

| | |
|-----|------|
| 部長名 | 市民部長 |
|-----|------|

部のミッション

法律に基づく事務を適正に実施し、正確かつ効率的な事務処理に努めるとともに、少子高齢化・人口減少など社会情勢の変化を踏まえ地域における行政サービスの向上を図る。

部のビジョン

「書かない」「待たない」「迷わない」「行かない」窓口を実現するとともに、施設マネジメントによる施設の適切な維持管理を行い、市民サービスの向上を図る。

重要度が高い事務事業

| 番号 | 施策番号 | 細施策番号 | 事業名 | 重要度が高いとする理由 | 事業実施課 |
|----|------|-------|-----------------------|-------------------------------------|---------------|
| 1 | 4 | 1 | 事務所の管理運営 | DXの進展を見据え地域における行政サービスのあり方を検討する重要な取組 | 市民総務課・市民課・事務所 |
| 2 | 4 | 1 | フロントヤード改革モデル事業（市民総務課） | 「書かない」「待たない」「迷わない」「行かない」窓口の実現に向けた取組 | 市民総務課・事務所 |
| 3 | 4 | 1 | 戸籍住民基本台帳 | マイナンバーカード関連業務や戸籍振り仮名記載はDXの基盤となる取組 | 市民課 |
| 4 | 4 | 1 | フロントヤード改革モデル事業（市民課） | 窓口予約実証実験の検証と部を跨いだ導入に向けた検討・調整 | 市民課 |
| 5 | 8 | 1 | 生活相談 | 市民ニーズが高い専門相談の効果的な事業運営 | 八王子駅南口総合事務所 |
| 6 | 8 | 1 | 斎場運営 | 火葬力増強、火葬炉の安定稼働は、多死ピークに向けた取組 | 斎場霊園事務所 |
| 7 | 8 | 1 | 霊園管理 | 業務の効率化、eI-QRを活用した管理料収納、債権管理 | 斎場霊園事務所 |
| 8 | | | | | |
| 9 | | | | | |
| 10 | | | | | |

| | | | | | | | |
|----------------|--|-------|---|--|------------|--|-----------------------|
| 施策番号 | 4 | 細施策番号 | 1 | 細施策名 | 市民サービスの適正化 | 事業名 | 事務所の管理運営 |
| 目標設定にあたって重視した点 | | | | 市民生活・地域経済の回復、発展 | | | |
| 1 | 【目的】 | | | 【目標（2030年のあるべき姿）】 | | 【目標（年度末のあるべき姿）】 | |
| | <p>少子高齢・人口減少など社会情勢の変化を踏まえ、地域における行政サービスの向上を図る。</p> | | | <p>○マイナンバーカードの利活用が進み、市民が日常生活や行政サービスの場面で利便性を感じている。 ○市民にとって身近な地域で必要なサービスを受けられる環境が整備され、市民の利便性が向上している。 ○デジタル化、窓口混雑緩和の解消により、相談業務など市民に寄り添う業務が向上している。</p> | | <p>○令和8年7月の組織改正の趣旨を踏まえた効果・効率的な執行体制が構築され、市民サービスの向上が図られている。 ○集中するマイナンバーカード及び電子証明書更新の執行体制を整備し、適切に更新手続きが図られている。 ○施設マネジメントを踏まえた地域における行政サービスの全体像の検討が進んでいる。 ○本庁、南口、南大沢事務所の混雑緩和が解消し、市民が地域に必要なサービスを受けている。</p> | |
