

# 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。

## ◇政策のコスト(千円)

	H27	H28
予算	45,614	45,806
決算	40,151	
人件費(A)	3,500	3,500
報酬(B)		
年間経費(予算又は決算+A+B)	43,651	49,306

## ◇政策の指標

政策指標	単位	H36 目標値	年度	H27	H28
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	35
			実績	38.3	
			目標		
			実績		
			目標		
			実績		

## ◇平成27年度の政策評価(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。

## ◇平成27年度の政策評価(政策の進捗・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。

成果指標となる「市民SC等における各種届出及び各種証明書交付件の利用率」の目標値を3.3%上回った。

### 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)	非常勤	
1	サービスセンター事業					25,705	23,605	0.3				
2	サービスセンター管理運営経費					23,601	22,201	0.2				
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												
25												
計						49,306	45,806	0.5				

※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。

## ◇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。

## ◇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	総合戦略	重点戦略	主要事業
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	—		

## ◇事業のコスト

		H27	H28
事業費(千円)	予算	23,959	23,605
	決算	20,807	
	国・県支出		
	市債		
	その他	46,184	42,844
	一般財源	-25,377	-19,239
	一般会計繰入金		
人件費(報酬等)(千円)			
人件費(千円)		2,100	2,100
人工	正規	0.3	0.3
	再任用(h31)		
	再任用(h26)		
	非常勤		

## ◇事業の指標(H30:重点戦略最終年度、H31:総合戦略最終年度、H36:基本計画最終年度)

主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系	重点戦略項目No
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(%)				—	
年度	H27	H28	H30	H31	H36
目標値	35	35			30
実績値	38.3				
主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系	重点戦略項目No
年度	H27	H28	H30	H31	H36
目標値					
実績値					
主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系	重点戦略項目No
年度	H27	H28	H30	H31	H36
目標値					
実績値					
主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系	重点戦略項目No
年度	H27	H28	H30	H31	H36
目標値					
実績値					

平成28年度

(管理番号)  
03 02 05 01 00605000

(担当課)  
市民生活課

(責任者)  
八木 正利

(作成日)  
平成 28 年 7 月 1 日

◇平成27年度の事業評価

・平成27年度の事業の概要

- ・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。  
また、平成27年度における市民サービスセンターの各種届出及び各種証明書の交付申請の件数が各区役所を含めた市全体の受付数の38.3%という利用率を見れば、「身近な窓口」としての機能を十分に果たしている。

・事業の改善と見直し

実施結果

大項目  小項目  /  事業費  人工

今年度は、住民記録システムを構築中のため、事務手引書の更新を行わなかった。  
事務に必要なG4ファクシミリ9台を更新した。

今後の方向性

大項目  小項目  /  事業費  人工

市民の利便性確保のために不可欠な施設であり、現時点での改善策は見出せないが市民サービスセンターが利用しやすい環境となるよう努力をしていく。

・事業の分類

大分類

細分類

# 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。
- ・南部保健福祉センターの移転に伴い、入居している可美市民サービスセンターで施設の維持管理を行う。

## ◇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	総合戦略	重点戦略	主要事業
S60	—	一般会計	自治事務(その他)		—		

## ◇事業のコスト

		H27	H28
事業費(千円)	予算	21,655	22,201
	決算	19,344	
	国・県支出		
	市債		
	その他		
	一般財源	19,344	22,201
	一般会計繰入金		
人件費(報酬等) (千円)			
人件費 (千円)		1,400	1,400
人工	正規	0.2	0.2
	再任用(h31)		
	再任用(h26)		
	非常勤		

## ◇事業の指標(H30:重点戦略最終年度、H31:総合戦略最終年度、H36:基本計画最終年度)

主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系	重点戦略項目No
				—	
年度	H27	H28	H30	H31	H36
目標値					
実績値					
主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系	重点戦略項目No
年度	H27	H28	H30	H31	H36
目標値					
実績値					
主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系	重点戦略項目No
年度	H27	H28	H30	H31	H36
目標値					
実績値					
主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系	重点戦略項目No
年度	H27	H28	H30	H31	H36
目標値					
実績値					

