

政策シート 政策名 04 戸籍・住民基本台帳・印鑑登録等窓口事務の適切な執行
予算費目名 01 市民サービスセンター費

1 基本情報

(1) 総合計画体系

分野 03 安全・安心・快適

理想の姿 (30年後) ◆どこでも安全、いつまでも安心、持続可能で快適なまちになっている。

政策の柱 (10年後) ◆災害、犯罪、事故などの危険から、自分の命と財産を自分で守る意識を身に付けている。
◆居住エリアの集約化などが進み、コンパクトなまちづくりが進んでいる。

基本政策 02 安全で安心して暮らせる持続可能な地域社会づくり

(2) 政策の概要(当年度(2023年度)実施内容)

市民生活に不可欠な戸籍・印鑑登録等の届出、証明書交付申請等が、身近な市民サービスセンター、協働センター(一部を除く)、ふれあいセンター(一部を除く)で正確・迅速に対応できるよう窓口体制を整備し、親切丁寧な対応により市民の満足度を高め、市民サービスの向上を図る。

(3) 関連するSDGsのゴール

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

2 政策コストの状況(千円)

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
予算	48,376	45,175	42,461	40,568	44,075	
決算	45,942	42,036	40,053	38,559		
人件費(報酬等)(A)						
人件費(人工分)(B)	1,680	1,680	1,680	1,680	1,680	
年間経費(予算又は決算+A+B)	47,622	43,716	41,733	40,239	45,755	

3 政策指標の状況

政策指標	単位	年度	2019	2020	2021	2022	2023	2024
市民SC等における各種届出及び各種証明書交付申請の利用率	%	目標	34	34	34	34	30	30
		実績	36.8	37.7	35.5	33.6		
		目標						
		実績						

4 前年度(2022年度)政策評価

(1) 前年度(2022年度)実施内容

市民生活に不可欠な戸籍・印鑑登録等の届出、証明書交付申請等が、身近な市民サービスセンター、協働センター(一部を除く)、ふれあいセンター(一部を除く)で正確・迅速に対応できるよう窓口体制を整備し、親切丁寧な対応により市民の満足度を高め、市民サービスの向上を図る。

(2) 政策評価(政策の進捗及び課題)

<進捗> 計画通り
1 市民サービスセンター事業
事務に必要な機器の更新を実施した。
市民サービスセンター等は、市民の「身近な窓口」としての機能を十分に果たしている。
2 市民サービスセンター管理運営経費
市民サービスセンター等の施設等の維持管理を行った。

◇政策実現のために実施する事業一覧

	事業名	総合戦略	主要事業	完了	コスト (千円)	事業費 (千円)	人工			報酬 (千円)
							正規	再任用 (31h)	再任用 (26h)	
1	サービスセンター事業	-	-		19,996	20,300	0.1			0.1
2	サービスセンター管理運営経費	-	-		20,243	20,268	0.1			
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
計					40,239	40,568	0.2			0.1

※人工単価(千円)正規7,000 再任用(h31)3,600 再任用(h26)2,600 会計年度任用職員(人事課予算)2,800

事業シート (事業名) 01 サービスセンター事業

1 基本情報

(1) 事業目的・事業対象

地域に市民サービスセンター、協働センター及びふれあいセンターを設置して、市民生活に身近な戸籍届、住民異動届などの受付及び戸籍事項証明書等の交付などを行い「身近な窓口」として市民の利便性の向上を図る。

(2) 事業の性質

開始年度	終了予定	会計区分	事務区分	根拠法令等
1985	—	一般会計	自治事務(法令義務)	戸籍法、住民基本台帳法、印鑑条例、市民サービスセンター規則、協働センター規則、ふれあいセンター規則

(3) 事業の位置付け

主要事業	—	※「総合戦略」該当事業 及び 政策実現のため特に重要な事業を主要事業とする。					
総合戦略	—	(施策)					

(4) 関連するSDGsのゴール

事業とゴールの関連性

2 事業コストの状況(千円)

		2019 (R1)	2020 (R2)	2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)
事業費(千円)	予算	23,425	21,847	20,510	20,300	19,947	
	決算	21,853	20,038	18,918	19,016		
	国・県支出						
	市債						
	その他	21,853	20,038	18,918	19,016	19,947	
一般財源							
一般会計繰入金							
人件費(報酬等)(A)							
人件費(人工分)(B)		980	980	980	980	980	
人工	正規	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	
	再任用(31h)						
	再任用(26h)						
	会計年度任用職員(人事課予算)	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	
年間経費(予算又は決算+A+B)		22,833	21,018	19,898	19,996	20,927	

3 事業の指標の状況(2024: 総合戦略・基本計画最終年度)

指標名称	総合戦略 施策体系	年度	2019 (R1)	2020 (R2)	2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)
市民SC等における各種届出及び各種証明書交付申請の利用率(%)		目標	34	34	34	34	30	30
		実績	36.8	37.7	35.5	33.6		
		目標						
		実績						
		目標						
		実績						
		目標						
		実績						

4 前年度(2022年度)事業実施内容 (Do)

- ・市内43箇所に市民サービスセンター等を設置し、管轄の区民生活課と連携を行う。
- ・戸籍届、住民異動届、印鑑登録等受付の他、国民健康保険等総合窓口関係事務等の事務処理を行う。
- ・戸籍事項証明書、住民票の写し、印鑑登録証明書等の交付を行う。



5 前年度(2022年度)事業評価 (Check)

(1) 事業の成果と課題

指標の達成度

- ・広大な市域を考えれば、市内43箇所に配置された市民サービスセンター等は、市民の利便性確保のためには不可欠である。
- ・市民サービスセンター等は、市民の「身近な窓口」としての機能を十分に果たしている。

(2) 考慮すべき社会経済状況の変化 (新たな社会課題や機会、法制度の改正、他団体の動向など)



6 事業の見直し (Action)

(1) 前年度(2022年度)見直し内容(実施結果の振り返り)

