

事務事業名	年金生活者支援給付金支給事務	所属 部門	住民税務課	住民窓口係
町長公約				
簡易シートを 選択した理由	<input type="checkbox"/> 予算を伴わない事業 <input type="checkbox"/> 計上予算が負担金・繰出金みの事業 <input checked="" type="checkbox"/> 法定受託事務 <input type="checkbox"/> 政策体系に結びつかない事業 <input type="checkbox"/> 今後3年間で大きな変化が見込まれない事業 <input type="checkbox"/> 成果の説明に反映しない			

〔事業の概要・現状・課題〕

昭和36年より自営業・農林漁業者に対象とした方への年金制度が国民年金として始まり、国民皆年金制度が実現し、直近10年では65歳以降の老齢厚生年金の繰り下げ制度・保険料の免除がされる期間拡大されている。（産前産後期間の免除等）
制度が複雑化しているため、確認項目の増加はあるもののマイナンバー制度の導入により申請書の添付資料が省略化されている。
年金についての問い合わせの窓口対応も増加している。

〔2024年度及び2025年度以降の方向性・課題の解決方法〕

研修・経験が必要となり、年金事務所との連携を強化し、窓口・電話等の相談者に適切な答えを伝えるようよう努める。マイナポータルを利用した国民年金の加入手続き・保険料の免除・電子申請の利便性を町民に広く理解してもらうように努める。

内訳		単位	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度
事業費	国・道支出金	円	3,529,764	3,361,479	3,672,082	3,358,000	3,358,000	3,358,000
	地方債	円						
	その他(使用料等)	円						
	一般財源	円	-3,488,094	-3,327,961	-3,491,000	-3,322,000	-3,322,000	-3,322,000
	事業費計	円	41,670	33,518	35,800	36,000	36,000	36,000

事務事業名	埋火葬の許可、斎場の使用許可事務	所属 部門	住民税務課	住民窓口係
町長公約				
簡易シートを 選択した理由	<input checked="" type="checkbox"/> 予算を伴わない事業 <input type="checkbox"/> 計上予算が負担金・繰出金だけの事業 <input type="checkbox"/> 法定受託事務 <input type="checkbox"/> 政策体系に結びつかない事業 <input type="checkbox"/> 今後3年間で大きな変化が見込まれない事業 <input type="checkbox"/> 成果の説明に反映しない			

〔事業の概要・現状・課題〕

死亡届に伴う埋火葬許可・斎場使用許可の交付。

〔2024年度及び2025年度以降の方向性・課題の解決方法〕

斎場使用の予約に基づき、死亡届・許可証に係る書類等を事前準備することで、事務の効率化を図る。

内訳		単位	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度
事業費	国・道支出金	円						
	地方債	円						
	その他(使用料等)	円						
	一般財源	円	0	0	0	0	0	0
	事業費計	円	0	0	0	0	0	0

事務事業名	旅券交付事務	所属 部門	住民税務課	住民窓口係
町長公約				
簡易シートを 選択した理由	<input type="checkbox"/> 予算を伴わない事業 <input type="checkbox"/> 計上予算が負担金・繰出金だけの事業 <input type="checkbox"/> 法定受託事務 <input type="checkbox"/> 政策体系に結びつかない事業 <input type="checkbox"/> 今後3年間で大きな変化が見込まれない事業 <input checked="" type="checkbox"/> 成果の説明に反映しない			

〔事業の概要・現状・課題〕

北海道からの権限移譲により、平成18年7月より町民旅券(パスポート)の申請受付・交付を実施。
町民には役場での申請は定着。
新型コロナウイルス感染症の影響から申請者は激減、5類に移行されてからは申請件数も増加傾向にある。
マイナポータルからオンラインでパスポートの変更・切替申請等が可能である。
今年度中に開始予定の戸籍情報連携に合わせた市町村の電子申請の導入の対応を行っていく必要がある。

