

政策シート

(政策名) 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) 市民サービスセンター費

(総合計画体系)

「分野」 安全・安心・快適

30年後の姿 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。

10年後の目標

- ・ 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 安全で安心して暮らせる持続可能な地域社会づくり

◇政策の概要

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。

◇政策のコスト (千円)

		H27
年関係費(A+B+C)	予算	50,492
	決算	
	事業費 (A)	46,992
	人件費 (B)	3,500
	報酬 (C)	

◇政策の指標

政策指標 (単位)	単位	H36 目標値	年度	H27
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	%	30	目標	35
			実績	
			目標	
			実績	
			目標	
			実績	

◇政策の進捗・課題

<進捗>

◇政策実現のために実施する事業一覧

	事業名	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)	非常勤	
1	サービスセンター事業				27,437	25,337	0.3				
2	サービスセンター管理運営経費				23,055	21,655	0.2				
計					50,492	46,992	0.5	0.0	0.0	0.0	0

※人工単価（千円） 正規7,000 再任用(h31)3,600 再任用(h26)2,600 非常勤2,800

事業シート (事業名) サービスセンター事業

◇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。

◇事業の概要

- ・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。
- ・G4FAX機器 9台を更新する。

◇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	重点戦略	主要事業
昭和60年度	—	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		

◇事業のコスト

		H27
事業費(千円)	予算	25,337
	決算	
	国・県支出	
	市債	
	その他	
	一般財源	87,346
	一般会計繰入金	-62,009
人件費(報酬等) (千円)		
人件費 (千円)		2,100
人工	正規	0.3
	再任用(h31)	
	再任用(h26)	
	非常勤	

◇事業の指標

主な事業活動・事業成果 指標(単位)	重点戦略 項目No.	H27		H30	H36
		目標値	実績値	目標値	目標値
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(%)		35		30	30

◇事業の成果・課題・改善点・今後の取り組み

事業シート (事業名) サービスセンター管理運営経費

◇事業目的・事業対象

市民サービスセンター等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。

◇事業の概要

- ・市民サービスセンター等の施設・設備の維持管理を行なう。
- ・高丘葵市民サービスセンターの外壁他改修工事を行う。

◇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	重点戦略	主要事業
昭和60年度	—	一般会計	自治事務(その他)			

◇事業のコスト

		H27
事業費(千円)	予算	21,655
	決算	
	国・県支出	
	市債	
	その他	
	一般財源	21,655
	一般会計繰入金	
人件費(報酬等) (千円)		
人件費 (千円)		1,400
人工	正規	0.2
	再任用(h31)	
	再任用(h26)	
	非常勤	

◇事業の指標

主な事業活動・事業成果 指標 (単位)	重点戦略 項目No.	H27		H30	H36
		目標値	実績値	目標値	目標値

◇事業の成果・課題・改善点・今後の取り組み

政策シート

(政策名) 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) 旅券窓口費

(総合計画体系)

「分野」 安全・安心・快適

30年後の姿 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。

10年後の目標

- ・ 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 安全で安心して暮らせる持続可能な地域社会づくり

◇政策の概要

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、懇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。

◇政策のコスト（千円）

		H27
年関係費(A+B+C)	予算	303,887
	決算	
	事業費 (A)	302,487
	人件費 (B)	1,400
	報酬 (C)	

◇政策の指標

政策指標（単位）	単位	H36 目標値	年度	H27
旅券申請受付・交付等件数	件	45000	目標	45000
			実績	
			目標	
			実績	
			目標	
			実績	

◇政策の進捗・課題

<進捗>

◇政策実現のために実施する事業一覧

	事業名	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)	非常勤	
1	旅券申請受付・交付事業				303,887	302,487	0.2				
計					303,887	302,487	0.2	0.0	0.0	0.0	0

※人工単価（千円） 正規7,000 再任用(h31)3,600 再任用(h26)2,600 非常勤2,800

事業シート (事業名) 旅券申請受付・交付事業

◇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。

◇事業の概要

- 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)

◇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	重点戦略	主要事業
平成21年度	—	一般会計	法定受託事務	旅券法		

