

令和3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 -					
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4年4月25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	<p>(1) 窓口サービスの充実</p> <p>○「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。</p> <p>○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。</p> <p>(2) マイナンバーカード 普及の拡大</p> <p>○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。</p>						

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	98.60		
	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、毎週木曜日の延長窓口の実施のほか、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	15.80	17.20	18.70	20.30	20.40
		実績値	14.60	17.40	32.00	47.20		
	指標 3	指標名						
		説明						
		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						
		実績値						
	指標 4	指標名						
説明								
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							
	実績値							
指標 5	指標名							
	説明							
	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							
	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	141,534	156,088	178,005	
	人件費	242,216	221,422	246,018	285,452	232,902	
収入	特定財源	79,665	79,692	133,955	151,186	98,393	
	一般財源	258,831	248,106	253,597	290,354	312,514	

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	本庁において、既に実施しているRPAを導入した「書かない窓口」を出張所においても、令和3年10月に導入した。また、本庁市民課、出張所、市民総合窓口課において、令和3年12月より電子決済対応レジスターを導入し、セミセルフ方式の現金決済を開始した。	書かない窓口の導入により、これまで、平均8分かかっていた時間が平均6分、繁忙期においては2分間の短縮は市民からは好評を得ている。また、キャッシュレス決済対応レジスター(自動釣銭機)の導入により、衛生的な非接触での支払いが可能となった。	市民窓口事務(支所) 市民窓口事務(出張所) 市民窓口事務(本庁)
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、毎週木曜日の延長窓口の実施のほか、出張申請(サービスセンターホール、市内企業)を実施した。また、期日前投票期間中及び市民税等の申告時における申請勧奨を実施した。	サービスセンターホールでの出張申請は、6日間で延べ1,132人の申請があった。また、期日前投票期間中の申請勧奨では、前月比で335件の申請数増となった。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4年3月末47.2%、県内4位。	市民窓口事務(支所) 市民窓口事務(出張所) 市民窓口事務(本庁)
取組③				
取組④				
取組⑤				

5. 評価

		評価
指標の達成状況	順調	窓口業務委託の効果としては、案内の要員の配置、繁忙期、通常期での人数調整、窓口サービスの専門要員の配置など民間業者のノウハウを活用して市民サービスの向上が図られている。また、本庁において、既に実施しているRPAを導入した「書かない窓口」を令和3年10月に出張所においても導入を図り、市民サービスの向上及び市民満足度を高めることに努めた。
行政資源の活用	適切	また、コロナ禍における接触感染のリスクを回避するため、令和3年12月から電子決済対応レジスターを導入し、セミセルフ方式の現金決済を開始したことにより、衛生的な非接触での支払いが可能となった。
取組の有効性	有効	マイナンバーカードについては、令和4年度末には交付率100%とする交付円滑化計画を策定し、普及促進策としてこれまで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、申請支援を随時受付するほか、毎月第2土曜日の臨時開庁や毎週木曜日の延長開庁を実施してきた。令和3年度においては、期日前投票期間中の申請勧奨の実施のほか、令和3年11月から令和4年3月までにサービスセンターホールにおいて出張申請サポートを6回実施し、これらの取り組みにより、交付率向上につながった。
施策の効果	効果が得られている	また、市民の利便性を高めるための施策として、コンビニ交付サービスを令和3年10月から導入し、さらなる交付率向上を目指した。

令和3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	谷口 隆二
事務事業期間		平成25年度～		評価日	令和4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	<ul style="list-style-type: none"> ・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、総合支所の庶務的業務を行っている。 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	<ul style="list-style-type: none"> ・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3年度の主な取組	11月に窓口サービスアンケート調査を行い市民の満足度を調べ、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。			

2. 事務事業費・人件費

(単位：千円)

【支出】		令和2年度 実績	令和3年度 実績	令和4年度 当初予算	
人件費	正規職員	従事人数(人)	1.20	1.20	1.20
		人件費	9,669	9,538	9,538
	再任用職員	従事人数(人)	0.90	0.90	0.90
		人件費	4,771	4,554	4,554
	会計年度任用職員※	従事人数(人)	2.00	2.08	2.08
		人件費	4,353	4,132	0
人件費計		18,793	18,224	14,092	
事業費	報酬※	3,558	3,669	3,959	
	賃金※	0	0	0	
	需用費	284	243	226	
	委託料	1,096	1,082	1,206	
	使用料及び賃借料	333	337	279	
	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※	794	791	919		
支出合計		20,505	20,215	20,681	
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	43	48	39
一般財源		20,462	20,167	20,642	
市民1人あたりの負担コスト(単位：円)		179	176	177	