大項目 小項目 / 事業費 人工
「デジタルファースト宣言」に定める戦略の1つである「市民サービスのデジタルサービス」により、電子決済の推進を図るため、市に51カ所の市民サービスセンター等へキャッシュレスレジの導入を行ない、研修等を実施した。

(2) 当年度(2023年度)以降見直し内容(今後の方向性)

大項目 小項目 / 事業費 人工
・サービスセンター業務の関連各課からなる連絡会を主宰し、サービスの向上及び取扱業務の検討を引き続き行う。
・マイナンバーカードの更なる申請率向上に向け、マイナンバーカード関連手続きの取り扱いセンターを6カ所新たに増やす。



7 当年度(2023年度)事業実施内容(Plan)

- ・市内43箇所に市民サービスセンター等を設置し、管轄の区民生活課と連携を行う。
- ・戸籍届、住民異動届、印鑑登録等受付の他、国民健康保険等総合窓口関係事務等の事務処理を行う。
- ・戸籍事項証明書、住民票の写し、印鑑登録証明書等の交付を行う。
- ・マイナンバーカード関連業務を取り扱う市民サービスセンター等を広く周知し、市民の利便性向上を図る。

事業シート

(事業名) 02 サービスセンター管理運営経費

1 基本情報

(1) 事業目的・事業対象

市民サービスセンター等の事務環境を整備し、各業務の円滑な遂行を推進する。

(2) 事業の性質

開始年度	終了予定	会計区分	事務区分	根拠法令等
1985	—	一般会計	自治事務(その他)	

(3) 事業の位置付け

主要事業	—	※「総合戦略」該当事業 及び 政策実現のため特に重要な事業を主要事業とする。							
総合戦略	—	(施策)							

(4) 関連するSDGsのゴール

事業とゴールの 関連性									
----------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

2 事業コストの状況(千円)

		2019 (R1)	2020 (R2)	2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)
事業費(千円)	予算	24,951	23,328	21,951	20,268	24,128	
	決算	24,089	21,998	21,135	19,543		
	国・県支出						
	市債						
	その他	24,089	21,998	21,135	2,972	5	
	一般財源 一般会計繰入金				16,571	24,123	
人件費(報酬等)(A)							
人件費(人工分)(B)		700	700	700	700	700	
人工	正規	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	
	再任用(31h)						
	再任用(26h)						
	会計年度任用職員(人事課予算)						
年間経費(予算又は決算+A+B)		24,789	22,698	21,835	20,243	24,828	

3 事業の指標の状況(2024: 総合戦略・基本計画最終年度)

指標名称	総合戦略 施策体系	年度	2019	2020	2021	2022	2023	2024
			(R1)	(R2)	(R3)	(R4)	(R5)	(R6)
		目標						
		実績						
		目標						
		実績						
		目標						
		実績						
		目標						
		実績						

4 前年度(2022年度)事業実施内容 (Do)

市民サービスセンター等の施設・設備の維持管理を行う。



5 前年度(2022年度)事業評価 (Check)

(1) 事業の成果と課題

指標の達成度

市民サービスセンターの施設・設備の維持管理のため、修繕工事を実施した。

- ・高丘葵市民サービスセンター 駐車場フェンス基礎修繕工事、照明器具交換工事
- ・北部市民サービスセンター 雨漏修繕工事、事務所エアコン修繕工事
- ・可美市民サービスセンター 玄関軒下照明器具改修工事、漏水復旧修繕工事、フェンス修繕工事、窓硝子修繕工事
- ・鎮玉診療所市民サービスセンター玄関案内看板修繕工事

(2) 考慮すべき社会経済状況の変化 (新たな社会課題や機会、法制度の改正、他団体の動向など)



6 事業の見直し (Action)

(1) 前年度(2022年度)見直し内容(実施結果の振り返り)

大項目 小項目 / 事業費 人工
施設・設備の維持管理を適切に実施した。

(2) 当年度(2023年度)以降見直し内容(今後の方向性)

大項目 小項目 / 事業費 人工
市民に身近な窓口である市民サービスセンターの機能を十分に果たすための経費であり、引き続き実施していく。



7 当年度(2023年度)事業実施内容(Plan)

市民が利用しやすい市民サービスセンターとなるよう施設・設備の維持管理を行う。

政策シート 政策名 04 戸籍・住民基本台帳・印鑑登録等窓口事務の適切な執行
予算費目名 02 旅券窓口費

1 基本情報

(1) 総合計画体系

分野 03 安全・安心・快適

理想の姿 (30年後) ◆どこでも安全、いつまでも安心、持続可能で快適なまちになっている。

政策の柱 (10年後) ◆災害、犯罪、事故などの危険から、自分の命と財産を自分で守る意識を身に付けている。
◆居住エリアの集約化などが進み、コンパクトなまちづくりが進んでいる。

基本政策 02 安全で安心して暮らせる持続可能な地域社会づくり

(2) 政策の概要(当年度(2023年度)実施内容)

旅券の申請受付・交付事務を正確・迅速に処理するとともに、丁寧な対応により市民の満足度を高め、市民サービスの向上を図る。

(3) 関連するSDGsのゴール

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

2 政策コストの状況(千円)

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
予算	303,294	19,101	39,552	121,824	182,026	
決算	297,535	14,350	37,799	117,558		
人件費(報酬等)(A)				864		
人件費(人工分)(B)	1,680	1,680	1,680	1,400	1,400	
年間経費(予算又は決算+A+B)	299,215	16,030	39,479	119,822	183,426	

3 政策指標の状況

政策指標	単位	年度	2019	2020	2021	2022	2023	2024
旅券申請受付・交付等件数	件	目標	50,000	50,000	50,000	50,000	50,000	50,000
		実績	47,845	6,747	6,633	20,065		
		目標						
		実績						

4 前年度(2022年度)政策評価

(1) 前年度(2022年度)実施内容

2018年10月1日以降「手書きの申請書」に加え、「ダウンロード申請書」を受付を継続。申請者が自宅等で外務省HPから必要事項を入力した申請書を印刷して申請できるようになり、利便性が向上している。
2023年3月27日に、一部電子申請の受付が開始したことにより、窓口出頭回数が減り、利便性が向上している。

