

平成30年度 施策評価シート

1. ふじみ野市将来構想 from 2018 to 2030 における位置づけ

施策 体系	分 野	01 暮らしと地域コミュニティ ～人がつながるまち～		
	施 策	04 市民窓口サービス ー利便性・満足度の高い窓口サービスを提供しますー		
重点プロジェクト				
主 管 課	市民生活部 市民課	評価責任者	土屋 浩	
		評価日	令和元年5月23日	
関 連 課	市民総合窓口課、全庁各課			
目 標	窓口サービスの向上に向けた取組を引き続き進め、市民目線に立ち、正確でわかりやすい窓口サービスを提供します。			
施策目標の実現 に向けた取組	（１）窓口サービスの充実 ○「利用者満足度調査」の実施により、窓口利用者の意見を反映した改善や職員のスキルアップを図り、迅速かつ正確な窓口サービスを提供するよう努めます。 ○市民の利便性を向上させるため、休日開庁の効率的な実施などの検討を進めます。 （２）マイナンバーカード 普及の拡大 ○マイナンバーカード を利用した様々なサービスの提供について近隣市町と連携を取りながら検討を進め、マイナンバーカード 普及の拡大に努めます。			

2. 施策指標と達成状況

※網掛けの指標は前期重点プロジェクトに該当する指標です。

施策目標	指標1	指標名	窓口利用者の満足度					
		説明	丁寧な窓口対応で印象は良く、評価は年々上がっており、申請書類等の書き方をサポートするコンシェルジュは大変好評を得ていることなどから満足度アップにつながった。					
		単位	%					
	成果	年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
		目標値	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00
		実績値	92.00					
	指標2	指標名	マイナンバーカード普及率					
		説明	申請支援(顔写真撮影及びオンライン申請)の実施や申告会場での周知により、普及率の向上につながった。					
		単位	%					
	成果	年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
		目標値	12.70	15.80	17.20	18.70	20.30	20.40
		実績値	14.60					
	指標3	指標名						
		説明						
		単位						
	成果	年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
		目標値						
		実績値						
	指標4	指標名						
		説明						
		単位						
	成果	年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
		目標値						
		実績値						
	指標5	指標名						
		説明						
		単位						
	成果	年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
		目標値						
		実績値						

3. 施策への投入コスト

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
支出	事務事業費	96,280	105,688				
	人件費	242,213	237,778				
収入	特定財源	70,095	53,963				
	一般財源	268,397	289,503				

4. 評価対象年度の施策実施内容

※網掛けの指標は前期重点プロジェクトに該当する取組です。

		実施内容	実施実績と効果	主な事務事業
取組①	窓口利用者の満足度	①異動処理により正確な住民記録の作成等、②委託事業者と連携した迅速で正確な窓口業務の運営、③住居表示地域における新規付番等、大規模開発に伴う台帳作成・住居表示の決定、④複数の住所地番のための枝番制度の運用、⑥戸籍法に基づく各種届出の受付等	窓口業務委託により、案内要員の配置、繁忙期、通常期での人員調整、窓口サービス専門要員の配置など民間事業者のノウハウを活用して市民サービスの向上が図られている。	市民窓口事務(支所) 市民窓口事務(出張所) 市民窓口事務(本庁)
取組②	マイナンバーカード普及率	住基システム及び統合端末でマイナンバーの管理を行っており、通知カード、マイナンバーカードの申請、交付や異動時に伴う変更・廃止手続き、再交付を実施している。	マイナンバーカードの交付申請に係る申請支援(顔写真撮影及びオンライン申請)を年間850件ほど実施しており、申請者の約半数近くが申請支援を受けている。また、併せて実施した申告会場での周知等により普及率の向上が図られている。	市民窓口事務(支所) 市民窓口事務(出張所) 市民窓口事務(本庁)
取組③				
取組④				
取組⑤				

