に開始した「書かない窓口」業務に、令和5年度は戸籍証明書の発行業務を追加した。		

2．事務事業費・人件費

（単位：千円）

【支出】			令和4年度 実績	令和5年度 実績	令和6年度 当初予算
人件費	正規職員	従事人数(人)	5.30	5.30	5.30
		人件費	42,215	41,992	41,992
	再任用職員	従事人数(人)	1.00	1.00	1.00
		人件費	5,271	5,189	5,189
	会計年度任用職員※	従事人数(人)	5.09	6.30	6.00
		人件費	12,784	12,716	21,632
	人件費計		60,270	59,897	68,813
事業費	報酬※		10,354	9,626	13,415
	賃金※		0	0	0
	需用費		3,423	2,063	2,401
	委託料		47,627	37,227	34,657
	使用料及び賃借料		300	328	296
	工事請負費		0	0	0
	負担金、補助及び交付金		2,728	2,728	2,728
	扶助費		0	0	0
	その他事業費※		7,208	6,967	12,551
支出合計			119,126	106,120	113,229
財源内訳	特定財源	国庫支出金	45,879	56,960	23,774
		県支出金	0	0	0
		使用料・手数料	8,599	10,427	9,178
		分担金・負担金	0	0	0
		地方債	0	0	0
		基金	0	0	0
		その他	44	94	111
	一般財源		64,604	38,639	80,166
市民１人あたりの負担コスト(単位：円)			566	338	683

※報酬、賃金、その他事業費には、会計年度任用職員の人件費も含まれています。
※千円未満を四捨五入しているため、合計が合わない箇所があります。

３．事務事業の指標と実績

指標 1	指標名	マイナンバーカード（個人番号カード）普及率		
	説明	マイナンバーカードについては、毎月第2土曜日において臨時開庁を行うなど交付率向上に努めている。 令和5年度の出張申請サポートの実施については、12月から毎月1回、ふじみ野市産業文化センター及びふじみ野市サービスセンターホールで計8回実施した。		
活動	単位	%		
	年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
	目標値	100.00	85.00	80.00
	実績値	69.90	79.80	
指標 2	指標名	休日開庁の利用者数		
	説明	休日開庁を開始してから10年以上が経過し好評を得ている。しかしながら、出張所における毎週日曜日の開庁が広く周知され利用者が分散されたことや、転出・転入ワンストップサービスの開始やコンビニ交付により市民の選択肢が増加している。		
成果	単位	人		
	年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
	目標値	940.00	1,500.00	1,500.00
	実績値	2,345.00	1,280.00	
指標 3	指標名	窓口利用者の満足度調査		
	説明	迅速で正確な窓口サービスを心がけて努力をしており、窓口サービスの向上を図る指標として設定。　令和3年度からは、前回までの5段階による回答方式から「はい」、「いいえ」での2択方式に変更した。令和5年度は、アンケート用紙に記載する方法のほか、LoGoフォームによるインターネット回答を取り入れた。		
成果	単位	%		
	年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
	目標値	90.00	98.00	98.00
	実績値	97.90	97.60	

４．事務事業の実施内容・効果

事務事業の 実施内容・効果	【市民課窓口取扱業務】 ①住民票の写し・戸籍附票の写し等の交付 ②転入届、転出届、転居届、世帯変更届 ③印鑑登録届、印鑑登録証明書の交付 ④臨時運行許可（仮ナンバー） ⑤外国人（特別永住者）に関する諸手続 ⑥個人番号カード、通知カード ⑦電子証明書（公的個人認証） ⑧住居表示 ⑨戸籍謄本、身分証明書等証明の交付 【効果】 平成25年度から経費削減や事務の効率化を図るため、窓口業務の一部について民間業務委託を実施している。毎年の窓口アンケートでは丁寧な窓口対応で印象は良く、評価は上々である。 令和2年10月から窓口業務委託請負業者の提案により、窓口支援支援システム及びRPAを導入した『書かない窓口』をスタートした。市民の方からは、聞き取りと署名だけで手続きが完了するため、高評価を得ている。令和6年1月からは、市内に本籍がある市民に限り戸籍証明等も『書かない窓口』で行えるようになった。 令和3年度に導入した対面セミセルフ方式の自動釣銭機に続き、令和4年4月からはキャッシュレス決済を開始した。 マイナンバーカードの交付体制については、令和4年度に端末の増設及び事務室内にマイナンバーブースを設置した。令和5年2月からはマイナンバーカードを利用した転出・転入ワンストップサービスが全国的に開始され、更なる市民の利便性の向上を図っている。

