

市民生活部各課の仕事と課題など

課の名称	業務内容、課題など	
市民生活政策課	【主な業務内容】 ・市民生活部の施策の企画や調整、予算・決算を担っています。 ・市営墓地の貸付や維持管理を行っています。	
	課題①	適正かつ効果的、効率的な財務管理
	取組内容	予算編成や決算事務を確実に遂行します。
	実施状況	予算計画に基づき業務を遂行するとともに、令和7年度予算編成の準備を進めています。
	課題②	市営墓地の円滑な運営
	取組内容	・年3回、市営墓地の使用者募集を行います。 ・5つの市営墓地の維持管理を行い、適切な墓園環境の整備につとめます。
	実施状況	・市営墓地の新規使用者の募集を年3回(6月、11月、2月)実施しました。 ・市営墓地内を定期的に点検し、不具合箇所の維持補修等を行っています。
	課題③	市営墓地の持続可能な運営
	取組内容	・多死社会の到来や核家族化の進展に伴う無縁墳墓の増加や新しい形態の墓地ニーズの高まり等に対し、今後の市営墓地の維持管理、整備等の指針となる在り方を検討していきます。
実施状況	・令和6年度に「岐阜市営墓地の在り方検討委員会」を設置し、有識者などの方々の審議を経て、令和7年2月13日、市長に答申が行われました。答申に基づき、今後の市営墓地の管理及び運営の指針となる「岐阜市営墓地の在り方」を策定しました。	

課の名称	業務内容、課題など	
地域安全推進課	【主な業務内容】 ・地域の防犯・交通安全活動を支援し、安全・安心なまちづくりを進めています。 ・交通事故や犯罪のない社会を目指し、警察などの関係機関や団体と連携して、啓発に取り組んでいます。 ・犯罪等に遭われた方への支援をしています。 ・岐阜駅北地区の客引き行為への対策を行っています。	
	課題①	岐阜駅北地区(玉宮町、住田町周辺)の客引き問題への対応
	取組内容	令和3年10月1日の「岐阜市客引き行為等の禁止等に関する条例」の全面施行により、客引き行為等禁止区域内の公共の場所での客引き行為等が一切禁止になりました。区域内で客引き行為等を行った者、または行わせた者は、指導・勧告・命令・公表及び過料の対象となります。また、令和6年4月1日の条例改正により、店舗等が客引きを利用する等の行為も禁止行為に加わるなど指導体制を強化しました。
	実施状況	・客引き行為等対策指導員による巡回指導を実施しています。 ・客引きをさせている店や客引き行為者に業務を委託する業者への調査・指導を実施しています。 ・防犯カメラを活用した迷惑な客待ちの対策を実施しています。
	課題②	高齢者の交通事故防止
	取組内容	交通事故の被害者や加害者にもなりやすい高齢者の方に対して、運転免許証の自主返納支援事業や交通安全教育等を通じて、交通事故の防止に努めています。
	実施状況	・運転免許証を自主返納した高齢者の方に、交通系ICカード等を交付しています。 ・地域安全推進指導員による出前講座を実施しています。
	課題③	犯罪被害者等支援の推進
	取組内容	犯罪被害者の被害の回復や軽減を図るとともに、市民が安全・安心に住み続けることができる地域社会を実現するため、被害に遭われた方の総合的な相談や支援金の支給などを行います。
実施状況	・総合相談窓口で、犯罪被害に遭われた方の相談を受け付けています。 ・犯罪被害者の方や、その遺族の方へ支援金を支給します。	

課の名称	業務内容、課題など	
消費生活課	【主な業務内容】 ・消費者と事業者との間に生じた消費生活に関する契約トラブル等の相談や消費生活に関する啓発活動を行っています。 ・計量器の定期検査や立入検査、その他計量の指導や知識の普及などを行っています。	
	課題①	消費者教育の効果的な推進
	取組内容	消費生活に関する相談、出前講座や消費生活展の開催、消費生活サポーター制度の推進、特殊詐欺等の被害防止に取り組んでいます。
	実施状況	専門の相談員による消費生活相談や啓発チラシの配布などにより契約トラブルの防止啓発に努めています。 架空請求やワンクリック詐欺など様々な悪質商法についての啓発に努めています。 防犯機能付き電話機の購入補助により特殊詐欺の被害防止に努めています。
	課題②	計量検査の着実な実施
	取組内容	取引や証明に使用される、はかりを適正に使用できるよう、定期検査を行っています。(2年に1回)
	実施状況	計量器の定期検査を行い、計量器が適正に使用されるよう努めています。

