

3 市民協働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		
市民協働生活政策課	<p>【主な業務内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> 市民協働生活施策の企画、調査及び総合調整を行っています。 部内の財務(予算・決算)、庶務を総括しています。 市営墓地の貸付や維持管理を行っています。 パブリックコメント手続の実施に関する調整を行っています。 元気なぎふ応援寄附金の申し出についての包括的な窓口を担っています。 		
	課題①	市営墓地の持続可能な運営	
	取組内容	<ul style="list-style-type: none"> 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努めるとともに、市営墓地の利用者募集を行います。 誰にも祭祀されない無縁墳墓の増加などの課題解決のため、令和6年度に策定した「岐阜市営墓地の在り方」に基づき、持続可能な墓地運営を目指していきます。 	
	実施状況	<ul style="list-style-type: none"> 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おります。 市営墓地利用者募集を6月、11月に実施し、二次募集を1月中旬から2月上旬にかけて実施しました。 「岐阜市営墓地の在り方」に基づき、「既存墓地の実態把握」「無縁改葬の推進」「合葬式墓地の整備」の取り組みを令和7年度より開始しています。 	
	課題②	協働のまちづくりの推進	
	取組内容	<ul style="list-style-type: none"> 市民協働によるまちづくりを推進します。 地域コミュニティの活性化、持続可能で活力あるまちづくりの推進に向けた支援策の調査・研究を進めます。 岐阜市協働のまちづくり推進計画2023-2027の推進及び進捗の管理を行います。 	
	実施状況	<ul style="list-style-type: none"> 市民協働によるまちづくりを推進するとともに、住民自治推進審議会を8月及び2月に2回開催し、持続可能で活力あるまちづくりの推進に向けた支援策の調査・研究を引き続き行っています。 	
	課題③	元気なぎふ応援寄附金制度の充実	
	取組内容	<p>元気なぎふ応援寄附金制度について、積極的なPRやポータルサイトの拡充等により、「岐阜市を応援したい」と考えていただける市民をはじめとした多くの方から寄附を募り、集まった貴重な寄附金を岐阜市のまちづくりに有効活用します。</p>	
実施状況	<p>元気なぎふ応援寄附金制度の充実について検討を進めます。</p>		

課の名称	業務内容、課題など（所属長が記入）	
市民活動交流センター	<p>【主な業務内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・まちづくり協議会の設立及び運営支援を行っています。 ・自治組織の振興に努めています。 ・特定非営利活動法人その他市民団体及びボランティア活動の推進及び支援を行っています。 ・市民活動の促進に努めています。 ・アダプト・プログラムの推進に努めています。 ・公民館の管理や運営・指導、自治公民館の建設・修繕への補助を行っています。 ・地域コミュニティの活動支援を行っています。 	
	課題①	自治会運営の活性化
	取組内容	自治会への加入促進及び自治会の負担軽減を図ります。
	実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・自治会連絡協議会活性化委員会等で実態調査を進め、持続可能な自治会活動のあり方等を検討していきます。 ・まちづくり協議会や自治会の活動内容紹介の動画等を活用しながら地域コミュニティの活動の周知に努めています。 ・地域コミュニティのDXを推進するため、各地区の要望に応じてDX講座（地区別DX訪問サポート）を実施しています。
	課題②	クラウドファンディング型ふるさと納税を活用したNPO法人等への支援
	取組内容	ガバメントクラウドファンディングにより寄附を集め、認定されたNPO法人等の事業に対して交付金として交付していきます。
	実施状況	6月末まで実施事業を募集します。応募のあった事業について順次審査、認定しクラウドファンディングを実施します。
	課題③	地域のまちづくりの拠点となる公民館の整備
取組内容	地区公民館について、必要に応じて建替えなど、地域のまちづくりの拠点として活用するための整備を図ります。	
実施状況	令和7年度に地域の意見を取り入れるためワークショップを開催し、建設候補地、レイアウト、建築設備など様々な意見をいただきました。令和8年度は実施設計、地質調査業務を行い、東児童センター及び大洞団地集会所との複合施設の令和9年度建設工事着手に向けて取り組んでいます。	