〔2024年度及び2025年度以降の方向性・課題の解決方法〕

研修・経験が必要となり、申請・更新時の時間短縮、なおかつ正確で迅速な対応が必要となる。
今年度中に開始予定の戸籍情報連携に合わせた市町村の電子申請の導入の対応を行っていくため、国・道の動
向・本町の対応の必要がある。
「IC旅券用交付窓口端末機」は5年ごとの更新が必要。
2024年度から電子申請可能な申請・支払い方法の拡大が予定されている。

内訳		単位	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度
事業費	国・道支出金	円	45,900	47,250	233,650	324,000	324,000	324,000
	地方債	円						
	その他(使用料等)	円						
	一般財源	円	3,100	-18,250	462,850	-180,000	-180,000	-180,000
	事業費計	円	49,000	29,000	696,500	144,000	144,000	144,000

事務事業名	戸籍・住民登録・印鑑登録管理事務	所属 部門	住民税務課 住民窓口係
町長公約	『自治体DX(デジタルトランスフォーメーション)』推進 デジタル社会に対応し、行政手続きのオンライン化やAI・RPA の利用推進などに取り組み「書かない窓口」 や「自宅から手続き」を目指します。		

◆ 事務事業の目的と効果

1. 手段(事業の概要)

戸籍、住民基本台帳、印鑑登録における届出等による処理や各種証明書事項等を交付する。
町民の方へマイナンバーカードの交付および申請の支援を行う。

2. 対象(何を対象にしているか)

芽室町民
本籍地が芽室町の方

3. 意図(この事業によって、対象をどのようにしたいか)

わかりやすい説明により正確な届出等をいただき、戸籍や基本情報を適切な状態を維持する。

4. 結果(意図のとおりになった場合、どんな結果に結びつくか)

便利で親切的窓口サービスの推進

※各項目を評価するのにふさわしい指標を1つ以上設定

(必ずしも3つの指標を設定する必要はありません)

5. 活動指標(手段や活動内容を表す指標)	単位
① 戸籍の届出数	件
② 戸籍・住民票等の交付件数	件
③ 住民基本台帳異動件数	件

6. 対象指標(対象の大きさを表す指標)	単位
① 芽室町民の人数(4月1日現在)	人
② 芽室町に本籍がある人数(4月1日現在)	人
③	

7. 成果指標(意図の達成度を表す指標)	単位
① 正確に処理した件数／届出件数	%
②	
③	

8. 上位成果指標(結果の達成度を表す指標)	単位
① 役場等の窓口やカウンター、電話などでの職員の対応に満足している町民の割合	%
②	
③	

◆ 総事業費・指標等の推移

内訳		単位	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度
事業費	国・道支出金	円	6,186,000	11,675,667	2,966,600	11,963,000	11,785,000	11,785,000
	地方債	円						
	その他(使用料等)	円	5,682,735	6,193,020	6,286,174	6,282,000	6,282,000	6,282,000
	一般財源	円	7,261,897	7,274,361	6,467,643	29,431,000	29,609,000	29,609,000
	事業費計	円	19,130,632	25,143,048	15,720,417	47,676,000	47,676,000	47,676,000
活動指標	①	件	754	825	785	785	785	785
	②	件	20,077	20,562	20,443	20,443	20,443	20,443
	③	件	3,105	3,134	3,205	3,205	3,205	3,205
対象指標	①	人	18,167	17,983	17,837	17,837	17,837	17,837
	②	人	18,636	18,496	18,320	18,320	18,320	18,320
	③							
成果指標	①	%	100	100	100	100	100	100
	②							
	③							
上位成果指標	①		82	83	89	80	80	80
	②							
	③							

◆ 事務事業の現状と今後の取組

1. 事務事業の現状と課題

住民基本台帳や戸籍、個人番号については、マイナンバーカードの普及とともに活用の幅が広がっており、住民の基本情報の重要性は更に高まっている。全国規模でのデータ連携やシステムの導入により住民における利便性が向上する一方、専門的な知識、個人情報セキュリティの取扱い、専用端末の操作等、非常に専門性が高まっている。窓口における行政サービスについては、正確性、分かりやすさ、迅速性、親切的対応などが求められている。