| 1 | 【現状】 | | | 【課題】 | | 【事業内容】 | |
| | <p>①南口、南大沢事務所の取扱件数が増加する一方で、地域事務所の取扱件数が減少傾向にあり、業務量の差が顕著である。 ②施設の老朽化が進んでいる。 ③事務所施設の方向性が出ていない。 ④マイナンバーカード交付及び電子証明書更新手続きが激増している。 ⑤収納業務に関する方向性が出ていない。</p> | | | <p>①事務所間の業務量の平準化と繁忙事務所の体制強化 ②窓口予約の効果検証を踏まえた導入検討 ③窓口混雑緩和の取組 ④施設の方向性整理に向けたコスト分析 ⑤地域における市民サービスのあり方検討 ⑥マイナンバーカード関連業務の効果的な執行 ⑦e1-QR化に伴う収納業務の整理・検討</p> | | <p>①組織改正の円滑な実施 ・市民総務課、市民課の統合に向けた調整 ・業務量の可視化（BIツールの活用）と事務所間業務量の平準化 ・柔軟な執行体制を構築するための総合調整 ②窓口予約の効果検証と総合調整 ・他事務所への予約制の展開検討と円滑な実施に向けた他部との調整 ・キオスク端末の設置検討、郵便局との連携検討 ③マイナンバーカード交付促進及びコンビニ交付への誘導の総合調整 ④HP掲載内容の見直し・総合調整 ⑤手数料改定の周知手法の検討、総合調整 ⑥土地賃貸借契約が完了する北野事務所の施設の方向性の検討（コスト分析、SWOT分析） ⑦地域における市民サービスのあり方検討 ⑧マイナンバーカード関連業務の総合調整 ⑨e1-QR化に伴う収納業務について関連所管との調整</p> | |
| 施策番号 | 4 | 細施策番号 | 1 | 細施策名 | 市民サービスの適正化 | 事業名 | フロントヤード改革モデル事業（市民総務課） |
| 目標設定にあたって重視した点 | | | | DXの推進又はカーボンニュートラルの達成 | | | |
| 2 | 【目的】 | | | 【目標（2030年のあるべき姿）】 | | 【目標（年度末のあるべき姿）】 | |
| | <p>デジタルツールを効果的に活用し、窓口のオムニチャネル化を推進することで、市民サービスの向上を図るとともに、バックヤード業務の効率化を図り、持続可能な行政サービスの提供体制を確保する。</p> | | | <p>「書かない」「待たない」「迷わない」「行かない」窓口が進展し、窓口業務の効率化が進んでいる。それに伴い、高齢者など対面を必要とする市民へのサポートに人的資源が配分でき、利便性が実感できる窓口になっている。</p> | | <p>・窓口業務におけるデジタル化が進み、市民の利便性が向上している。 ・オンライン申請利用率が向上し、バックヤード業務が効果的に実施されている。 ・窓口改革の検討が進んでいる。</p> | |
| 2 | 【現状】 | | | 【課題】 | | 【事業内容】 | |
| | <p>・事務所のバックヤード業務が限定的であり、事務所開所時間短縮のメリットが生かせていない。 ・マイナンバーカード利活用が進んでいない。</p> | | | <p>・バックヤード業務の見直し・追加等の検討 ・手続きガイドサービスの拡充 ・オンライン申請の推進（フロントヤード含む） ・窓口改革の先進事例の情報収集</p> | | <p>・バックヤード業務の効率的な実施手法の検討 ・バックヤード業務拡充に向けた総合調整 ・申請管理システムの効果的な活用の検討 ・手続きガイドサービス拡充に向けた他部との調整 ・オンライン申請への誘導策の検討、他部との調整 ・「書かない」窓口への転換に向けた手法の検討 ・国・都の動向、先進自治体の調査・研究</p> | |