※報酬、賃金、その他事業費には、会計年度任用職員(産休代替等除く)の人件費も含まれています。

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2年度	令和3年度	令和4年度
	目標値	400	400	400
	実績値	470	830	
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。6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%以上の満足度を指すものとした。		
活動	単位	%		
	年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	目標値	90.00	90.00	90.00
	実績値	91.40	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対応しながら、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2年度	令和3年度	令和4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	<p>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3年度の取扱い件数は、93件（63人）、1,433,958円だった。</p> <p>前年度より減ったものの、休日開庁の必要性は変わらない。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、督促状持参の納付者も多数いた。</p> <p>令和2年度</p>

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内関係各課と連携・調整し、住民のサービス満足度の向上をめざしながら、コスト・効率面を考慮した業務体制を検討する。 3年間の休日開庁の実績から、今後も休日収納業務等を継続していく。
中長期的方向性	
継続	

令和3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	嶋田 恵子
事務事業期間		平成18年度～		評価日	令和4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、年々取扱業務は増加している。			
	令和3年度の主な取組	<ul style="list-style-type: none"> ・令和3年10月より「書かない窓口」を開始し、市民サービスの充実を図り、市民から好評を得た。 ・パスポート申請について職員、委託スタッフともに、埼玉県主催のオンライン研修やパスポートセンター職員による出張研修を積極的に受講し、知識・実務の強化を図った。また、パスポートセンターによる監査が行われたが、高い評価を得られた。 ・レジスターの契約満了に伴い、非接触型のレジスターを導入し、直接の金銭の授受をなくしたことにより、コロナウィルス感染症の対策及び効率化を図った。 			

2. 事務事業費・人件費

(単位：千円)

【支出】		令和2年度 実績	令和3年度 実績	令和4年度 当初予算	
人件費	正規職員	従事人数(人)	0.95	1.25	0.60
		人件費	7,655	9,935	4,769
	再任用職員	従事人数(人)	0.70	0.70	1.00
		人件費	3,711	3,542	5,060
	会計年度任用職員※	従事人数(人)	2.20	2.57	5.00
	人件費	3,876	4,967	0	
人件費計		15,242	18,444	9,829	
事業費	報酬※	4,733	4,658	4,949	
	賃金※	0	0	0	
	需用費	304	306	675	
	委託料	30,158	37,400	37,775	
	使用料及び賃借料	881	701	730	
	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※	945	2,320	1,334		
支出合計		48,387	58,861	55,292	
財源内訳	特定財源	国庫支出金	0	436	0
		県支出金	3,437	3,489	2,500
		使用料・手数料	5,087	4,538	5,706
		分担金・負担金	0	0	0
		地方債	0	0	0
		基金	0	0	0
		その他	17	3	17
一般財源		39,846	50,395	47,069	
市民1人あたりの負担コスト(単位：円)		348	441	404	

※報酬、賃金、その他事業費には、会計年度任用職員（産休代替等除く）の人件費も含まれています。

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	コロナウィルス感染拡大の影響でパスポートの申請件数の激変、リモート化の増加、コンビニ交付などの普及などにより、目標値を下回った。令和3年度の実績値を踏まえ、令和4年度以降の目標値を38,000件に変更する。		
成果	単位	件		
	年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	目標値	55,000	51,000	51,000
	実績値	40,557	39,325	
指標 2	指標名	休日開庁の利用者数		
	説明	コロナウィルス感染拡大の影響により、住民異動、パスポート申請が減少したことから利用者数も目標値を大幅に下回った。令和3年度の実績値を踏まえ、令和4年度以降の目標値を5,700人に変更する。		
成果	単位	人		
	年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	目標値	15,000	14,000	14,000
	実績値	8,396	5,931	
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。令和3年度からアンケートの回答欄についてわかりやすく簡素化したため、集計方法が変わり、前年度を大きく上回った。		
成果	単位	%		
	年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	目標値	90.00	90.00	90.00
	実績値	92.40	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	<p>【出張所窓口取扱業務内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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子ども医療・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子ども医療費・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・粗大ゴミ納付券販売 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）
	<p>【効果】</p> <p>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。</p>

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の利便性が良いこと、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。
中長期的方向性	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。
継続	さらに、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、本庁への利用者集中（3密）を防ぐためにも、出張所の利便性をより一層向上させていく必要があり、今後も当該事業を継続する。