課の名称	業務内容、課題など	
柳津地域事務所	【主な業務内容】 ・戸籍、住民基本台帳、印鑑登録事務、マイナンバーカードの発行事務等に関すること。 ・広域相互発行の請求、交付に関すること。 ・国民健康保険、国民年金に関すること。 ・税証明に関すること。 ・地域支援に関すること。	
	課題①	窓口サービスの満足度向上
	取組内容	マニュアル整備や接客研修などを通じて、窓口業務の確実、迅速、丁寧な対応に努め、窓口サービス満足度100%を目指します。
	実施状況	・接客研修等を通じて、確実、丁寧な窓口対応に努めています。 ・令和6年10月1日より、番号札発券機を更新し、申請内容ごとの待ち人数がわかるようになりました。
	課題②	個人情報の適正管理と正確な事務処理
	取組内容	情報セキュリティ研修を通じて、個人情報の適正な取扱いを徹底します。 複数職員によるチェック体制を強化し、正確な事務処理に努めます。
	実施状況	職員間のダブルチェックを実施し、個人情報の適正管理と正確な事務処理を推進しています。
	課題③	マイナンバーカードの普及促進
	取組内容	・マイナンバーカードの申請・交付・更新手続きを行います。 ・マイナンバーカードの申請方法や利便性の周知に取り組めます。
実施状況	・マイナンバーカードの申請に必要な顔写真の無料撮影や夜間・休日窓口の開設など、マイナンバーカードの申請・交付・更新手続き等を行っています。 ・マイナンバーカードの健康保険証利用等の申し込みの支援を行っております。 ・マイナンバーカードに関する周知を図り、転出時は来庁不要である「引越しワンストップサービス」の利用促進や「コンビニ交付」の利用推進等を行っています。	

課の名称	業務内容、課題など
市民課	【主な業務内容】 ・「総合窓口」と「おくやみコーナー」の運営を行っています。 ・マイナンバーカードの普及促進に取り組んでいます。 ・確実、迅速、丁寧で市民満足度の高い窓口サービスの実現に取り組んでいます。
	課題① 「総合窓口」と「おくやみコーナー」の機能充実
	取組内容 ・窓口DXを推進し、マイナンバーカードを利用した「書かせない窓口」の実現を目指します。 ・「おくやみコーナー」の運営体制や他の機関との連携を強化し、機能充実に取り組めます。
	実施状況 ・総合窓口では、戸籍や住民異動届等のほか、7つのライフイベントに応じた国保や福祉、子ども関連の手続きや9種類の税務証明書の発行を行っています。 ・キャッシュレス決済をご利用いただけます。 ・「おくやみコーナー」では、おくやみ時に必要となる手続きの受付や案内を行っています。利用に際しては、お電話のほかWeb予約も行えます。
	課題② マイナンバーカードの普及促進
	取組内容 ・マイナンバーカードの申請・交付・更新手続等を行います。 ・マイナンバーカードの申請方法や利便性の周知に取り組めます。 ・マイナンバーカードを利用した引越しワンストップサービス利用等の促進に取り組めます。
	実施状況 ・マイナンバーカードの申請に必要な顔写真の無料撮影や夜間・休日窓口の開設など、マイナンバーカードの交付申請の支援を行っています。 ・マイナンバーカードに関する周知を図り、転出時は来庁不要である「引越しワンストップサービス」の利用促進や「コンビニ交付」の利用推進等を行っています。 ・マイナンバーカードを利用したコンビニ交付で、住民票の写し等が取得できます。 ・マイナンバーカードを利用したコンビニ交付で、市外在住者の方でも岐阜市本籍の戸籍謄本を取得できるサービスを行っています。 ・マイナンバーカードを利用した住民票の写し等のオンライン申請を行っています。
	課題③ 窓口サービスの満足度等の向上
	取組内容 ・マニュアル整備や接遇研修などを通じて、窓口業務の確実、迅速、丁寧な対応に努め、窓口サービス満足度100%を目指します。 ・市民の皆様が、窓口の混雑情報をリアルタイムに確認できる仕組みの構築に取り組めます。
実施状況 ・ご用件を聞き取るコンシェルジュを配置し、スムーズにお手続きいただけるよう、手順等を説明しています。 ・窓口での用件に応じた、混雑状況(待ち人数)をリアルタイムに確認できる、番号表示モニターを設置するとともに、発券機でレシートを受け取った後、順番が近づくとメールでお知らせする、メール呼び出しシステム「岐阜市なう！」を導入しています。 ・現状の窓口サービスに対する評価を行い、市民の皆様により満足いただけるサービスの提供を目指し、5月と11月に来庁者アンケートを実施しています。 ・令和6年10月1日に市民課に申請書作成支援システム及びコンビニ交付機を導入して、申請書記入の負担を軽減し、マイナンバーカードなどを利用したサービスの拡充を図っています。	