| | | | | | | | | | |
|---|--|---|---|---|------|--|--|---------------------|--|
| 3 | 施策番号 | 4 | 細施策番号 | 1 | 細施策名 | 市民サービスの適正化 | 事業名 | 戸籍住民基本台帳 | |
| | 目標設定にあたって重視した点 | | 市民生活・地域経済の回復、発展 | | | | | | |
| | 【目的】 | | | 【目標（2030年のあるべき姿）】 | | | 【目標（年度末のあるべき姿）】 | | |
| | <p>○戸籍法・住民基本台帳法及び印鑑条例に基づく事務を適正に実施し、正確かつ効率的な事務処理に努め、市民サービスの向上を図る</p> <p>○マイナンバー法に基づく事務を実施し、正確かつ効率的な事務処理に努め、市民サービスの向上を図る</p> | | | <p>マイナンバーカードの普及が進み、誰もが日常生活や行政サービスの場面で、利便性を実感している</p> <p>戸籍の氏名や旧氏の振り仮名が各種証明書、マイナンバーカードに記載され、情報連携や本人確認が簡易となり行政や民間、海外において活用されている</p> <p>本庁舎・事務所において均質なサービスが提供されている</p> | | | <p>マイナンバーカードの交付促進 マイナンバーカード保有率85%達成</p> <p>コンビニ交付 手数料が改訂され、コンビニ交付が増加し、窓口での交付が減少</p> <p>戸籍法改正に伴う戸籍記載事項への振り仮名記載</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職権により戸籍に振り仮名が記載され、住民票の写しなどにも反映されている。 ・旧氏・旧氏振り仮名も記載され、戸籍の附票にも記載できるようにシステム改修が完了 <p>効果・効率的な執行体制</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民総務課・市民課・地域事務所が統合され、新たな組織で効果・効率的な執行体制が構築されている | | |
| 【現状】 | | | 【課題】 | | | 【事業内容】 | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカードの保有率は81.3%(R8.2末)。制度開始から10年目のカード更新及びマイナポイント第一弾から5年目の電子証明書更新が増加 ・手数料減額（10円）がR6.3に終了し、コンビニ交付率は45%から40%に低下 ・戸籍法改正により、令和7年5月26日から戸籍記載事項に氏名の振り仮名が追加されている。施行から1年以内に届出がない場合は職権で記載する ・効果・効率的な執行体制を実演するため組織改正に向けて検討を行っている | | | <ul style="list-style-type: none"> ・令和4年マイナポイント第二弾から5年となる令和8年10月ごろから電子証明書の更新者の増加 ・カードの申請・交付時に来庁が困難な高齢者、障害者、施設入所者等への対応や未交付カード在庫の増加 ・諸証明手数料が窓口とセルフ（コンビニ）が同額のため、利用時間帯以外の利点がなく、交付率増が見込めない ・戸籍法改正による振り仮名職権記載について、戸籍システムから住民記録システムへの一括取り込みのシステム改修の遅れ ・組織改正に向けた、業務プロセスの見直しや業務負担の平準化 | | | <ul style="list-style-type: none"> ○個人番号カードの申請・交付・電子証明書の発行に関する事務 ○届出等による住民票への記載及び住民票の写し等の証明発行。印鑑登録及び証明書の発行 ○戸籍法等に基づき、親族的な身分関係を登録し公証する。令和8年5月26日から振り仮名を戸籍記載事項に市町村長の権限により追加する | | | |
| 4 | 施策番号 | 4 | 細施策番号 | 1 | 細施策名 | 市民サービスの適正化 | 事業名 | フロントヤード改革モデル事業（市民課） | |
| | 目標設定にあたって重視した点 | | DXの推進又はカーボンニュートラルの達成 | | | | | | |
| | 【目的】 | | | 【目標（2030年のあるべき姿）】 | | | 【目標（年度末のあるべき姿）】 | | |
| | <p>市民目線の窓口の実現を図るため、国のフロントヤード改革モデル事業を活用し、デジタルツールによる窓口の多様化・充実化及び業務効率化を推進する</p> | | | <p>「書かない」「待たない」「迷わない」「行かない」</p> <p>窓口が進展し、窓口業務の効率化が進んでいる。それに伴い対面が必要な市民へのサポートに人的資源が配分でき利便性を実感できる窓口になっている</p> | | | <p>窓口業務におけるデジタル化の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・窓口予約の実証、検証により、待ち時間がなくスムーズに引越し手続や証明交付が可能となるシステムの導入が決定している ・誰でも簡単にオンライン申請を利用し、その利便性を実感している。また、データ処理が効率的に行われている <p>コンビニ交付の利用拡大</p> <ul style="list-style-type: none"> ・窓口における対面サービスとコンビニ等におけるセルフサービスに係る料金が適正な価格に改定され、交付率が50%となっている | | |
| 【現状】 | | | 【課題】 | | | 【事業内容】 | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ・フロントヤード改革に取り組み、オンライン申請、バックヤード業務の分散処理の実施。また、窓口混雑の改善に向けた検討・検証の実施 ・手数料減額（10円）がR6.3に終了し、コンビニ交付率は45%から40%に低下 | | | <ul style="list-style-type: none"> ・引越しに伴う手続きや各種証明発行の本庁舎への集中により、窓口の混雑（待ち時間の増加）の常態化 ・デジタル化によるデータ等事務処理の増加 ・諸証明手数料が窓口とセルフ（コンビニ）が同額のため、利用時間帯以外の利点がなく交付率増が見込めない | | | <ul style="list-style-type: none"> ・窓口の混雑緩和に取り組み、検証を行う ・バックヤード業務の継続・拡大への検討 ・マイナンバーカードの利活用により、オンライン申請やコンビニ交付の拡充 | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|--|--|------|--|--|------|--|