平成28年度

(管理番号)  
03 02 05 01 00605000

(担当課)  
市民生活課

(責任者)  
八木 正利

(作成日)  
平成 28 年 7 月 1 日

◇平成27年度の事業評価

・平成27年度の事業の概要

- ・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。

・事業の成果と課題

指標の達成度

高丘葵市民サービスセンターについて、外壁工事を実施した。  
平成28年度から、新たに可美市民サービスセンターについても維持管理を行う。

・事業の改善と見直し

実施結果

大項目  小項目  /  事業費  人工

施設・設備の維持管理を行った。

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。

・事業の分類

大分類

細分類

# 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、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	H28
予算	257,698	257,397
決算	251,768	
人件費(A)	1,400	1,400
報酬(B)		
年間経費(予算又は決算+A+B)	253,168	258,797

## ◇政策の指標

政策指標	単位	H36 目標値	年度	H27	H28
旅券申請受付・交付等件数	件	40,000	目標	45,000	45,000
			実績	42,469	
			目標		
			実績		
			目標		
			実績		

## ◇平成27年度の政策評価(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、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。

## ◇平成27年度の政策評価(政策の進捗・課題)

<進捗> 遅れている

### 1 旅券申請受付・交付事業

成果指標となる「旅券申請受付・交付等件数」の目標値を2,531件下回っている。

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。

◇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)	非常勤	
1	旅券申請受付・交付事業					258,797	257,397	0.2				
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						258,797	257,397	0.2				

※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	総合戦略	重点戦略	主要事業
H21	—	一般会計	法定受託事務	旅券法	—		

## ◇事業のコスト

		H27	H28
事業費(千円)	予算	257,698	257,397
	決算	251,768	
	国・県支出		
	市債		
	その他	235,034	257,869
	一般財源	16,734	-472
	一般会計繰入金		
人件費(報酬等)(千円)			
人件費(千円)		1,400	1,400
人工	正規	0.2	0.2
	再任用(h31)		
	再任用(h26)		
	非常勤		

## ◇事業の指標(H30:重点戦略最終年度、H31:総合戦略最終年度、H36:基本計画最終年度)

主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系	重点戦略項目No
旅券申請受付・交付等件数(件)				—	
年度	H27	H28	H30	H31	H36
目標値	45,000	45,000			40,000
実績値	42,469				
主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系	重点戦略項目No
年度	H27	H28	H30	H31	H36
目標値					
実績値					
主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系	重点戦略項目No
年度	H27	H28	H30	H31	H36
目標値					
実績値					
主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系	重点戦略項目No
年度	H27	H28	H30	H31	H36
目標値					
実績値					

平成28年度

(管理番号)  
03 02 05 02 00605000

(担当課)  
市民生活課

(責任者)  
八木 正利

(作成日)  
平成 28 年 7 月 1 日

### ◇平成27年度の事業評価

#### ・平成27年度の事業の概要

- ・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)

#### ・事業の成果と課題

##### 指標の達成度

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、市内3区役所において実施し、市民の利便性を向上を図っている。  
平成27年度申請受付21,214件、旅券交付21,041件、その他214件を処理。また、日曜日の旅券交付は4,328件であり、全交付件数の(21,041件)の20.6%であった。  
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。

#### ・事業の改善と見直し

##### 実施結果

大項目  小項目  /  事業費  人工

移譲された事務であり、処理マニュアルに沿って行っている。

##### 今後の方向性

大項目  小項目  /  事業費  人工

平成21年度に県から移譲された事業であり、現時点では現状のまま継続する。

#### ・事業の分類

大分類

細分類

# 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	H28
予算	679,323	375,988
決算	417,318	
人件費(A)	38,500	39,900
報酬(B)	143	166
年間経費(予算又は決算+A+B)	455,961	416,054

