

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	予算計画に基づき、円滑に遂行しています。
	課題②	事務所を核とする都市内分権の推進
	取組内容	福祉機能の拡充に向け、各事務所で順次、福祉窓口を開設します。 市民にとって利便性の高い事務所となるよう、リノベーション計画を策定します。
	実施状況	9月2日から西部事務所の福祉機能の拡充を円滑にスタートしました。 事務所のリノベーションについて、R2年度当初予算案に計上します。
	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。 宗旨宗派を問わず、遺骨と一緒に埋葬する合葬式墓地の調査・研究を行います。
実施状況	市営墓地の第3回募集を行いました。 近隣都市の合葬墓の調査を行いました。	

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相談や支援金の支給などを行います。
	実施状況	令和2年1月より、総合相談窓口を開設しました。 犯罪被害者等支援金の支給を開始しました。
	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	客引きによるマナー問題が発生しているため、地元と情報交換をしながら、今後の在り方を考えていきます。
	実施状況	地域や警察との意見交換やパトロール活動への参加など、連携を強めています。
	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、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	防犯・交通指導員による「交通安全出前講座」を実施しています。 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。	

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	地域や各種団体からの依頼で出前講座を行っています。 申込みに応じて、通話録音装置の貸出・補助を行っています。
	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	市内を2地区に分け、隔年の定期検査を実施しています。

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	8月実施の来庁者アンケートで満足度98.0%を達成。今後も100%達成を目指します。
	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	全ての職員が研修を受講し、個人情報を適正に管理しています。 全ての書類にチェック欄を設け、慎重にチェックを行い、事務ミスを防止しています。
	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方法の拡充や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	これまでの申請方法に加え、より簡単な方式(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動画を用い、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。	

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ています。 ・マイナンバーカードの普及促進に努めています。 ・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努めています。
	課題① 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 新庁舎の総合窓口新たに導入する、情報システムの構築を進めています。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ています。
	実施状況 利便性・快適性の高い総合窓口を目指し、庁内組織で検討を継続しています。
	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方法の拡充や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 これまでの申請方法に加え、より簡単な方式(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動画を用い、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。
	課題③ 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 8月実施の来庁者アンケートで満足度98.0%を達成。今後も100%達成を目指します。	

課の名称	業務内容、課題など
西部事務所	【主な業務内容】 <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。 ・福祉や健康に関する窓口業務。
	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 8月実施の来庁者アンケートで満足度98.0%を達成。今後も100%達成を目指します。
	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 全ての職員が研修を受講し、個人情報を適正に管理しています。全ての書類にチェック欄を設け、慎重にチェックを行い、事務ミスを防止しています。
	課題③ 福祉や健康分野の窓口業務の拡充
	取組内容 福祉や健康分野に関する45項目の事務を新たに実施し、市民サービスの向上を図ります。
実施状況 福祉窓口を開設し、令和元年9月から窓口業務を拡大しました。	

課の名称	業務内容、課題など	
東部事務所	【主な業務内容】 <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	8月実施の来庁者アンケートで満足度98.0%を達成。今後も100%達成を目指します。
	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	全ての職員が研修を受講し、個人情報を適正に管理しています。全ての書類にチェック欄を設け、慎重にチェックを行い、事務ミスを防止しています。
	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方法の拡充や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	これまでの申請方法に加え、より簡単な方式(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動画を用い、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。	

課の名称	業務内容、課題など	
北部事務所	【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。 	
	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	8月実施の来庁者アンケートで満足度98.0%を達成。今後も100%達成を目指します。
	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	全ての職員が研修を受講し、個人情報を適正に管理しています。全ての書類にチェック欄を設け、慎重にチェックを行い、事務ミスを防止しています。
	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方法の拡充や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	これまでの申請方法に加え、より簡単な方式(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動画を用い、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。	

課の名称	業務内容、課題など	
南部東事務所	【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	8月実施の来庁者アンケートで満足度98.0%を達成。今後も100%達成を目指します。
	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	全ての職員が研修を受講し、個人情報を適正に管理しています。全ての書類にチェック欄を設け、慎重にチェックを行い、事務ミスを防止しています。
	課題③	福祉、健康分野の窓口業務の拡大
	取組内容	福祉、健康分野に関する45項目の事務を新たに実施し、市民サービスの向上を図ります。
実施状況	平成30年9月から福祉窓口の業務を拡大しています。	

課の名称	業務内容、課題など	
南部西事務所	【主な業務内容】 <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	8月実施の来庁者アンケートで満足度98.0%を達成。今後も100%達成を目指します。
	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	全ての職員が研修を受講し、個人情報を適正に管理しています。全ての書類にチェック欄を設け、慎重にチェックを行い、事務ミスを防止しています。
	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方法の拡充や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	これまでの申請方法に加え、より簡単な方式(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動画を用い、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。	

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 8月実施の来庁者アンケートで満足度98.0%を達成。今後も100%達成を目指します。
	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 全ての職員が研修を受講し、個人情報を適正に管理しています。全ての書類にチェック欄を設け、慎重にチェックを行い、事務ミスを防止しています。
	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方法の拡充や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 これまでの申請方法に加え、より簡単な方式(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動画を用い、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。	

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、保険料の収納率の向上に取り組みます。
	実施状況 早期滞納者への納付勧奨・滞納処分(差押え等)、口座振替の促進など、収納率の向上対策を実施しています。
	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、医療費の適正化に取り組みます。
	実施状況 特定健康診査の受診勧奨・特定保健指導の勧奨・生活習慣病の重症化予防対策・ジェネリック医薬品の利用促進などの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 岐阜県の運営方針に基づき、県下の国保事務の広域的・効率的な運営を進めるため、岐阜県国保連携会議で協議を行います。
実施状況 県下の国保事務の統一化について、合意形成を図りながら取り組んでいます。	

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受変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、設備の更新を実施しています。
	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	斎苑周辺の環境整備の状況や本年度の設備更新計画を報告しました。