

# 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。

◇関連するSDGsのゴール

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

◇政策のコスト(千円)

	H27	H28	H29	H30	R1
予算	45,614	44,519	42,307	46,474	45,808
決算	40,151	39,644	38,144	41,871	
人件費(A)	3,500	3,500	1,680	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	43,551	47,488

◇政策の指標

政策指標	単位	R6 目標値	年度	H27	H28	H29	H30	R1
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	34
			実績	38.3	39.7	39.4	38.1	
			目標					
			実績					

◇平成30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30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申請の利用率」の目標値を3.1%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)	
1	サービスセンター事業					24,882	23,902	0.1			0.1
2	サービスセンター管理運営経費					22,606	21,906	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						47,488	45,808	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。

### ◇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	R1
事業費(千円)	予算	23,959	22,318	21,204	24,031	23,902
	決算	20,807	19,458	18,974	20,826	
	国・県支出					
	市債					
	その他	46,184	119,612	123,565	116,473	23,902
	一般財源	-25,377	-100,154	-104,591	-95,647	
	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	980
人工	正規	0.3	0.3	0.1	0.1	0.1
	再任用(h31)					
	再任用(h26)					
	非常勤			0.1	0.1	0.1

### ◇SDGsとの関連

#### ・関連するゴール

ゴール	ターゲット	ゴール	ターゲット
① 貧困		⑩ 不平等	
② 飢餓		⑪ 都市	
③ 保健		⑫ 生産・消費	
④ 教育		⑬ 気候変動	
⑤ ジェンダー		⑭ 海洋資源	
⑥ 水・衛生		⑮ 陸上資源	
⑦ エネルギー		⑯ 平和	
⑧ 成長・雇用		⑰ 実施手段	
⑨ イノベーション			

#### ・事業とゴールの関連性

◇事業の指標(R1:総合戦略最終年度、R4:重点戦略最終年度、R6: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(%)					-	H27~H30	R1~R4
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	R6
目標値	35	35	35	35	34	34	30
実績値	38.3	39.7	39.4	38.1			

  

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	
						H27~H30	R1~R4
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	R6
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	
						H27~H30	R1~R4
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	R6
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	
						H27~H30	R1~R4
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	R6
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	
						H27~H30	R1~R4
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	R6
目標値							
実績値							

◇平成30年度の事業評価

・平成30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

計画通り

- ・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30年度における市全体の各種届出及び各種証明書交付申請件数の内、市民サービスセンター分件数が、38.1%を占める状況であり、「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

市民サービスセンター事務連絡会や交流研修会の実施により職員のスキルアップと事務の平準化を図った。。

今後の方向性

大項目  小項目  /  事業費  人工

・31年度中区の市民サービスセンター(3か所)運營業務の人員配置について、一部正規職員から再任用に変更した。(2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行う。

## 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。

### ◇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	R1
事業費(千円)	予算	21,655	22,201	21,103	22,443	21,906
	決算	19,344	20,186	19,170	21,045	
	国・県支出					
	市債					
	その他					
	一般財源	19,344	20,186	19,170	21,045	21,906
	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	700
人工	正規	0.2	0.2	0.1	0.1	0.1
	再任用(h31)					
	再任用(h26)					
	非常勤					

### ◇SDGsとの関連

#### ・関連するゴール

ゴール	ターゲット	ゴール	ターゲット
① 貧困		⑩ 不平等	
② 飢餓		⑪ 都市	
③ 保健		⑫ 生産・消費	
④ 教育		⑬ 気候変動	
⑤ ジェンダー		⑭ 海洋資源	
⑥ 水・衛生		⑮ 陸上資源	
⑦ エネルギー		⑯ 平和	
⑧ 成長・雇用		⑰ 実施手段	
⑨ イノベーション			