課の名称	業務内容、課題など（所属長が記入）	
男女共生・生涯学習推進課	【主な業務内容】 ・男女が互いの人権を尊重し、性別にかかわらず個性と能力を十分に発揮できるよう、男女共同参画を推進しています。 ・誰もが「生涯活躍」できる社会の構築を目指し、学んだ成果を地域のまちづくりに活かす、生涯学習を推進しています。 ・世界の人々とともに真の恒久平和の達成を願い、平和啓発の取組を進めています。	
	課題①	男女共同参画の推進
	取組内容	ワーク・ライフ・バランス推進の必要性や、男女共同参画社会に向けての活動などを先駆的、積極的に行っている事業者（岐阜市男女共同参画優良事業者）の取り組みについて、モデル事業者を紹介する動画やコンテンツを作成し、各種活用媒体を利用し発信していくことで、市民や事業者へ向けて広く周知啓発を図ってまいります。
	実施状況	・岐阜市男女共同参画優良事業者を募集し、表彰します。 ・岐阜市男女共同参画優良事業者の取り組みを紹介する動画を作成し、各種活用媒体を利用して広く発信していきます。また、合わせてコンテンツを作成し、パンフレットの配布や、ホームページ等により、周知啓発を図ります。
	課題②	生涯学習の推進
	取組内容	市民の皆様へ学びの機会を提供する「長良川大学」の「市民大学化」を進めるとともに、生涯学習施設の今後の方向性を検討します。
	実施状況	・「長良川大学」のさらなる周知をはかるとともに、を4つの学部で事業を展開し、市民講師養成講座やシンビックプライド講座などを開催します。 ・関係部と連携し、ぎふメディアコスモス分館としてのハートフルスクエアGのリニューアルを進めます。
	課題③	平和啓発
取組内容	・岐阜空襲のあった7月9日に「平和の鐘式典」を行い、岐阜空襲を語り継ぐとともに、「平和の鐘」を鳴らし平和を祈念します。 ・戦争の悲惨さや平和について考えていただく機会とするため、「子どもたちに伝える平和のための資料展」を開催します。	
実施状況	7月9日の「平和の鐘式典」及び、7月・8月に各1週間程度「子どもたちに伝える平和のための資料展Ⅰ、Ⅱ」を開催します。	

課の名称	業務内容、課題など	
市民相談・消費生活課	<p>【主な業務内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市政相談：市政に対する要望及び意見は担当部署を案内しています。 ・専門相談：13の専門相談（法律、くらしの相談、交通事故、税務等）並びに結婚相談所を、曜日・時間帯を定めて開設し、専門の相談員が適切な助言を行っています。 ・市長への手紙：市民からの提案・意見を手紙・専用FAX、Eメール（ホームページ内フォームによる）で受け付け、担当部署で検討・回答し市政運営の参考にしています。 ・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	窓口サービスの充実
	取組内容	窓口サービスの質向上のため、庁内外の業務内容の把握と情報収集を行うとともに、職員の知識・接遇等のスキルアップに努めています。
	実施状況	職員間での事例検討やミーティングをとおして、マニュアル等の随時見直し、情報共有に努めています。
	課題②	迅速・的確な市長への手紙の処理
	取組内容	回答担当部署との連携を密にし、より迅速・的確・丁寧な回答に努めています。
	実施状況	優れた提案事例は、職員にも周知しています。
	課題③	結婚相談所の相談業務の充実
	取組内容	ぎふ広域結婚相談事業支援ネットワークシステム（おみサポ・ぎふ）活用により、利用者の広域的なマッチングと利便性の向上を図っています。
	実施状況	岐阜市結婚相談所にておみサポ・ぎふの登録申込みや閲覧の受付を実施し相談に応じるとともに、周知に努めています。
	課題④	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等に取り組んでいます。
	実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
	課題⑤	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（所属長が記入）	
人権啓発センター	【主な業務内容】 ・さまざまな人権問題の解決をめざし、市民の皆様へ情報の提供を行ったり、人権学習のお手伝いをしたりしています。 ・思いやりの心にあふれた「人権を尊重するまちづくり」を推進し、誰もが住みよい岐阜市を実現するために人権教育・人権啓発に取り組んでいます。	
	課題①	「第3次岐阜市人権教育・啓発行動計画(改定版)」の推進(令和7年3月策定)
	取組内容	「第9回人権に関する市民意識調査」(令和5年度実施)の結果やこれまでの取り組みの成果と課題を踏まえ、計画期間10年(令和2年～11年度)の行動計画を推進します。
	実施状況	「第3次岐阜市人権教育・啓発行動計画(改定版)」の推進を図ります。
	課題②	岐阜市人権尊重推進強調月間(11月11日～12月10日)事業
	取組内容	'26人権の広場(11月22日)、人権パネル展(12月8～10日)、心の輪講座(11月19日、26日、12月8日)を開催します。
	実施状況	本年度募集する小中学生の「人権作品(ポスター)」について、優秀作品を人権の広場で表彰します。
	課題③	地域人権教育推進事業、「ハートフル人権ライブ」、保育所(園)での啓発
	取組内容	地域人権教育推進委員や人権擁護委員、推進専門委員のみなさんと一緒に、各地区公民館や小中学校、保育所(園)等で取り組みます。
実施状況	本年度は、各地区公民館等(10地域)、小中学校(25校)、保育所(園)で計画的に実施します。	

