

# 行政改革の推進 戦略的自治体経営と

政策01 | 施策09



1\_シビックゾーン 2\_公共サービス改革委員会(公共サービス DOCK 事業)

## 現状と課題

地方に対する権限移譲や規制緩和が推進され、自治体間競争の激化や人口流出の加速化が進む中、地方自治体が担う行政サービスの範囲が拡大し、自治体の主体性と責任が強く求められています。

今後も、評価改善を進めながら経営資源の最適化を行うとともに、将来を見据えた新たな施策を展開していく必要があります。

## 基本目標

自主性・自立性の高い行政運営の推進に向け、民間企業の経営視点と市民の満足度を向上させる最適な手法を用い、行政サービスを効率的に提供するための仕組みづくりを行います。

また、自治体のトップマネジメントとして、市の重要施策および重点事業に関する庁内の連絡・調整体制を充実させるとともに、経営資源の活用と最適な配分のための計画を作り、事業を着実に実行に移します。

## 小施策

### 01 総合計画の管理

市民ニーズを的確に把握し、総合計画の進捗管理を行いながら、将来を見据えた事業の立案と実行に向けた調整を進めます。

#### 目標

総合計画記載の主な取り組みの実行率 **98%** (平成 30 年度 97.4%)

### 02 行政改革の推進

公共サービスDOCK事業による行政評価を進め、経営資源の最適化を進めるほか、将来を見据えた戦略的な事業を展開します。

#### 目標

行政評価を踏まえた施策の業務改善実行率 **80%**

### 03 政策的秘書業務の実施

市長および副市長の公務の内容を迅速かつ詳細に把握し、それに付随する日程調整や随行、資料の作成などを行うことで、業務の円滑化を図ります。

#### 目標

市長・副市長の公務補助（随行など）の年間対応日数 **365** 日（平成 29 年度 365 日）

## 関連計画

- ①（仮称）大野城市シティプロモーション戦略
- ②大野城市まち・ひと・しごと創生総合戦略
- ③大野城市サイン基本計画
- ④大野城市シビックゾーン整備計画
- ⑤大野城市教育施策大綱

## 主な取り組み

### ①「（仮称）シティプロモーション戦略」推進事業

「（仮称）シティプロモーション戦略」に基づいて、本市の強みを活かした戦略的な PR を展開し、定住促進の好循環を創出します。

### ②シビックゾーン整備検討事業

シビックゾーン内の施設の機能連携などを進めながら、回遊性の向上やにぎわいの創出、防災機能の強化を行います。

### ③都市間連携事業

自治体間の相互連携や相互交流を推進します。

### ①公共サービスDOCK事業

第三者によるさまざまな視点での行政評価を行い、公共サービスの質の向上と行政経営の効率化を図ります。

### ②総合教育会議運営事業

市長と教育委員会が教育行政に関する協議・調整するための会議を設け、運営します。

### ③ふるさと納税推進事業

本市への寄附の増額を図るとともに、本市の魅力の向上や市内産業の振興に努めます。

### ①秘書業務事業

効率的なスケジュール管理とスムーズな決裁事務を行い、施策実施へのサポート環境を構築します。

## 用語解説

### シビックゾーン

市庁舎を中心とした公共施設などが集中的に立地する区域。

### 公共サービス DOCK 事業

公共サービスの質の向上と行政経営の効率化を図るため、市民満足度、財務、業務プロセス、人材の育成と活用の面から市の業務を検証する本市独自の行政評価システム。

# 情報の管理 情報の提供の充実と

政策01 | 施策10



1\_ホームページ 2\_広報紙

## めざそう値

前期施策めざそう値

広報紙やホームページなどで市民に必要な情報が十分に配信されており、市民との双方向的な意見交換が進められているほか、個人情報保護の取り組みが十分に行われている。

**3.04** / 2.74 (現状値)

## 現状と課題

広報紙やホームページにより、全市民が本市の情報にアクセスできる環境の確保に努めるとともに、SNSによるリアルタイムの情報提供に取り組んでいます。今後は、シティブランドの確立に向けてさらなる充実を検討する必要があります。

また、市民からの意見・提言を聞く広聴機能の充実や、市が保有する個人情報の適正な保護が引き続き重要となります。

## 基本目標

さまざまなツールを活用して適切な情報の周知を進め、戦略的な情報発信を行います。

また、従来の広聴機能は維持しながら、さらに充実させるため、市政に関する意見・提言などを市と市民で双方向的に意見交換する方法の検討を進めるとともに、情報公開制度と個人情報保護制度の適切な運用に努めます。