5. 評価

評価	
指標の達成状況	窓口業務委託については、窓口サービスの観点から引き続き現体制を継続することが必要である。
順調	マイナンバーカードについては、令和元年4月末で、普及率14.9%、県内4位の状況となっている。これは、本庁以外取り扱いをしていない自治体が多い中で、本市では、大井総合支所でも交付等を行っていること、そして、交付に係る写真撮影及び申請サービスを早くから取り組んでいることによる効果であると考えている。しかし、60歳以上の高齢者が20%を超える交付割合であるのに対し、子育て世代はいまだ10%程度と低迷している状況である。各自治会への出張申請サービスなど普及率向上に向けた新たな取り組みについては、コンビニ交付をはじめとしたカード取得による市からの新たなサービスが提供できないことから、実施を見送っている。証明書等のコンビニ交付については、現在の普及率から多くの方々に利用いたたげる環境に至っておらず、令和元年度を導入期限とする交付税措置を受けてもなお、費用対効果が見込まれないことから、当面、実施を見送ることとした。今後においては、国や他市町村の動向、そしてマイナンバーカードの交付状況等を勘案しながら、実施時期等について検討するとともに、あらゆる機会を活用してカードの普及・啓発に努めていくことが必要である。
行政資源の活用	
適切	
取組の有効性	
有効	
施策の成果	
効果が得られている	

平成30年度事務事業評価シート

1. 事務事業の概要

事務事業名		庶務事務		前年度の方向性	
				継続	
重点プロジェクト					
施策 体系	分野	01 暮らしと地域コミュニティ ～人がつながるまち～			
	施策	04 市民窓口サービス ー利便性・満足度の高い窓口サービスを提供しますー			
予算費目		一般会計 02総務費 01総務管理費 01一般管理費			
所管部課		市民生活部 市民総合窓口課		評価責任者	佐藤 龍司
事務事業期間		平成25年度～		評価日	平成31年4月5日
個別計画 根拠法令・条例等		ふじみ野市行政組織規則			
事務事業の内容	事務事業の 目的	・大井総合支所庁舎内の共用部分の機器類や物品等の管理 ・銀行派出の廃止後、公金収納窓口に名称変更し、市税や保険料等の収納業務を行い、住民サービスの継続を図る。			
	事務事業の 経緯	大井総合支所庁舎内の共用部分の機器類・物品等の管理事務、郵便物やメール便の集配事務など、大井総合支所の庶務的事務を行っている。 また、銀行派出窓口廃止後、公金収納窓口を設置し、住民サービスの継続を図っている。			
	事務事業の 概要	・大井総合支所内の共用部分のコピー機等の保守点検及び消耗品の管理 ・郵便物やメール便の集配 ・公金収納窓口の継続 ・犬の登録及び狂犬病の予防に関する事務			
	平成30年度の 主な取組	・公金収納に関して、日曜開庁を実施し、市民の利便性を高めた ・公金収納について、窓口での現金納付から住民の利便性等を考慮し口座振替納付を勧める啓発チラシを支所独自で作成し配架した ・「事務事業の概要」欄に記載してない事務を含め、支所を訪れた住民のコンシェルジュ役として、住民の様々な問合せや相談に応じ、ケースによっては弁護士等の専門相談に繋げたり、本庁担当課に仲介するなど住民の要望に応えた			

2. 事務事業費・人件費

(単位：千円)

【支出】			平成29年度 実績	平成30年度 実績	令和元年度 当初予算
人件費	正規職員	従事人数(人)	1.80	1.20	1.20
		人件費	14,654	9,715	9,715
	再任用職員	従事人数(人)	0.60	0.50	0.90
		人件費	2,241	1,841	3,313
	臨時・嘱託職員	従事人数(人)	2.33	2.33	2.33
		人件費	3,962	3,817	4,130
	人件費計		20,857	15,373	17,158
事業費	報酬		0	0	0
	賃金		3,780	3,817	4,093
	需用費		237	319	403
	委託料		648	771	936
	使用料及び賃借料		219	256	289
	工事請負費		0	0	0
	負担金、補助及び交付金		0	0	0
	扶助費		0	0	0
	その他事業費		190	29	37
支出合計			21,969	16,748	18,786
財源内訳	特定財源	国庫支出金	0	0	0
		県支出金	0	0	0
		使用料・手数料	0	0	0
		分担金・負担金	0	0	0
		地方債	0	0	0
		基金	0	0	0
		その他	0	0	34
	一般財源		21,969	16,748	18,752
市民1人あたりの負担コスト(単位：円)			193	147	163

※報酬、賃金には、臨時・嘱託職員の人件費も含まれています。

3. 事務事業の指標と実績

指標 1	指標名	窓口サービスアンケート調査における市民満足度		
	説明	アンケートの実施により、窓口環境の改善と業務のスキルアップに活かす。4項目を5段階に設定し、最上位の「良い」から最下位「悪い」までの内上位3つまでに点数を配分し、加算合計する。来庁者の満足度を測るための指標。4項目平均で約9割の満足度を得た。		
活動	単位	%		
	年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
	目標値	25,500	90	400
	実績値	89	91	
指標 2	指標名			
	説明			
	単位			
	年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
	目標値			
	実績値			
指標 3	指標名			
	説明			
	単位			
	年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
	目標値			
	実績値			