５．今後の方向性

来年度の方向性	理由
継続	窓口業務委託については、窓口サービスの観点から引き続き現体制を継続するとともに「書かない窓口」については、スモールスタートで始まった戸籍証明等の拡充を図っていく。 マイナンバーカードについては、交付率が79.8%となっていることから、マイナンバーカードの普及促進について引き続き推進していくとともに、令和5年12月から開始された顔認証マイナンバーカードや令和6年度から開始される国外転出者の継続利用などの制度改正に適正に対応していく。 また、令和7年度から予定されている住基システム等の標準化に取り組んでいく。
中長期的方向性	
継続	

令和5年度事務事業評価シート

1．事務事業の概要

事務事業名		戸籍事務	前年度の方向性	拡充
重点プロジェクト				
施策体系	分野	01　暮らしと地域コミュニティ　～人がつながるまち～		
	施策	04　市民窓口サービス　ー利便性・満足度の高い窓口サービスを提供しますー		
予算費目		一般会計　02総務費　03戸籍住民基本台帳費　01戸籍住民基本台帳費		
所管部課		市民生活部　市民課	評価責任者	岩崎　明央
事務事業期間		平成18年度～	評価日	令和6年6月1日
個別計画 根拠法令・条例等		戸籍法		
事務事業の内容	事務事業の目的	戸籍により日本国民について、その親族的な身分関係を登録し、公証するために実施する事業である。		
	事務事業の経緯	地方自治法第2条第9項第1号に規定する第1号法定受託事務		
	事務事業の概要	戸籍法に基づく各種届出、申請等の受付、審査、受理及び戸籍記載を行うとともに、諸証明書の発行を行う。		
	令和5年度の主な取組	令和2年度から順次、戸籍情報システムの改修を行っているが、令和5年に交付されたマイナンバー法等の一部改正法により、氏名の振り仮名が戸籍（他に戸籍の附票及び住民票も対象）の記載事項となったことを受け、追加で戸籍情報システムへの改修が必要となった。当初は令和5年度中に戸籍証明書への振り仮名記載機能を追加する改修を予定していたが、国のスケジュールが遅れたため、令和6年度に繰り越すこととなった。 令和6年3月1日から法務省の戸籍情報連携システムを用いた副本記録情報の参照、届書情報の連携及び戸籍証明書の広域交付の本格運用が開始された。		

2．事務事業費・人件費

（単位：千円）

【支出】			令和4年度 実績	令和5年度 実績	令和6年度 当初予算
人件費	正規職員	従事人数(人)	3.40	4.40	4.40
		人件費	27,081	34,862	34,862
	再任用職員	従事人数(人)	1.00	1.00	1.00
		人件費	5,271	5,189	5,189
	会計年度任用職員※	従事人数(人)	0.00	0.00	0.00
		人件費	0	0	0
	人件費計		32,352	40,051	40,051
事業費	報酬※		0	0	0
	賃金※		0	0	0
	需用費		906	835	1,063
	委託料		10,219	3,779	6,149
	使用料及び賃借料		8,417	8,707	11,950
	工事請負費		0	0	0
	負担金、補助及び交付金		19	19	20
	扶助費		0	0	0
	その他事業費※		1,638	305	212
支出合計			53,551	53,696	59,445
財源内訳	特定財源	国庫支出金	7,322	0	0
		県支出金	89	90	89
		使用料・手数料	5,640	5,879	5,060
		分担金・負担金	0	0	0
		地方債	0	0	0
		基金	0	0	0
		その他	0	0	2,376
	一般財源		40,500	47,727	51,920
市民１人あたりの負担コスト(単位：円)			355	418	442

※報酬、賃金、その他事業費には、会計年度任用職員の人件費も含まれています。
※千円未満を四捨五入しているため、合計が合わない箇所があります。

３．事務事業の指標と実績

指標1	指標名	職権戸籍訂正件数		
	説明	年間約4,700件の届書に対して0.3%までの訂正件数を目指していたが、令和3年度は戸籍法改正に伴う附票関連事務により誤記を多く発見したため訂正が多く、目標値を上回ってしまった。そのため、システム改修が継続する令和5年度までは訂正が多く発生する可能性があるため、令和4年度から目標値の見直しを行い、目標値を下回ることができた。		
成果	単位	件		
	年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
	目標値	30	30	30
	実績値	20	11	
指標2	指標名			
	説明			
	単位			
	年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
	目標値			
	実績値			
指標3	指標名			
	説明			
	単位			
	年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
	目標値			
	実績値			