## 小施策

### 01 情報提供と広聴制度の充実

広報紙やホームページなどによる情報提供と、市民からの意見・提言に対応するための広聴機能の拡充を行います。

#### 目標

市 SNS のフォロワー数 **10,500** 人（平成 29 年度 5,876 人）

### 02 情報公開の推進

市が保有する情報を広く公開するとともに、市民がいつでも情報を知ることができる開かれた市政運営を行います。

#### 目標

公文書開示請求から 14 日以内の開示可否決定率 **100%**  
（平成 29 年度 97.3%）

### 03 個人情報の保護

市が保有する個人情報について、その使用目的を明確にして適切に保護をし、個人情報の不正利用を防止します。

#### 目標

自己情報開示請求から 14 日以内の開示可否決定率 **100%**  
（平成 29 年度 100%）

## 関連計画

- ①（仮称）大野城市広報・広聴戦略プラン

## 主な取り組み

### ①情報発信事業

広報紙、ホームページ、SNSなどを活用し、積極的に情報発信を行います。

### ②「（仮称）広報・広聴戦略プラン」推進事業

「（仮称）広報・広聴プラン」を策定し、計画に基づいて、市民からの意見・提言を取り入れる機能の充実や双方向性の仕組みづくりなどを進めます。

### ①情報公開事業

市が保有する情報について、情報公開制度に基づき適切に公開・開示します。

### ①個人情報保護事業

市が保有する個人情報について、個人情報保護制度に基づき適切に保護・管理します。

## 用語解説

### SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）

人と人のつながりを促進・サポートするコミュニティ型のウェブサイト。友人間のコミュニケーションを円滑にしたり、さまざまなつながりを通じて新たな人間関係を構築する場を提供するなどのサービス。このサービスの種類として、ツイッター、フェイスブック、ラインなどがある。

# 情報化の推進

政策01 | 施策11



1\_静脈認証システム 2\_サーバー

## 現状と課題

スマートフォンや、インターネットを通じて利用できるサービスの拡大により、情報化技術が加速度的に進化しています。市の業務においても電子化が進み、業務の効率化や市民サービスの向上が図られています。

また、コンピュータウイルスの感染などによる個人情報の漏えいが全国的に問題になる中、情報セキュリティ対策の重要性がさらに増してきています。

## 基本目標

市のさまざまな施策の決定や遂行を情報化の側面から支援するとともに、使いやすいシステムを基盤とする電子自治体の構築と、情報化の推進に取り組みます。

また、市の情報セキュリティの強靱化を進め、情報セキュリティ事故の発生を未然に防止するとともに、行政情報の管理を徹底します。

## 小施策

### 01 情報化の推進

進展する IT 環境に合わせたシステムの活用を進め、さらなる業務の効率化、トータルコストの削減、市民サービスの向上を図ります。

#### 目標

庁内システムに対する職員の満足度 **90%**（平成 30 年度 87.9%）

### 02 情報セキュリティの確保

職員の情報セキュリティ意識向上のための研修や、物理的・技術的なセキュリティ対策を強化することにより、強固な情報セキュリティ体制を構築します。

#### 目標

情報セキュリティに関する職員の習熟度 **100%**

## 主な取り組み

### ①情報通信ネットワーク運用事業

情報通信機器を計画的に更新しながら、情報通信ネットワークを安定的に運用します。

### ②情報機器等整備事業

事務用パソコンや共同利用する事務機器などを計画的に更新し、事務効率を向上に努めます。

### ①情報セキュリティ対策事業

セキュリティに関する最新情報を収集しながら、高いセキュリティレベルを維持します。

## 関連計画

①大野城市情報化推進計画

## 用語解説

### コンピュータウイルス

コンピュータに感染して破壊活動を行ったりトラブルを引き起こしたりするプログラム。

# 人材の育成と活用

政策01 | 施策12



1\_新規採用職員 2\_職員採用説明会

## 現状と課題

経験豊富な団塊世代の職員の大量退職に伴い、組織の年齢構成の偏りは改善されたものの、経験の浅い職員が増え、その育成が大きな課題です。地域活動インターンシップ研修や政策法務研修などを通じ、地域との関わりを深めることや政策立案能力の向上などに努めています。職員一人一人が、その持てる力を最大限に発揮できるよう、長時間労働の是正などに取り組むことが急務です。

