

政策シート

2025年度	(管理番号)					担当課名
	分野	基本政策		政策		市民生活課
	04	03	01	06	01	

政策
戸籍・住民基本台帳事務等の適切な実施

政策の内容

市民生活に身近な証明書の交付や届出に対し、市民に寄り添った姿勢で円滑に対応するとともに、積極的にオンライン申請を導入し、市民の満足度や利便性の向上を図ります。

生活満足度に関する指標(個別指標)

指標名	質問文	基準値 2024年度	2025 年度	2026 年度	2027 年度	2028 年度	2029 年度
-	-						

※総合計画基本計画に係る市民意識調査(アンケート)の結果

現状・課題

戸籍法・住民基本台帳法・旅券法・マイナンバー法などの関連法や各法関連事務処理要領に基づいた適正な事務処理により、行政サービスの提供に必要な住民情報の維持を行う。
マイナンバーカード関連で来庁者の大幅増加が予想されるなかで、窓口の円滑化が喫緊の課題である。
適切なシステムの維持、適正な窓口配置、オンライン手続き化を進め、確実な住民情報維持と満足度の高い窓口運営を目指す。

政策コストの状況(千円)	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度
予算	1,067,378				
決算	986,327				

※「①事業活動(アクティビティ)」の予算・決算の合計

人工	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度
正規職員	5.2				
会計年度任用職員	0.4				
暫定再任用職員(31時間勤務)	0.0				
暫定再任用職員(26時間勤務)	0.0				

①事業活動(アクティビティ)

事業名	事業内容	2025年度 予算 (千円)
		2025年度 決算 (千円)
サービスセンター 事業	市民サービスセンターにおける市民窓口業務 市民の利便性向上のため、市民サービスセンター・ふれあいセンターで市民生活に必要な届出受付・証明書交付を行う。 合計43施設(中央区中地域:10, 東地域:5, 西地域:6, 南地域:6, 浜名区浜北地域:5, 北地域2, 天竜区:9)	17,283
		16,013
サービスセンター 管理運営経費	市民サービスセンター施設の維持管理(土地建物借上・設備保守・清掃等業務・光熱水費)を行う。 合計43施設(中央区中地域:10, 東地域:5, 西地域:6, 南地域:6, 浜名区浜北地域:5, 北地域2, 天竜区:9)	18,574
		17,625
サービスセンター 施設整備事業	可美市民サービスセンターの施設整備を行う。 南消防署・浜松第41分団・可美市民サービスセンター複合施設建設事業によるもの。	40,334
		37,150
旅券申請受付・ 交付事業	旅券の申請受付・交付、収入印紙の販売等を行う。(中央区・北行政・浜名区)	216,638
		212,056
戸籍・住民基本 台帳・印鑑登録 等事業	戸籍・住民基本台帳・印鑑登録等の窓口業務 市民個人の身分を公証するため届出・証明窓口及び業務システムを適切に運用する。	76,459
		72,033

※予算・決算は各事業に係る経費を計上

①事業活動(アクティビティ)

事業名	事業内容	2025年度 予算 (千円)
		2025年度 決算 (千円)
住民基本台帳 ネットワーク事業	住民票コードや個人番号を使用し、市町村区域を越えた住民基本台帳に関する事務処理を行う。 ※住民基本台帳情報と戸籍の附票の全国連係 ※マイナンバーカードの管理	106,427
		106,427
証明書コンビニ 交付運用事業	コンビニエンスストアでの証明書交付サービスを行う。 ※取扱証明書種別:住民票の写し、戸籍証明書、印鑑登録証明書 ※運用開始:平成28年7月19日	108,064
		106,780
市民窓口デジ タル運営経費	市民窓口で使用する業務システム(住民記録・戸籍・印鑑登録など)や端末機器・プリンター等のデ ジタル機器が正常に使用できるよう維持管理する。	483,599
		418,243

※予算・決算は各事業に係る経費を計上

②活動(アウトプット)指標

指標名	指標の定義	設定理由		2024 年度	2025 年度	2026 年度	2027 年度	2028 年度	2029 年度
証明書コンビニ 交付や各種オン ライン申請の周 知・啓発活動 (回)	市HPの見直し等、市民 への周知・啓発活動を実 施した回数。	適切な周知・啓発活動により、 来庁者数の減少、窓口の混雑 緩和を図るため。	目標値	-	4	4	4	4	4
			実績値	2	4				
			達成率	-	100%				
			目標値	-					
			実績値						
			達成率	-					
			目標値	-					
			実績値						
			達成率	-					