課の名称	業務内容、課題など
西部事務所	【主な業務内容】 ・戸籍、住民基本台帳、印鑑登録事務、マイナンバーカード発行事務等に関すること。 ・広域相互発行の請求、交付に関すること。 ・国民健康保険、国民年金に関すること。 ・税証明に関すること。 ・福祉や保健に関する事務の補助(地域住民サービスの拡充)
	課題① 窓口サービスの満足度等の向上
	取組内容 マニュアル整備や接遇研修などを通じて、窓口業務の確実、迅速、丁寧な対応に努め、窓口サービス満足度100%を目指します。
	実施状況 ・接遇研修等を通じて、確実、丁寧な窓口対応に努めています。 ・令和6年10月1日より、番号札発券機を更新し、申請内容ごとの待ち人数がわかるようになりました。
	課題② 個人情報の適正管理と正確な事務処理
	取組内容 情報セキュリティ研修を通じて、個人情報の適正な取扱いを徹底します。 複数職員によるチェック体制を強化し、正確な事務処理に努めます。
	実施状況 職員間のダブルチェックを実施し、個人情報の適正管理と正確な事務処理を推進しています。
	課題③ 福祉や保健分野の事務手続きの充実
	取組内容 福祉や保健分野に関する45項目の事務手続きを補助し、円滑な遂行に努めます。
実施状況 身近な窓口としてご利用いただけるよう、担当課と連携し円滑な遂行に努めています。 令和7年2月より、福祉事務手続きにおいて、電話やオンラインで予約ができるようになりました。	

課の名称	業務内容、課題など	
東部事務所	【主な業務内容】 ・戸籍、住民基本台帳、印鑑登録事務、マイナンバーカード発行事務等に関すること。 ・広域相互発行の請求、交付に関すること。 ・国民健康保険、国民年金に関すること。 ・税証明に関すること。 ・福祉や保健に関する事務の補助(地域住民サービスの拡充)	
	課題①	窓口サービスの満足度等の向上
	取組内容	マニュアル整備や接遇研修などを通じて、窓口業務の確実、迅速、丁寧な対応に努め、窓口サービス満足度100%を目指します。
	実施状況	・接遇研修等を通じて、確実、丁寧な窓口対応に努めています。 ・令和6年10月1日より、番号札発券機を更新し、申請内容ごとの待ち人数がわかるようになりました。
	課題②	個人情報の適正管理と正確な事務処理
	取組内容	情報セキュリティ研修を通じて、個人情報の適正な取扱いを徹底します。複数職員によるチェック体制を強化し、正確な事務処理に努めます。
	実施状況	職員間のダブルチェックを実施し、個人情報の適正管理と正確な事務処理を推進しています。
	課題③	福祉や保健分野の事務手続きの充実
	実施状況	福祉や保健分野に関する45項目の事務手続きを補助し、円滑な遂行に努めます。身近な窓口としてご利用いただけるよう、担当課と連携し円滑な遂行に努めています。令和7年2月より、福祉事務手続きにおいて、電話やオンラインで予約ができるようになりました。