令和3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 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 嶋田 恵子
事務事業期間			平成18～令和3年度		評価日 令和4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	<ul style="list-style-type: none"> ・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得る。 			
	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を行うことで、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3年度の主な取組	マイナンバーカードについては、令和4年度末には交付率100%とする交付円滑化計画を策定し、普及促進策として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、申請支援を随時受付するほか、毎月第2土曜日の臨時開庁や毎週木曜日の延長開庁を実施してきた。令和3年度においては、期日前投票期間中の申請勧奨の実施のほか、令和3年11月から令和4年3月までにサービスセンターホールにおいて出張申請サポートを6回実施した。また、市民の利便性を高めるための施策として、コンビニ交付サービスを令和3年10月から導入し、さらなる交付率向上を目指した。さらに、令和3年12月から電子決済対応レジスターを導入し、セミセルフ方式の現金決済を開始した。			

2. 事務事業費・人件費

(単位：千円)

【支出】		令和2年度 実績	令和3年度 実績	令和4年度 当初予算	
人件費	正規職員	従事人数(人)	5.40	6.50	5.40
		人件費	43,508	51,662	42,920
	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)	2.43	4.77	5.00
	人件費	3,090	10,159	5,885	
人件費計		46,598	61,821	48,805	
事業費	報酬※	2,692	9,353	12,279	
	賃金※	0	0	0	
	需用費	1,576	3,030	6,535	
	委託料	36,585	36,191	40,988	
	使用料及び賃借料	354	282	280	
	工事請負費	0	0	0	
	負担金、補助及び交付金	49,014	38,125	2,728	
	扶助費	0	0	0	
その他事業費※	2,207	6,149	8,628		
支出合計		135,936	144,792	114,358	
財源内訳	特定財源	国庫支出金	70,507	68,826	34,118
		県支出金	0	0	0
		使用料・手数料	8,885	8,658	9,017
		分担金・負担金	0	0	0
		地方債	0	0	0
		基金	0	0	0
		その他	9	27	44
一般財源		56,535	67,281	71,179	
市民1人あたりの負担コスト(単位：円)		494	588	610	

※報酬、賃金、その他事業費には、会計年度任用職員（産休代替等除く）の人件費も含まれています。

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、これまでの交付時来庁方式に加え、新たに申請時来庁方式を導入したほか、毎週木曜日の延長窓口の開設や毎月第2日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3年度から普及促進に向けて公共施設等において出張申請サポートを実施していく。令和3年度目標値を交付円滑化計画に基づいた普及率とし64.0%を69.5%に変更する。		
活動	単位	%		
	年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	目標値	40.40	69.50	100.00
	実績値	32.00	47.20	
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年が経過し好評を得ているが、出張所における毎週日曜日の開庁も広く周知され利用者が分散されていることから、目標値については、これまでの実績値を踏まえた数値とした。		
成果	単位	人		
	年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	目標値	940.00	940.00	940.00
	実績値	1,369.00	1,758.00	
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。質問内容は、窓口やコロナ対策についての質問項目の設けている。コロナ対策としてボールペンの消毒など市民の声を迅速に取り入れ市民サービスの向上に努めた。令和3年度は、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。		
成果	単位	%		
	年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	目標値	90.00	90.00	90.00
	実績値	92.60	99.10	

4. 事務事業の実施内容・効果

事務事業の 実施内容・効果	<p>【市民課窓口取扱業務内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>【効果】</p> <p>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が、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、評価は年々上がっている。令和2年10月から窓口業務委託請負事業者の提案により、窓口支援システム及び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結するため、好評価を得ている。利用率については、レイアウト変更後の令和3年5月からは約50%まで向上している。さらに、従来平均8分かかっていた時間が平均6分、繁忙期においては2分間の短縮は大変大きく、引き続き「書かない窓口」を継続していく予定である。</p>

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、今後、異動等を視野に入れた拡充を図っていく。
中長期的方向性	マイナンバーカードについては、国から新たに示された交付円滑化計画の改訂により、本市においても現在の申請数を倍増することを前提にし、令和4年度末には交付率100%とする計画に改訂がなされた。交付率向上の向けて、令和3年度に引き続き出張申請サポート事業を実施していく。さらに、転入・転出ワンストップサービス及びシステムの標準化などの施策に取り組んでいく。
継続	