(2) 政策評価(政策の進捗及び課題)

<進捗> 計画通り
1 旅券申請受付・交付事業
・2020年以降、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、人工の削減や窓口の縮小をしてきたが、申請件数が増加傾向にあるため、人工や執務室内のレイアウトの見直しが必要と考える。
・旅券申請交付事業そのものが景気の動向や国際社会の影響により大きく左右されるが、今後も市民の利便性を確保するため継続して実施する。
・国の動向として、2024年度内に旅券発給手数料について、クレジットカード決済等の導入が予定されている。今後、電子申請をにより手続きする人が増加すると予想されるため、人工の見直しや執務室内のレイアウト等の環境を整えていく。

◇政策実現のために実施する事業一覧

	事業名	総合戦略	主要事業	完了	コスト (千円)	事業費 (千円)	人工			報酬 (千円)
							正規	再任用 (31h)	再任用 (26h)	
1	旅券申請受付・交付事業	—	—		119,822	121,824	0.2			864
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
計					119,822	121,824	0.2			864

※人工単価(千円)正規7,000 再任用(h31)3,600 再任用(h26)2,600 会計年度任用職員(人事課予算)2,800

事業シート (事業名) 01 旅券申請受付・交付事業

1 基本情報

(1) 事業目的・事業対象

旅券申請に必要な戸籍関係書類が取得できる区役所において、旅券の申請受付・交付事務を実施することにより、市民の利便性向上を図る。

(2) 事業の性質

開始年度	終了予定	会計区分	事務区分	根拠法令等
2009	—	一般会計	法定受託事務	旅券法

(3) 事業の位置付け

主要事業	—	※「総合戦略」該当事業 及び 政策実現のため特に重要な事業を主要事業とする。					
総合戦略	—	(施策)					

(4) 関連するSDGsのゴール

事業とゴールの関連性

2 事業コストの状況(千円)

		2019 (R1)	2020 (R2)	2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)
事業費(千円)	予算	303,294	19,101	39,552	121,824	182,026	
	決算	297,535	14,350	37,799	117,558		
	国・県支出						
	市債						
	その他	272,696	14,350	37,799	117,558	182,026	
	一般財源	24,839					
一般会計繰入金							
人件費(報酬等)(A)					864		
人件費(人工分)(B)		1,680	1,680	1,680	1,400	1,400	
人工	正規	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	
	再任用(31h)						
	再任用(26h)						
	会計年度任用職員(人事課予算)	0.1	0.1	0.1			
年間経費(予算又は決算+A+B)		299,215	16,030	39,479	119,822	183,426	

3 事業の指標の状況(2024: 総合戦略・基本計画最終年度)

指標名称	総合戦略 施策体系	年度	2019 (R1)	2020 (R2)	2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)
旅券申請受付・交付等件数(件)		目標	50,000	50,000	50,000	50,000	50,000	50,000
		実績	47,845	6,747	6,633	20,065		
		目標						
		実績						
		目標						
		実績						
		目標						
		実績						

(管理番号)									
2023年度	分野	基本政策	政策	予算費目	所属コード	事業	(担当課)	(責任者)	(基準日)
	03	02	04	02	000605000	01	市民生活課	増田 晴美	2023.7.1

4 前年度(2022年度)事業実施内容 (Do)

- ・取扱窓口 中区・北区・浜北区の区民生活課
- ・取扱時間 申請受付・旅券交付 平日 午前8時30分から午後5時15分
旅券交付 日曜日 午前9時から午後0時
- ・旅券交付の際に使用される収入印紙の販売(平日のみ)
- ・2018年10月1日以降全国で実施された、「ダウンロード申請書」の受付を継続
- ・2023年3月27日電子申請の受付開始



5 前年度(2022年度)事業評価 (Check)

(1) 事業の成果と課題

指標の達成度

新型コロナウイルス感染症について、出入国規制の緩和や感染症法上5類感染症への引き下げの決定等により、会社出張や観光目的による申請が増加してきたが、申請者に対しては、正確かつ迅速に対応した。2020年以降、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、人工の削減や窓口の縮小をしてきたが、申請件数が増加傾向にあるため、人工や執務室内のレイアウトやの見直しが必要と考える。旅券申請交付事業そのものが景気の動向や国際社会の影響により大きく左右されるが、今後も市民の利便性を確保するため継続して実施する。

(2) 考慮すべき社会経済状況の変化 (新たな社会課題や機会、法制度の改正、他団体の動向など)

新型コロナ感染症拡大の影響



6 事業の見直し (Action)

(1) 前年度(2022年度)見直し内容(実施結果の振り返り)

大項目 小項目 / 事業費 人工

2018年10月1日以降「手書きの申請書」に加え、「ダウンロード申請書」を受付を継続。申請者が自宅等で外務省HPから必要事項を入力した申請書を印刷して申請できるようになり、利便性が向上している。2023年3月27日に、一部電子申請の受付が開始したことにより、窓口出頭回数が減り、利便性が向上している。※電子申請の対象は、旅券の有効期限が1年未満で記載事項に変更がない場合の発給申請

(2) 当年度(2023年度)以降見直し内容(今後の方向性)

大項目 小項目 / 事業費 人工

・2009年9月1日から県の業務である旅券事務の一部(申請受付・交付事務)の委譲を受けたものである。引き続き実施体制の維持を図る。
・国の動向として、2024年度内に旅券発給手数料について、クレジットカード決済等の導入が予定されている。今後、電子申請をにより手続きする人が増加すると予想されるため、人工の見直しや執務室内のレイアウト等の環境を整える。



7 当年度(2023年度)事業実施内容(Plan)

- ・取扱窓口 中区・北区・浜北区の区民生活課
- ・取扱時間 申請受付・旅券交付 平日 午前8時30分から午後5時15分
旅券交付 日曜日 午前9時から午後0時
- ・旅券交付の際に使用される収入印紙の販売(平日のみ)
- ・電子申請の受付