2. 今後の取組 (2024年度及び2025年度以降の方向性・課題の解決方法)

担当職員の知識・スキル向上については、積極的に研修等に参加するとともに、実務に生かせる参考図書の充実を図る。現状と課題を鑑み、国の動向や制度の規定手続きの遂行を行う。
2023年度には窓口体験調査を実施し、来庁者目線での現状を把握し、その後の職員ワークショップにより来庁者、職員双方の目線から課題設定を行った。
住民等の利便性向上と庁内業務効率を念頭に業務改革を実践と改良を続け、芽室版書かない窓口「楽らく窓口」の実現を図る。

事務事業名	国民年金事務	所属 部門	住民税務課	住民窓口係
町長公約				
簡易シートを 選択した理由	<input type="checkbox"/> 予算を伴わない事業 <input type="checkbox"/> 計上予算が負担金・繰出金だけの事業 <input checked="" type="checkbox"/> 法定受託事務 <input type="checkbox"/> 政策体系に結びつかない事業 <input type="checkbox"/> 今後3年間で大きな変化が見込まれない事業 <input type="checkbox"/> 成果の説明に反映しない			

〔事業の概要・現状・課題〕

昭和36年より自営業・農林漁業者に対象とした方への年金制度が国民年金として始まり、国民皆年金制度が実現し、直近10年では65歳以降の老齢厚生年金の繰り下げ制度・保険料の免除がされる期間拡大されている。（産前産後期間の免除等）
制度が複雑化しているため、確認項目の増加はあるもののマイナンバー制度の導入により申請書の添付資料が省略化されている。
年金についての問い合わせの窓口対応も増加している。

〔2024年度及び2025年度以降の方向性・課題の解決方法〕

研修・経験が必要となり、年金事務所との連携を強化し、窓口・電話等の相談者に適切な答えを伝えるようよう努める。マイナポータルを利用した国民年金の加入手続き・保険料の免除・電子申請の利便性を町民に広く理解してもらうように努める。

内訳		単位	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度
事業費	国・道支出金	円	3,529,764	3,361,479	3,672,082	3,358,000	3,358,000	3,358,000
	地方債	円						
	その他(使用料等)	円						
	一般財源	円	-3,488,094	-3,327,961	-3,491,000	-3,322,000	-3,322,000	-3,322,000
	事業費計	円	41,670	33,518	35,800	36,000	36,000	36,000

事務事業名	上美生出張所事務	所属 部門	住民税務課	住民窓口係
町長公約				
簡易シートを 選択した理由	<input type="checkbox"/> 予算を伴わない事業 <input type="checkbox"/> 計上予算が負担金・繰出金だけの事業 <input type="checkbox"/> 法定受託事務 <input type="checkbox"/> 政策体系に結びつかない事業 <input checked="" type="checkbox"/> 今後3年間で大きな変化が見込まれない事業 <input type="checkbox"/> 成果の説明に反映しない			

〔事業の概要・現状・課題〕

平成16年度に出張所事務に従事する正職員を廃止し、嘱託職員（令和2年度から会計年度任用職員）1名で業務を行っている。
令和3年度から「上美生出張所事務」については、住民税務課住民窓口係が所管している。
会計年度任用職員の希望者が減少していることから、当該職員が欠員となった際の地域住民への負担、同職員の確保が課題となっている。

〔2024年度及び2025年度以降の方向性・課題の解決方法〕

上美生地区については、今後「学校」、「センター再整備」、「保育所」、「学童」、「出張所」、「やまなみ」、「移住住宅」など複合的に地域課題を見極めていく必要があることから、関係課と協議のうえ、上美生地区全体のあり方の視点で地域住民との話し合いにつなげていく。

