

# 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	H29	H30
予算	45,614	44,519	42,307	46,474
決算	40,151	39,644	38,144	
人件費(A)	3,500	3,500	1,680	1,680
報酬(B)				
年間経費(予算又は決算+A+B)	43,651	43,144	39,824	48,154

### ◇政策の指標

政策指標	単位	H36 目標値	年度	H27	H28	H29	H30
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	35	35
			実績	38.3	39.7	39.4	
			目標				
			実績				

### ◇平成29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29年度の政策評価(政策の進捗・課題)

<進捗> 計画通り

- 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申請の利用率」の目標値を4.4%上回った。
- 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)	
1	サービスセンター事業					25,011	24,031	0.1			0.1
2	サービスセンター管理運営経費					23,143	22,443	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						48,154	46,474	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 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。
- ・G4ファクシミリ18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	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	H29	H30
事業費(千円)	予算	23,959	22,318	21,204	24,031
	決算	20,807	19,458	18,974	
	国・県支出				
	市債				
	その他	46,184	119,612	123,565	24,031
	一般財源	-25,377	-100,154	-104,591	
	一般会計繰入金				
人件費(報酬等) (千円)					
人件費 (千円)		2,100	2,100	980	980
人工	正規	0.3	0.3	0.1	0.1
	再任用(h31)				
	再任用(h26)				
	非常勤			0.1	0.1

### ◇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	H29	H30	H31	H36
目標値	35	35	35	35		30
実績値	38.3	39.7	39.4			
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	H29	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	H29	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	H29	H30	H31	H36
目標値						
実績値						

◇平成29年度の事業評価

・平成29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。

・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。
- ・平成29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39.4%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。

・事業の見直し

実施結果

大項目  小項目  /  事業費  人工

今年度は、届出書の統一化を実施したため、事務手引書の更新を行った。

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事務環境を整備し、各業務の円滑な遂行を推進する。

## ◇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	H29	H30
事業費(千円)	予算	21,655	22,201	21,103	22,443
	決算	19,344	20,186	19,170	
	国・県支出				
	市債				
	その他				
	一般財源	19,344	20,186	19,170	22,443
	一般会計繰入金				
人件費(報酬等) (千円)					
人件費 (千円)		1,400	1,400	700	700
人工	正規	0.2	0.2	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
年度	H27	H28	H29	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	H29	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	H29	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	H29	H30	H31	H36
目標値						
実績値						

◇平成29年度の事業評価

・平成29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う。

・事業の成果と課題

指標の達成度

- 1 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。
  - ・高丘葵市民サービスセンターの看板修繕工事
  - ・北部市民サービスセンターの玄関ドア修繕工事
  - ・可美市民サービスセンターの冷温水装置修繕工事
  - ・可美市民サービスセンターのトイレ修繕工事
- 2 新都田市民サービスセンターに配置してある連絡用公用車(登録から18年経過)を新規リースした。

・事業の見直し

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。

**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	H29	H30
予算	257,698	257,397	282,677	291,616
決算	251,768	256,330	278,183	
人件費(A)	1,400	1,400	980	1,400
報酬(B)				
年間経費(予算又は決算+A+B)	253,168	257,730	279,163	293,016

◇政策の指標

政策指標	単位	H36 目標値	年度	H27	H28	H29	H30
旅券申請受付・交付等件数	件	40,000	目標	45,000	45,000	43,000	46,000
			実績	42,469	46,745	47,546	
			目標				
			実績				

◇平成29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29年度の政策評価(政策の進捗・課題)

<進捗> 進んでいる

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4,546件上回っている。  
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

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)	非常勤	
1	旅券申請受付・交付事業					293,016	291,616	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						293,016	291,616	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	H29	H30
事業費(千円)	予算	257,698	257,397	282,677	291,616
	決算	251,768	256,330	278,183	
	国・県支出				
	市債				
	その他	235,034	264,850	269,647	291,616
	一般財源	16,734	-8,520	8,536	
	一般会計繰入金				
人件費(報酬等) (千円)					
人件費 (千円)		1,400	1,400	980	1,400
人工	正規	0.2	0.2	0.1	0.2
	再任用(h31)				
	再任用(h26)				
	非常勤			0.1	

## ◇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	H29	H30	H31	H36
目標値	45,000	45,000	43,000	46,000		40,000
実績値	42,469	46,745	47,546			
主な事業活動・事業成果 指標(単位)						
年度	H27	H28	H29	H30	H31	H36
目標値						
実績値						
主な事業活動・事業成果 指標(単位)						
年度	H27	H28	H29	H30	H31	H36
目標値						
実績値						
主な事業活動・事業成果 指標(単位)						
年度	H27	H28	H29	H30	H31	H36
目標値						
実績値						