政策シート 政策名 04 戸籍・住民基本台帳・印鑑登録等窓口事務の適切な執行
予算費目名 03 市民窓口費

1 基本情報

(1) 総合計画体系

分野 03 安全・安心・快適

理想の姿 (30年後)	◆どこでも安全、いつまでも安心、持続可能で快適なまちになっている。
政策の柱 (10年後)	◆災害、犯罪、事故などの危険から、自分の命と財産を自分で守る意識を身に付けている。 ◆居住エリアの集約化などが進み、コンパクトなまちづくりが進んでいる。

基本政策 02 安全で安心して暮らせる持続可能な地域社会づくり

(2) 政策の概要(当年度(2023年度)実施内容)

市民生活に不可欠な戸籍・印鑑登録等の届出・証明交付事務が、正確・迅速に処理できるようデジタルを活用した窓口体制を整備しつつ、親切丁寧な対応により市民の満足度を高め、市民サービスの向上を図る。

(3) 関連するSDGsのゴール

⑤ジェンダー									
--------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

2 政策コストの状況(千円)	2019	2020	2021	2022	2023	2024
予算	420,992	764,660	555,877	292,177	449,913	
決算	431,957	522,187	492,987	304,681		
人件費(報酬等)(A)	152	9,211	24,530	13,384	16,474	
人件費(人工分)(B)	28,840	28,840	29,400	29,120	29,120	
年間経費(予算又は決算+A+B)	460,949	560,238	546,917	347,185	495,507	

3 政策指標の状況

政策指標	単位	年度	2019	2020	2021	2022	2023	2024
戸籍・住民異動、印鑑登録等届出、証明書交付等件数	件	目標	900,000	900,000	900,000	900,000	800,000	800,000
		実績	861,522	779,553	738,176	737,308		
マイナンバーカード交付率	%	目標	12	47	71	94	-	-
		実績	12.1	26.9	43.4	68	-	-
マイナンバーカード申請率	%	目標	-	-	-	70	85	未設定
		実績	-	-	-	80.22		

4 前年度(2022年度)政策評価

(1) 前年度(2022年度)実施内容

- 戸籍・住民基本台帳・印鑑登録等事業について事務処理を正確、迅速に行った。
- 証明書交付窓口にて「書かない窓口」を導入した。
- マイナンバーカードの利便性を創出するため、コンビニ交付等の手数料を減額した。

<進捗>	計画通り
市民生活に不可欠な戸籍・印鑑登録等の届出・証明交付事務が、正確・迅速に処理できるようデジタルを活用した窓口体制を整備しつつ、親切丁寧な対応により市民の満足度を高め、市民サービスの向上を図る。	

◇政策実現のために実施する事業一覧

	事業名	総合戦略	主要事業	完了	コスト (千円)	事業費 (千円)	人工				報酬 (千円)
							正規	再任用 (31h)	再任用 (26h)	会計年度 (人事課)	
1	戸籍・住民基本台帳・印鑑登録等事業	-	○		97,588	64,454	2.3			0.2	16,474
2	住民基本台帳ネットワーク事業	-	-		25,454	24,754	0.1				
3	広域証明交付事業	-	-		4,242	3,542	0.1				
4	証明書コンビニ交付運用事業	-	-		51,725	51,025	0.1				
5	(新規)区再編準備事業	-	-		113,372	113,372					
6	市民窓口デジタル運営経費	-	-		166,256	163,456	0.4				
7	市民窓口運営経費(一般諸経費のみ)	-	-		36,870	29,310	1.0			0.2	
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
計					495,507	449,913	4.0			0.4	16,474

※人工単価(千円)正規7,000 再任用(h31)3,600 再任用(h26)2,600 会計年度任用職員(人事課予算)2,800

事業シート (事業名) 01 戸籍・住民基本台帳・印鑑登録等事業

1 基本情報

(1) 事業目的・事業対象

戸籍簿、住民基本台帳、印鑑登録などの正確な記載を行い、社会活動全般にわたる身分関係を公証する役割を果たす。

(2) 事業の性質

開始年度	終了予定	会計区分	事務区分	根拠法令等
1926	-	一般会計	法定受託事務 自治事務(法令義務)	戸籍法・住民基本台帳法・浜松市印鑑条例・行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律

(3) 事業の位置付け

主要事業	○	※「総合戦略」該当事業 及び 政策実現のため特に重要な事業を主要事業とする。					
総合戦略	-	(施策)					

(4) 関連するSDGsのゴール

	⑤ジェンダー
事業とゴールの関連性	DVやストーカー行為等の被害者からの申出により、加害者への住民票、戸籍の附票の写し等の閲覧・交付を制限し、被害者の住所を探索することを防止する「住民基本台帳事務における支援措置」を実施している。

2 事業コストの状況(千円)

		2019 (R1)	2020 (R2)	2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)
事業費(千円)	予算	349,028	697,752	365,995	107,173	64,454	
	決算	361,688	456,869	328,442	99,890		
	国・県支出	115,894	456,869	328,442	11,343	18,174	
	市債						
	その他	245,794			88,547	46,280	
	一般財源						
	一般会計繰入金						
	人件費(報酬等)(A)	152	9,211	24,530	13,384	16,474	
	人件費(人工分)(B)	19,180	19,180	16,940	16,660	16,660	
人工	正規	2.5	2.5	2.3	2.3	2.3	
	再任用(31h)						
	再任用(26h)						
	会計年度任用職員(人事課予算)	0.6	0.6	0.3	0.2	0.2	
年間経費(予算又は決算+A+B)		381,020	485,260	369,912	129,934	97,588	

3 事業の指標の状況(2024: 総合戦略・基本計画最終年度)

