

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(令和3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)

	R1	R2	R3	R4	R5	R6
予算	48,376	45,175	40,457			
決算	45,942	42,036				
人件費(報酬等)(A)						
人件費(人工分)(B)	1,680	1,680	1,680			
年間経費(予算又は決算+A+B)	47,622	43,716	42,137			

3 政策指標の状況

政策指標	単位	年度	R1	R2	R3	R4	R5	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		30	30
		実績	36.8	37.7				
		目標						
		実績						

4 前年度(令和2年度)政策評価

(1) 前年度(令和2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

No.	事業名	総合戦略	重点戦略	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	サービスセンター事業	—	—	—		21,490	20,510	0.1				0.1
2	サービスセンター管理運営経費	—	—	—		20,647	19,947	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						42,137	40,457	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

(管理番号)									
令和3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	01	000605000	01	市民生活課	増田 晴美	R3.7.1

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
S60	-	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」「重点戦略」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)							
重点戦略	-	(戦略項目)							

(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)

		R1 (2019)	R2 (2020)	R3 (2021)	R4 (2022)	R5 (2023)	R6 (2024)
事業費(千円)	予算	23,425	21,847	20,510			
	決算	21,853	20,038				
	国・県支出						
	市債						
	その他	88,123	87,183	20,510			
	一般財源 一般会計繰入金	-66,270	-67,145				
人件費(報酬等)(A)							
人件費(人工分)(B)	980	980	980				
人工	正規	0.1	0.1	0.1			
	再任用(h31)						
	再任用(h26)						
	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)		22,833	21,018	21,490			

3 事業の指標の状況 (R4:重点戦略最終年度、R6:総合戦略・基本計画最終年度)

指標名称	総合戦略 施策体系	重点戦略 戦略項目	年度	R1	R2	R3	R4	R5	R6
				(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				
			目標						
			実績						
			目標						
			実績						
			目標						
			実績						

(管理番号)

令和3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 01 000605000 01 市民生活課 増田 晴美 R3.7.1

4 前年度(R2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(R2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(R2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
市民サービスセンター事務連絡会や研修会(書面等)の実施により職員のスキルアップと事務の平準化を図った。

(2) 当年度(R3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。



7 当年度(R3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について取り扱い内容の拡充を行う。

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
S60	-	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」「重点戦略」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)							
重点戦略	-	(戦略項目)							

(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)

		R1 (2019)	R2 (2020)	R3 (2021)	R4 (2022)	R5 (2023)	R6 (2024)
事業費(千円)	予算	24,951	23,328	19,947			
	決算	24,089	21,998				
	国・県支出						
	市債						
	その他	24,089	21,998	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)		700	700	700			
人工	正規	0.1	0.1	0.1			
	再任用(h31)						
	再任用(h26)						
	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	20,647			

3 事業の指標の状況 (R4:重点戦略最終年度、R6:総合戦略・基本計画最終年度)

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

(管理番号)

令和3年度 分野 03 基本政策 02 政策 04 予算費目 01 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) R3.7.1

4 前年度(R2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(R2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。

- ・北部市民サービスセンター 事務所内照明器具修繕
- ・高丘葵市民サービスセンター LED照明器具修繕
- ・可美市民サービスセンター 敷地内立木撤去

(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(R2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(R3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(R3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(令和3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)

	R1	R2	R3	R4	R5	R6
予算	303,294	19,101	276,056			
決算	297,535	14,350				
人件費(報酬等)(A)			864			
人件費(人工分)(B)	1,680	1,680	1,400			
年間経費(予算又は決算+A+B)	299,215	16,030	278,320			

3 政策指標の状況

政策指標	単位	年度	R1	R2	R3	R4	R5	R6
旅券申請受付・交付等件数	件	目標	50000	50000	50000	50000	50000	50000
		実績	47845	6747				
		目標						
		実績						

4 前年度(令和2年度)政策評価

(1) 前年度(令和2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。

(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
新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、申請数は著しく激減したが、申請者に対しては、正確・迅速に対応した。
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。

◇政策実現のために実施する事業一覧

No.	事業名	総合戦略	重点戦略	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	旅券申請受付・交付事業	—	—	—		278,320	276,056	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						278,320	276,056	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
H21	-	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」「重点戦略」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)							
重点戦略	-	(戦略項目)							

(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)