◇平成29年度の事業評価

・平成29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)
- ・平成29年度申請交付等受付件数: 47,546件(前年度: 46,745件から801件の増)

・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29年度申請受付23,686件、旅券交付23,681件、その他179件を処理。また、日曜日の旅券交付は4,748件であり、全交付件数の(23,681件)の20.0%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。

・事業の見直し

実施結果

大項目  小項目  /  事業費  人工

県から移譲された事務であり、処理マニュアルに沿って事務を行っている。

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。

# 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	H29	H30
予算	633,099	346,540	348,715	318,280
決算	371,810	238,680	276,705	
人件費(A)	37,100	39,200	29,540	29,120
報酬(B)	143	143	143	166
年間経費(予算又は決算+A+B)	409,053	278,023	306,388	347,566

## ◇政策の指標

政策指標	単位	H36 目標値	年度	H27	H28	H29	H30
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	900,000	900,000
			実績	970,183	924,240	860,115	
個人番号カード普及率	%	40	目標	8.5	10.0	12.0	12.0
			実績	2.5	7.7	9.2	
			目標				
			実績				

## ◇平成29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29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、目標値を約4万件下回っている。
- 2 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336件上回っている。
- 3 個人番号カードについて、成果指標の「普及率」は目標値を2.8%下回っている。
- 4 証明書コンビニ交付事業: 成果指標の「交付件数」は、目標値を1,344件下回っている。

◇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			○		263,011	243,665	2.5			0.6	166
2	住民基本台帳ネットワーク事業					27,820	27,120	0.1				
3	広域証明交付事業					5,197	4,497	0.1				
4	証明書コンビニ交付運用事業					42,273	41,573	0.1				
5	市民窓口運営経費(一般諸経費のみ)					9,265	1,425	1.0			0.3	
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												
25												
計						347,566	318,280	3.8			0.9	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。
- ・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	H29	H30
事業費(千円)	予算	600,644	234,773	270,550	243,665
	決算	341,080	129,699	201,501	
	国・県支出	253,614	140,949	92,274	148,744
	市債				
	その他	169,796	202,231	208,954	202,231
	一般財源	-82,330	-213,481	-99,727	-107,310
	一般会計繰入金				
人件費(報酬等) (千円)		143	143	143	166
人件費 (千円)		21,700	21,700	19,180	19,180
人工	正規	3.1	3.1	2.5	2.5
	再任用(h31)				
	再任用(h26)				
	非常勤			0.6	0.6

### ◇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	H29	H30	H31	H36
目標値	900,000	900,000	900,000	900,000		800,000
実績値	970,183	924,240	860,115			
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	H29	H30	H31	H36
目標値	8.5	10	12	12		40
実績値	2.5	7.7	9.2			
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	H29	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	H29	H30	H31	H36
目標値						
実績値						

◇平成29年度の事業評価

・平成29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。

個人番号カード等作成事務委託交付金 [決算 62,209千円(うち前年度繰越 61,470千円)]

・事業の成果と課題

指標の達成度  
 遅れている

・戸籍・住民異動、印鑑登録等届出、証明書交付等件数は、860,115件であった。他課業務に係る事務の移管や国の情報連携制度開始等により目標値90万件を39,885件下回っている。  
 ・マイナンバーカードについて、11,831枚を交付し、延べ発行枚数が73,822枚となった。交付率も前年度を1.5%上回る9.2%に上昇したが、目標値12%を2.8%下回っている状況である。  
 ・旧姓を使い続けている方の身分証明手続きを簡易にするため、住民票の写しなどに旧姓を併記することが可能となるようシステム改修に着手した。  
 ・外国人の在留資格が新たに追加されたことに伴い、システム改修を行った。

・事業の見直し

実施結果  
 大項目  改善 小項目  その他 /  - 事業費  現状 人工  現状

・平成29年度各種届出受付と証明書交付を合わせて、860,115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。  
 ・平成29年度11,831枚のマイナンバーカードを交付し、延べ交付枚数が73,822枚となった。

今後の方向性  
 大項目  改善 小項目  その他 /  - 事業費  縮小 人工  現状

・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、普及率が高まるよう窓口や広報誌等で周知を重ねていく。

# 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	H29	H30
事業費(千円)	予算	26,304	25,559	28,393	27,120
	決算	25,523	25,266	28,083	
	国・県支出				
	市債				
	その他	321	102	112	102
	一般財源	25,202	25,164	27,971	27,018
	一般会計繰入金				
人件費(報酬等) (千円)					
人件費 (千円)		1,400	1,400	700	700
人工	正規	0.2	0.2	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
年度	H27	H28	H29	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	H29	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	H29	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	H29	H30	H31	H36
目標値						
実績値						