指標名称	総合戦略 施策体系	年度	2019 (R1)	2020 (R2)	2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)
戸籍・住民異動、印鑑登録等届出、証明書交付等件数(件)		目標	900,000	900,000	900,000	900,000	800,000	800,000
		実績	861,522	779,553	738,176	737,308		
マイナンバーカード交付率(%)		目標	12	47.1	70.6	94.1	-	-
		実績	12.1	26.9	43.4	68		
マイナンバーカード申請率(%) ※これまでの「マイナンバーカード交付率(%)」の指標を見直し、「マイナンバーカード申請率(%)」を使用。		目標	-	-	-	70	85	未設定
		実績	-	-	-	80.22		
		目標						
		実績						
		目標						
		実績						

4 前年度(2022年度)事業実施内容 (Do)

- ・マイナンバーカードの申請率向上を図るとともに、証明書コンビニ交付サービスやオンラインによる転出届など、来庁不要で手続き可能な「行かない窓口」の利用促進を図りながら、窓口では「書かない窓口」を活用した窓口業務改革に取り組み、市民の利便性向上と業務の効率化を目指す。
- ・【法定受託】戸籍届に伴う関係事務、外国人住民の居住地届に伴う関係事務及び特別永住者に関する事務処理を正確、迅速に行う。
- ・【自治事務】住民異動届等による戸籍の附票・住民基本台帳の記載、印鑑登録申請による印鑑登録原票記載、国民健康保険等総合窓口関係事務等の事務処理を正確、迅速に行う。
- ・住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍事項証明書等の交付。
- ・マイナンバーカードの利便性を感じてもらうため、コンビニ交付等の手数料を減額を継続。
- ・マイナンバーカードの交付に関する事務を行う。



5 前年度(2022年度)事業評価 (Check)

(1) 事業の成果と課題

指標の達成度

- ・戸籍・住民異動、印鑑登録等届出、証明書交付等、事務処理を正確、迅速に行うことができた。
- ・マイナンバーカードの申請率が大幅に増加したことにより、証明書のコンビニ交付サービスやマイナポータル(アプリケーション)から転出届・転入届の来庁予定の申請を行うオンライン手続きなど、マイナンバーカードを活用した手続きの拡充が図られた。

(2) 考慮すべき社会経済状況の変化 (新たな社会課題や機会、法制度の改正、他団体の動向など)

行政手続きのデジタル化の加速



6 事業の見直し (Action)

(1) 前年度(2022年度)見直し内容(実施結果の振り返り)

大項目 小項目 / 事業費 人工

- ・各種届出受付と証明書交付について社会活動の基盤となる身分関係を公証する役割を十分に果たした。
- ・証明書交付窓口での「書かない窓口」を開始
- ・マイナンバーカードを活用した「引越しワンストップサービス」の開始

(2) 当年度(2023年度)以降見直し内容(今後の方向性)

大項目 小項目 / 事業費 人工

証明書コンビニ交付サービスやオンラインによる転出届など、来庁不要で手続き可能な「行かない窓口」の利用促進を図りながら、窓口では「書かない窓口」を活用した窓口業務改革に取り組み、市民の利便性向上と業務の効率化を目指す。



7 当年度(2023年度)事業実施内容(Plan)

マイナンバーカードの普及促進

- 【法定受託】戸籍届に伴う関係事務、外国人住民の居住地届に伴う関係事務及び特別永住者に関する事務処理を正確、迅速に行う。
- 【自治事務】住民異動届等による戸籍の附票・住民基本台帳の記載、印鑑登録申請による印鑑登録原票記載、国民健康保険等総合窓口関係事務等の事務処理を正確、迅速に行う。
- ・住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍事項証明書等の交付
- ・マイナンバーカードを利用した証明書交付手数料の減額措置による手数料条例の改正
- ・マイナンバーカードの交付に関する正確な事務
- ・「書かない窓口」の届出窓口導入
- ・コンビニ交付サービスの推進

事業シート (事業名) 02 住民基本台帳ネットワーク事業

1 基本情報

(1) 事業目的・事業対象

市町村の区域を越えた住民基本台帳に関する事務処理や、国の行政機関等に対する本人確認情報の提供を行うために、全国の住民基本台帳事務のネットワーク化を図る。

(2) 事業の性質

開始年度	終了予定	会計区分	事務区分	根拠法令等
2002	—	一般会計	自治事務(法令義務)	住民基本台帳法

(3) 事業の位置付け

主要事業	—	※「総合戦略」該当事業 及び 政策実現のため特に重要な事業を主要事業とする。					
総合戦略	—	(施策)					

(4) 関連するSDGsのゴール

事業とゴールの 関連性							

2 事業コストの状況(千円)

		2019 (R1)	2020 (R2)	2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)
事業費(千円)	予算	24,485	14,197	15,333	15,761	24,754	
	決算	24,072	13,823	15,289	15,758		
	国・県支出						
	市債						
	その他	24,072	13,823	15,289	15,758	24,754	
	一般財源						
	一般会計繰入金						
	人件費(報酬等)(A)						
	人件費(人工分)(B)	700	700	700	700	700	
人工	正規	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	
	再任用(31h)						
	再任用(26h)						
	会計年度任用職員(人事課予算)						
年間経費(予算又は決算+A+B)		24,772	14,523	15,989	16,458	25,454	

3 事業の指標の状況(2024: 総合戦略・基本計画最終年度)

指標名称	総合戦略 施策体系	年度	2019	2020	2021	2022	2023	2024
			(R1)	(R2)	(R3)	(R4)	(R5)	(R6)
		目標						
		実績						
		目標						
		実績						
		目標						
		実績						
		目標						
		実績						

(管理番号)

2023年度

分野
03

基本政策
02

政策
04

予算費目
03

所属コード
000605000

事業
02

(担当課)
市民生活課

(責任者)
増田 晴美

(基準日)
2023.7.1

4 前年度(2022年度)事業実施内容 (Do)

- ・住民基本台帳に記載された全市民に対し、11桁の住民票コードを付番する。
- ・住民基本台帳事務のネットワーク化を図り、住民異動届の手続きを改善する。
- ・全国市町村間での広域住民票の写しの相互交付を行う。