４．事務事業の実施内容・効果

事務事業の 実施内容・効果	【取扱業務内容】 ①婚姻、離婚、出生、死亡等の戸籍に関する届出の受付・受理 ②埋火葬及び改葬許可証の交付 ③人口動態調査 ④戸籍届の記載事項証明、受理証明 ⑤成年後見登記 ⑥犯歴事務 ⑦戸籍情報システム及び戸籍附票システムの改修 【効果】 本庁及び支所で受けた各種戸籍届出について、現在は５人の職員がそれぞれ分担しながら記載処理を行っている。戸籍事務は個人情報の根幹であるため、慎重を期して対応しなければならず、戸籍謄本等の証明書として発行できるまで日数を要するが、早急な対応を望む要望が多く、関係市区町村への照会、届書の入力、誤記を防ぐための記載調査を2回から3回経ても7日以内の処理を心がけている。 また、届書の取扱いや保管についても、窓口での受付から法務局提出までの流れを見直すことで、係委員が一丸となって個人情報の保護の強化に取り組んでおり、常に戸籍関係帳簿の滅失等の防止強化に努めている。

５．今後の方向性

来年度の方向性	理由
継続	戸籍は、日本国民の親族的な身分事項を登録し、公証する公簿であり、一組の夫婦とこれと氏を同じくする子を基本単位として編製され、出生から死亡に至る身分上の重要な事項が記載されている。 しかしながら、国際化に伴う外国人が関わる婚姻・出生・認知の増加など家族のあり方が多様化する中で、法改正に係る手続きや処理方法について注視し専門的知識の習得など日々研鑽が求められている。また、戸籍事務へのマイナンバー制度導入に関連して、国は戸籍への氏名の振り仮名記載の法制化を進めており、令和6年度は戸籍情報システム及び戸籍附票システムの改修を予定している。 さらに、国から示されたシステム標準化に戸籍事務も対象となったことから、情報政策担当及びベンダーと連携協力を図りながら施策に取り組んでいく必要がある。
中長期的方向性	
継続	

令和5年度事務事業評価シート

1．事務事業の概要

事務事業名		市民窓口事務（支所）	前年度の方向性	継続
重点プロジェクト				
施策体系	分野	01　暮らしと地域コミュニティ　～人がつながるまち～		
	施策	04　市民窓口サービス　ー利便性・満足度の高い窓口サービスを提供しますー		
予算費目		一般会計　02総務費　03戸籍住民基本台帳費　01戸籍住民基本台帳費		
所管部課		市民生活部　市民総合窓口課	評価責任者	佐藤　学
事務事業期間		平成17年度～	評価日	令和6年6月1日
個別計画根拠法令・条例等		○住民基本台帳法　○外国人登録法　○戸籍法　○地方税法　○ふじみ野市手数料条例　○行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用に関する法律等		
事務事業の内容	事務事業の目的	本庁に出向かなくても届出、証明書、マイナンバーカードの交付、申請、相談等のサービスが総合的に受けられる。		
	事務事業の経緯	平成17年10月～合併と同時に①及び②を実施。（平成20年4月～③と犬の登録事務追加・平成22年4月～市民窓口課改組・平成24年4月～犬の登録事務が総務係へ。）平成24年10月～固定資産税証明書（一部）発行開始（③業務の拡大）。平成28年1月～マイナンバーカード交付開始。令和3年度～マイナンバーカード出張受付申請を市内商業施設・教育機関等にて実施。		
	事務事業の概要	①住民基本台帳事務 ②戸籍事務 ③税証明等税務事務 その他年金相談事務、マイナンバーカード交付事務、臨時運行許可等。 現在5課（市民課、保険・年金課、税務課、収税課、学校教育課）の受付業務の一部を取り扱っている。		
	令和5年度の主な取組	①窓口サービス向上に向けた取組（新型コロナウイルス感染拡大防止・デジタル化推進・窓口案内等） ボールペン、記載台等の消毒の継続、非接触会計で衛生的なキャッシュレス決済の推進、併せて12月から本人確認書類の読み取り及び職員の聞き取りにより住民異動届を作成する書かない窓口と、コンビニ交付サービスと同様の書かない窓口を導入し、市民の申請書作成等の大幅な負担軽減を図った。また本庁、出張所と同様にコンシェルジュを配置し、市民への円滑な窓口案内の提供に努めた。 ②マイナンバーカード普及拡大（マイナンバーカード関連業務の強化） 交付率増加に伴う電子証明書更新等の手続き増加を見据え、毎月第2土曜日マイナンバーカード専用臨時窓口の継続、また市内公共施設での出張申請受付を実施し、申請・交付手続きの機会確保を図った。		