#### ・事業とゴールの関連性

--

◇事業の指標(R1:総合戦略最終年度、R4:重点戦略最終年度、R6: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 H27~H30 R1~R4	
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	R6
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 H27~H30 R1~R4	
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	R6
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 H27~H30 R1~R4	
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	R6
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 H27~H30 R1~R4	
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	R6
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 H27~H30 R1~R4	
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	R6
目標値							
実績値							

◇平成30年度の事業評価

・平成30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

計画通り

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 空調設備修繕工事
- ・新都田市民サービスセンター 男女トイレ換気扇更新工事
- ・可美市民サービスセンター空調機修理
- ・可美市民サービスセンター キュービクル扉修繕工事

・事業の見直し

実施結果

大項目  小項目  /  事業費  人工

施設・設備の維持管理を適切に実施した。

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。

#### ◇関連するSDGsのゴール

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

#### ◇政策のコスト(千円)

	H27	H28	H29	H30	R1
予算	257,698	257,397	282,677	283,616	288,250
決算	251,768	256,330	278,183	271,234	
人件費(A)	1,400	1,400	980	1,680	1,680
報酬(B)					
年間経費(予算又は決算+A+B)	253,168	257,730	279,163	272,914	289,930

#### ◇政策の指標

政策指標	単位	R6 目標値	年度	H27	H28	H29	H30	R1
旅券申請受付・交付等件数	件	40,000	目標	45,000	45,000	43,000	46,000	50000
			実績	42,469	46,745	47,546	49,711	
			目標					
			実績					

#### ◇平成30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30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3,711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

	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	旅券申請受付・交付事業					289,930	288,250	0.2			0.1
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						289,930	288,250	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) 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	R1
事業費(千円)	予算	257,698	257,397	282,677	283,616	288,250
	決算	251,768	256,330	278,183	271,234	
	国・県支出					
	市債					
	その他	235,034	264,850	269,647	283,019	288,250
	一般財源	16,734	-8,520	8,536	-11,785	
	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	1,680	1,680
人工	正規	0.2	0.2	0.1	0.2	0.2
	再任用(h31)					
	再任用(h26)					
	非常勤			0.1	0.1	0.1

### ◇SDGsとの関連

#### ・関連するゴール

ゴール	ターゲット	ゴール	ターゲット
① 貧困		⑩ 不平等	
② 飢餓		⑪ 都市	
③ 保健		⑫ 生産・消費	
④ 教育		⑬ 気候変動	
⑤ ジェンダー		⑭ 海洋資源	
⑥ 水・衛生		⑮ 陸上資源	
⑦ エネルギー		⑯ 平和	
⑧ 成長・雇用		⑰ 実施手段	
⑨ イノベーション			

#### ・事業とゴールの関連性

--

◇事業の指標(R1:総合戦略最終年度、R4:重点戦略最終年度、R6: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	
					H27~H30		R1~R4	
旅券申請受付・交付等件数(件)								
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	R6	
目標値	45000	45000	43000	46000	50000	50000	50000	
実績値	42469	46745	47546	49711				
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	
					H27~H30		R1~R4	
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	R6	
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	
					H27~H30		R1~R4	
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	R6	
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	
					H27~H30		R1~R4	
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	R6	
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	
					H27~H30		R1~R4	
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	R6	
目標値								
実績値								

◇平成30年度の事業評価

・平成30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30年10月1日以降全国で「手書きの申請書」に加え、「ダウンロード申請書」を受付開始

・事業の成果と課題

指標の達成度

進んでいる

- ・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30年度の実績は49,711件(前年度比:4.6%増) 内訳は申請受付24,743件、旅券交付24,749件、その他219件
- ・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

平成30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」を受付開始。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、利便性が向上した。