令和3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	嶋田恵子
事務事業期間		平成18～令和3年度		評価日	令和4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3年度の主な取組	戸籍法に基づき、出生、婚姻、離婚、死亡届等を受理し、戸籍記載を行い管理しているが、そのシステムにおいて、セキュリティが強化されたことに伴い、個人情報の保護の一層の強化に向けて、取り組んだ。また、令和元年5月公布の戸籍法などが改正されたことにより令和2年度に予定し繰越明許していた戸籍情報システム改修及び戸籍附票システム改修を、令和3年4月23日に完了させた（社会保障・税番号制度システム整備費補助金事業）。同じく、戸籍情報システム改修業務における戸籍副本システム全件送信作業について、法務省から指示されたスケジュールに則り、令和4年2月28日に完了させた。またコロナ禍により、各種研修会が中止となる中、戸籍係職員が課題を出し合い、時間外に研修会を6回実施し、職員のスキルアップを図った。			

2. 事務事業費・人件費

(単位：千円)

【支出】		令和2年度 実績	令和3年度 実績	令和4年度 当初予算	
人件費	正規職員	従事人数(人)	3.73	4.25	4.40
		人件費	30,053	33,779	34,972
	再任用職員	従事人数(人)	1.00	1.00	1.00
		人件費	5,301	5,060	5,060
	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		35,354	38,839	40,032	
事業費	報酬※	0	0	0	
	賃金※	0	0	0	
	需用費	939	826	952	
	委託料	3,300	10,186	9,416	
	使用料及び賃借料	8,417	8,417	8,419	
	工事請負費	0	0	0	
	負担金、補助及び交付金	20	19	20	
	扶助費	0	0	0	
その他事業費※	444	443	2,119		
支出合計		48,473	58,731	60,958	
財源内訳	特定財源	国庫支出金	0	6,424	6,874
		県支出金	98	93	91
		使用料・手数料	4,993	6,097	5,002
		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		43,382	46,117	48,991	
市民1人あたりの負担コスト(単位：円)		379	403	420	

※報酬、賃金、その他事業費には、会計年度任用職員（産休代替等除く）の人件費も含まれています。

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、目標値の見直しを行った。令和4年度から目標14件⇒30件に変更する。		
成果	単位	件		
	年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	目標値	14	14	14
	実績値	8	19	
指標 2	指標名			
	説明			
成果	単位			
	年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	目標値			
	実績値			
指標 3	指標名			
	説明			
成果	単位			
	年度	令和2年度	令和3年度	令和4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】
	<ul style="list-style-type: none"> ①婚姻（結婚）、離婚、出生、死亡等の届出の受付・受理 ②埋火葬及び改葬許可証の交付 ③その他、戸籍に関する届出 ④人口動態調査 ⑤戸籍届の記載事項証明、受理証明 ⑥成年後見登記 ⑦犯歴事務 ⑧戸籍附票システムの改修1件及び戸籍情報システムの改修2件
	【効果】
	<p>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必要とするが、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。</p> <p>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。</p>

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関係を登録し、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成され、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、国際化による外国人の婚姻・出生・認知など家族の在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、専門的知識の習得に日々研鑽を図っていく必要がある。
中長期的方向性	戸籍法の改正に伴う戸籍情報システムの改修作業として令和4年度においては「戸籍情報システム符号取得関連作業」を実施する。その後、同システム連携ソフトウェア関連の改修業務が予定されている。また、関連機器（生体認証機、スキャナ等）の購入を行い、戸籍法改正に基づく新体制の準備を進めていく。さらに、国から示されたシステムの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進めていく。
継続	

令和3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	谷口 隆二	
事務事業期間	平成17年度～	評価日	令和4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10月マイナンバーカード出張受付申請実施。		
	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3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対策） セミセルフレジの導入、劣化した窓口用飛沫防止フィルムの貼り替え、カウンター・待合席の着席間隔の拡大、手指消毒液の設置、消毒済・未消毒ボールペンの分別、不特定多数の接触箇所（記載台、券発機、タッチパネルモニター等）の消毒・換気を徹底し、安心・安全な窓口サービスの提供に努めた。 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） 令和2年3月開始の毎週木曜日午後7時までの延長窓口、令和3年2月開始の毎月第2土曜日のマイナンバーカード専用臨時窓口を継続した。また、交付窓口ブースの拡大・増設、会計年度任用職員を1人増員することにより、申請・交付等手続き機会の確保や窓口の平準化等を図り、窓口体制を強化した。		