## 基本目標

本市の“まちづくり”を担う優秀な職員の確保と人材育成・能力開発に努めるとともに、職員が誇りを持ち、生き生きと働くことができる職場環境を整えることで、組織としての総合力を高めます。

また、仕事と生活の両立が図れるように、職員の働き方・休み方を見直し、意識改革に努めます。

## 小施策

### 01 人材の育成と活用

適正な職員配置を進めるために、「職員採用における中期基本方針」に基づき、専門職も含めた多様な人材の確保に努めます。また、さまざまな研修を通じた職員の能力向上と長時間労働の是正をはじめとする働き方改革を推進します。

#### 目標

職員一人当たりの年間時間外勤務の時間数 **180** 時間（平成 29 年度 203 時間）

## 主な取り組み

### ①働き方改革推進事業

業務の効率化と時間外勤務の縮減に向けた取り組みを行い、職員が働きやすい職場づくりを進めます。

### ②職員研修事業

地域活動インターンシップ研修や政策法務研修などのさまざまな研修を通じて地域に信頼される職員を育成します。

### ③「(仮称) 職員力向上計画」推進事業

「(仮称) 職員力向上計画」を策定し、計画に即した人材育成を行うことで、職員の市民や地域との共働意識を培います。

## 関連計画

### ① (仮称) 職員力向上計画

## 用語解説

### 地域活動インターンシップ研修

共働のまちづくりに対する職員の意識向上を図り、具体的な行動につなげていくことを目的に、区の行事などに職員が参画する研修制度。

# 行政運営の推進 法令に基づく公平公正な

政策01 | 施策13



1\_議案審査 2\_明るい選挙啓発ポスター

## 現状と課題

地方分権・地域主権の進展による法令の解釈権および条例の制定権の拡大に伴い、市が担う役割や責任も拡大しています。このことから、社会情勢の変化を把握し、必要な条例などの整備を行いながら、適切に行政運営を進めていかなければなりません。

また、選挙権が18歳以上に引き下げられたことなど、市民がよりよい社会づくりに参加できる環境の整備も進められています。

## 基本目標

条例の制定・改廃、法令の解釈を適切に行うなど法令の遵守を徹底するとともに、地域独自の政策課題に対し、機敏に条例を立案するなど、公平公正かつ柔軟な行政運営を推進します。

また、適正な選挙の執行や公的統計調査の実施、本市の功労者への表彰などにより、市政の発展と市民生活の向上に努めます。

## 小施策

### 01 法令に基づく公平公正な行政運営の推進

議案や条例案などの審査や公文書の管理を適正に行います。また、市民などからの各種審査請求に対しては、法令に基づき適切に審査、是正などを行います。

#### 目標

行政不服審査請求に対する認容裁決の件数 0 件（平成 29 年度 0 件）

### 02 公正な選挙事務と統計調査の実施

投票率向上に向けた啓発活動などを行うとともに、公正かつ効率的な選挙事務を執行します。また、各種統計調査事務や表彰事務を適切に遂行します。

#### 目標

市が実施する選挙啓発事業に参加し、「選挙で投票に行こうと考えた」市民数 2,500 人

## 主な取り組み

### ①行政不服審査会設置事業

行政不服審査請求に適切に対処し、公平公正な市政運営を確保するため、審査会を設置するとともに、職員研修を実施します。

### ②法令遵守等推進事業

法令遵守を徹底するとともに、公益通報および不当要求行為などに適切に対処するため、職員研修を実施します。

### ①選挙啓発事業

若年層を対象とした出前講座や啓発イベントの実施、まちをみつめよう学級の開催などの常時啓発事業を行います。

### ②基幹統計調査業務

国勢調査や住宅・土地統計調査などの各種基幹統計調査を適正かつ効率的に実施します。

## 用語解説

### 行政不服審査請求

税や社会保障に関する決定など、行政機関が法令に基づき実施する「処分」に対して不服があるときに、不服を申し立てること。

### 認容裁決

行政処分などの取り消しや変更などを求める行政不服審査請求において、審査の対象となった行政処分などに違法性や不当性があることなどを理由として、その行政処分などの取り消しや変更などを認めることを決定すること。

### 不当要求行為

暴力的、脅迫的、威圧的な言動などの不正な手段によって、市職員の公正な職務の執行を妨げるなどの不当な要求をする行為。

# 健全な財政運営と契約の 透明性・公平性の確保

政策01 | 施策14



1\_\_予算職員説明 2\_\_入札会

## 現状と課題

少子高齢化の進展に伴い、財政の硬直化が全国的な課題となっています。本市では、扶助費の増加により、義務的経費は増加しているものの、計画的かつ戦略的な財政運営により、強靱な財政基盤を維持しています。