		R1 (2019)	R2 (2020)	R3 (2021)	R4 (2022)	R5 (2023)	R6 (2024)
事業費(千円)	予算	303,294	19,101	276,056			
	決算	297,535	14,350				
	国・県支出						
	市債						
	その他	272,696	43,007	276,056			
	一般財源	24,839	-28,657				
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	1,400			
人工	正規	0.2	0.2	0.2			
	再任用(h31)						
	再任用(h26)						
	会計年度任用職員(人事課予算)	0.1	0.1				
年間経費(予算又は決算+A+B)		299,215	16,030	278,320			

3 事業の指標の状況 (R4:重点戦略最終年度、R6:総合戦略・基本計画最終年度)

指標名称	総合戦略 施策体系	重点戦略 戦略項目	年度	R1	R2	R3	R4	R5	R6
				(2019)	(2020)	(2021)	(2022)	(2023)	(2024)
旅券申請受付・交付等件数(件)			目標	50000	50000	50000	50000	50000	50000
			実績	47845	6747				
			目標						
			実績						
			目標						
			実績						
			目標						
			実績						

(管理番号)

令和3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 R3.7.1

4 前年度(R2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)
- ・平成30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



5 前年度(R2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拡大の影響により、申請数は著しく激減したが、申請者に対しては、正確・迅速に対応した。
- ・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(R2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

平成30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。

(2) 当年度(R3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

・平成21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、令和4年度末に向けてマイナンバーカードを利用した電子申請の導入が予定されているため、適切な予算措置を行っていく。



7 当年度(R3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)

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(令和3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

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

2 政策コストの状況(千円)

	R1	R2	R3	R4	R5	R6
予算	420,992	764,660	648,815			
決算	316,063	522,187				
人件費(報酬等)(A)	152	9,211	11,378			
人件費(人工分)(B)	28,840	28,840	29,400			
年間経費(予算又は決算+A+B)	345,055	560,238	689,593			

3 政策指標の状況

政策指標	単位	年度	R1	R2	R3	R4	R5	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	900000	900000	900000		800,000	800,000
		実績	861522	779553				
マイナンバーカード普及率	%	目標	12	47	71		-	-
		実績	12.1	26.9				
		目標						
		実績						

4 前年度(令和2年度)政策評価

(1) 前年度(令和2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> 遅れている

- 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、迅速に行うことで市民サービスの向上につなげる事ができた。
- 広域証明交付事業は浜松市民が市外で証明書の交付を受ける事ができるため市民の利便性の向上につなげる事ができた。
- マイナンバーカードの普及率について目標値を達成することができなかった。
- 安定的に証明書コンビニ交付サービスを市民に対し提供することができた。

◇政策実現のために実施する事業一覧

ワ	事業名	総合戦略	重点戦略	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	—	○	○		503,585	475,267	2.3			0.3	11,378
2	住民基本台帳ネットワーク事業	—	—	—		16,033	15,333	0.1				
3	広域証明交付事業	—	—	—		4,874	4,174	0.1				
4	証明書コンビニ交付運用事業	—	—	—		39,189	38,489	0.1				
5	市民窓口デジタル運営経費	—	—	—		117,194	114,394	0.4				
6	市民窓口運営経費（一般諸経費のみ）	—	—	—		8,718	1,158	1.0			0.2	
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												
25												
計						689,593	648,815	4.0			0.5	11,378

※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
T15	-	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」「重点戦略」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)							
重点戦略	○	(戦略項目)	215						

(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)

		R1 (2019)	R2 (2020)	R3 (2021)	R4 (2022)	R5 (2023)	R6 (2024)
事業費(千円)	予算	349,028	697,752	475,267			
	決算	245,794	456,869				
	国・県支出	115,894	461,521	439,373			
	市債						
	その他	136,325	142,691	35,894			
	一般財源 一般会計繰入金	-6,425	-147,343				
人件費(報酬等)(A)		152	9,211	11,378			
人件費(人工分)(B)		19,180	19,180	16,940			
人工	正規	2.5	2.5	2.3			
	再任用(h31)						
	再任用(h26)						
	会計年度任用職員(人事課予算)	0.6	0.6	0.3			
年間経費(予算又は決算+A+B)		265,126	485,260	503,585			

3 事業の指標の状況 (R4:重点戦略最終年度、R6:総合戦略・基本計画最終年度)

指標名称	総合戦略 施策体系	重点戦略 戦略項目	年度	R1	R2	R3	R4	R5	R6
				(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	900000	900000	900000	900000	800000	800000
			実績	861522	779553				
マイナンバーカード普及率(%) マイナンバーカード所持者÷年度末 人口		215	目標	12	47.1	70.6	94.1	-	-
			実績	12.1	26.9				
			目標						
			実績						
			目標						
			実績						