2. 事務事業費・人件費

（単位：千円）

【支出】		令和2年度 実績	令和3年度 実績	令和4年度 当初予算	
人件費	正規職員	従事人数(人)	5.23	7.30	6.30
		人件費	42,139	58,021	50,073
	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)	6.96	9.19	10.11
	人件費	17,714	20,321	0	
人件費計		59,853	78,342	50,073	
事業費	報酬※	12,054	16,279	21,696	
	賃金※	0	0	0	
	需用費	670	822	903	
	委託料	0	0	0	
	使用料及び賃借料	118	110	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※	4,747	7,848	11,131		
支出合計		59,727	83,080	83,892	
財源内訳	特定財源	国庫支出金	6,954	16,296	20,925
		県支出金	0	0	0
		使用料・手数料	8,422	8,765	8,337
		分担金・負担金	0	0	0
		地方債	0	0	0
		基金	0	0	0
		その他	0	72	77
一般財源		44,351	57,947	54,553	
市民1人あたりの負担コスト(単位：円)		387	507	468	

※報酬、賃金、その他事業費には、会計年度任用職員（産休代替等除く）の人件費も含まれています。

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2年度から設定。		
活動	単位	人		
	年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	目標値	400	400	400
	実績値	470	830	
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。6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。		
活動	単位	%		
	年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	目標値	90.00	90.00	90.00
	実績値	91.40	98.10	
指標 3	指標名			
	説明			
	単位			
	年度	令和2年度	令和3年度	令和4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	<p>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。</p> <p>【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対策） 令和3年12月にセミセルフレジ（自動釣銭機を含む）を導入し、非接触による会計を開始した。劣化した窓口カウンターの飛沫防止フィルムの貼り替え、窓口カウンターや待合スペースの着席間隔の拡大、施設内の換気を徹底する等、3密（密閉・密接・密集）を回避した。施設内の出入口、窓口カウンター等には手指消毒液を設置し、申請書等の記入用ボールペンは、消毒済み・未消毒に分別した。また、不特定多数の利用者が直接触れる箇所（お客様使用箇所（記載台、発券機、タッチパネルモニター等））や複数の職員が共通して使用する箇所（パソコンキーボード、電話機等）の消毒を随時実施した。新型コロナウイルス感染拡大防止対策を徹底し、安心・安全な窓口サービスの提供に努めた。</p> <p>【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） ふじみ野市と包括的な連携協力に関する協定を締結している「学校法人ホンダ学園 ホンダテクニカルカレッジ関東」で令和3年10月に出張受付申請を実施し、来庁者以外への申請機会の拡大を図った。交付窓口ブースを拡大・増設するため、執務室のレイアウト変更で机や間仕切り等の増設や、申請支援用撮影ボックスを導入することで、「3密の回避」、「プライバシーの保護」、「滞留時間の短縮」、「円滑な動線の確保」等を図った。マイナンバーカード交付等の窓口増加に対応するため、令和2年3月に開始した毎週木曜日午後7時までの延長窓口や、令和3年2月に開始した毎週第2土曜日に開庁しているマイナンバーカード専用臨時窓口を令和3年度も継続し、申請機会の増加、普及拡大、来庁者数の平準化に伴う窓口での密集回避等を図った。申請支援等のチラシを証明書交付、住民異動等の手続きの際や各部署と連携し、期日前投票、確定申告、乳児検診、特定健診、西児童センター等で配布し、周知・広報を図った。会計年度任用職員を1人増員し、窓口体制の強化を図った。以上の取組を実施した結果、令和3年度の窓口アンケートにおいても、満足度90%超えを達成することができた。</p>

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課統合が5年目に入り、統合メリットを発揮できる時期に入ったと考えられる。取り扱い分野を再度見直し、より効率的な組織を目指す。
中長期的方向性	
継続	

令和3年度事務事業評価シート

1. 事務事業の概要

事務事業名		地域福祉窓口事務		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 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	谷口 隆二
事務事業期間		平成21年度～		評価日	令和4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3年度の主な取組	本来、本庁で受け付ける業務についても担当課と調整し、地域住民のサービス向上の観点から可能な範囲で受け付けを行う。 また、受け付け業務だけではなく、相談業務を行えるよう職員スキルの向上に努める。			

2. 事務事業費・人件費

(単位：千円)