また、入札・契約業務では、各事務において不備がないよう、関係書類などの審査を行うとともに、指名登録業者の適正な資格管理を行い、透明性や公平性を保っています。

## 基本目標

地方自治法や地方自治法施行令、財務規則その他の法令などに則った適正な処理の下、財政フレームに基づいた選択と集中による財政運営を進めます。

また、入札・契約事務の適正化および効率化を図るとともに、透明性と公正性を確保しながら、開かれた入札制度の構築に取り組みます。

## 小施策

### 01 健全な財政運営

マネジメント方式（一般財源の枠配分方式）による予算編成を進め、バランスの取れた財政運営を行います。また、財政状況をわかりやすく公表します。

#### 目標

経常収支比率 **85%**（平成 29 年度 86.8%）

### 02 契約の透明性と公平性の確保

入札時の透明性、競争性の確保に向けた契約事務の適正な審査を行います。また、社会情勢の変化に対応するため、必要に応じて規則などの見直しを行います。

#### 目標

上半期（9 月末）発注予定工事の発注率 **100%**（平成 29 年度 100%）

## 主な取り組み

### ①地方公会計整備事業

市の資産や将来の負担を把握・管理しながら、計画的で健全な財政運営に活用します。

### ②予算決算事務事業

将来を見据えた予算を編成し、予算の適正管理を行うとともに、執行状況を決算として公表します。

### ①契約事務事業

工事の契約に適用している入札方法を他の業務にも拡充します。また、同種業務の発注が一部の時期に集中しないよう発注の平準化を図ります。

## 用語解説

### 扶助費

児童手当、生活保護、保育所の運営、医療費の援助など、市民を支え助ける費用。

### 義務的経費

地方自治体の経費のうち、支出が義務的で任意では削減できない経費。

### 指名登録業者

市が行う競争入札（工事請負や物品購入など）へ参加するための資格認定を受け、競争入札参加資格者名簿に登録された者。

# 公有財産の適正な 管理と調整

政策01 | 施策15



1\_市営住宅 2\_庁用車（電気自動車） 3\_施設点検

## 現状と課題

本市で所有・管理している土地や建物などの公有財産を、今後も引き続き健全に維持していくためには、適正な管理と調整が必要です。

しかし、従来どおりの維持管理方法では今後厳しい財政負担が生じることが予想されることから、長期的かつ経営的な視点を持った計画的な維持管理へと方針転換を進めることで、必要とされる市民サービスを将来にわたり確保していくことが必要です。

## 基本目標

厳しい経済情勢の中、市庁舎や市営住宅の適正な維持管理・活用を行うことや、公用車や物品の適正な調達・管理を行うことで、効率的な行政運営に寄与します。

また、各種計画に基づく本市の建築物の適正で効果的な維持管理を推進することで、施設の利用者・利用者・管理者にとって使いやすく安全な施設を提供します。

## 小施策

### 01 公有財産の適正な管理と調整

公共施設の維持管理・調整を、ファシリティマネジメントの考え方に基づいて計画的に行うことにより、財政負担の軽減・平準化を図るとともに、安全な施設を提供します。

#### 目標

公共施設等マネジメント関連計画に基づく、公共施設（ハコモノ・インフラ）の事業進捗率 **100%**

## 主な取り組み

### ①公共施設マネジメント推進事業

ファシリティマネジメントの考え方に基づき、公共施設全体の整備・改修などを計画的に推進できるよう調整を図ります。

### ②庁用車購入事業

低燃費車や電気自動車など、環境負荷の低い車種を選定し、計画的に車両の更新を行います。

## 関連計画

- ①大野城市公共施設等総合管理計画
- ②大野城市公共施設等マネジメント計画

## 用語解説

### ファシリティマネジメント

施設・設備などをはじめとする公有財産を経営資源と捉え、経営戦略的視点から、総合的かつ長期的に管理・活用していく手法。

# 課税の実施 適正かつ公平な

政策01 | 施策16



1\_市税課

## 現状と課題

適切な課税計算に基づいた確実な税務事務に取り組み、市税に関する相談窓口の充実を図っています。

また近年では、システムの改修などを行い、事務の適正化に努めています。

今後も、事務の効率化や市民にわかりやすい説明を推進することで、市民から信頼される税務事務を強化していく必要があります。

## 基本目標

税務事務のマニュアル化やシステムなどを活用した情報共有を推進し、さらなる効率化を進めるほか、法令に基づいた適正で公平な課税を実施し、本市の主要財源である市税を確保します。