2．事務事業費・人件費

（単位：千円）

【支出】			令和4年度 実績	令和5年度 実績	令和6年度 当初予算
人件費	正規職員	従事人数(人)	6.30	5.00	6.00
		人件費	50,180	39,615	47,538
	再任用職員	従事人数(人)	0.00	1.00	0.00
		人件費	0	5,189	0
	会計年度任用職員※	従事人数(人)	10.59	11.59	12.16
		人件費	20,228	28,038	40,926
	人件費計		70,408	72,842	88,464
事業費	報酬※		18,559	20,306	25,789
	賃金※		0	0	0
	需用費		883	650	1,134
	委託料		0	1,998	263
	使用料及び賃借料		87	87	89
	工事請負費		0	0	0
	負担金、補助及び交付金		0	0	0
	扶助費		0	0	0
	その他事業費※		7,607	10,011	16,234
支出合計			77,316	77,856	91,047
財源内訳	特定財源	国庫支出金	16,320	34,146	23,727
		県支出金	0	0	0
		使用料・手数料	7,311	6,806	7,303
		分担金・負担金	0	0	0
		地方債	0	0	0
		基金	0	0	0
		その他	79	135	204
	一般財源		53,606	36,769	59,813
市民１人あたりの負担コスト(単位：円)			470	322	510

※報酬、賃金、その他事業費には、会計年度任用職員の人件費も含まれています。
※千円未満を四捨五入しているため、合計が合わない箇所があります。

３．事務事業の指標と実績

指標 1	指標名	窓口利用者のアンケート回答者数		
	説明	窓口環境の改善と業務のスキルアップに活かすため、来庁者400人以上を対象に窓口アンケートを実施する。 ※本活動指標は令和2年度から設定。		
活動	単位	人		
	年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
	目標値	400	400	400
	実績値	583	501	
指標 2	指標名	窓口利用者の満足度		
	説明	アンケート調査の実施により、窓口環境の改善とスキルアップに活かす。答えやすいように5項目を「はい」「いいえ」での回答にしており、来庁者の満足度を測るための指標は90%以上とし、90%以上の満足度を目指すものとした。令和5年度からオンラインにおいてもアンケート調査を実施した。		
活動	単位	%		
	年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
	目標値	90.00	90.00	90.00
	実績値	97.50	98.60	
指標 3	指標名			
	説明			
	単位			
	年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
	目標値			
	実績値			

