

令和6年度 事務事業評価一覧

No.	所管課名	事務事業名	事務事業の目的	令和6年度の主な取組	支出合計 (千円)	指標名(単位)	目標値	実績値	中長期的 方向性
1	市民総合窓口課	庶務事務	・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)の取扱い。	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킬アップに活かす。 令和6年度満足度指数は98.6% 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%	25,584	窓口利用者のアンケート回答者数(人)	400	974	継続
						窓口利用者の満足度(%)	98.00	98.60	
						公金収納の誤り(件)	0	0	
2	市民課	市民窓口事務(出張所)	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。	令和5年3月27日に開始したパスポートのオンライン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ッ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。令和7年3月24日からパスポートのオンライン申請における紙の戸籍謄本の提出が不要となった。また、県手数料納付のキャッシュレス化により利便性が向上した。不審者が発生した際に備えるため、新型さすまた等を購入し、施設の危機管理に備える体制を整備した。	53,037	窓口取扱件数(件)	40,000	39,318	継続
						休日開庁の利用者数(人)	5,300	4,650	
						窓口利用者の満足度(%)	98.00	99.20	
3	市民課	市民窓口事務(本庁)	・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。	マイナナンバーカードについては、普及率89.7%(令和7年3月31日現在)となり、目標であった普及率80%を達成している。マイナナンバーカードの交付は、毎月第2土曜日の臨時開庁を続けており、高齢者施設で28名の申請支援を実施した。また、5月から国外転出者向けマイナナンバーカードの利用開始や12月から特急発行が開始され、普及促進を図っている。システムの標準化については、1月に外字のデジタル庁へのコンバートを実施した。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」業務は、令和5年度は戸籍証明書の発行業務を追加対応した。	117,428	マイナナンバーカード(個人番号カード)普及率(%)	80.00	89.70	継続
						休日開庁の利用者数(人)	1,500	1,423	
						窓口利用者の満足度(%)	98.00	97.20	
4	市民課	戸籍事務	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。	令和5年に公布されたマイナパ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、全国的なスケジュールが遅れたことから、令和6年度に繰り越すことにより戸籍情報システムの改修を行った。 また、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。	62,759	職権戸籍訂正件数(件)	30	15	継続
5	市民総合窓口課	市民窓口事務(支所)	本庁に出席がなくても届出、証明書、マイナ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。	①窓口サービス向上に向けた取組(デジタル化推進・窓口案内等) 令和5年12月から導入した書かない窓口システムを活用し、本人確認書類の読み取りや開き取りによる住民異動届作成等、市民の申請書作成の負担軽減に努めた。本庁、出張所同様にコンシェルジュを配置し、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、市民に円滑な窓口案内を提供した。 ②マイナナンバーカード普及拡大(マイナナンバーカード関連業務の強化) 交付率上昇に伴う電子証明書更新等の手続き増加に対応するため、毎月第2土曜日マイナナンバーカード専用臨時窓口の実施を継続した。また市内高齢者施設での出張申請受付を実施し、申請・交付等手続きの機会確保を図った。	85,096	窓口利用者のアンケート回答者数(人)	400	974	継続
						窓口利用者の満足度(%)	98.00	98.60	

No.	所管課名	事務事業名	事務事業の目的	令和6年度の主な取組	支出合計 (千円)	指標名(単位)	目標値	実績値	中長期的 方向性
6	市民総合窓口課	福祉窓口事務	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。	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。	42,220	窓口利用者のアンケート回答者数(人)	400	974	継続
						窓口利用者の満足度(%)	98.00	98.60	
7	保険・年金課	国民年金事務	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。	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。	28,635	広報記事掲載延件数(件)	14	18	継続