## ◇政策の指標

政策指標	単位	H36 目標値	年度	H27	H28
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	900,000
			実績	970,183	
個人番号カード普及率	%	50	目標	8.5	10
			実績	2.5	
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	%	-	目標	40.7	-
			実績	35.6	

## ◇平成27年度の政策評価(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。

## ◇平成27年度の政策評価(政策の進捗・課題)

<進捗> 遅れている

- 1 戸籍・住民基本台帳・印鑑登録等事業：成果指標の各種届出、証明交付件数は、目標値を5万件以上上回っている。
- 2 住民基本台帳ネットワーク事業：住基カードの交付は平成27年12月28日で交付終了。
- 3 広域証明交付事業：成果指標の「浜松市民が市外で交付を受けた件数」は、目標値を345件上回っている。
- 4 個人番号カードの交付は、システムの不具合により予定していたカードを交付できなかった。
- 5 証明書自動交付機運用事業：成果指標の「自動交付機利用率」は、目標値を5.1%下回っている。

◇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)	非常勤	
1	戸籍・住民基本台帳・印鑑登録等事業				○	233,698	211,832	3.1				166
2	住民基本台帳ネットワーク事業					26,959	25,559	0.2				
3	広域証明交付事業					7,344	6,644	0.1				
4	証明書自動交付機運用事業					29,636	28,936	0.1				
5	証明書コンビニ交付運用事業					102,064	101,364	0.1				
6	市民窓口運営経費(一般諸経費のみ)					16,353	1,653	2.1				
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												
25												
計						416,054	375,988	5.7				166

※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	総合戦略	重点戦略	主要事業
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	—	—	○

## ◇事業のコスト

		H27	H28
事業費(千円)	予算	600,644	211,832
	決算	341,080	
	国・県支出	253,614	87,073
	市債		
	その他	169,796	222,286
	一般財源	-82,330	-97,527
一般会計繰入金			
人件費(報酬等)(千円)		143	166
人件費(千円)		21,700	21,700
人工	正規	3.1	3.1
	再任用(h31)		
	再任用(h26)		
	非常勤		

## ◇事業の指標(H30:重点戦略最終年度、H31:総合戦略最終年度、H36:基本計画最終年度)

主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系	重点戦略項目No
戸籍・住民異動、印鑑登録等届出、証明書交付等件数(件)				—	
年度	H27	H28	H30	H31	H36
目標値	900,000	900,000			800,000
実績値	970,183				
主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系	重点戦略項目No
個人番号カード普及率(%) 個人番号カード所持者÷年度末人口					
年度	H27	H28	H30	H31	H36
目標値	8.5	10			40
実績値	2.5				
主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系	重点戦略項目No
年度	H27	H28	H30	H31	H36
目標値					
実績値					
主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系	重点戦略項目No
年度	H27	H28	H30	H31	H36
目標値					
実績値					

◇平成27年度の事業評価

・平成27年度の事業の概要

- ・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。

・事業の成果と課題

指標の達成度

平成27年度について、成果指標「戸籍・住民異動、印鑑登録等届出、証明書交付等件数」は目標値を5万件以上上回っている。  
 マイナンバーカードを交付するために必要なカード管理システム(地方公共団体情報システム機構が管理運営しているシステム)に障害が発生しているため、カードの交付が想定数を大きく下回っている。カードの申請自体は56,900件を超えているが、交付できた件数は20,377件となっている。

・事業の改善と見直し

実施結果

大項目  小項目  /  事業費  人工

- ・平成27年度各種届出受付と証明書交付を合わせて、970,183件を処理したことにより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。
- ・今年度から始まったマイナンバーカードの交付については、システムを管理している地方公共団体情報システム機構のカード管理に慢性的な障害が発生しているため、マイナンバーカードの交付が進んでいない。