課の名称	業務内容、課題など
市民課	<p>【主な業務内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「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。
	<p>課題① 「総合窓口」と「おくやみコーナー」の機能充実</p>
	<p>取組内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。
	<p>実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。
	<p>課題② マイナンバーカードの普及促進</p>
	<p>取組内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。
	<p>実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。
	<p>課題③ 窓口サービスの満足度等の向上</p>
	<p>取組内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。
<p>実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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日より、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	
柳津地域事務所	<p>【主な業務内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・令和7年10月1日より、キオスク端末機(マルチコピー機)を導入し、申請書の記入及び窓口にあぶ必要なく、待ち時間・滞在時間を短縮しさらなる市民サービス向上を目指しています。
	課題②	個人情報の適正管理と正確な事務処理
	取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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みます。
実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・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
西部事務所	<p>【主な業務内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・令和7年10月1日より、キオスク端末機(マルチコピー機)を導入し、申請書の記入及び窓口にも並ぶ必要なく、待ち時間・滞在時間を短縮しさらなる市民サービス向上を目指しています。
課題②	個人情報の適正管理と正確な事務処理
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・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事務手続きを補助し、円滑な遂行に努めます。
実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
課題④	マイナンバーカードの普及促進
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・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みます。
実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・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。

課の名称	業務内容、課題など	
東部事務所	<p>【主な業務内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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事務手続きを補助し、円滑な遂行に努めます。
	実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
	課題④	マイナンバーカードの普及促進
	取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・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みます。
	実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・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	
北部事務所	<p>【主な業務内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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事務手続きを補助し、円滑な遂行に努めます。
	実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
	課題④	マイナンバーカードの普及促進
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・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みます。 	
実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・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	
南部東事務所	<p>【主な業務内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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事務手続きを補助し、円滑な遂行に努めます。
	実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
	課題④	マイナンバーカードの普及促進
	取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・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みます。
実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・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	
南部西事務所	<p>【主な業務内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・令和7年10月1日より、キオスク端末機（マルチコピー機）を導入し、申請書の記入及び窓口にも並ぶ必要なく、待ち時間・滞在時間を短縮しさらなる市民サービス向上を目指しています。
	課題②	個人情報の適正管理と正確な事務処理
	取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・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事務手続きを補助し、円滑な遂行に努めます。
	実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
課題④	マイナンバーカードの普及促進	
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・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みます。 	
実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	

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。 ・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。
	課題④	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みます。
	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	
国保・年金課	<p>【主な業務内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページでの案内、ちらしの配架や配布、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。 ・資格確認書等の有効期限到来に際し、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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・第3期市国保データヘルス計画の中間評価を実施します。
	実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・6月から12月末まで特定健康診査を実施します。 ・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9年1月及び2月に一部の方を対象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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。	