4. 事務事業の実施内容・効果

事務事業の 実施内容・効果	平成30年度から公金収納業務の休曜開庁を支所（市民総合窓口課総務係）でも実施した。毎月最終日曜日及び4月第1日曜の年間13回の実績、取扱い件数は187件（105人）、2,928,952円だった。取扱件数及び金額の多少は次年度以降の推移を見ないと判断できないが、住まいの近くにある支所で、コンビニではなく市役所で、口座振替ではなく現金で納入したいという住民ニーズに応えた。
------------------	---

5. 今後の方向性

来年度の方向性	理由
継続	市内西側地域における窓口サービスの拠点として、各業務における本庁内関係各課と連携・調整し、住民のサービス満足度の向上をめざしながら、コスト・効率面を考慮した業務体制を検討する。
中長期的方向性	
継続	

平成30年度事務事業評価シート

1. 事務事業の概要

事務事業名		市民窓口事務（出張所）		前年度の方向性	
				継続	
重点プロジェクト					
施策 体系	分野	01 暮らしと地域コミュニティ ～人がつながるまち～			
	施策	04 市民窓口サービス ー利便性・満足度の高い窓口サービスを提供しますー			
予算費目		一般会計 02総務費 01総務管理費 08支所・出張所費			
所管部課		市民生活部 市民課		評価責任者	嶋田 恵子
事務事業期間		平成18～		評価日	平成31年4月3日
個別計画 根拠法令・条例等		ふじみ野市支所及び出張所設置条例 ふじみ野市行政組織規則			
事務事業の内容	事務事業の 目的	本庁、大井総合支所以外に証明発行や納税ができる場所を増やし、市民の利便性を図る。			
	事務事業の 経緯	平成18年5月、上福岡駅西口再開発事業に伴い、上福岡駅前出張所がココネ上福岡内公共施設棟に移転し、取扱業務を拡大して開設した。その後、平成24年10月から旅券事務を埼玉県より権限移譲したため、毎週日曜日の開庁を行っており、利用者は年々増加している。			
	事務事業の 概要	各種証明書の発行業務をはじめ、転出・入受付、印鑑登録など市民課業務にとどまらず、公共料金の収納、各種保険関係申請書受付、児童手当受付、交通災害共済申込、おでかけサポートタクシー利用登録申請受付、県証紙の売りさばきなど多くの課にまたがる業務及びパスポートの申請・交付を行っている。また、毎週日曜開庁も実施している。			
	平成30年度の 主な取組	利用者の増加により処理時間が長くなったり、業務外の問い合わせが多くなり、窓口での混乱が見られたため、平成30年度から、業務委託のリーダー1人、サブリーダー1人の配置をリーダー1人、サブリーダー2人の増員を行い、利用者の待ち時間の短縮、窓口スタッフの知識の向上を図った。その結果、スムーズな対応ができるようになり、利用者から高い評価を得た。			

2. 事務事業費・人件費

（単位：千円）

【支出】			平成29年度 実績	平成30年度 実績	令和元年度 当初予算
人件費	正規職員	従事人数(人)	1.50	1.00	1.00
		人件費	12,212	8,096	8,096
	再任用職員	従事人数(人)	0.00	1.00	1.00
		人件費	0	3,681	3,681
	臨時・嘱託職員	従事人数(人)	4.29	4.30	2.90
		人件費	6,501	6,250	4,723
	人件費計		18,713	18,027	16,500
事業費	報酬		0	0	0
	賃金		6,500	6,249	4,723
	需用費		327	1,104	268
	委託料		18,968	19,666	33,214
	使用料及び賃借料		806	876	887
	工事請負費		0	0	0
	負担金、補助及び交付金		0	0	0
	扶助費		0	0	0
	その他事業費		791	772	936
支出合計			39,604	40,444	51,805
財源内訳	特定財源	国庫支出金	0	0	0
		県支出金	2,950	3,057	3,110
		使用料・手数料	6,036	6,145	6,730
		分担金・負担金	0	0	0
		地方債	0	0	0
		基金	0	0	0
		その他	0	0	14
	一般財源		30,618	31,242	41,951
市民1人あたりの負担コスト(単位：円)			269	274	365