４．事務事業の実施内容・効果

事務事業の 実施内容・効果	将来構想「施策4　市民窓口サービス　- 利便性・満足度の高い窓口サービスを提供します - 」に基づき、以下の施策目標の実現に向けた取組を実施した。 【窓口サービス向上に向けた取組】 （①新型コロナウイルス感染拡大防止、②デジタル化推進、③コンシェルジュによる窓口案内） ①新型コロナウイルス感染症は5類感染症になったが、市民に安心して来庁してもらうため、令和4年4月から開始した非接触会計で衛生的なキャッシュレス決済を推進し、申請書等の記入用ボールペンは、引き続き消毒済・未消毒に分別した。併せて不特定多数の利用者が直接触れる箇所（記載台、発券機、タッチパネルモニター等）の消毒も継続して実施した。 ②市民課及び出張所の窓口では、申請内容を職員が聞き取りシステムへ入力することで内容を印字した申請書を作成する書かない窓口を実施しているが、支所でも12月から書かない窓口システムを導入した。支所の書かない窓口ではマイナンバーカードなどの本人確認書類を読み取り、氏名・住所等を申請書に転記することや、職員が申請内容を聞き取り、システムへ入力して申請書を作成することで、記入項目の多い転入や転出等の住民異動届や申請書の作成支援に努めた。また、支所ロビーにマイナンバーカードを利用し、自分でタブレット端末を操作することで、住民票の写しや各種証明書を取得できるコンビニ交付サービスと同様のシステムを設置し、申請書記入の負担軽減を図った。 なお、書かない窓口導入の財源として「デジタル田園都市国家構想交付金」の交付決定を受けている。 ③本庁、出張所と同様にコンシェルジュを1人配置し、一元的に集約された総合窓口・複合施設である支所において、書かない窓口への誘導や説明も含め、市民への円滑な窓口案内の提供に努めた。 【マイナンバーカード普及拡大】（マイナンバーカード関連業務の強化） 12月から市内公共施設である産業文化センターで毎月第3土曜日に出張申請受付を実施し、来庁者以外への申請機会の拡大を図った。また、交付率増加に伴う電子証明書更新等の手続き増加を見据え、毎月第2土曜日マイナンバーカード専用臨時窓口の実施を継続し、申請・交付手続きの機会を確保することで普及拡大に努めた。以上の取組を実施した結果、令和5年度の窓口アンケートにおいても、満足度90%以上を達成することができた。

５．今後の方向性

来年度の方向性	理由
継続	市民窓口課、地域福祉課の2課が統合して7年目に入り、一つの市民総合窓口課として3係が日常的に連携を取りながら窓口対応に当たっており、統合メリットを発揮できていると考えられる。今後は取り扱い分野の見直しを行いつつ、より効率的な総合窓口を目指していくことが重要である。
中長期的方向性	
継続	

令和5年度事務事業評価シート

1．事務事業の概要

事務事業名		福祉窓口事務	前年度の方向性	継続
重点プロジェクト				
施策体系	分野	01　暮らしと地域コミュニティ　～人がつながるまち～		
	施策	04　市民窓口サービス　ー利便性・満足度の高い窓口サービスを提供しますー		
予算費目		一般会計　03民生費　01社会福祉費　01社会福祉総務費		
所管部課		市民生活部　市民総合窓口課	評価責任者	佐藤　学
事務事業期間		平成21年度～	評価日	令和6年6月1日
個別計画 根拠法令・条例等				
事務事業の内容	事務事業の目的	行政窓口サービスに対する市民要望が年々多様化する中で、市西側地域における福祉・保健医療等に関する一部の受付業務等を実施することにより、地域住民の利便性及び住民サービスの向上を図るものとする。		
	事務事業の経緯	平成17年10月の合併当時は、本庁・支所それぞれに健康医療部・福祉部等の主管課が配置されていたが、その後における組織の見直しにより、各主管課は本庁のみとなり、支所においては、地域福祉課（平成29年度から市民総合窓口課）が各種福祉・保健・医療関係を中心とした申請受付等の窓口業務を実施している。		
	事務事業の概要	地域住民の利便性及び住民サービスの向上を図るため、大井総合支所に福祉・保健医療等に関する窓口を設置し、各種申請等の受付業務等を実施している。 現在9課（生活福祉課、高齢福祉課、障がい福祉課、子育て支援課、保育課、保険・年金課、保健センター、都市計画課、危機管理防災課）の受付業務の一部を取り扱っている。		
	令和5年度の主な取組	本庁舎で受け付ける業務についても担当課と協議及び調整し、地域住民のサービス向上の観点から、大井総合支所においても可能な範囲で申請等の受付を実施した。 また、申請等受付のみに留まらず、市民一人ひとりの実情に沿った相談業務等の実施をしてきた。令和6年度においても継続できるよう、職員のスキル向上に努めていく。		

2．事務事業費・人件費

（単位：千円）

【支出】			令和4年度 実績	令和5年度 実績	令和6年度 当初予算
人件費	正規職員	従事人数(人)	6.30	6.00	6.30
		人件費	50,180	47,538	49,915
	再任用職員	従事人数(人)	0.00	0.00	0.00
		人件費	0	0	0
	会計年度任用職員※	従事人数(人)	0.60	0.56	0.60
		人件費	1,130	1,346	1,582
	人件費計		51,310	48,884	51,497
事業費	報酬※		1,006	1,028	1,257
	賃金※		0	0	0
	需用費		8	18	25
	委託料		0	0	0
	使用料及び賃借料		0	0	0
	工事請負費		0	0	0
	負担金、補助及び交付金		0	0	0
	扶助費		0	0	0
	その他事業費※		219	236	813
支出合計			51,413	48,820	52,010
財源内訳	特定財源	国庫支出金	0	0	0
		県支出金	0	0	0
		使用料・手数料	0	0	0
		分担金・負担金	0	0	0
		地方債	0	0	0
		基金	0	0	0
		その他	0	0	9
	一般財源		51,413	48,820	52,001
市民１人あたりの負担コスト(単位：円)			450	428	443