今後の方向性

大項目  小項目  /  事業費  人工

- ・社会活動の基盤となる身分関係を公証する法定受託事務及び自治事務であり、現時点で改善点は見当たらない。
- ・マイナンバーカードの交付については、未交付となっているカードが多くあることから日曜日の交付についても検討する。

・事業の分類

大分類  細分類

# 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化を図る。

## ◇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。

## ◇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	総合戦略	重点戦略	主要事業
H14	—	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	H28
事業費(千円)	予算	26,304	25,559
	決算	25,523	
	国・県支出		
	市債		
	その他	321	
	一般財源	25,202	25,559
	一般会計繰入金		
人件費(報酬等) (千円)			
人件費 (千円)		1,400	1,400
人工	正規	0.2	0.2
	再任用(h31)		
	再任用(h26)		
	非常勤		

## ◇事業の指標(H30:重点戦略最終年度、H31:総合戦略最終年度、H36:基本計画最終年度)

主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系	重点戦略項目No
				—	
年度	H27	H28	H30	H31	H36
目標値					
実績値					
主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系	重点戦略項目No
年度	H27	H28	H30	H31	H36
目標値					
実績値					
主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系	重点戦略項目No
年度	H27	H28	H30	H31	H36
目標値					
実績値					
主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系	重点戦略項目No
年度	H27	H28	H30	H31	H36
目標値					
実績値					

平成28年度

(管理番号)  
03 02 05 03 00605000

(担当課)  
市民生活課

(責任者)  
八木 正利

(作成日)  
平成 28 年 7 月 1 日

◇平成27年度の事業評価

・平成27年度の事業の概要

- ・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。

・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。

・事業の改善と見直し

実施結果

大項目  小項目  /  事業費  人工

- ・税の申告に必要な住民基本台帳カードと電子証明書の発行により、市民の利便性は向上している。
- ・住民基本台帳カードは、身分証明書としての機能も有しており、平成27年度の発行件数(12月28日まで)は759件となっている。

今後の方向性

大項目  小項目  /  事業費  人工

住民基本台帳ネットワーク事業の住民票コードは、行政機関内部で使用する番号となるため、事業の評価については実施しない。なお、番号法に伴う個人番号カードの交付件数などについては、戸籍・住民基本台帳・印鑑登録等事業で管理する。

・事業の分類

大分類

細分類



# 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、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。

## ◇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。
  - ・G4ファクシミリ9台を更新する。
- ※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	総合戦略	重点戦略	主要事業
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	—	—	—

## ◇事業のコスト

		H27	H28
事業費(千円)	予算	4,310	6,644
	決算	4,013	
	国・県支出		
	市債		
	その他	1,500	1,400
	一般財源	2,513	5,244
	一般会計繰入金		
人件費(報酬等)(千円)			
人件費(千円)		700	700
人工	正規	0.1	0.1
	再任用(h31)		
	再任用(h26)		
	非常勤		

## ◇事業の指標(H30:重点戦略最終年度、H31:総合戦略最終年度、H36:基本計画最終年度)

主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系	重点戦略項目No
浜松市民が市外で証明書交付を受けた件数(件)				—	
年度	H27	H28	H30	H31	H36
目標値	2000	2000			1000
実績値	2345				
主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系	重点戦略項目No
浜松市が他市町の住民に対し証明書交付した件数(件)					
年度	H27	H28	H30	H31	H36
目標値	3000	3000			2000
実績値	3703				
主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系	重点戦略項目No
年度	H27	H28	H30	H31	H36
目標値					
実績値					
主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系	重点戦略項目No
年度	H27	H28	H30	H31	H36
目標値					
実績値					