| 5 | 施策番号 | 8 | 細施策番号 | 1 | 細施策名 | 暮らしの相談・支援の充実 | 事業名 | 生活相談 | |
| | 目標設定にあたって重視した点 | | 市民生活・地域経済の回復、発展 | | | | | | |
| | 【目的】 | | | 【目標（2030年のあるべき姿）】 | | | 【目標（年度末のあるべき姿）】 | | |
| | 市民の日常生活における民事上の問題について、解決を支援するため、相談内容に基づいて適切な窓口の案内や、問題解決の判断基準となる助言をする。 | | | ・市民の民事上の様々な問題に対し、適切な案内や解決に向けた支援が行えている。 | | | ・オンライン予約が周知され、市民に浸透している。 ・予約受付後の業務効率化が図られている。 ・利用者アンケートを実施し、需要把握と今後のサービス展開の方向性が示されている。 ・有償・無償相談の士業団体との契約・協定の整理が行えている。 | | |
| 【現状】 | | | 【課題】 | | | 【事業内容】 | | | |
| ・8士業が担当する8種類の専門相談と、行政相談員が担当する行政相談を行っている。 ・弁護士が担当する法律相談では、東京三弁護士会多摩支部と法律相談員派遣に係る業務委託契約を締結している。 ・予約システムを導入し、オンラインと電話での予約を受け付けている。 | | | ・オンラインと電話による予約受付後の業務効率化 ・相談方法（対面・電話・リモート）の検討と利用者需要の把握 ・有償・無償相談の士業団体との契約・協定の整理 | | | ・オンライン予約の周知 ・オンライン・電話予約台帳の電子化 ・利用者アンケートの実施と分析、サービス展開の検討 ・士業団体との契約・協定の整理 | | | |
| 6 | 施策番号 | 8 | 細施策番号 | 1 | 細施策名 | 暮らしの相談・支援の充実 | 事業名 | 斎場運営 | |
| | 目標設定にあたって重視した点 | | 市民生活・地域経済の回復、発展 | | | | | | |
| | 【目的】 | | | 【目標（2030年のあるべき姿）】 | | | 【目標（年度末のあるべき姿）】 | | |
| | 「墓地、埋葬等に関する法律」に基づき、八王子市斎場及び南多摩斎場での火葬業務を支障なく円滑に執行する。 | | | ・死亡者増加に伴う火葬件数増加への対応が実施され、円滑な火葬執行が実現している。 ・中長期保全計画に基づく大規模修繕工事が順調に進捗している。 | | | ・斎場の安定稼働のための施設改修が適切に行われている。（火葬炉大規模修繕3～6号炉、空調設備修繕） ・南多摩斎場との情報共有がなされ、円滑な火葬執行ができています。 ・近隣や他の関係団体と情報共有し、良好な関係が継続している。 | | |
| 【現状】 | | | 【課題】 | | | 【事業内容】 | | | |
| ・八王子市斎場は1日21件、冬季（12～3月）は友引日にも12日間開場、火葬執行し、増加する需要に対応している。 ・H2に整備した斎場施設について、故障が随時発生しており緊急対応している。 | | | ・施設老朽化による大規模修繕までの延命（故障修繕）対応 ・多死社会の進行に伴う火葬需要増加（2040年ピーク）への火葬可能件数の段階的増加。 ・大規模葬儀時における駐車場不足及び周辺住民対応。 | | | ・各種施設保守点検結果を精査し、適切な修繕と維持管理の徹底。 ・死亡者数、火葬件数の推移を注視し、状況に応じた火葬可能件数増強の検討。 ・大規模葬儀時協議の周知徹底（葬儀社）。 | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|------|---|---|------|--|
| 7 | 施策番号 | 8 | 細施策番号 | 1 | 細施策名 | 暮らしの相談・支援の充実 | 事業名 | 霊園管理 | |
| | 目標設定にあたって重視した点 | | 市民生活・地域経済の回復、発展 | | | | | | |
| | 【目的】 | | | 【目標（2030年のあるべき姿）】 | | | 【目標（年度末のあるべき姿）】 | | |
| | <p>「墓地、埋葬等に関する法律」に基づき、墓地、納骨堂の管理及び埋葬等が支障なく行えるよう管理すると共に、霊園使用者の利便性向上を図る。</p> | | | <p>・多様な墓地需要に応ずると共に、安定的な墓地運営及び適切な施設設備の維持管理により、平穏で安心できる墓地経営が行われている。</p> | | | <p>・市民の墓地需要に応じられており、適切な施設設備の維持管理が行われている。 ・eI-QRを活用した管理料の収納開始に向けた検討及び必要な作業が進み、令和9年度からの実施準備が整っている。 ・適正な債権管理により、公平・効率的な管理と回収が行われている。</p> | | |
| | 【現状】 | | | 【課題】 | | | 【事業内容】 | | |
| <p>・墓地区画管理図面のデジタル化、RPAを活用したDXの取組等による事務効率化を推進。 ・手順のオンライン化整備は進めているものの利用は3割程度に止まっており、区画墓地の承継手続、合葬墓の申込や墓じまいの相談など主に高齢者からの問い合わせは増加しており、窓口電話対応の需要は減少していない。 ・全国的に金融機関の公金収納からの撤退が進展しており、管理料等の収納に係るデジタル化への対応が必須である。</p> | | | <p>・管理料の収納について、全国の金融機関で公金取扱いを縮小・廃止する流れが拡大しており、現状のままだと多数の金融機関で納付できない事態となる。 ・債権管理の取扱いにおいて、従前からの事務運用にコンプライアンス不足が生じており、事務の適正化が必要。 ・緑町霊園合葬式墓地棟において、雨漏り等の修繕を要する不具合が発生し始めており、予定している大規模修繕の到来前に墓地機能に支障をきたす恐れがある。</p> | | | <p>・管理料の収納について、eI-QRによるキャッシュレス化の取り組みにより霊園使用者の利便性向上及び金融機関の公金収納撤退への対応を図る。 ・法令を遵守した適正で合理的な債権管理事務の再構築。 ・中長期保全計画における修繕内容の見直し及びリスクスケジュール調整、並びに予算措置に向けた準備。</p> | | | |