◇事業のコスト

		H27
事業費(千円)	予算	302,487
	決算	
	国・県支出	
	市債	
	その他	302,487
	一般財源	
	一般会計繰入金	
	人件費(報酬等) (千円)	
	人件費 (千円)	1,400
人工	正規	0.2
	再任用(h31)	
	再任用(h26)	
	非常勤	

◇事業の指標

主な事業活動・事業成果 指標 (単位)	重点戦略 項目No.	H27		H30	H36
		目標値	実績値	目標値	目標値
旅券申請受付・交付等件数(件)		45000			45000

◇事業の成果・課題・改善点・今後の取り組み

政策シート

(政策名) 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) 市民窓口費

(総合計画体系)

「分野」 安全・安心・快適

30年後の姿 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。

10年後の目標

- ・ 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 安全で安心して暮らせる持続可能な地域社会づくり

◇政策の概要

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。

◇政策のコスト（千円）

		H27
年関係費(A+B+C)	予算	633,215
	決算	
	事業費 (A)	594,715
	人件費 (B)	38,500
	報酬 (C)	

◇政策の指標

政策指標（単位）	単位	H36 目標値	年度	H27
戸籍・住民異動、印鑑登録等届出、証明書交付等件数	件	800,000	目標	900,000
			実績	
個人番号カード普及率	%	68	目標	8.5
			実績	
自動交付機設置場所における各証明書の自動交付機利用率	%	41.5	目標	40.7
			実績	

◇政策の進捗・課題

<進捗>

◇政策実現のために実施する事業一覧

	事業名	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)	非常勤	
1	戸籍・住民基本台帳・印鑑登録等事業		○		515,216	493,516	3.1				
2	住民基本台帳ネットワーク事業				29,487	28,087	0.2				
3	広域証明交付事業				5,010	4,310	0.1				
4	証明書自動交付機運用事業				68,361	66,961	0.2				
5	市民窓口運営経費(一般諸経費のみ)				15,141	1,841	1.9				
計					633,215	594,715	5.5	0.0	0.0	0.0	0

※人工単価(千円) 正規7,000 再任用(h31)3,600 再任用(h26)2,600 非常勤2,800

事業シート (事業名) 戸籍・住民基本台帳・印鑑登録等事業

◇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。

◇事業の概要

- 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。
- 個人番号カードの交付に関する事務を行う。

◇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	重点戦略	主要事業
大正15年度	—	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	—	○

◇事業のコスト

		H27
事業費(千円)	予算	493,604
	決算	
	国・県支出	284,000
	市債	
	その他	163,728
	一般財源	45,788
	一般会計繰入金	
	人件費(報酬等) (千円)	
	人件費 (千円)	21,700
人工	正規	3.1
	再任用(h31)	
	再任用(h26)	
	非常勤	

◇事業の指標

主な事業活動・事業成果 指標 (単位)	重点戦略 項目No.	H27		H30	H36
		目標値	実績値	目標値	目標値
戸籍・住民異動、印鑑登録等届出、証明書交付等件数(件)		900,000			800,000

◇事業の成果・課題・改善点・今後の取り組み

事業シート (事業名) 住民基本台帳ネットワーク事業

◇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を図る。

◇事業の概要

- ・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。
- ・希望する市民には住基カードを発行し、電子申請に必要な公的個人認証サービスとしての電子証明書の発行を行う。
- ・国が推し進める「番号制度」に対応するため、システムを改修する。

※番号法の施行に伴い、住民基本台帳カード及び電子証明書の発行は平成27年12月を以って終了する。

◇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	重点戦略	主要事業
平成14年度	—	一般会計	自治事務(法令義務)	住民基本台帳法	—	—

◇事業のコスト

		H27
事業費(千円)	予算	28,087
	決算	
	国・県支出	
	市債	
	その他	500
	一般財源	27,587
	一般会計繰入金	
	人件費(報酬等) (千円)	
	人件費 (千円)	1,400
人工	正規	0.2
	再任用(h31)	
	再任用(h26)	
	非常勤	