課の名称	業務内容、課題など	
北部事務所	【主な業務内容】 ・戸籍、住民基本台帳、印鑑登録事務、マイナンバーカード発行事務等に関すること。 ・広域相互発行の請求、交付に関すること。 ・国民健康保険、国民年金に関すること。 ・税証明に関すること。 ・福祉や保健に関する事務の補助(地域住民サービスの拡充)	
	課題①	窓口サービスの満足度等の向上
	取組内容	マニュアル整備や接遇研修などを通じて、窓口業務の確実、迅速、丁寧な対応に努め、窓口サービス満足度100%を目指します。
	実施状況	・接遇研修等を通じて、確実、丁寧な窓口対応に努めています。 ・令和6年10月1日より、番号札発券機を更新し、申請内容ごとの待ち人数がわかるようになりました。
	課題②	個人情報の適正管理と正確な事務処理
	取組内容	情報セキュリティ研修を通じて、個人情報の適正な取扱いを徹底します。複数職員によるチェック体制を強化し、正確な事務処理に努めます。
	実施状況	職員間のダブルチェックを実施し、個人情報の適正管理と正確な事務処理を推進しています。
	課題③	福祉や保健分野の事務手続きの充実
	実施状況	福祉や保健分野に関する45項目の事務手続きを補助し、円滑な遂行に努めます。身近な窓口としてご利用いただけるよう、担当課と連携し円滑な遂行に努めています。令和7年2月より、福祉事務手続きにおいて、電話やオンラインで予約ができるようになりました。

課の名称	業務内容、課題など	
南部東事務所	【主な業務内容】 ・戸籍、住民基本台帳、印鑑登録事務、マイナンバーカード発行事務等に関すること。 ・広域相互発行の請求、交付に関すること。 ・国民健康保険、国民年金に関すること。 ・税証明に関すること。 ・福祉や保健に関する事務の補助(地域住民サービスの拡充)	
	課題①	窓口サービスの満足度等の向上
	取組内容	マニュアル整備や接客研修などを通じて、窓口業務の確実、迅速、丁寧な対応に努め、窓口サービス満足度100%を目指します。
	実施状況	・接客研修等を通じて、確実、丁寧な窓口対応に努めています。 ・令和6年10月1日より、番号札発券機を更新し、申請内容ごとの待ち人数がわかるようになりました。
	課題②	個人情報の適正管理と正確な事務処理
	取組内容	情報セキュリティ研修を通じて、個人情報の適正な取扱いを徹底します。 複数職員によるチェック体制を強化し、正確な事務処理に努めます。
	実施状況	職員間のダブルチェックを実施し、個人情報の適正管理と正確な事務処理を推進しています。
	課題③	福祉や保健分野の事務手続きの充実
	実施状況	身近な窓口としてご利用いただけるよう、担当課と連携し円滑な遂行に努めています。 令和7年2月より、福祉事務手続きにおいて、電話やオンラインで予約ができるようになりました。

課の名称	業務内容、課題など	
南部西事務所	【主な業務内容】 ・戸籍、住民基本台帳、印鑑登録事務、マイナンバーカード発行事務等に関すること。 ・広域相互発行の請求、交付に関すること。 ・国民健康保険、国民年金に関すること。 ・税証明に関すること。 ・福祉や保健に関する事務の補助(地域住民サービスの拡充)	
	課題①	窓口サービスの満足度等の向上
	取組内容	マニュアル整備や接客研修などを通じて、窓口業務の確実、迅速、丁寧な対応に努め、窓口サービス満足度100%を目指します。
	実施状況	・接客研修等を通じて、確実、丁寧な窓口対応に努めています。 ・令和6年10月1日より、番号札発券機を更新し、申請内容ごとの待ち人数がわかるようになりました。
	課題②	個人情報の適正管理と正確な事務処理
	取組内容	・情報セキュリティ研修を通じて、個人情報の適正な取扱いを徹底します。 ・複数職員によるチェック体制を強化し、正確な事務処理に努めます。
	実施状況	職員間のダブルチェックを実施し、個人情報の適正管理と正確な事務処理を推進しています。
	課題③	福祉や保健分野の事務手続きの充実
	実施状況	身近な窓口としてご利用いただけるよう、担当課と連携し円滑な遂行に努めています。 令和7年2月より、福祉事務手続きにおいて、電話やオンラインで予約ができるようになりました。