※報酬、賃金、その他事業費には、会計年度任用職員の人件費も含まれています。
※千円未満を四捨五入しているため、合計が合わない箇所があります。

３．事務事業の指標と実績

指標 1	指標名	窓口利用者のアンケート回答者数		
	説明	窓口環境の改善と業務のスキルアップに活かすため、来庁者から窓口アンケートを400人以上を対象に実施する。 ※本活動指標は令和元年度から設定		
活動	単位	人		
	年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
	目標値	400	400	400
	実績値	583	501	
指標 2	指標名	窓口利用者の満足度		
	説明	アンケート調査の実施により、窓口環境の改善とスキルアップに活かす。答えやすいように5項目を「はい」「いいえ」での回答にしており、来庁者の満足度を測るための指標は90%以上とし、90%以上の満足度を目指すものとした。令和5年度からオンラインにおいてもアンケート調査を実施した。		
成果	単位	%		
	年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
	目標値	90.00	90.00	90.00
	実績値	97.50	98.60	
指標 3	指標名			
	説明			
	単位			
	年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
	目標値			
	実績値			

４．事務事業の実施内容・効果

事務事業の 実施内容・効果	子どもから高齢者、障がい者など全ての人が安心して暮らすことができるよう多様化する福祉・健康医療等のニーズに対処するため、主に市の西側地域の住民に対して適切な窓口サービスを提供している。また、大井総合支所の利用者が満足していただけるよう市民サービスの質の向上に努めている。当該事務の実績としては、市西側地域における行政窓口サービスの拠点として、課（係）の設置後、取扱業務を毎年拡充しており、地域住民の利便性が向上しているものと考える。また、窓口サービスアンケート調査でも、利用者の90%以上の方が満足度が高いと評価を頂いている。これらの結果から、申請業務だけに留まらず、相談業務等においても実施しており、本庁舎に行かなくとも福祉・健康医療等に関する窓口サービスに対する住民の利便性及び窓口サービスの質の向上を図るという目的を果たしていると考える。

５．今後の方向性

来年度の方向性	理由
継続	市の西側地域における行政窓口サービスの拠点として、引き続き福祉・保健医療等に関する申請等受付業務を実施していく。申請等受付に留まらず、相談業務を行い、市民サービスの向上にも努めていく。 特に高齢者や障がい者など一人で外出が出来ない方などに対して、本庁舎まで行かなくとも最寄りの大井総合支所において手続きができるよう担当課と調整を図っていく。
中長期的方向性	
継続	

令和5年度事務事業評価シート

1．事務事業の概要

事務事業名		国民年金事務	前年度の方向性	継続
重点プロジェクト				
施策体系	分野	01　暮らしと地域コミュニティ　～人がつながるまち～		
	施策	04　市民窓口サービス　ー利便性・満足度の高い窓口サービスを提供しますー		
予算費目		一般会計　03民生費　01社会福祉費　05国民年金費		
所管部課		市民生活部　保険・年金課	評価責任者	山﨑　優子
事務事業期間		昭和34年4月～	評価日	令和6年6月1日
個別計画 根拠法令・条例等		国民年金法		
事務事業の内容	事務事業の目的	国民年金制度は、すべての国民を対象に老齢、障害または死亡による所得の喪失・減少により、国民生活の安定が損なわれることを国民の共同連帯により防止し、健全な国民生活の維持・向上に寄与することを目的とする。		
	事務事業の経緯	国民年金法は、昭和34年4月に制定され、昭和36年4月から全面施行となった。また、地方分権一括法の施行により、機関委任事務から法定受託事務として事務の一部を市町村において処理している。		
	事務事業の概要	国民年金第1号被保険者の資格取得、免除及び納付猶予などの届出・申請の受付を行う。また、年金の加入期間が第1号のみの人の老齢、障害、死亡などに関して必要な給付をするために国民年金法に基づき被保険者と受給者の各種届出に関する法定受託事務を行う。また、制度周知に関する記事の市報などへの掲載、所得情報などの情報提供の協力・連携事務を行う。		
	令和5年度の主な取組	①平成31年4月施行の産前産後期間の免除について、市報などを利用して周知し、事務を進めた。 ②令和元年10月施行の年金生活者支援給付金について、日本年金機構と連携を図りつつ事務を進めた。 ③年金制度の周知に関する記事の市報への掲載のほか、市内高校生を対象に出前講座を開催した。 ④川越年金事務所と連携し、免除対象となる未納者へ免除勧奨通知を発送した。		