平成28年度

(管理番号)  
03 02 05 03 00605000

(担当課)  
市民生活課

(責任者)  
八木 正利

(作成日)  
平成 28 年 7 月 1 日

◇平成27年度の事業評価

・平成27年度の事業の概要

・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。

・事業の成果と課題

指標の達成度

達成

平成27年度に浜松市民が市外で証明書の交付を受けた件数は、2,345件であり、日中、市外で活動している市民への利便性を図ることができた。

・事業の改善と見直し

実施結果

大項目 現状

小項目

事業費 現状

人工

現状

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て行く。

今後の方向性

大項目 現状

小項目

事業費 拡大

人工

現状

他の4市町とともに現在の水準を維持して行く。

また、今年度から開始する証明書コンビニ交付運用事業の開始により、将来的にはこの事業について廃止することも検討して行く。

・事業の分類

大分類 管理・監視

細分類 証明等交付

# 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。
- ・平成28年10月をもって、証明書自動交付機運用事業は廃止する。

## ◇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	総合戦略	重点戦略	主要事業
H20	—	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	H28
事業費(千円)	予算	46,224	28,936
	決算	45,508	
	国・県支出		
	市債		
	その他	38,543	13,519
	一般財源	6,965	15,417
	一般会計繰入金		
人件費(報酬等)(千円)			
人件費(千円)		1,400	700
人工	正規	0.2	0.1
	再任用(h31)		
	再任用(h26)		
	非常勤		

## ◇事業の指標(H30:重点戦略最終年度、H31:総合戦略最終年度、H36:基本計画最終年度)

主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系	重点戦略項目No
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(%)					
年度	H27	H28	H30	H31	H36
目標値	40.7	-		-	-
実績値	35.6				
主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系	重点戦略項目No
年度	H27	H28	H30	H31	H36
目標値					
実績値					
主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系	重点戦略項目No
年度	H27	H28	H30	H31	H36
目標値					
実績値					
主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系	重点戦略項目No
年度	H27	H28	H30	H31	H36
目標値					
実績値					

平成28年度

(管理番号)  
03 02 05 03 00605000

(担当課)  
市民生活課

(責任者)  
八木 正利

(作成日)  
平成 28 年 7 月 1 日

### ◇平成27年度の事業評価

#### ・平成27年度の事業の概要

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。

・番号法の施行に伴い、住民票の写しのレイアウトを変更する。

#### ・事業の成果と課題

指標の達成度

平成27年度は、208,344件の証明書を交付して、市民の利便性が図られた。

新システムの導入に伴い、平成28年7月に住民票の写し及び印鑑登録証明書並びに戸籍事項証明書の交付を停止する。また、税証明書については、平成28年10月をもって交付を停止する。

#### ・事業の改善と見直し

実施結果

大項目

小項目

/

事業費

人工

証明窓口での勧誘や庁内モニター、ホームページを利用して、自動交付機の利便性を周知した。

今後の方向性

大項目

小項目

/

事業費

人工

・証明書自動交付機事業については、証明書コンビニ交付運用事業に引き継ぐため、平成28年10月をもって終了する。

#### ・事業の分類

大分類

細分類

# 事業シート (事業名) 証明書コンビニ交付運用事業

## ◇事業目的・事業対象

新住民記録システムの本稼動にあわせ、新たな市民サービスとして個人番号カードを利用したコンビニ交付を開始する。  
これにより、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。  
また、現在運用している証明書自動交付機は、コンビニ交付事業の開始に伴い廃止する。

## ◇事業の概要

老朽化した証明書自動交付機に代わる新たなサービスとして、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システムを構築し、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)証明  
・利用時間は全日6時30分～23時まで。(年末・年始及び機器保守日を除く)。  
・戸籍事項証明書の取扱時間は、7時～21時まで。

## ◇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	総合戦略	重点戦略	主要事業
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	-	-	-

## ◇事業のコスト

		H27	H28
事業費(千円)	予算		101,364
	決算		
	国・県支出		
	市債		
	その他		33,495
	一般財源		67,869
	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(H30:重点戦略最終年度、H31:総合戦略最終年度、H36:基本計画最終年度)