課の名称	業務内容、課題など	
日光事務所	【主な業務内容】 ・戸籍、住民基本台帳、印鑑登録事務、マイナンバーカード発行事務等に関すること。 ・広域相互発行の請求、交付に関すること。 ・国民健康保険、国民年金に関すること。 ・税証明に関すること。 ・福祉や保健に関する事務の補助(地域住民サービスの拡充)	
	課題①	窓口サービスの満足度等の向上
	取組内容	マニュアル整備や接遇研修などを通じて、窓口業務の確実、迅速、丁寧な対応に努め、窓口サービス満足度100%を目指します。
	実施状況	・接遇研修等を通じて、確実、丁寧な窓口対応に努めています。 ・令和6年10月1日より、番号札発券機を更新し、申請内容ごとの待ち人数がわかるようになりました。
	課題②	個人情報の適正管理と正確な事務処理
	取組内容	・情報セキュリティ研修を通じて、個人情報の適正な取扱いを徹底します。 ・複数職員によるチェック体制を強化し、正確な事務処理に努めます。
	実施状況	職員間のダブルチェックを実施し、個人情報の適正管理と正確な事務処理を推進しています。
	課題③	福祉や保健分野の事務手続きの充実
	取組内容	福祉や保健分野に関する45項目の事務手続きを補助し、円滑な遂行に努めます。
実施状況	身近な窓口としてご利用いただけるよう、担当課と連携し円滑な遂行に努めています。令和7年2月より、福祉事務手続きにおいて、電話やオンラインで予約ができるようになりました。	

課の名称	業務内容、課題など	
国保・年金課	【主な業務内容】 ・国保事業特別会計の執行管理を行っています。 ・国保の資格得喪と保険料の賦課、各種保険給付、収入整理を行っています。 ・医療費の適正化の推進を目的に特定健康診査、特定保健指導、生活習慣病の重症化予防対策を実施しています。 ・国民年金の各種届出の受付及び年金相談を行っています。	
	課題①	マイナ保険証の利用促進
	取組内容	マイナ保険証利用率の目標を設定し、マイナ保険証を利用することのメリットを周知し、積極的な利用促進に取り組みます。
	実施状況	・ホームページのご案内、申請書様式へ記載するなど、マイナ保険証のメリットの周知に取り組んでいます。 ・保険証の廃止に伴い、資格確認書等の交付を円滑に進めてまいります。
	課題②	医療費の適正化の推進
	取組内容	・特定健康診査の受診率と特定保健指導の実施率の向上に取り組めます。 ・第3期市国保データヘルス計画に基づき、生活習慣病の重症化予防対策事業に取り組めます。 ・関係課と連携し、高齢者の保健事業と介護予防の一体的実施を進めます。
	実施状況	・6月から10月末まで特定健康診査を実施しています。 ・特定保健指導並びに糖尿病及び循環器疾患の重症化予防対策を実施しています。 ・令和7年1月及び2月に特定健康診査の集団健診を実施します。
	課題③	国保の県単位化の推進
	取組内容	国保の広域化や効率化を推進できるよう定められた統一的な方針である「岐阜県国民健康保険運営方針」に基づき、国保事業を実施します。
実施状況	・岐阜県国保連携会議や作業部会において、県及び県内市町村と協議を重ね、市町村の国保事務の広域化・効率化・標準化に取り組んでいます。 ・保険料水準の統一に向けて、令和6～8年度に市独自減免制度の見直しに伴う緩和措置を実施します。	

課の名称	業務内容、課題など	
斎苑	【主な業務内容】 岐阜市斎苑の運営(葬儀場と火葬場)を行っています。	
	課題①	斎苑整備方針の計画的な実施
	取組内容	施設の延命化を図るため、計画的に火葬炉の整備や空調設備の改修などに取り組んでいます。
	実施状況	計画に基づき、本年度の火葬炉の整備や空調設備の改修を行っています。
	課題②	Webによる予約システムの円滑な運用
	取組内容	令和6年度より火葬、式場、待合室の予約を、Webによる予約システムを導入しました。
	実施状況	予約システムの運用に合わせ、システムを活用することによる業務改善を図っています。
	課題③	地域住民との円滑なコミュニケーション
	取組内容	地元住民の皆様と協議会を開催し、斎苑の課題を協議しています。
実施状況	本年度の報告に向けて準備をしています。	