5 前年度(2022年度)事業評価 (Check)

(1) 事業の成果と課題

指標の達成度

住民基本台帳のネットワーク化により、国及び地方公共団体の本人確認事務の合理化が図られている。

(2) 考慮すべき社会経済状況の変化 (新たな社会課題や機会、法制度の改正、他団体の動向など)



6 事業の見直し (Action)

(1) 前年度(2022年度)見直し内容(実施結果の振り返り)

大項目 小項目 / 事業費 人工

住民基本台帳ネットワークの機器を適正に管理した。

(2) 当年度(2023年度)以降見直し内容(今後の方向性)

大項目 小項目 / 事業費 人工

- ・住民基本台帳に記載された全市民に対し、11桁の住民票コードを付番する。
- ・住民基本台帳事務のネットワーク化を図り、住民異動届の手続きを改善する。
- ・全国市町村間での広域住民票の写しの相互交付を行う。



7 当年度(2023年度)事業実施内容(Plan)

- ・住民基本台帳に記載された全市民に対し、11桁の住民票コードを付番する。
- ・住民基本台帳事務のネットワーク化を図り、住民異動届の手続きを改善する。
- ・全国市町村間での広域住民票の写しの相互交付を行う。

事業シート (事業名) 03 広域証明交付事業

1 基本情報

(1) 事業目的・事業対象

県西部5市町(浜松市・磐田市・袋井市・湖西市・森町)の証明書の広域相互交付を実施することで、昼間市外に生活圏を持つ市民が県西部5市町のどこからでも証明書の交付が受けられるようにして、利便性の向上を図る。

(2) 事業の性質

開始年度	終了予定	会計区分	事務区分	根拠法令等
2001	—	一般会計	自治事務(その他)	証明書等の交付等の事務委託に関する規約

(3) 事業の位置付け

主要事業	—	※「総合戦略」該当事業 及び 政策実現のため特に重要な事業を主要事業とする。					
総合戦略	—	(施策)					

(4) 関連するSDGsのゴール

事業とゴールの 関連性							
----------------	--	--	--	--	--	--	--

2 事業コストの状況(千円)

		2019 (R1)	2020 (R2)	2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)
事業費(千円)	予算	4,923	4,174	4,174	3,999	3,542	
	決算	4,468	3,547	3,881	3,678		
	国・県支出						
	市債						
	その他	4,468	3,547	3,881	3,678	3,542	
	一般財源						
	一般会計繰入金						
	人件費(報酬等)(A)						
	人件費(人工分)(B)	700	700	700	700	700	
人工	正規	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	
	再任用(31h)						
	再任用(26h)						
	会計年度任用職員(人事課予算)						
年間経費(予算又は決算+A+B)		5,168	4,247	4,581	4,378	4,242	

3 事業の指標の状況(2024: 総合戦略・基本計画最終年度)

指標名称	総合戦略 施策体系	年度	2019 (R1)	2020 (R2)	2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)
浜松市民が市外で証明書交付を受けた件数(件)		目標	2,000	2,000	2,000	2,000	1,500	
		実績	2,220	1,767	1,652	1,652		
浜松市が他市町の住民に対し証明書交付した件数(件)		目標	3,500	3,500	3,500	3,500	2,500	
		実績	3,413	2,813	2,550	2,370		
		目標						
		実績						
		目標						
		実績						

4 前年度(2022年度)事業実施内容 (Do)

- ・県西部5市町に居住する住民は5市町のどこの窓口でも証明書交付が受けられるサービスを行う。
- ・交付する証明書の種類:住民票の写し・現在の戸籍全部(個人)事項証明書・印鑑登録証明書
- ・本市交付申請場所:各区役所、協働センター及び市民サービスセンター等(全31箇所)で実施する。



5 前年度(2022年度)事業評価 (Check)

(1)事業の成果と課題

指標の達成度

浜松市民が市外で証明書の交付を受ける事ができ、日中市外で活動している市民への利便性が確保できた。

(2) 考慮すべき社会経済状況の変化 (新たな社会課題や機会、法制度の改正、他団体の動向など)

コンビニ証明書交付サービスなど類似サービスが市民の中に定着してきている。



6 事業の見直し (Action)

(1) 前年度(2022年度)見直し内容(実施結果の振り返り)

大項目 小項目 / 事業費 人工

コンビニ交付サービスや住民票の写しの全国広域証明書交付サービスなどの広域代替サービスにより、証明書の発行件数は激減している。

(2) 当年度(2023年度)以降見直し内容(今後の方向性)

大項目 小項目 / 事業費 人工

令和4年度の事務連絡会にて、コンビニ交付サービス、住民票の写しの全国広域証明書交付サービス、さらに令和6年に開始予定の戸籍事項証明書の全国広域証明書交付サービス等の広域代替サービスの実施により、当該広域交付事業は役目を終えたとし、相互事務委託を終了する最終同意がされた。令和5年度末の廃止に向け、事務処理等を行う。



7 当年度(2023年度)事業実施内容(Plan)

- ・令和5年6月:令和5年5月議会にて相互事務委託の規約廃止の議決
- ・令和5年6月:全ての市町で議決後、各市町間で廃止協議書締結
- ・令和5年7月:静岡地方法務局へ認容終了報告
- ・令和5年7月以降:廃止及び代替サービスに関する市民への周知
- ・令和5年12月末:浜松市内24カ所と磐田市内支所4カ所の窓口取扱先行終了
- ・令和6年3月末:サービス終了

事業シート (事業名) 04 証明書コンビニ交付運用事業

1 基本情報

(1) 事業目的・事業対象

新住民記録システムの本稼動(2016年7月)にあわせ、新たな市民サービスとして業務時間外でも証明書の交付が可能となるコンビニ交付を開始した。
利用場所と利用時間を拡大し、市民の利便性の向上を図る。

