

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2019		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、ワンストップ窓口を円滑に運用し、マイナンバーカードの普及啓発及びコンビニ交付の利用拡大を図ります。また、引き続き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)	・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)	ワンストップ窓口を円滑に運用しながら、住民情報基盤システムの機能を利用したバックヤードでの連携など、総合窓口機能の充実を図ります。また、マイナンバーカードの普及啓発に努め、コンビニ交付の利用状況等を分析し、窓口センター及び自動交付機の今後のあり方について見直しを図ります。				
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		
	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		
	自動交付機の運用	業務運用	業務運用		
個人番号カードの普及啓発	実施	実施			
実施した取組の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・転入時の国民健康保険加入状況の情報を戸籍住民課が一括入力することとしました。 ・駅窓口センターについて、令和2年度末の賃貸借契約終了後も引き続き契約更改する方針を決定しました。 ・国の計画に基づき、マイナンバーカード交付円滑化計画を策定しました。 				
目標の達成状況	【指標名】	【現状値】	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)	平成30年度 2%	令和元年度 2%	令和2年度

コスト	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	0	千円	0	千円	0	千円		
	内訳	国県支出金 ①	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円		
		地方債 ②	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円		
		その他特財 ③	4,803	千円	4,921	千円	0	千円	0	千円	0	千円		
		一般財源 (a)-①-②-③	11,063	千円	8,647	千円	0	千円	0	千円	0	千円		
	国県支出金の内容													
	その他特財の内容	受益者負担	● 有 ○ 無		前回の改定時期									
		その他	印鑑登録に関する証明書手数料											
	人件費	正規職員	0.52	人	4,425	千円	0.63	人	5,481	千円	0	人	0	千円
		その他の職員	0.13	人	326	千円	0.61	人	1,617	千円	0	人	0	千円
		人件費合計 (b)	0.65	人	4,751	千円	1.24	人	7,098	千円	0	人	0	千円
	トータルコスト (a)+(b)		20,617	千円	20,666	千円	0	千円	0	千円	0	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					
			対象数	187308	人	186,654	人							
総事業費 / 対象数		110	円	111	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	窓口業務委託の契約更改に合わせ、転入者の国保情報を戸籍住民課で一括で入力することし、総合窓口業務の効率化を図りました。また、令和2年度末に賃貸借契約終了となる駅窓口センターについて、駅北口周辺地区再開発整備事業の動向を注視しながら、既存施設の賃貸借契約更新を行う方針を決定しました。
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	ワンストップ窓口を開設してから5年が経過し、住民にとって利便性の高い窓口サービスを安定運用しています。また、令和元年度末における本市のマイナンバーカード交付件数は17,734件で交付率は住民基本台帳人口の約18%となっており、全国の約16%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	高齢化社会が進行する中で、ひとつの窓口で座ったまま手続きを進めることのできるワンストップ窓口はますます有効性が高まっています。また、マイナンバーカードの戸籍住民課の窓口における申請補助はカード普及拡大の一助となっています。
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の普及啓発に合わせ、コンビニ交付のPRを進めることで、住民にとって利便性が高く、より効率的な窓口運用が図れるものと考えます。



取組の改善 (Action) へ

取組内容の改善 (Action)				
所属長による今後の方向性の判断	方向性 〔選択〕	<input checked="" type="radio"/> 現状のまま継続 <input type="radio"/> 見直しの上継続	事業推進上の課題	令和元年度末時点での本市のマイナンバーカードの交付率は約18%ですが、今後、国が計画しているマイナポイントを活用した消費活性化策及び健康保険証利用の運用開始に向け、住民の機会損失とならないよう事業を進める必要があります。
令和2年度の取組方針		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。		
所管部長による総評		ワンストップ窓口のさらなる効率化を目指し、窓口業務委託の更改にあわせ、国保情報を一括入力することで、バックヤード連携を強化しました。引き続き、窓口サービスの向上を図っていきます。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。市民があらゆる活動において情報通信技術の便益を享受できる社会の実現に向け、引き続き普及促進を図っていきます。		