

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。 ・地域の身近な行政窓口である、地域事務所のサービス拡充に取り組んでいます。 ・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	令和3年度予算の編成作業を進めています。
	課題②	事務所を核とする都市内分権の推進
	取組内容	市民サービスを身近な地域で受けられるよう、各事務所で各種の福祉・健康事務を拡充します。高齢者や子ども連れの方々にとって利便性の高い事務所となるよう、事務所のリノベーションを行います。
	実施状況	5月に西部事務所及び、東部事務所、北部事務所のリノベーションを行い、通路や待合スペースの拡幅、車椅子対応の窓口カウンターへの入れ替えを行いました。東部事務所において、9月1日から福祉機能の拡充を開始しました。
	課題③	市営墓地の円滑な運営
	取組内容	年3回、市営墓地の募集を行います。多死社会の到来や核家族化の進展を踏まえ、遺骨を合同で埋葬する合葬式墓地の調査・研究を行います。
実施状況	11月に市営墓地(上加納山・大洞)の新規募集を行い、応募者を募りました。	

課の名称	業務内容、課題など	
防犯・交通安全課	【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、交通啓発に取り組んでいます。	
	課題①	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・支援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。
	課題②	岐阜駅北地区(玉宮町周辺)の客引き問題への対応
	取組内容	悪質な客引きが存在しているため、客引き行為を防止する条例の制定を視野に具体的な検討を進めます。
	実施状況	有識者会議や市民アンケート、実態調査を実施し、客引き行為を防止する条例の素案を作成しました。11月2日から12月1日まで、パブリックコメントを実施し、市民の皆様から寄せられたご意見を踏まえて、最終的な条例(案)を検討します。
	課題③	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自動車の急発進を抑制する装置の取付補助、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。 ・自動車の急発進を抑制する装置の取付けに対する補助を行っています。	

課の名称	業務内容、課題など	
消費生活課	【主な業務内容】 ・事業者との間に生じた消費契約に関する苦情や、消費生活に関する契約トラブル等の相談を行っています。 ・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	効果的な消費者教育・啓発の推進
	取組内容	消費生活に関する契約トラブルにあわないよう、出前講座の開催や啓発チラシを配布しています。また、振り込め詐欺などの防止のため、通話録音装置の貸出・補助の受付を行っています。
	実施状況	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。 新型コロナウイルス感染症に便乗した詐欺をはじめとした様々な悪質商法について市民啓発に努めています。 通話録音装置の貸出・購入補助により振り込め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	ワイヤレスコールの活用など、「3密」を回避しながら確実、丁寧な窓口対応に努めています。
	課題②	個人情報の適正管理と正確な事務処理
	取組内容	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支援を行います。 マイナンバーカードの利便性や申請方法の周知に取り組みます。
実施状況	・事務所の窓口で申請し、自宅で受け取れる方式(申請時来庁方式)の導入や申請に必要な顔写真の無料撮影を実施しています。 ・若手職員によるPR動画を活用し、マイナンバーカードの申請方法などの周知を行っています。 ・マイナポイント取得のための、マイキーIDの設定や申込の支援を行っています。	

課の名称	業務内容、課題など
市民課	【主な業務内容】 <ul style="list-style-type: none"> ・新庁舎におけるワンストップサービス窓口の構築を進めます。 ・マイナンバーカードの普及促進に努めます。 ・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努めます。
	課題① 新庁舎における情報システムの導入及び総合窓口レイアウト等の検討
	取組内容 ワンストップ総合窓口新たに導入する、情報システムの構築を進めます。わかりやすい案内サインや執務室の効率的なレイアウトを検討します。総合窓口の一角に、おくやみ時の手続きに特化したおくやみ窓口の設置を検討します。
	実施状況 <ul style="list-style-type: none"> ・情報システム構築に向け、総合テストを実施しています。 ・総合窓口を担う民間事業者と共に、総合窓口開設に向けた研修を行っています。 ・7月から、市民の皆様のおくやみ手続きを分かりやすくまとめた「おくやみハンドブック」を配布しています。 ・(仮称)「おくやみコーナー」の運用について検討しています。
	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支援を行います。マイナンバーカードの利便性や申請方法の周知に取り組みます。
	実施状況 <ul style="list-style-type: none"> ・市民課の窓口で申請し、自宅で受け取れる方式(申請時来庁方式)の導入や申請に必要な顔写真の無料撮影を実施しています。 ・若手職員によるPR動画を活用し、マイナンバーカードの申請方法などの周知を行っています。 ・マイナポイント取得のための、マイキーIDの設定や申込の支援を行っています。
	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。遠隔手話通訳アプリを導入し、聴覚障がい者の方々の円滑な手続きをサポートします。	
実施状況 <ul style="list-style-type: none"> ・窓口の接遇研修を行ったほか、R2.5.1から遠隔手話通訳アプリを導入し、窓口にお越しになった聴覚障がいのある方が、タブレットを介して手話通訳が可能となる環境を整備しました。 ・窓口の混雑状況を、HP上でリアルタイムにお知らせする混雑ランプを、R2.8.1から導入しました。 	