◇平成29年度の事業評価

・平成29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。

・事業の見直し

実施結果

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。

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の機器を適正に管理し、各種通知の授受及び本人確認情報の提供を確実にできるよう管理する。

# 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。
- ※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	H29	H30
事業費(千円)	予算	4,310	6,644	6,091	4,497
	決算	4,013	5,880	5,454	
	国・県支出				
	市債				
	その他	1,500	1,418	1,452	1,418
	一般財源	2,513	4,462	4,002	3,079
	一般会計繰入金				
人件費(報酬等) (千円)					
人件費 (千円)		700	700	700	700
人工	正規	0.1	0.1	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	H29	H30	H31	H36
目標値	2,000	2,000	2,000	2,000		1,000
実績値	2,345	2,276	2,336			
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	H29	H30	H31	H36
目標値	3,000	3,000	3,000	3,000		2,000
実績値	3,703	3,528	3,589			
主な事業活動・事業成果 指標(単位)						
年度	H27	H28	H29	H30	H31	H36
目標値						
実績値						
主な事業活動・事業成果 指標(単位)						
年度	H27	H28	H29	H30	H31	H36
目標値						
実績値						

◇平成29年度の事業評価

・平成29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

平成29年度に浜松市民が市外で証明書の交付を受けた件数は2,336件で、目標値である2,000件を336件上回った。これにより、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。

・事業の見直し

実施結果

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。

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行くが、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することも検討する。

## 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(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。

### ◇事業の概要

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、戸籍全部(個人)事項証明書、印鑑登録証明書、市・県民税課税証明書  
 ・利用時間: 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	H29	H30
事業費(千円)	予算		77,911	41,669	41,573
	決算		76,748	40,000	
	国・県支出				
	市債				
	その他		2,670	5,390	2,670
	一般財源		74,078	34,610	38,903
	一般会計繰入金				
人件費(報酬等) (千円)					
人件費 (千円)			700	700	700
人工	正規		0.1	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
キオスク端末を利用した証明書交付件数						
年度	H27	H28	H29	H30	H31	H36
目標値		10,000	18,000	18,000		100,000
実績値		7,849	16,656			
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	H29	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	H29	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	H29	H30	H31	H36
目標値						
実績値						

◇平成29年度の事業評価

・平成29年度の事業の概要

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、市民の利便性の一層の向上を図る。

- ・使用カード: 個人番号カードで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、戸籍全部(個人)事項証明書、印鑑登録証明書、市・県民税課税証明書
- ・利用時間: 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。

・事業の成果と課題

指標の達成度

- ・平成29年度の交付件数は16,656件で、前年度の7,849件から8,807件増加したが、目標値である18,000件を1,344件下回った。
- ・本事業は番号法の規定による個人番号カードを使用するため、利用件数を増やすためには、カードの交付率の向上と事業の周知が課題である。

・事業の見直し

実施結果

大項目  小項目  /  事業費  人工

- ・平成29年度マイナンバー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には、個人番号カード交付時に事業を周知することが重要である。

今後の方向性

大項目  小項目  /  事業費  人工

土日祝日でも全国で証明書の交付が可能となるメリットは大きいので、今後も事業を継続していく。

## 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、該当する項目に記載)

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	68,866			
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 達成》

【平成28年度】コンビニエンスストア等で証明書の交付が可能となるシステム構築が完了した。これにより再構築経費を削減することができた。

# 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	H29	H30
事業費(千円)	予算	1,841	1,653	2,012	1,425
	決算	1,194	1,087	1,667	
	国・県支出				
	市債				
人件費(報酬等) (千円)	その他				
	一般財源	1,194	1,087	1,667	1,425
	一般会計繰入金				
人工	人件費 (千円)	13,300	14,700	8,260	7,840
人工	正規	1.9	2.1	1.1	1.0
	再任用(h31)				
	再任用(h26)				
	非常勤			0.2	0.3

## ◇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	H29	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	H29	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	H29	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	H29	H30	H31	H36
目標値						
実績値						

◇平成29年度の事業評価

・平成29年度の事業の概要

1 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た。  
・証明受付窓口人口世帯表示板修繕工事、課内レイアウト変更工事(中区)  
・呼出し案内を行うディスプレイ取替工事(西区)

2 平成29年7月から全区分の戸籍届を中区区民生活課に集約し、一括入力を実施したことに伴い、端末機器等の移設設定変更業務を委託により実施した。

・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。

・事業の見直し

実施結果

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。

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。