


第5次総合計画 中期戦略事業プラン 事務事業評価シート

事業名	窓口サービスの効率化			事業番号	40-104
事務事業担当	部名	部長名	課名	課等の長	
	市民生活部	大津 隆治	戸籍住民課	梶 早月	

計 画 (Plan)

総合計画体系	自治力	まちづくり目標	5	みんなで考え行動するまち	
		基本政策	10	市民と行政がともに力を合わせて歩むまちづくり	
		施策展開の方向	18	次代へつながる確かな行財政運営ができるまちをつくる	
		施策	40	市民に信頼される市政の推進	
予算事業名	窓口業務一般事務費/石田窓口センター運営費 駅窓口センター運営費/庁舎維持管理費				
事務区分〔選択〕	<input checked="" type="radio"/> 自治事務 <input type="radio"/> 法定受託事務 (選択してください)→		法令上の位置づけ	実施する規定はない	
事業開始年度	開始年度	平成30年度以前	～	終了年度	—
関連法令等	行政手続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				
国・県の計画等	経済財政運営と改革の基本方針2020		計画期間	令和元年～令和5年	
関連個別計画			計画期間		
実施の背景 (事業を取りまく環境・市民ニーズ)	人口減少・高齢化が進行し、地方財政も依然として厳しい状況にある中、社会保障、子育て支援、教育、社会資本整備など多様化し増大する住民ニーズに的確に対応することが求められています。				
目的 (何をどうしたいのか)	行政サービスの効果的な運営のため、ワンストップ窓口の総合窓口機能を拡充します。また、自動交付機及び窓口センターの運営について、見直しを進めます。				
主な対象 (誰・何を対象に)	市民及び本籍人、行政書士事務所等の法人				
事業内容 (手段、手法など)	<ul style="list-style-type: none"> ワンストップ窓口の総合窓口としての機能を住民情報基盤システムを利用したバックヤードの連携を進めることで充実拡大を図ります。 コンビニ交付の利用状況等から自動交付機の運用、窓口センターの運営について具体的な見直しを図ります。 				
事業行程	項目	年度			
		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
	総合窓口機能の拡大	調査・研究	事務調整	運用	
	窓口センターの運用	石田窓口センター賃貸借契約満了・廃止	検討・調整	駅窓口センター賃貸借契約満了・見直し	
	自動交付機の運用	運用	運用	運用	
個人番号カードの普及啓発	実施	実施	実施		
目 標	【指標名】	【現状値】	年度		
			平成30年度	令和元年度	令和2年度
	証明発行件数のうちコンビニ交付の占める割合	0% (平成28年度)	5%	10%	15%


 事業実施 (Do)

事業実施 (D○)

事業の「取組方針」 (前年度事務事業評価)	交付円滑化計画に基づくマイナンバーカードの普及啓発を進めるため、6月には横浜銀行シティプロモーションコーナーを利用したPRを行い、7月以降はマイナンバーカード交付のための特設会場を設置し、カードの普及拡大を図ります。また、駅窓口センターの賃貸借契約更改について事務を進めます。				
実施方法 〔選択・記入〕	○すべて直接実施 ●左記以外				
	<input checked="" type="checkbox"/> 業務委託 <input type="checkbox"/> 指定管理	委託先又は指定管理者	株式会社エイジェック		
	<input type="checkbox"/> 補助金	補助先			
	<input type="checkbox"/> その他	具体的内容			
実施結果	項目	年度			
		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
	総合窓口機能の拡大	調査・検討	実施	混雑情報等提供システムの設置	
	窓口センターの運用	石田窓口センターの廃止	駅窓口センターの運用検討	駅窓口センターの賃貸借契約更改	
	自動交付機の運用	業務運用	業務運用	業務運用	
個人番号カードの普及啓発	実施	実施	カード交付特設会場の設置、土曜開庁の時間延長及び予約制の導入		
実施した取組の内容	・駅窓口センターについて、3年間の賃貸借契約更改を行いました。 ・マイナンバーカード交付特設会場を設置し、土曜開庁時の受取予約制の導入及び時間延長等、マイナンバーカードの円滑な交付に努めました。				
目標の達成状況	【指標名】	年度			
	【現状値】	平成30年度	令和元年度	令和2年度	
	証明発行件数のうちコンビニ交付の占める割合	0% (平成28年度)	2%	2%	4%