課の名称	業務内容、課題など
西部事務所	【主な業務内容】 <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。 ・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。 ・窓口業務の拡大に伴う福祉や健康に関すること。
	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。リノベーションによる、来所者の快適性・利便性の向上に努めます。
	実施状況 <ul style="list-style-type: none"> ・5月に事務所のリノベーションを行い、通路や待合スペースの拡幅、車椅子対応の窓口カウンターへの入れ替えを行いました。 ・ワイヤレスコールの活用など、「3密」を回避しながら確実、丁寧な窓口対応に努めています。
	課題② 個人情報の適正管理と正確な事務処理
	取組内容 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 福祉や健康分野の窓口業務の充実
取組内容 福祉や健康分野に関する45項目の事務手続きの、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。	

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。 ・窓口業務の拡大に伴う福祉や健康に関すること。	
	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。 リノベーションによる、来所者の快適性・利便性の向上に努めます。
	実施状況	・5月に事務所のリノベーションを行い、通路や待合スペースの拡幅、車椅子対応の窓口カウンターへの入れ替えを行いました。 ・ワイヤレスコールの活用など、「3密」を回避しながら確実、丁寧な窓口対応に努めています。
	課題②	個人情報の適正管理と正確な事務処理
	取組内容	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	福祉や健康分野の事務手続きの拡充
	取組内容	福祉や健康分野に関する45項目の手続きを新たに実施し、市民サービスの向上を図ります。
実施状況	9月1日から、福祉や健康分野に関する45項目の手続きを新たに開始しました。	

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。	
	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。 リノベーションによる、来所者の快適性・利便性の向上に努めます。
	実施状況	・5月に事務所のリノベーションを行い、通路や待合スペースの拡幅、車椅子対応の窓口カウンターへの入れ替えを行いました。 ・ワイヤレスコールの活用など、「3密」を回避しながら確実、丁寧な窓口対応に努めています。
	課題②	個人情報の適正管理と正確な事務処理
	取組内容	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支援を行います。 マイナンバーカードの利便性や申請方法の周知に取り組みます。
実施状況	・事務所の窓口で申請し、自宅で受け取れる方式(申請時来庁方式)の導入や申請に必要な顔写真の無料撮影を実施しています。 ・若手職員によるPR動画を活用し、マイナンバーカードの申請方法などの周知を行っています。 ・マイナポイント取得のための、マイキーIDの設定や申込の支援を行っています。	

課の名称	業務内容、課題など	
南部東事務所	【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。 ・窓口業務の拡大に伴う福祉や健康に関すること。	
	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	ワイヤレスコールの活用など、「3密」を回避しながら確実、丁寧な窓口対応に努めています。
	課題②	個人情報の適正管理と正確な事務処理
	取組内容	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	福祉や健康分野の窓口業務の充実
	取組内容	福祉や健康分野に関する45項目の事務手続きの、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。	

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。	
	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	ワイヤレスコールの活用など、「3密」を回避しながら確実、丁寧な窓口対応に努めています。
	課題②	個人情報の適正管理と正確な事務処理
	取組内容	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支援を行います。マイナンバーカードの利便性や申請方法の周知に取り組みます。
実施状況	・事務所の窓口で申請し、自宅で受け取れる方式(申請時来庁方式)の導入や申請に必要な顔写真の無料撮影を実施しています。 ・若手職員によるPR動画を活用し、マイナンバーカードの申請方法などの周知を行っています。 ・マイナポイント取得のための、マイキーIDの設定や申込の支援を行っています。	

課の名称	業務内容、課題など	
日光事務所	【主な業務内容】 <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。 ・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。 	
	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	ワイヤレスコールの活用など、「3密」を回避しながら確実、丁寧な窓口対応に努めています。
	課題②	個人情報の適正管理と正確な事務処理
	取組内容	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支援を行います。マイナンバーカードの利便性や申請方法の周知に取り組めます。
実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・事務所の窓口で申請し、自宅で受け取れる方式(申請時来庁方式)の導入や申請に必要な顔写真の無料撮影を実施しています。 ・若手職員によるPR動画を活用し、マイナンバーカードの申請方法などの周知を行っています。 ・マイナポイント取得のための、マイキーIDの設定や申込の支援を行っています。 	

課の名称	業務内容、課題など	
国保・年金課	【主な業務内容】 <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、各種保険給付を行っています。 ・滞納整理や収入整理に関することを行っています。 ・生活習慣病の発症や重症化予防を目的に特定健康診査、特定保健指導を実施しています。 ・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	保険料の収納率の向上
	取組内容	国保財政の健全運営と国保加入者間の公平性を確保するため、新たに民間事業者のノウハウを活用し、保険料の収納事務の一部を委託化します。
	実施状況	10月1日から市内の一部地域で、民間事業者による電話催告や訪問催告などを開始し、収納率の向上に努めています。
	課題②	医療費の適正化の推進
	取組内容	医療の高度化や被保険者の高齢化などから、被保険者一人当たりの医療費は年々増加傾向にあり、特定健康診査の受診率向上と医療費の適正化に取り組めます。
	実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・7月から10月末まで特定健康診査を実施しました。 ・特定保健指導や生活習慣病の重症化予防対策を実施しています。
	課題③	国保制度改革の推進
	取組内容	岐阜県下の国保事務を広域的・効率的に運営するため、岐阜県国保連携会議で様々な制度改善について、協議を進めます。
実施状況	岐阜県国保連携会議の下部組織において、事務の効率化や運営方針の見直しについて、協議しています。	

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)	
	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非常用自家発電設備の更新などに取り組んでいます。
	実施状況	計画に基づき、火葬炉の整備や設備の更新などを行い、安定運営に努めています。
	課題②	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	斎苑周辺的环境整備の状況や本年度の設備更新計画などを報告する予定です。