(2) 事業の性質

開始年度	終了予定	会計区分	事務区分	根拠法令等
2016	-	一般会計	自治事務(その他)	浜松市コンビニエンスストア等における証明書交付要綱

(3) 事業の位置付け

主要事業		※「総合戦略」該当事業 及び 政策実現のため特に重要な事業を主要事業とする。						
総合戦略	-	(施策)						

(4) 関連するSDGsのゴール

事業とゴールの関連性

2 事業コストの状況(千円)

		2019 (R1)	2020 (R2)	2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)
事業費(千円)	予算	41,024	43,449	43,272	47,013	51,025	
	決算	40,919	43,322	42,728	44,442		
	国・県支出						
	市債						
	その他	40,919	43,322	42,728	44,442	51,025	
一般財源							
一般会計繰入金							
人件費(報酬等)(A)							
人件費(人工分)(B)		700	700	700	700	700	
人工	正規	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	
	再任用(31h)						
	再任用(26h)						
	会計年度任用職員(人事課予算)						
年間経費(予算又は決算+A+B)		41,619	44,022	43,428	45,142	51,725	

3 事業の指標の状況(2024: 総合戦略・基本計画最終年度)

指標名称	総合戦略 施策体系	年度	2019 (R1)	2020 (R2)	2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)
キオスク端末を利用した証明書交付件数		目標	18,000	18,000	90,000	120,000	130,000	140,000
		実績	23,683	43,854	90,722	155,423		
		目標						
		実績						
		目標						
		実績						
		目標						
		実績						

(管理番号)

2023年度 分野 基本政策 政策 予算費目 所属コード 事業 (担当課) (責任者) (基準日)
03 02 04 03 000605000 04 市民生活課 増田 晴美 2023.7.1

4 前年度(2022年度)事業実施内容 (Do)

- ・コンビニエンスストアなどで各種証明書の交付ができるサービスを実施し、市民の利便性の一層の向上を図る。
- ・マイナンバーカードの取得促進の施策として、コンビニエンスストアで交付する証明書の手数料を一律200円減額する措置を講じた。



5 前年度(2022年度)事業評価 (Check)

(1) 事業の成果と課題

指標の達成度

- ・マイナンバーカードの普及率の向上と、便利で簡単な証明書コンビニ交付サービスを市民に周知したことで、取り扱い件数が増加した。

(2) 考慮すべき社会経済状況の変化 (新たな社会課題や機会、法制度の改正、他団体の動向など)

- ・マイナンバーカードの普及



6 事業の見直し (Action)

(1) 前年度(2022年度)見直し内容(実施結果の振り返り)

大項目 小項目 / 事業費 人工

- ・交付件数を増加させるため、マイナンバーカードの交付時に、本事業の周知を図った。
- ・コンビニエンスストアで交付する証明書手数料の一律200円減額措置を継続した。

(2) 当年度(2023年度)以降見直し内容(今後の方向性)

大項目 小項目 / 事業費 人工

- ・本事業の周知徹底を図るとともに、手数料減額措置の継続する。
- ・コンビニ交付サービスの利用促進を図るため、「らくらく窓口証明書交付サービス」を導入する。



7 当年度(2023年度)事業実施内容(Plan)

- コンビニエンスストアなどで各種証明書を交付し、市民の利便性の向上を図る。
- ・使用カード: マイナンバーカード(利用者証明用電子証明書が格納されたもの)。
 - ・取扱証明書: 住民票の写し、印鑑登録証明書、市・県民税課税証明書、戸籍全部(個人)事項証明書
 - ・利用時間: 住民票の写し、印鑑登録証明書、市・県民税課税証明書
全日/午前6時30分～午後11時まで
戸籍全部(個人)事項証明書
全日/午前7時～午後9時まで
* 年末・年始及び機器保守日は利用不可
 - ・「らくらく窓口証明書交付サービス」の導入(区役所証明交付窓口)
 - ・手数料減額措置の継続

事業シート (事業名) 05 (新規)区再編準備事業

1 基本情報

(1) 事業目的・事業対象

区再編を円滑に遂行するための準備経費。

(2) 事業の性質

開始年度	終了予定	会計区分	事務区分	根拠法令等
2023	2023			

(3) 事業の位置付け

主要事業	—	※「総合戦略」該当事業 及び 政策実現のため特に重要な事業を主要事業とする。							
総合戦略	—	(施策)							

(4) 関連するSDGsのゴール

事業とゴールの 関連性									
----------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

2 事業コストの状況(千円)

		2019 (R1)	2020 (R2)	2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)
事業費(千円)	予算					113,372	
	決算						
	国・県支出						
	市債						
	その他					113,372	
	一般財源						
	一般会計繰入金						
	人件費(報酬等)(A)						
	人件費(人工分)(B)						
人工	正規						
	再任用(31h)						
	再任用(26h)						
	会計年度任用職員(人事課予算)						
年間経費(予算又は決算+A+B)						113,372	

3 事業の指標の状況(2024: 総合戦略・基本計画最終年度)

指標名称	総合戦略 施策体系	年度	2019 (R1)	2020 (R2)	2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)
		目標						
		実績						
		目標						
		実績						
		目標						
		実績						
		目標						
		実績						

4 前年度(2022年度)事業実施内容 (Do)



5 前年度(2022年度)事業評価 (Check)

(1) 事業の成果と課題

指標の達成度

(2) 考慮すべき社会経済状況の変化 (新たな社会課題や機会、法制度の改正、他団体の動向など)



6 事業の見直し (Action)

(1) 前年度(2022年度)見直し内容(実施結果の振り返り)

大項目 小項目 / 事業費 人工

(2) 当年度(2023年度)以降見直し内容(今後の方向性)

大項目 改善 小項目 改修・更新 / 事業費 人工

令和6年1月1日の区の再編に対応するため、システムの改修を行う。



7 当年度(2023年度)事業実施内容(Plan)