また、税制度の改正に伴う法令整備を確実に行うとともに、正確な情報や知識に裏付けられた対応に努めます。

## 小施策

### 01 適正な税務事務の実施

課税客体の把握に努め、確実な税務事務を行うとともに、わかりやすい窓口対応を通して税務における市民からの信頼を確保します。

#### 目標

市税関係手続きに関する窓口での職員説明に対する市民理解度 **100%** (平成 30 年度 97%)

## 主な取り組み

### ①職員研修の充実

知識向上のための職員研修を行い、窓口などにおいて、税制度や税負担の公平性をわかりやすく丁寧に説明できるようにします。

### ②未申告者の解消

市からの通知や現地調査を通じ、税制度の理解を得て、未申告者の解消を進めます。

# 税負担の公平性と 税務事務の信頼性の確保

政策01 | 施策17



1\_収納課

## 現状と課題

丁寧な納税相談の受付や、コンビニエンスストアでの収納など、多様な市民生活に対応するためのさまざまな納税手段の充実により、利便性の向上と納期内納付の促進を図っています。

今後も、各種システムや民間事業者のノウハウの活用を行うとともに、納税の促進に関する取り組みをさらに強化し、収納率の向上に努めていく必要があります。

## 基本目標

法令などに基づく納税相談を軸としながら、納税者一人一人に合った対応を行います。また、多様な手段による自主納付の促進と滞納処分を実施しながら、全ての納税者に対する市税などの負担の公平性を保つとともに、本市の主要財源である市税などの収入の確保に努めます。

## 小施策

### 01 収納窓口の充実と適正な収納業務の実施

納税相談を行いやすい環境を整備し、適正な収納事務を実施するほか、自主納付の促進や滞納処分などによる収納率の向上に努めます。

#### 目標

市税収納率 **99.4%** (平成 29 年度 99.09%)

## 主な取り組み

### ①市税徴収事務事業

窓口での納税相談を充実するとともに、徴収体制の強化を図ることで、納税の促進に取り組みます。

### ②市税等催告業務委託事業

民間事業者によるノウハウを活用しながら、電話催告や戸別訪問などを実施し、納税者の自主納付を促します。

# 公金の適正な管理と運用

政策01 | 施策18



1\_出納室

## 現状と課題

財務・会計に関する法令などに則った財務処理を行うよう、関係書類などの審査を実施するとともに、財務・会計事務における職員の能力向上のための職員研修の開催や個別の指導に取り組んでいます。

また、公金の保全を適正に行い、低い金利水準の中にあっても効率的な運用に努めています。

## 基本目標

公金の出納に関する伝票および関係書類が適正であるか審査を行い、支払遅延などが発生することがないように、進捗管理を行うとともに、財務・会計事務における職員の理解の深まりと知識・能力向上に継続して取り組みます。

また、公金の確実かつ有利な方法による運用を継続し、適正な会計事務に努めます。

## 小施策

### 01 公金の適正な管理と運用

伝票および関係書類の審査を適正かつ効率的に行うとともに、研修の実施などにより、職員の会計事務処理能力の向上を図ります。また、公金の確実かつ有利な方法による運用を行います。

#### 目標

審査日2日前までの伝票審査率 **100%**（平成29年度100%）

## 主な取り組み

### ①会計管理事務事業

職員の事務処理能力の向上を図りながら、伝票および関係書類の審査を適正かつ効率的に実施します。

# 円滑な監査の実施

政策01 | 施策19



1\_ 監査

## 現状と課題

財務に関する事務の執行が適正かつ効率的に行われているか、経営に係る事業の管理のほか、事務の執行が合理的かつ効率的に行われているかどうかを主眼として、監査委員による監査などが行われています。

市の行財政運営の適正を確保するため、効果的な監査を推進することが求められています。

## 基本目標

実効性のある監査を円滑に実施できるよう、監査の独立性・専門性を向上させながら、監査機能の充実強化に努めます。

## 小施策

### 01 円滑な監査の実施

監査委員が監査などを円滑に実施できるよう、適切な事務補助を行います。

#### 目標

監査などの対象課および団体からの提出書類に基づく実施3日前までの調査資料作成率 **100%**（平成 29 年度 96%）

## 主な取り組み

### ①監査委員活動事業

監査委員が行う監査などの実施や研修会・会議の資料作成などを補佐します。

### ②監査委員事務局運営事業

監査委員が監査などを円滑に実施できるよう、適切な事務補助を行います。

# 円滑な議会運営

政策01 | 施策20



1\_議場 2\_議会だより

## 現状と課題

議会基本条例の理念に基づき、議会は、市民の負託に応えられるように活動することが求められており、市政の監視機能はもとより、政策立案・提言機能の強化が進められています。