今後の方向性

大項目  小項目  /  事業費  人工

今後業務の外部委託について検討を行う。

# 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。

## ◇関連するSDGsのゴール

⑤ジェンダー									
--------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

## ◇政策のコスト(千円)

	H27	H28	H29	H30	R1
予算	633,099	346,540	348,715	307,764	317,820
決算	371,810	238,680	276,705	267,253	
人件費(A)	37,100	39,200	29,540	28,840	28,840
報酬(B)	143	143	143	166	166
年間経費(予算又は決算+A+B)	409,053	278,023	306,388	296,259	346,826

## ◇政策の指標

政策指標	単位	R6 目標値	年度	H27	H28	H29	H30	R1
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	900,000
			実績	970,183	924,240	860,115	866,379	
マイナンバーカード普及率	%	31	目標	8.5	10	12	12	12
			実績	2.5	7.7	9.2	10.2	
			目標					
			実績					

## ◇平成30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30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33,621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 マイナンバーカードについて、成果指標の「普及率」は目標値を1.8%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2,070件上回っている。

◇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	戸籍・住民基本台帳・印鑑登録等事業		○	○		261,265	241,919	2.5			0.6	166
2	住民基本台帳ネットワーク事業					29,123	28,423	0.1				
3	広域証明交付事業					5,623	4,923	0.1				
4	証明書コンビニ交付運用事業					41,723	41,023	0.1				
5	市民窓口運営経費(一般諸経費のみ)					9,092	1,532	1.0			0.2	
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												
25												
計						346,826	317,820	3.8			0.8	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。
- ・マイナンバーカードの交付に関する事務を行う。
- ・【R1-R4 重点戦略項目No215】マイナンバーカードの普及促進

### ◇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	R1
事業費(千円)	予算	600,644	234,773	270,550	233,008	241,919
	決算	341,080	129,699	201,501	194,920	
	国・県支出	253,614	140,949	92,274	105,454	99,814
	市債					
	その他	169,796	202,231	208,954	207,725	208,958
	一般財源	-82,330	-213,481	-99,727	-118,259	-66,853
一般会計繰入金						
人件費(報酬等) (千円)		143	143	143	166	166
人件費 (千円)		21,700	21,700	19,180	19,180	19,180
人工	正規	3.1	3.1	2.5	2.5	2.5
	再任用(h31)					
	再任用(h26)					
	非常勤			0.6	0.6	0.6

### ◇SDGsとの関連

#### ・関連するゴール

ゴール	ターゲット	ゴール	ターゲット
① 貧困		⑩ 不平等	
② 飢餓		⑪ 都市	
③ 保健		⑫ 生産・消費	
④ 教育		⑬ 気候変動	
⑤ ジェンダー	○ DV、ストーカー等の被害者	⑭ 海洋資源	
⑥ 水・衛生		⑮ 陸上資源	
⑦ エネルギー		⑯ 平和	
⑧ 成長・雇用		⑰ 実施手段	
⑨ イノベーション			

#### ・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。



◇事業の指標 (R1: 総合戦略最終年度、R4: 重点戦略最終年度、R6: 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	
					H27~H30		R1~R4	
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	R1	R4	R6	
目標値	900000	900000	900000	900000	900000	900000	800000	
実績値	970183	924240	860115	866379				
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	
					H27~H30		R1~R4	
マイナンバーカード普及率(%) マイナンバーカード所持者÷年度末人口							215	
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	R6	
目標値	8.5	10	12	12	12	23	31	
実績値	2.5	7.7	9.2	10.2				
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	
					H27~H30		R1~R4	
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	R6	
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	
					H27~H30		R1~R4	
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	R6	
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	
					H27~H30		R1~R4	
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	R6	
目標値								
実績値								

◇平成30年度の事業評価

・平成30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。
- ・マイナンバーカードの交付に関する事務を行う。
- ・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を実施中(平成29年度～令和元年度)

・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、866,379件であった。国の情報連携制度等により目標値90万件を33,621件下回っている。
- ・マイナンバーカードについて、8,649枚を交付し、延べ発行枚数が82,471枚となった。普及率も前年度を1%上昇したが、目標値12%を1.8%下回っている状況である。