内訳		単位	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度
事業費	国・道支出金	円						
	地方債	円						
	その他(使用料等)	円	344,491	287,335	239,294	238,000	238,000	238,000
	一般財源	円	2,901,411	2,964,133	3,141,105	3,049,000	3,049,000	3,049,000
	事業費計	円	3,245,902	3,251,468	3,380,399	3,287,000	3,287,000	3,287,000

事務事業名	総合案内事業	所属 部門	住民税務課	住民窓口係
町長公約				
簡易シートを 選択した理由	<input type="checkbox"/> 予算を伴わない事業 <input type="checkbox"/> 計上予算が負担金・繰出金だけの事業 <input type="checkbox"/> 法定受託事務 <input type="checkbox"/> 政策体系に結びつかない事業 <input type="checkbox"/> 今後3年間で大きな変化が見込まれない事業 <input checked="" type="checkbox"/> 成果の説明に反映しない			

〔事業の概要・現状・課題〕

【総合案内】の導入から18年が経過。来庁者には「まずは総合案内に聞いてみる」ことが定着している。
新庁舎に移転して3年経過しているが、総合案内の役割は庁舎全体に必要不可欠である。
将来的に、公共パートナーによる窓口業務を継続するには、担い手が不足が課題となる。
1日当たりの平均来場者数
令和2年度：195人
令和3年度：229人（新庁舎東側玄関利用者のみ）
令和4年度：230人（新庁舎東側玄関利用者のみ）
令和5年度：202人（新庁舎東側玄関利用者のみ）

〔2024年度及び2025年度以降の方向性・課題の解決方法〕

来庁者に積極的な挨拶、声を掛け、目的の担当課・係への案内を円滑に行う。
正確で迅速な案内業務を行うために、情報収集や職員からの情報の伝達を行い情報共有する意見交換等を行っていく。

内訳		単位	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度
事業費	国・道支出金	円						
	地方債	円						
	その他(使用料等)	円						
	一般財源	円	1,863,227	1,923,863	1,993,720	2,042,000	2,042,000	2,042,000
	事業費計	円	1,863,227	1,923,863	1,993,720	2,042,000	2,042,000	2,042,000

事務事業名	弔辞作成事務	所属 部門	住民税務課	住民窓口係
町長公約				
簡易シートを 選択した理由	<input checked="" type="checkbox"/> 予算を伴わない事業 <input type="checkbox"/> 計上予算が負担金・繰出金だけの事業 <input type="checkbox"/> 法定受託事務 <input type="checkbox"/> 政策体系に結びつかない事業 <input type="checkbox"/> 今後3年間で大きな変化が見込まれない事業 <input type="checkbox"/> 成果の説明に反映しない			

〔事業の概要・現状・課題〕

町民在住者が死亡した場合、遺族の希望により弔辞を作成し、拝読する。

実績

令和元年度 72件(死亡した町民人数 199名)
令和2年度 13件(死亡した町民人数 214名)
令和3年度 4件(死亡した町民人数 214名)
令和4年度 4件(死亡した町民人数 235名)
令和5年度 8件(死亡した町民人数 239名)

〔2024年度及び2025年度以降の方向性・課題の解決方法〕

平成18年～19年度に町民に対し調査を行った結果に基づき、平成19年8月の管理庁議において、遺族の意向を確認した上で継続するとなった。

平成30年度に二次評価会議に諮った結果においても、継続実施することで決定はしている。

近年は家族葬等が多くみられることから、弔辞を希望しない遺族が増加がしている。

令和2年度以降は、新型コロナウイルス感染症の影響から希望者は減少傾向。5類に移行されてからは少しではあるが増加しているため、町民の意向を踏まえ、状況を見ながら当面実施する。

内訳		単位	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度
事業費	国・道支出金	円						
	地方債	円						
	その他(使用料等)	円						
	一般財源	円	0	0	0	0	0	0
	事業費計	円	0	0	0	0	0	0