

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(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。

(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		
決算	45,942	42,036	40,053			
人件費(報酬等)(A)						
人件費(人工分)(B)	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	42,248		

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			
		目標						
		実績						
		目標						
		実績						

4 前年度(2021年度)政策評価

(1) 前年度(2021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	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	—	—	—		21,280	20,300	0.1			0.1	
2	サービスセンター管理運営経費	—	—	—		20,968	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						42,248	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」「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)

		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		
	決算	21,853	20,038	18,918			
	国・県支出						
	市債						
	その他	88,123	87,183	67,794	20,300		
	一般財源	-66,270	-67,145	-48,876			
	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		
人工	正規	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		
年間経費(予算又は決算+A+B)		22,833	21,018	19,898	21,280		

3 事業の指標の状況(2022:重点戦略最終年度、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	重点戦略 戦略項目	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			
			目標						
			実績						
			目標						
			実績						
			目標						
			実績						

(管理番号)

2022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 2022.7.1

4 前年度(2021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(2021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(2021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

- ・マイナンバーカードの保持者の増加に伴い、市民の利便性向上を図るべく、市民サービスセンターを軸に市内11箇所のセンターでマイナンバーカードの更新等関連手続を可能とした。
- ・マイナンバーカードの更なる申請率向上に向け、市内13箇所のセンターにて、カードの申請サポートを実施

(2) 当年度(2022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(2022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」「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)

		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		
	決算	24,089	21,998	21,135			
	国・県支出						
	市債						
	その他	24,089	21,998	21,135	20,268		
	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		
人工	正規	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	20,968		

3 事業の指標の状況(2022:重点戦略最終年度、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	重点戦略 戦略項目	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						
			目標						
			実績						

(管理番号)

2022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)
2022.7.1

4 前年度(2021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(2021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。

- ・新都田市民サービスセンターの空調設備更新
- ・可美市民サービスセンター誘導灯取替工事

(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(2021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(2022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(2022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(2022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	260,906		
決算	297,535	14,350	37,799			
人件費(報酬等)(A)				864		
人件費(人工分)(B)	1,680	1,680	1,680	1,400		
年間経費(予算又は決算+A+B)	299,215	16,030	39,479	263,170		

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	50000	50000	50000	50000	50000	50000
		実績	47845	6747	6633			
		目標						
		実績						
		目標						
		実績						

4 前年度(2021年度)政策評価

(1) 前年度(2021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

	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	—	—	—		263,170	260,906	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						263,170	260,906	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」「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)

		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	260,906		
	決算	297,535	14,350	37,799			
	国・県支出						
	市債						
	その他	272,696	43,007	42,970	260,906		
	一般財源	24,839	-28,657	-5,171			
	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		
人工	正規	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	263,170		

3 事業の指標の状況(2022:重点戦略最終年度、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	重点戦略 戦略項目	年度	2019	2020	2021	2022	2023	2024
				(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	6633			
			目標						
			実績						
			目標						
			実績						
			目標						
			実績						

(管理番号)									
2022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	2022.7.1

4 前年度(2021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



5 前年度(2021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(2021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。

(2) 当年度(2022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、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、対応する機器を導入するなど環境を整える。



7 当年度(2022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(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)

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
予算	420,992	764,660	555,877	224,824		
決算	316,063	522,187	492,987			
人件費(報酬等)(A)	152	9,211	24,530	13,384		
人件費(人工分)(B)	28,840	28,840	29,400	29,120		
年間経費(予算又は決算+A+B)	345,055	560,238	546,917	267,328		

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			
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			
		目標						
		実績						

4 前年度(2021年度)政策評価

(1) 前年度(2021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った。

<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。
- マイナンバーカードの交付率について目標値を達成することができなかったが、カードの申請サポートを積極的に行い、加えてカード受取り予約を可能にするなど、交付率向上のための施策を積極的に行った。
- 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した。

◇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	戸籍・住民基本台帳・印鑑登録等事業	—	○	○		82,121	52,077	2.3			0.2	13,384
2	住民基本台帳ネットワーク事業	—	—	—		16,461	15,761	0.1				
3	広域証明交付事業	—	—	—		4,699	3,999	0.1				
4	証明書コンビニ交付運用事業	—	—	—		42,906	42,206	0.1				
5	市民窓口デジタル運営経費	—	—	—		112,575	109,775	0.4				
6	市民窓口運営経費(一般諸経費のみ)	—	—	—		8,566	1,006	1.0			0.2	
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												
25												
計						267,328	224,824	4.0			0.4	13,384

※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」「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)