また、市民の議会への理解・関心を深めるため、より一層、市民に開かれた議会に向けた取り組みが重要となっています。

## 基本目標

議会が議会基本条例を踏まえて、市民が議会に期待する役割を十分に発揮できるよう、議会事務局が一体となって支援を行います。

## 小施策

### 01 円滑な議会運営と情報提供の充実

議会による政策立案・提言のために必要な情報の収集に努めるとともに、議員がその責務を果たせるよう必要な支援を行います。

また、市民にわかりやすい情報発信への支援も行います。

#### 目標

滞りなく運営された定例会の本会議の年間開催割合 **100%**

## 主な取り組み

### ①議長会事業

議長会などの調整を図り、議長の公務を的確に支援します。

### ②市議会議員活動事業

議会が市民への情報公開などを目的として行う議会報告会開催の支援を行います。

## 用語解説

### 本会議

議員全員で構成され、議案の審議や議会の意思決定などを行う会議。

# 総合的な窓口サービスの向上と適正処理

政策01 | 施策21



1\_総合案内 2\_市民窓口サービス課

## 現状と課題

国の制度改正などへの適切な対応を行いつつ、「まどかフロア」により窓口手続きの迅速化を図るとともに、「週末窓口サービス」およびコミュニティセンター内に「まどかフロア出張所」を設置することで、窓口の利用しやすさの向上を進めています。

今後は、市民目線による接遇、法令に基づく適正な窓口業務を行うとともに、個人情報の管理を徹底し、市民から信頼される行政サービスを提供することが求められています。

## 基本目標

本市の総合窓口サービスの円滑な運営と適切な提供のために、窓口全体を把握するとともに各サービス間の連携を強化することで、よりスムーズで効率的な質の高いサービスを提供する体制を整えます。

また、マイナンバー制度を含めた住民基本台帳関連業務、住居表示や戸籍関係事務の適正な処理を徹底し、市民満足度の向上を図ります。

## 小施策

### 01 総合的な窓口サービスの向上

各サービス間の連携を強化するとともに、「まどかフロア」や「まどかフロア出張所」の各種サービスの充実と改善に取り組みます。

#### 目標

窓口全般に関する市民満足度 **90%**（平成 30 年度 85%）

### 02 住民基本台帳関連業務の適正な実施

各種届出に基づき、適正な住民基本台帳への記載を行うとともに、居住実態などの必要な調査を行い、住民基本台帳関連業務の正確性の保持に努めます。

#### 目標

住民基本台帳関係手続きに関する窓口での職員説明に対する市民理解度 **95%**（平成 30 年度 93%）

### 03 住居表示と戸籍関係事務の適正な処理

住居表示の設置および管理に関する事務を適正に執行するとともに、戸籍に関する届出や相談に適切に対応します。

#### 目標

戸籍関係手続きに関する窓口での職員説明に対する市民理解度 **100%**（平成 30 年度 99%）

## 用語解説

### まどかフロア

手続きのほとんどを一つの窓口で完了できる、ワンストップサービスを実現した総合窓口。

### 住民基本台帳

市町村長が住民に関する記録の管理を目的として整備する台帳のこと。住民に関するさまざまな事務が住民基本台帳に基づいて執行される。

## 主な取り組み

### ①総合窓口運営事業

各種手続きのワンストップ化を推進し、さらなるサービスの改善に取り組みます。

### ②まどかフロア運営事業

「まどかフロア」について、総合窓口連絡会議を通じて関係各課と連携し、各種サービスの充実と改善に取り組みます。

### ①住民基本台帳事務

申請に基づいた住民基本台帳の記録を適切に行うとともに、転入通知未着者や不在住の実態調査を行い、正確な記録の管理を行います。

### ②個人番号カード交付事業

住民からの申請に基づき、個人情報の取り扱いに十分留意しながら適切に交付事務を行います。

### ①戸籍事務事業

本市に戸籍届出書を提出する人や本市に本籍を有する人の親族的身分関係の記録並びに異動処理などを迅速かつ正確に行います。

### ②住居表示設定管理事務事業

街区符号および住居番号の表示により、適切な住居表示板の貼付などを行います。