年度		平成30年度 実績		令和元年度 実績		令和2年度 実績							
事業費合計 (a)		15,866	千円	13,568	千円	29,348	千円						
内訳	国県支出金 ①	0	千円	0	千円	8,770	千円						
	地方債 ②	0	千円	0	千円		千円						
	その他特財 ③	4,803	千円	4,921	千円	3,453	千円						
	一般財源 (a)-①-②-③	11,063	千円	8,647	千円	17,125	千円						
国県支出金の内容		・通知カード・個人番号カード関連事務の委任に係る交付金 ・個人番号カード交付事務費補助金											
コスト	その他特財の内容	受益者負担 ●有 ○無		前回の改定時期 令和2年6月12日									
	その他	戸籍証明住民票等交付手数料											
人件費	正規職員	0.52	人	4,425	千円	0.63	人	5,481	千円	1	人	8,600	千円
	その他の職員	0.13	人	326	千円	0.61	人	1,617	千円	8.3	人	22,078	千円
	人件費合計 (b)	0.65	人	4,751	千円	1.24	人	7,098	千円	9.3	人	30,678	千円
トータルコスト (a)+(b)		20,617	千円	20,666	千円	60,026	千円						
単位当たりコスト	対象数	定義 市民及び本籍人、行政書士等の法人		単位 市民及び本籍人、行政書士等の法人		単位 市民及び本籍人、行政書士等の法人							
	対象数	187,308	人	186,654	人	187,170	人						
	総事業費／対象数	110	円	111	円	321	円						

評 価 (Check)				
進捗状況 〔選択・記入〕	<input type="radio"/> 計画どおり (A) <input checked="" type="radio"/> 概ね計画どおり (B) <input type="radio"/> 計画どおり進捗せず (C)	B	左記判断理由	令和3年3月末に賃貸借契約が満了した駅窓口センターについて、3年間の契約更改を行いました。また、市役所内にマイナンバーカード交付特設会場を設け、土曜開庁時のカード受取の予約制や時間延長等、増加するマイナンバーカードの申請に対し、円滑な交付を実施しています。
実施水準 〔選択・記入〕	<input type="radio"/> 他市より高い水準で実施 (A) <input checked="" type="radio"/> 他市と同水準で実施 (B) <input type="radio"/> 他市より低い水準で実施 (C) <input type="radio"/> 一律に比較できない事業	B	他都市の事業内容等	令和2年度末における本市のマイナンバーカード交付件数は29,668件で交付率は住民基本台帳人口の約30%となっており、全国の交付率約28%を上回っています。
有効性 〔選択・記入〕	<input checked="" type="radio"/> 高い (A) <input type="radio"/> 普通 (B) <input type="radio"/> 低い (C)	A	左記判断理由	新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金(第2次分)事業の一環として、ワンストップ窓口である戸籍住民課、保険年金課、介護高齢課に混雑情報等提供システムを導入したことは待合室等の密集を防ぐため有効なツールになっています。
効率性 〔選択・記入〕	<input checked="" type="radio"/> 効率的に実施されている (A) <input type="radio"/> 改善の余地がある (B) <input type="radio"/> 抜本的な改善が必要である(C)	A	左記判断理由	マイナンバーカード交付件数の増加に伴い、住民にとって利便性が高く、行政にとっては業務の効率化に繋がる証明書のコンビニ交付の利用も徐々に増加しています。


 取組内容の改善 (Action) へ

取組内容の改善 (Action)	
事業推進上の課題	本市におけるマイナンバーカード交付円滑化計画の令和2年度末の目標件数は37,625件であるため、実際の交付件数29,668件は約79%の達成率となっており、更にマイナンバーカードの普及啓発を図る必要があります。
令和3年度の取組方針	令和3年度末のマイナンバーカード交付円滑化計画の目標件数は69,026件となっており、10月以降に健康保険証としての本格利用も予定されているため、引き続き交付特設会場を運用し、円滑な交付に努めます。また、令和4年9月末にリース契約が終了する自動交付機の今後の運用について方針を決定します。
所管部長による総評	住民の利用が多く利便性の高い駅窓口センターについて3年の契約更新を行い、今後も駅北口再開発の状況等を鑑みながら窓口サービスの効率化を図ります。また、本市におけるマイナンバーカードの交付率は全国平均を上回っているものの、依然として低い状況にあります。今後行政のデジタル化の推進が予定される中で市民の機会損失とならないよう、引き続き普及促進を図っていきます。