【支出】		令和2年度 実績	令和3年度 実績	令和4年度 当初予算
人件費	正規職員	従事人数(人)	5.30	5.30
		人件費	42,703	42,125
	再任用職員	従事人数(人)	1.00	1.00
		人件費	5,301	5,060
	会計年度任用職員※	従事人数(人)	0.60	0.60
	人件費	1,145	1,137	
人件費計		49,149	48,322	48,611
事業費	報酬※	1,015	999	1,145
	賃金※	0	0	0
	需用費	2	15	19
	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※	221	231	275	
支出合計		49,243	48,431	48,624
財源内訳	特定財源	国庫支出金	0	0
		県支出金	0	0
		使用料・手数料	0	0
		分担金・負担金	0	0
		地方債	0	0
		基金	0	0
		その他	0	0
一般財源		49,243	48,431	48,620
市民1人あたりの負担コスト(単位：円)		430	423	417

※報酬、賃金、その他事業費には、会計年度任用職員（産休代替等除く）の人件費も含まれています。

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2年度	令和3年度	令和4年度
	目標値	400	400	400
	実績値	470	830	
指標 2	指標名	窓口利用者の満足度		
	説明	アンケートの実施により、窓口環境の改善と業務のスキルアップに活かすため、4項目を5段階に設定し、最上位の「良い」から最下位の「悪い」までの内上位3つまでに点数を配分し、加算合算する。来庁者の満足度を測るための指数、普通以上を満足とし、90%以上の満足度を目指すものとした。		
成果	単位	%		
	年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	目標値	90.00	90.00	90.00
	実績値	91.40	98.10	
指標 3	指標名			
	説明			
	単位			
	年度	令和2年度	令和3年度	令和4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	<p>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日頃サービスの質の向上に努めている。</p> <p>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、取扱業務を拡充しており、地域住民の利便性が向上しているものとする。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している。</p> <p>これらの結果から、地域福祉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られる。</p>
--------------	---

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受付業務を実施していく。 特に高齢者や障がい者など交通弱者に対して、本庁まで行かなくても最寄りの支所で手続きができるよう申請書類の提出場所について本庁主管課と調整を図っていく。
中長期的方向性	
継続	

令和3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 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 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	木村 裕之
事務事業期間		昭和34年4月～		評価日	令和4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3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国民年金に関するパンフレットを配布した。 ④新型コロナウイルス感染症の影響により収入が減少し、免除相当程度まで所得の低下が見込まれる人について、臨時特例措置として簡易な手続きにより保険料を免除・猶予する取扱いを行った。 ⑤令和4年4月に年金手帳の新規発行が終了することから、周知及び国民年金システムの改修を行った。 ⑥平成30年・令和2年税制改正に対応するため、国民年金システムの改修を行った。			

2. 事務事業費・人件費

(単位：千円)

【支出】		令和2年度 実績	令和3年度 実績	令和4年度 当初予算	
人件費	正規職員	従事人数(人)	2.61	2.70	2.70
		人件費	21,029	21,460	21,460
	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)	0.00	0.00	0.00
	人件費	0	0	0	
人件費計		21,029	21,460	21,460	
事業費	報酬※	0	0	0	
	賃金※	0	0	0	
	需用費	135	135	135	
	委託料	4,069	5,786	5,456	
	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※	49	49	51		
支出合計		25,281	27,430	27,102	
財源内訳	特定財源	国庫支出金	25,503	27,414	5,642
		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	-222	16	21,460		
市民1人あたりの負担コスト(単位：円)		-2	0	184	

※報酬、賃金、その他事業費には、会計年度任用職員(産休代替等除く)の人件費も含まれています。

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2年度	令和3年度	令和4年度
	目標値	14	14	14
	実績値	15	18	
指標 2	指標名			
	説明			
	単位			
	年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	目標値			
	実績値			
指標 3	指標名			
	説明			
	単位			
	年度	令和2年度	令和3年度	令和4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。 窓口申請件数 38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、高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。 請求書窓口受理件数 35件 所得情報提供件数 13,828件
	【広報活動】 ①年金制度に関する広報啓発 市報掲載 11回（記事件数 18件） ②年金説明会の不開催に伴うパンフレット配布（ふじみ野高校3年生対象） 平成29年度から開催。窓口での具体例も加えながら説明をすることで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てきた。本年度も開催予定だったが新型コロナウイルス感染症拡大防止のため不開催となり、代替措置としてパンフレット「20歳になったら国民年金」を購入し、配布した。
	【臨時特例措置（新型コロナウイルスによる特例免除）】 令和2年2月以降に新型コロナウイルス感染症の影響により収入が減少し、免除相当程度まで所得の低下が見込まれる人について、臨時特例措置として簡易な手続きにより保険料を免除・猶予する取扱いを行うこととなり、令和2年5月1日から受付を開始し、令和3年度も引き続き受付を行った。 窓口受付件数 93件

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。入管法の改正により、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	