2．事務事業費・人件費

（単位：千円）

【支出】			令和4年度 実績	令和5年度 実績	令和6年度 当初予算
人件費	正規職員	従事人数(人)	2.80	0.80	0.80
		人件費	22,302	6,339	6,339
	再任用職員	従事人数(人)	0.00	1.00	1.00
		人件費	0	5,189	5,189
	会計年度任用職員※	従事人数(人)	0.00	0.00	0.00
		人件費	0	0	0
	人件費計		22,302	11,528	11,528
事業費	報酬※		0	0	0
	賃金※		0	0	0
	需用費		123	131	135
	委託料		5,455	8,355	9,259
	使用料及び賃借料		0	0	0
	工事請負費		0	0	0
	負担金、補助及び交付金		0	0	0
	扶助費		0	0	0
	その他事業費※		48	87	89
支出合計			27,928	20,101	21,011
財源内訳	特定財源	国庫支出金	26,500	11,541	9,483
		県支出金	0	0	0
		使用料・手数料	0	0	0
		分担金・負担金	0	0	0
		地方債	0	0	0
		基金	0	0	0
		その他	0	0	0
	一般財源		1,428	8,560	11,528
市民１人あたりの負担コスト(単位：円)			13	75	98

※報酬、賃金、その他事業費には、会計年度任用職員の人件費も含まれています。
※千円未満を四捨五入しているため、合計が合わない箇所があります。

３．事務事業の指標と実績

指標1	指標名	年金制度に関する広報啓発		
	説明	国民年金の制度や制度の改正内容について周知するための広報活動を実施		
活動	単位	広報記事掲載延件数　件／年		
	年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
	目標値	14	14	14
	実績値	17	20	
指標2	指標名			
	説明			
	単位			
	年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
	目標値			
	実績値			
指標3	指標名			
	説明			
	単位			
	年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
	目標値			
	実績値			

４．事務事業の実施内容・効果

事務事業の 実施内容・効果	【産前産後期間免除】 平成31年4月1日施行。国民年金第1号被保険者が申請することにより、出産（予定）日の前後4か月間の保険料を免除。保険料を納付したとみなす。　窓口受付件数　37件 【年金生活者支援給付金】 令和元年10月1日施行。消費税増税に伴い、老齢年金受給者で所得が一定額以下の人及び障害基礎年金、遺族基礎年金の受給者に対し給付。 　請求書窓口受付件数　28件　　所得情報提供件数　13,775件 【広報活動】 ①年金制度に関する広報啓発　　市報掲載　12回（記事件数　20件） ②ふじみ野高校3年生を対象とした出前講座の開催 平成29年度から開催（令和2年度から4年度まではパンフレット配布のみ）。制度に対する理解を深め、20歳で国民年金に加入することへの意識付けを図った。 【保険料免除勧奨通知】 川越年金事務所と連携し、免除対象となる長期未納者へ免除勧奨通知を発送した。　発送件数　141件 ※産休代替等に係る会計年度任用職員の人件費として別途予算管理する2,030.5千円が加算される。

５．今後の方向性

来年度の方向性	理由
継続	市民の身近な窓口として法定受託事務となっている国民年金の申請、届出、請求の受付を引き続き行っていく。新型コロナウイルス感染症の拡大が沈静化したことで、今まで以上に外国籍の人の加入などの手続きが増えていく見込みである。日本語がわからない人、自国に年金制度がない人への制度の理解と適正な加入案内をしていくことが課題となっている。また、年度途中における制度改正が頻繁にあるため、正確かつ効率的な事務処理の方法について細心の注意を払って対応していく必要がある。
中長期的方向性	
継続	