		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	52,077		
	決算	245,794	456,869	328,442			
	国・県支出	115,894	461,521	402,938	13,672		
	市債						
	その他	136,325	142,691	90,543	38,405		
	一般財源 一般会計繰入金	-6,425	-147,343	-165,039			
人件費(報酬等)(A)		152	9,211	24,530	13,384		
人件費(人工分)(B)		19,180	19,180	16,940	16,660		
人工	正規	2.5	2.5	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		
年間経費(予算又は決算+A+B)		265,126	485,260	369,912	82,121		

3 事業の指標の状況(2022:重点戦略最終年度、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	重点戦略 戦略項目	年度	2019	2020	2021	2022	2023	2024
				(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	900,000	900,000	900,000	900,000	800,000	800,000
			実績	861,522	779,553	738,176			
マイナンバーカード交付率(%) 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	43.4			
			目標						
			実績						
			目標						
			実績						

(管理番号)									
2022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	01	市民生活課	増田 晴美	2022.7.1

4 前年度(2021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した。
- ・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(2021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交付率については、目標値を達成することができなかったが、カードの申請サポート委託や出張申請等のカード取得促進に向けた施策を積極的に行い、交付率を1年間で16.4%増加させた。

(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(2021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の受取りにおいて、予約システムを構築し、市民の利便性を図った。

(2) 当年度(2022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。
- ・引き続き、全区役所及び13個所の市民サービスセンター等において、積極的にマイナンバーカードの申請サポートを行っていく。
- ・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継続の有無



7 当年度(2022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デジタルを活用した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を利用した証明書交付手数料の減額措置継続の検討を行う。
- ・マイナンバーカードの交付に関する事務を行う。
- ・【2019-2022 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
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」「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)

		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		
	決算	24,072	13,823	15,289			
	国・県支出						
	市債						
	その他	24,072	13,823	15,289	15,761		
	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		
人工	正規	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	16,461		

3 事業の指標の状況(2022:重点戦略最終年度、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	重点戦略 戦略項目	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						
			目標						
			実績						

(管理番号)

2022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)

2022.7.1

4 前年度(2021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(2021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(2021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(2022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(2022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、屋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」「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)

		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		
	決算	4,468	3,547	3,881			
	国・県支出						
	市債						
	その他	4,468	3,547	3,881	3,999		
	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		
人工	正規	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	4,699		

3 事業の指標の状況(2022:重点戦略最終年度、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	重点戦略 戦略項目	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	2,000	2,000
			実績	2,220	1,767	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	3,000	3,000
			実績	3,413	2,813	2,550			
			目標						
			実績						
			目標						
			実績						

(管理番号)

2022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 03 市民生活課 増田 晴美 2022.7.1

4 前年度(2021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(2021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(2021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(2022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(2022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。
- ・コンビニ交付運用事業の実績等を踏まえ、廃止に向けた協議を行う。

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」「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)

		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	42,206		
	決算	40,919	43,322	42,728			
	国・県支出						
	市債						
	その他	40,919	43,322	42,728	42,206		
	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		
人工	正規	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	42,906		

3 事業の指標の状況(2022:重点戦略最終年度、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	重点戦略 戦略項目	年度	2019	2020	2021	2022	2023	2024
				(R1)	(R2)	(R3)	(R4)	(R5)	(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	120,000	120,000
			実績	23,683	43,854	90,722			
			目標						
			実績						
			目標						
			実績						
			目標						
			実績						

(管理番号)									
2022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	2022.7.1

4 前年度(2021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。(2023年3月末まで)



5 前年度(2021年度)事業評価 (Check)

(1) 事業の成果と課題

指標の達成度

- ・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(2021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ている。

(2) 当年度(2022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の有無について検討する。



7 当年度(2022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(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

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)

		2019 (R1)	2020 (R2)	2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)
事業費(千円)	予算			125,945	109,775		
	決算			102,003			
	国・県支出			58,886	30,930		
	市債						
	その他			43,117	66,684		
	一般財源 一般会計繰入金				12,161		
人件費(報酬等)(A)							
人件費(人工分)(B)				2,800	2,800		
人工	正規			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	112,575		

3 事業の指標の状況(2022:重点戦略最終年度、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	重点戦略 戦略項目	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						
			目標						
			実績						

4 前年度(2021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(2021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(2021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。
- ・機器更新期限を迎える住民票分散管理システムの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った。

(2) 当年度(2022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(2022年度)事業実施内容(Plan)

- ・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う。
- ・旅券電子申請に対応する機器を導入する。

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)

		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		
	決算	810	4,626	644			
	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	1,006		
人件費(報酬等)(A)							
人件費(人工分)(B)		7,560	7,560	7,560	7,560		
人工	正規	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		
年間経費(予算又は決算+A+B)		8,370	12,186	8,204	8,566		

3 事業の指標の状況(2022:重点戦略最終年度、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	重点戦略 戦略項目	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						
			目標						
			実績						

4 前年度(2021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(2021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(2021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(2022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(2022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。