令和6年1月1日の区の再編に対応するため、システムの改修を行う。

- ・戸籍システム改修
- ・住民記録システム改修
- ・住基ネットシステム改修
- ・コンビニ交付システム改修
- ・区再編の通知発送

事業シート (事業名) 06 市民窓口デジタル運営経費

1 基本情報

(1) 事業目的・事業対象

市民生活課(市民窓口費)のデジタル関連事業に要する経費

(2) 事業の性質

開始年度	終了予定	会計区分	事務区分	根拠法令等

(3) 事業の位置付け

主要事業	—	※「総合戦略」該当事業 及び 政策実現のため特に重要な事業を主要事業とする。					
総合戦略	—	(施策)					

(4) 関連するSDGsのゴール

事業とゴールの関連性

2 事業コストの状況(千円)

		2019 (R1)	2020 (R2)	2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)
事業費(千円)	予算			125,945	117,225	163,456	
	決算			102,003	140,175		
	国・県支出			58,886	69,349	26,472	
	市債						
	その他			43,117	70,826	97,789	
	一般財源					39,195	
一般会計繰入金							
人件費(報酬等)(A)							
人件費(人工分)(B)				2,800	2,800	2,800	
人工	正規			0.4	0.4	0.4	
	再任用(31h)						
	再任用(26h)						
	会計年度任用職員(人事課予算)						
年間経費(予算又は決算+A+B)				104,803	142,975	166,256	

3 事業の指標の状況(2024: 総合戦略・基本計画最終年度)

指標名称	総合戦略 施策体系	年度	2019 (R1)	2020 (R2)	2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)
		目標						
		実績						
		目標						
		実績						
		目標						
		実績						
		目標						
		実績						

4 前年度(2022年度)事業実施内容 (Do)

各区区民生活課の設備機能を保持し事務環境を整える。

5 前年度(2022年度)事業評価 (Check)

(1)事業の成果と課題

指標の達成度

各区区民生活課の設備機能を保持し事務環境を整えた。これにより区民生活課の主要業務である戸籍、住民基本台帳、印鑑登録事務、特別永住者等の業務が支障なく遂行できた。

(2) 考慮すべき社会経済状況の変化 (新たな社会課題や機会、法制度の改正、他団体の動向など)

6 事業の見直し (Action)

(1) 前年度(2022年度)見直し内容(実施結果の振り返り)

大項目 小項目 / 事業費 人工

- ・設備の機能を保持するため管理した。
- ・住民基本台帳法の改正に伴い、転出・転入手続のワンストップ化に対応するシステム改修を行った。

(2) 当年度(2023年度)以降見直し内容(今後の方向性)

大項目 小項目 / 事業費 人工

各区区民生活課の機能を十分に果たすための経費であり、引き続き実施していく。

7 当年度(2023年度)事業実施内容(Plan)

- ・戸籍システムのクラウド構築を行なう。

事業シート (事業名) 07 市民窓口運営経費(一般諸経費のみ)

1 基本情報

(1) 事業目的・事業対象

各区区民生活課の各業務を円滑に遂行できるよう、事務環境を整え各業務をサポートする。

(2) 事業の性質

開始年度	終了予定	会計区分	事務区分	根拠法令等

(3) 事業の位置付け

主要事業	—	※「総合戦略」該当事業 及び 政策実現のため特に重要な事業を主要事業とする。							
総合戦略	—	(施策)							

(4) 関連するSDGsのゴール

事業とゴールの 関連性									
----------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

2 事業コストの状況(千円)

		2019 (R1)	2020 (R2)	2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)
事業費(千円)	予算	1,532	5,088	1,158	1,006	29,310	
	決算	810	4,626	644	738		
	国・県支出						
	市債						
	その他		100				
	一般財源 一般会計繰入金	810	4,526	644	738	29,310	
人件費(報酬等)(A)							
人件費(人工分)(B)		7,560	7,560	7,560	7,560	7,560	
人工	正規	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	
	再任用(31h)						
	再任用(26h)						
	会計年度任用職員(人事課予算)	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	
年間経費(予算又は決算+A+B)		8,370	12,186	8,204	8,298	36,870	

3 事業の指標の状況(2024: 総合戦略・基本計画最終年度)

指標名称	総合戦略 施策体系	年度	2019	2020	2021	2022	2023	2024
			(R1)	(R2)	(R3)	(R4)	(R5)	(R6)
		目標						
		実績						
		目標						
		実績						
		目標						
		実績						
		目標						
		実績						

(管理番号)

2023年度 分野 基本政策 政策 予算費目 所属コード 事業 (担当課) (責任者) (基準日)
03 02 04 03 000605000 07 市民生活課 増田 晴美 2023.7.1

4 前年度(2022年度)事業実施内容 (Do)

- ・各区民生生活課の主要業務である戸籍・住民基本台帳・印鑑登録事務、市民サービスセンター等の業務に属さない課内庶務事務を行い、戸籍事務等が円滑に遂行できるよう事務環境を整える。
- ・県内市町で構成する「戸籍住民基本台帳事務協議会」の運営に要する経費を負担するとともに、研修会等への参加により戸籍・住民基本台帳事務に関する職員の資質向上を図る。



5 前年度(2022年度)事業評価 (Check)

(1) 事業の成果と課題

指標の達成度

各区民生生活課の設備機能を保持し事務環境を整えた。これにより区民生生活課の主要業務である戸籍、住民基本台帳、印鑑登録事務、特別永住者等の業務が支障なく遂行できた。

(2) 考慮すべき社会経済状況の変化 (新たな社会課題や機会、法制度の改正、他団体の動向など)



6 事業の見直し (Action)

(1) 前年度(2022年度)見直し内容(実施結果の振り返り)

大項目 小項目 / 事業費 人工
設備の機能を保持するため管理した。

(2) 当年度(2023年度)以降見直し内容(今後の方向性)

大項目 小項目 / 事業費 人工
各区民生生活課の機能を十分に果たすための経費であり、引き続き実施していく。



7 当年度(2023年度)事業実施内容(Plan)

各区民生生活課の主要業務である戸籍・住民基本台帳・印鑑登録事務、市民サービスセンター等の業務に属さない課内庶務を行い、戸籍事務等が円滑に遂行できるよう事務環境を整える。