・ 事業の見直し

実施結果

大項目  小項目  /  事業費  人工

- ・平成30年度各種届出受付と証明書交付を合わせて、866,379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30度8,649枚のマイナンバーカードを交付し、延べ交付枚数が82,471枚となった。

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カードの取得促進に取り組む。

## 補助シート (事業名) 戸籍・住民基本台帳・印鑑登録等事業

### ◇【R1～R4】事業工程表 (No.: 重点戦略項目No)

No.	R1	R2	R3	R4
215	出張受付と啓発活動の 拡充	出張受付と啓発活動の 拡充	出張受付と啓発活動の 拡充	出張受付と啓発活動の 拡充
〇〇				

### ◇【H27～H30】事業工程表 (No.: 重点戦略項目No)

No.	H27	H28	H29	H30
〇〇				
〇〇				

## 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	R1
事業費(千円)	予算	26,304	25,559	28,393	27,261	28,423
	決算	25,523	25,266	28,083	26,930	
	国・県支出					
	市債					
	その他	321	102	112	117	
	一般財源	25,202	25,164	27,971	26,813	28,423
	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	700
人工	正規	0.2	0.2	0.1	0.1	0.1
	再任用(h31)					
	再任用(h26)					
	非常勤					

### ◇SDGsとの関連

#### ・関連するゴール

ゴール	ターゲット	ゴール	ターゲット
① 貧困		⑩ 不平等	
② 飢餓		⑪ 都市	
③ 保健		⑫ 生産・消費	
④ 教育		⑬ 気候変動	
⑤ ジェンダー		⑭ 海洋資源	
⑥ 水・衛生		⑮ 陸上資源	
⑦ エネルギー		⑯ 平和	
⑧ 成長・雇用		⑰ 実施手段	
⑨ イノベーション			

#### ・事業とゴールの関連性

--

◇事業の指標 (R1: 総合戦略最終年度、R4: 重点戦略最終年度、R6: 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 H27~H30 R1~R4	
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	R6
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 H27~H30 R1~R4	
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	R6
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 H27~H30 R1~R4	
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	R6
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 H27~H30 R1~R4	
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	R6
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 H27~H30 R1~R4	
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	R6
目標値							
実績値							

◇平成30年度の事業評価

・平成30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

計画通り

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	R1
事業費(千円)	予算	4,310	6,644	6,091	4,497	4,923
	決算	4,013	5,880	5,454	3,656	
	国・県支出					
	市債					
	その他	1,500	1,418	1,452	1,490	4,923
	一般財源	2,513	4,462	4,002	2,166	
	一般会計繰入金					
人件費(報酬等)(千円)						
人件費(千円)		700	700	700	700	700
人工	正規	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1
	再任用(h31)					
	再任用(h26)					
	非常勤					

### ◇SDGsとの関連

・関連するゴール

ゴール	ターゲット	ゴール	ターゲット
① 貧困		⑩ 不平等	
② 飢餓		⑪ 都市	
③ 保健		⑫ 生産・消費	
④ 教育		⑬ 気候変動	
⑤ ジェンダー		⑭ 海洋資源	
⑥ 水・衛生		⑮ 陸上資源	
⑦ エネルギー		⑯ 平和	
⑧ 成長・雇用		⑰ 実施手段	
⑨ イノベーション			

・事業とゴールの関連性

--

◇事業の指標(R1:総合戦略最終年度、R4:重点戦略最終年度、R6: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	
							H27~H30	R1~R4
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	R1	R4	R6	
目標値	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	
実績値	2345	2276	2336	2336				
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	R1	R4	R6	
目標値	3000	3000	3000	3000	3500	3500	3000	
実績値	3703	3528	3589	3750				
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	R1	R4	R6	
目標値								
実績値								
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	R1	R4	R6	
目標値								
実績値								