◇事業の指標

主な事業活動・事業成果 指標 (単位)	重点戦略 項目No.	H27		H30	H36
		目標値	実績値	目標値	目標値
個人番号カード普及率(%)		8.5			68

◇事業の成果・課題・改善点・今後の取り組み

事業シート (事業名) 広域証明交付事業

◇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市町どこからでも証明書の交付が受けられるように利便性の向上を図る。

◇事業の概要

- ・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。

◇事業の性質

開始年度	終了予定	会計区分	事務区分	根拠法令等	重点戦略	主要事業
平成13年度	—	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	—	—

◇事業のコスト

		H27
事業費(千円)	予算	4,310
	決算	
	国・県支出	
	市債	
	その他	1,375
	一般財源	2,935
	一般会計繰入金	
	人件費(報酬等) (千円)	
	人件費 (千円)	700
人工	正規	0.1
	再任用(h31)	
	再任用(h26)	
	非常勤	

◇事業の指標

主な事業活動・事業成果 指標(単位)	重点戦略 項目No.	H27		H30	H36
		目標値	実績値	目標値	目標値
浜松市民が市外で証明書交付を受けた件数(件)		2000			1000
浜松市が他市町の住民に対し証明書交付した件数(件)		3000			2000

◇事業の成果・課題・改善点・今後の取り組み

事業シート (事業名) 証明書自動交付機運用事業

◇事業目的・事業対象

各区役所、北部市民サービスセンター及び駅前市民サービスセンター(平成23年11月9日から)に証明書自動交付機を9台設置して平成20年4月から稼働を始めた。市民にとって必要性の高い住民票の写し等の証明書交付サービスを区役所執務時間外にも行い、多様化する市民ニーズに対応し市民の利便性の向上を図る。

◇事業の概要

各区役所、北部市民サービスセンター及び駅前市民サービスセンターに1台設置されている証明書自動交付機を適切に運用し、市民の利便性のいっそうの向上を図る。

- 取扱証明書:住民票の写し、戸籍全部(個人)事項証明書、印鑑登録証明書、市・県民税(所得・課税・納税)証明
- 利用時間は全日9時～19時まで。(年末・年始及び機器保守日を除く)。
- 駅前市民サービスセンター(遠鉄百貨店)は午前10時から利用することが可能。
- 保守期間の切れる自動交付システムの機器の延命、コンビニ交付への移行を検討する。
- 番号に施行に伴い住民票の写しのレイアウトを変更する。

◇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	重点戦略	主要事業
平成20年度	—	一般会計	自治事務(その他)	浜松市証明書自動交付システムセキュリティ要綱、自動交付機事務取扱要綱	—	—

◇事業のコスト

		H27
事業費(千円)	予算	66,961
	決算	
	国・県支出	
	市債	
	その他	57,932
	一般財源	9,029
	一般会計繰入金	
	人件費(報酬等) (千円)	
	人件費 (千円)	1,400
人工	正規	0.2
	再任用(h31)	
	再任用(h26)	
	非常勤	

◇事業の指標

主な事業活動・事業成果 指標(単位)	重点戦略 項目No.	H27		H30	H36
		目標値	実績値	目標値	目標値
自動交付機設置場所における各証明書の自動交付機利用率(%)		40.7			41.5

◇事業の成果・課題・改善点・今後の取り組み

事業シート (事業名) 市民窓口運営経費(一般諸経費のみ)

◇事業目的・事業対象

--

◇事業の概要

--

◇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	重点戦略	主要事業

◇事業のコスト

		H27
事業費(千円)	予算	1,841
	決算	
	国・県支出	
	市債	
	その他	
	一般財源	1,841
	一般会計繰入金	
人件費(報酬等) (千円)		
人件費 (千円)		13,300
人工	正規	1.9
	再任用(h31)	
	再任用(h26)	
	非常勤	

◇事業の指標

主な事業活動・事業成果 指標 (単位)	重点戦略 項目No.	H27		H30	H36
		目標値	実績値	目標値	目標値

◇事業の成果・課題・改善点・今後の取り組み

--