4 前年度(R2年度)事業実施内容 (Do)

- ・ワンストップサービスを目指した総合窓口制の維持及びさらなるサービス向上への可能性を検討する。
- ・【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交付に関する事務を行う。



5 前年度(R2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普及率については、目標値を達成することができなかったが、令和元度1年間に交付したカード数が1万5千枚であったのに対し、令和2年度は約8倍の11万8千枚を交付した。交付窓口においては、スムーズに対応できるよう全区で体制を整えた。

(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)

新型コロナウイルス感染症拡大対策としての3密の回避



6 事業の見直し (Action)

(1) 前年度(R2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。
- ・マイナンバーカード交付増加に伴い、交付窓口を拡大するとともに人員(会計年度任用職員)を増員した。
- ・マイナンバーカードについて、延べ交付枚数が216,535枚(R3.4.1時点)となった。

(2) 当年度(R3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

- ・個人番号カードの交付率向上のため、企業や団体に出向いて申請時来庁方式(交付は本人限定郵便)に取り組み、カードの取得促進を図る。
- ・市民が、手軽に簡単にマイナンバーカードを申請できるよう、申請を補助する窓口をサービスセンターに拡充し、申請数を増やしていく。(端末機器等は市民窓口デジタル運営経費で対応)
- ・マイナンバーカードの受取りにおいて、予約システムを導入し、市民の利便性を強化していく。(システムは市民窓口デジタル経費で対応)



7 当年度(R3年度)事業実施内容 (Plan)

- ・ワンストップサービスを目指した総合窓口体制の維持及びさらなるサービス向上への可能性を検討する。
- ・【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交付に関する事務を行う。
- ・【R1-R4 重点戦略項目No215】マイナンバーカードの普及促進

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
H14	-	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」「重点戦略」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)							
重点戦略	-	(戦略項目)							

(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)

		R1 (2019)	R2 (2020)	R3 (2021)	R4 (2022)	R5 (2023)	R6 (2024)
事業費(千円)	予算	24,485	14,197	15,333			
	決算	24,072	13,823				
	国・県支出						
	市債						
	その他	24,072	13,823	15,333			
	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			
人工	正規	0.1	0.1	0.1			
	再任用(h31)						
	再任用(h26)						
	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	16,033			

3 事業の指標の状況 (R4: 重点戦略最終年度、R6: 総合戦略・基本計画最終年度)

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

(管理番号)

令和3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 02 市民生活課 増田 晴美 R3.7.1

4 前年度(R2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(R2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(R2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(R3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(R3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
H13	-	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」「重点戦略」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)							
重点戦略	-	(戦略項目)							

(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)

		R1 (2019)	R2 (2020)	R3 (2021)	R4 (2022)	R5 (2023)	R6 (2024)
事業費(千円)	予算	4,923	4,174	4,174			
	決算	4,468	3,547				
	国・県支出						
	市債						
	その他	4,468	3,547	4,174			
	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			
人工	正規	0.1	0.1	0.1			
	再任用(h31)						
	再任用(h26)						
	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	4,874			

3 事業の指標の状況 (R4:重点戦略最終年度、R6:総合戦略・基本計画最終年度)

指標名称	総合戦略 施策体系	重点戦略 戦略項目	年度	R1 (2019)	R2 (2020)	R3 (2021)	R4 (2022)	R5 (2023)	R6 (2024)
浜松市民が市外で証明書交付を受けた件数(件)			目標	2000	2000	2000	2000	2000	2000
			実績	2220	1767				
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	3500	3500	3500	3500	3000	3000
			実績	3413	2813				
			目標						
			実績						
			目標						
			実績						

(管理番号)

令和3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 03 (担当課) 市民生活課 (責任者) 増田 晴美 (基準日) R3.7.1

4 前年度(R2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。
- ※協働センターや市民サービスセンターでも取り扱っていない箇所もある。



5 前年度(R2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(R2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

広域的な市民サービスの向上のため、事務手順の確認や定期的な機器の更新を実施した。

(2) 当年度(R3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

他の4市町とともに現在の水準を維持していくが、証明書コンビニ交付運用事業の実績も踏まえ、将来的にはこの事業について廃止を検討する。



7 当年度(R3年度)事業実施内容 (Plan)