◇平成30年度の事業評価

・平成30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

計画通り

平成30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。

## 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、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	R1
事業費(千円)	予算		77,911	41,669	41,573	41,023
	決算		76,748	40,000	40,903	
	国・県支出					
	市債					
	その他		2,670	5,390	6,562	8,162
	一般財源		74,078	34,610	34,341	32,861
	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					

### ◇SDGsとの関連

#### ・関連するゴール

ゴール	ターゲット	ゴール	ターゲット
① 貧困		⑩ 不平等	
② 飢餓		⑪ 都市	
③ 保健		⑫ 生産・消費	
④ 教育		⑬ 気候変動	
⑤ ジェンダー		⑭ 海洋資源	
⑥ 水・衛生		⑮ 陸上資源	
⑦ エネルギー		⑯ 平和	
⑧ 成長・雇用		⑰ 実施手段	
⑨ イノベーション			

#### ・事業とゴールの関連性

--

◇事業の指標 (R1: 総合戦略最終年度、R4: 重点戦略最終年度、R6: 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	
							H27~H30	R1~R4
キオスク端末を利用した証明書交付件数								
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	R6	
目標値		10000	18000	18000	18000	20000	25000	
実績値		7849	16656	20070				
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	
							H27~H30	R1~R4
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	R6	
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	
							H27~H30	R1~R4
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	R6	
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	
							H27~H30	R1~R4
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	R6	
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	
							H27~H30	R1~R4
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	R6	
目標値								
実績値								

◇平成30年度の事業評価

・平成30年度の事業の概要

- ・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。
- ・平成30年12月1日より、イオンリテール(本州・四国のみ)でも証明書取得が可能となる。(市内では3店舗)
- ・(臨時)LGWAN機器更新に伴うコンビニ交付発行試験支援業務を実施

・事業の成果と課題

指標の達成度

遅れている

- ・平成30年度の交付件数は20,070件で、前年度の16,656件から3,414件増加した。
- ・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、個人番号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年度個人番号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、個人番号カード交付時に本事業を周知している。

今後の方向性

大項目  小項目  /  事業費  人工

- ・本事業の周知及び個人番号カードの取得促進に取り組むことにより、交付件数の増加をめざす。

## 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	R1
事業費(千円)	予算	1,841	1,653	2,012	1,425	1,532
	決算	1,194	1,087	1,667	844	
	国・県支出					
	市債					
	その他					
	一般財源 一般会計繰入金	1,194	1,087	1,667	844	1,532
人件費(報酬等) (千円)						
人件費 (千円)		13,300	14,700	8,260	7,560	7,560
人工	正規	1.9	2.1	1.1	1.0	1.0
	再任用(h31)					
	再任用(h26)					
	非常勤			0.2	0.2	0.2

### ◇SDGsとの関連

#### ・関連するゴール

ゴール	ターゲット	ゴール	ターゲット
① 貧困		⑩ 不平等	
② 飢餓		⑪ 都市	
③ 保健		⑫ 生産・消費	
④ 教育		⑬ 気候変動	
⑤ ジェンダー		⑭ 海洋資源	
⑥ 水・衛生		⑮ 陸上資源	
⑦ エネルギー		⑯ 平和	
⑧ 成長・雇用		⑰ 実施手段	
⑨ イノベーション			

#### ・事業とゴールの関連性

--

◇事業の指標 (R1: 総合戦略最終年度、R4: 重点戦略最終年度、R6: 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 H27~H30 R1~R4	
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	R6
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 H27~H30 R1~R4	
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	R6
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 H27~H30 R1~R4	
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	R6
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 H27~H30 R1~R4	
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	R6
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 H27~H30 R1~R4	
年度	H27	H28	H29	H30	R1	R4	R6
目標値							
実績値							

◇平成30年度の事業評価

・平成30年度の事業の概要

・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。

・事業の成果と課題

指標の達成度

計画通り

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。