※達成率は該当年度の目標値に対する実績値から算出する。

③短期成果(アウトカム)指標

指標名	指標の定義	設定理由		2024 年度	2025 年度	2026 年度	2027 年度	2028 年度	2029 年度
証明書コンビニ 交付率(%)	戸籍事項証明書・住民 票の写し・印鑑登録証明 書・戸籍の附票のコンビ ニ交付率。	来庁者数の減少、窓口混雑緩 和の指標となるため。	目標値	-	50	52.5	55	57.5	60
			実績値	47.1	51.7				
			達成率	-	103%				
転出届のオンラ イン申請率(%)	転出届のオンライン申請 率。	来庁者数の減少、窓口混雑緩 和の指標となるため。	目標値	-	28	31	34	37	40
			実績値	23.5	28.7				
			達成率	-	103%				

※達成率は該当年度の目標値に対する実績値から算出する。



④長期成果(アウトカム)指標

指標名	基本計画 指標	指標の定義		2024 年度	2025 年度	2026 年度	2027 年度	2028 年度	2029 年度	目標値 2034 年度
来庁者の窓口満足度		窓口来庁者にアンケートを実施。 手続きにかかる窓口対応等の 満足度を評価してもらう。 ※中央区区民生活課で実施	実績値	-	92%					80%
			達成率	-	115%					
			実績値							
			達成率							
			実績値							
			達成率							

※達成率は2034年度の目標値に対する実績値から算出する。



⑤目的:10年後(2034年)の理想の姿

誰もが分けへだてなく、地域コミュニティの中で活躍し、市民、市民活動団体、事業者、市が協働してまちづくりを行っている。

【2025年度の評価】

「①事業活動(アクティビティ)」の実施内容と事業改善(2026年度記載)

事業名	実施内容	事業改善の内容や今後の方向性
サービスセンター事業	市民の利便性向上のため、市民サービスセンター・ふれあいセンターで市民生活に必要な届出受付(140,161件)・証明書交付(143,215件)を行った。	市民の「身近な窓口」として、引き続き正確な事務手続きの実施及び窓口サービスの向上に努める。
サービスセンター管理運営経費	市民サービスセンター施設の維持管理(土地建物借上・設備保守・清掃等業務・光熱水費)を行った。	市民サービスセンターの機能維持のため、今後も継続して施設・設備の適切な維持管理に努める。
サービスセンター施設整備事業	可美市民サービスセンターと同じ敷地内の浜松41分団庁舎内に仮事務所を開設した。	可美市民サービスセンターを解体し、南消防署・浜松第41分団・可美市民サービスセンターを合わせた複合施設に建て替える。
旅券申請受付・交付事業	旅券の申請受付(20,671件)・交付(19,744件)、収入印紙の販売等を行った。	令和8年7月からの手数料引き下げに伴う申請件数の増加に対応するため、受付業務とバックヤード業務のバランスを考慮し、継続的に事務改善に取り組む。
戸籍・住民基本台帳・印鑑登録等事業	戸籍、住民登録、印鑑登録に関する届出の受付(331,062件)や各種証明書の交付(290,061件)を行った。	証明書コンビニ交付サービスやオンライン転出の利用促進を図るとともに、「書かない窓口」を活用した業務改革を進め、市民の利便性向上と業務の効率化に取り組む。
住民基本台帳ネットワーク事業	住民基本台帳法の規定に基づき、適切に住民基本台帳ネットワークを管理、運用した。	全国統一の業務であり、見直すべき内容はないため、引き続き適切な運用に努める。
証明書コンビニ交付運用事業	コンビニエンスストア等での証明書交付サービスを行った。 ※令和8年1月5日より、住民票の写し・戸籍証明書・印鑑登録証明書に加え、戸籍の附票の写しの取り扱い開始(交付件数310,415件(51.7%))	戸籍証明書・戸籍の附票の写しのコンビニ交付については、市外在住者にも対応していく。
市民窓口デジタル運営経費	市民窓口で使用する業務システム(住民記録・戸籍・印鑑登録など)や端末機器・プリンター等のデジタル機器が正常に使用できるよう維持管理を行った。	各市民窓口の機能を十分に果たすために必要な事業であり、引き続き実施していく。

「②活動(アウトプット)指標」の見直しの要否(2026年度記載)

指標見直しの要否	否

「③短期成果(アウトカム)指標」の見直しの要否(2026年度記載)

指標見直しの要否	否

2025年度の政策の評価と2026年度以降の取組の方向性(2026年度記載)

手数料減額や利用方法の案内などのキャンペーンを実施した結果、コンビニ交付率は年間51.7%(R6:47.1%→R7:51.7%)、オンライン転出率は年間28.7%(R6:23.5%→R7:28.7%)まで上昇した。また、「書かない窓口」の取り組みを推進し、事務の効率化による手続時間の短縮を図るなど、市民サービスの向上に努めた。今後は、法改正への適切な対応をはじめ、氏名の振り仮名記載事務の円滑な実施やマイナンバーカード更新業務の増加への対応を進め、市民サービスのさらなる向上に努める。
--