- ・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。
- ※協働センターや市民サービスセンターでも取り扱っていない箇所もある。

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(平成28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
H28	-	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」「重点戦略」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)							
重点戦略	-	(戦略項目)							

(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)

		R1 (2019)	R2 (2020)	R3 (2021)	R4 (2022)	R5 (2023)	R6 (2024)
事業費(千円)	予算	41,024	43,449	38,489			
	決算	40,919	43,322				
	国・県支出						
	市債						
	その他	40,919	43,322	38,489			
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			
人工	正規	0.1	0.1	0.1			
	再任用(h31)						
	再任用(h26)						
	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	39,189			

3 事業の指標の状況 (R4:重点戦略最終年度、R6:総合戦略・基本計画最終年度)

指標名称	総合戦略 施策体系	重点戦略 戦略項目	年度	R1	R2	R3	R4	R5	R6
				(2019)	(2020)	(2021)	(2022)	(2023)	(2024)
キオスク端末を利用した証明書交付件数			目標	18000	18000	20000	20000	20000	25000
			実績	23683	43854				
			目標						
			実績						
			目標						
			実績						
			目標						
			実績						

(管理番号)

令和3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 04 (担当課) 市民生活課 (責任者) 増田 晴美 (基準日) R3.7.1

4 前年度(R2年度)事業実施内容 (Do)

・大手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。



5 前年度(R2年度)事業評価 (Check)

(1) 事業の成果と課題

指標の達成度

・安定的に証明書コンビニ交付サービスを市民に対し提供することができた。

(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(R2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

・平成29年度個人番号を利用した情報連携の本格運用がスタートし、証明書などの添付書類が不要となるケースが増えているため、今後利用件数が伸び悩むおそれがある。

・交付件数を増加させるため、個人番号カード交付時に本事業を周知している。

(2) 当年度(R3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

・本事業の周知及び個人番号カードの取得促進に取り組むことにより、交付件数の増加をめざす。



7 当年度(R3年度)事業実施内容 (Plan)

大手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：個人番号カード(署名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

(管理番号)									
令和3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 05	(担当課) 市民生活課	(責任者) 増田 晴美	(基準日) R3.7.1

事業シート (事業名) 05 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」「重点戦略」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)							
重点戦略	—	(戦略項目)							

(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)

		R1 (2019)	R2 (2020)	R3 (2021)	R4 (2022)	R5 (2023)	R6 (2024)
事業費(千円)	予算			114,394			
	決算						
	国・県支出			2,410			
	市債						
	その他			111,984			
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)				2,800			
人工	正規			0.4			
	再任用(h31)						
	再任用(h26)						
	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)				117,194			

3 事業の指標の状況 (R4:重点戦略最終年度、R6:総合戦略・基本計画最終年度)

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

(管理番号)

令和3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 05 (担当課) 市民生活課 (責任者) 増田 晴美 (基準日) R3.7.1

4 前年度(R2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(R2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(R2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(R3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(R3年度)事業実施内容 (Plan)

- ・機器更新期限を迎える住民票分散管理システムのシステム更新を行うとともに、情報政策課で管理する住民情報システムのクラウド環境に統合を図る。
- ・電話によるマイナンバーカード日曜交付の予約受付業務をインターネット環境を利用した予約システムの導入を図る。
- ・出張申請用タブレット端末(50式)とサービスセンター用統合端末機(25式)の導入を目指す。(令和3年度)

事業シート

(事業名) 06 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」「重点戦略」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)							
重点戦略	—	(戦略項目)							

(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)

		R1 (2019)	R2 (2020)	R3 (2021)	R4 (2022)	R5 (2023)	R6 (2024)
事業費(千円)	予算	1,532	5,088	1,158			
	決算	810	4,626				
	国・県支出						
	市債						
	その他		100				
	一般財源 一般会計繰入金	810	4,526	1,158			
人件費(報酬等)(A)							
人件費(人工分)(B)		7,560	7,560	7,560			
人工	正規	1.0	1.0	1.0			
	再任用(h31)						
	再任用(h26)						
	会計年度任用職員(人事課予算)	0.2	0.2	0.2			
年間経費(予算又は決算+A+B)		8,370	12,186	8,718			

3 事業の指標の状況 (R4: 重点戦略最終年度、R6: 総合戦略・基本計画最終年度)

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

(管理番号)

令和3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 06 市民生活課 増田 晴美 R3.7.1

4 前年度(R2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(R2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(R2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(R3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(R3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。