主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系	重点戦略項目No
キオスク端末を利用した証明書交付件数					
年度	H27	H28	H30	H31	H36
目標値		10000			100000
実績値					
主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系	重点戦略項目No
年度	H27	H28	H30	H31	H36
目標値					
実績値					
主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系	重点戦略項目No
年度	H27	H28	H30	H31	H36
目標値					
実績値					
主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系	重点戦略項目No
年度	H27	H28	H30	H31	H36
目標値					
実績値					

◇平成27年度の事業評価

・平成27年度の事業の概要

平成28年度新規事業

・事業の成果と課題

指標の達成度

該当なし

・事業の改善と見直し

実施結果

大項目  小項目  /  事業費  人工

今後の方向性

大項目  現状  小項目  /  事業費  現状  人工  現状

番号法の規定による個人番号カードを使用するため、個人番号カードの普及が重要である。  
また、番号法により証明書などの添付書類は不要となるが、どの程度影響を与えることになるのか注視する必要がある。

・事業の分類

大分類  管理・監視

細分類  証明等交付

## 行財政改革の取り組み (事業名) 証明書コンビニ交付運用事業

### ◇取組概要

新住民記録システムの本稼動にあわせ、新たな市民サービスとして個人番号カードを利用したコンビニ交付を開始することで、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とともに、老朽化した証明書自動交付機の再構築経費を削減する。

◇行財政改革の視点 5 事務事業の見直し

◇行財政改革の進行管理 (行政経営計画、個別計画等、政策・事業シートのうち、該当する□にチェック)

行政経営計画 取組番号 \_\_\_\_\_

取組事項名 \_\_\_\_\_

個別計画等 計画名等 \_\_\_\_\_

政策・事業シート(以下の項目に記載)

### ◇行財政改革の指標・効果額

指標(単位)		H27	H28	H29	H30	最終値
1	証明書の発行手法の見直しによる経費削減(千円)	計画値	68,866	—	—	68,866
		実績値				
2		計画値				
		実績値				
3		計画値				
		実績値				
効果額(千円)		加算	68,866			68,866

### ◇行財政改革の評価

◀年度末の進捗状況 ▶

# 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

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。

## ◇事業の概要

各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、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。

## ◇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	総合戦略	重点戦略	主要事業
					—		

## ◇事業のコスト

		H27	H28
事業費(千円)	予算	1,841	1,653
	決算	1,194	
	国・県支出		
	市債		
	その他		
	一般財源	1,194	1,653
	一般会計繰入金		
人件費(報酬等) (千円)			
人件費 (千円)		13,300	14,700
人工	正規	1.9	2.1
	再任用(h31)		
	再任用(h26)		
	非常勤		

## ◇事業の指標(H30:重点戦略最終年度、H31:総合戦略最終年度、H36:基本計画最終年度)

主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系	重点戦略項目No
年度	H27	H28	H30	H31	H36
目標値					
実績値					
主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系	重点戦略項目No
年度	H27	H28	H30	H31	H36
目標値					
実績値					
主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系	重点戦略項目No
年度	H27	H28	H30	H31	H36
目標値					
実績値					
主な事業活動・事業成果 指標(単位)				総合戦略施策体系	重点戦略項目No
年度	H27	H28	H30	H31	H36
目標値					
実績値					



平成28年度

(管理番号)  
03 02 05 03 00605000

(担当課)  
市民生活課

(責任者)  
八木 正利

(作成日)  
平成 28 年 7 月 1 日

◇平成27年度の事業評価

・平成27年度の事業の概要

各区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、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。

・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。

・事業の改善と見直し

実施結果

大項目  小項目  /  事業費  人工

適切な設備の機能保持を継続する。

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には、設備機能保持を主とした事務環境の整備が必要であるが、経費的な節減は現時点では困難である。

・事業の分類

大分類

細分類