※報酬、賃金には、臨時・嘱託職員の人件費も含まれています。

3. 事務事業の指標と実績

指標 1	指標名	窓口取扱件数		
	説明	出張所の利用者は年々増加しており、今年度は目標値に達しないものの、窓口の取扱件数は伸びている。		
成果	単位	件		
	年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
	目標値	50,000	57,000	55,000
	実績値	54,179	54,748	
指標 2	指標名	休日開庁の利用者数		
	説明	日曜開庁は全市的に周知され、年々利用者は増加しており、利用者の定着により平成29年度から30年度にかけての実績値を踏まえた目標値とした。		
成果	単位	人		
	年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
	目標値	14,000	17,329	15,000
	実績値	15,255	14,747	
指標 3	指標名	窓口利用者の満足度調査		
	説明	迅速で正確な窓口サービスを心がけて努力しており、毎年高い評価を得ている。		
成果	単位	%		
	年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
	目標値	100	100	90
	実績値	95	95	

4. 事務事業の実施内容・効果

事務事業の 実施内容・効果	【出張所窓口取扱業務内容】 ①パスポート（一般旅券）発給 ②公金（市税など）の収納 ③住民票の写し ④転入、転出、転居、世帯変更の各届出 ⑤印鑑登録届、印鑑登録証明書の交付 ⑥電子証明書（公的個人認証） ⑦戸籍謄本、戸籍附票 ⑧国民年金20歳の資格取得、学生納付特例の受付 ⑨納税・課税・所得等に係る証明書 ⑩児童手当の受付 ⑪国民健康保険の保健事業の受付 ⑫後期高齢者医療保険の異動、給付及び保健事業の受付 ⑬介護保険の給付の受付 ⑭こども医療費・重度心身障害者医療費の受付 ⑮埼玉県収入証紙の販売 ⑯サービスセンターの管理 ⑰サービスセンターホールの貸出 ⑱上福岡駅西口駐車場の管理 ⑲その他（お出かけサポートタクシー登録申請、交通災害共済申込み、ヘルプカード交付等）
	【効果】 本庁と大井総合支所の中間地点で駅前という立地条件及び日曜開庁、旅券事務取扱により利用者から高い評価を得ている。

5. 今後の方向性

来年度の方向性	理由
拡充	来庁者が、ほぼ横ばいとなっているものの転入転出等の異動届やそれに伴う印鑑登録など、1件当たりに時間を要するものが多い。そのため、出張所の休日窓口等に人員を増やすなどサービスレベルの維持・向上を図っていく必要がある。また、ふじみ野市で唯一の旅券事務取扱場所であり、駅前であることの利便性から、お客様をお待たせするなどの窓口サービスの低下をまねかないよう人員体制を強化していく。
中長期的方向性	
継続	

平成30年度事務事業評価シート

1. 事務事業の概要

事務事業名		前年度の方向性	
		継続	
重点プロジェクト			
施策 体系	分野	01 暮らしと地域コミュニティ ～人がつながるまち～	
	施策	04 市民窓口サービス ー利便性・満足度の高い窓口サービスを提供しますー	
予算費目		一般会計 02総務費 03戸籍住民基本台帳費 01戸籍住民基本台帳費	
所管部課		市民生活部 市民課	評価責任者 嶋田 恵子
事務事業期間		平成18年～	評価日 平成31年4月8日
個別計画 根拠法令・条例等		住民基本台帳法・ふじみ野市印鑑条例・出入国管理法・住居表示に関する法律・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	
事務事業の内容	事務事業の目的	・住民基本台帳法等に基づく住民の居住関係を登録・公証する。 ・合理的な住居表示を実施する。 ・個人番号の有する特定の個人を識別する機能を活用し、これらの者に対する手続の簡素化による負担の軽減その他利便性の向上を得る。	
	事務事業の経緯	昭和42年に施行された住民基本台帳法に基づき、住民に関する記録を正確に全国で統一的に行うことで、住民の利便に寄与するとともに、国及び地方公共団体の事務に資するものである。	
	事務事業の概要	①住民基本台帳法に基づく事務：住民登録の記録、管理及び処理に関すること ②窓口業務の管理運営：窓口業務委託の管理、円滑な窓口業務の運営 ③住居表示：台帳作成、建物の住所付定、開発区域の街区設定、案内板等の管理 ④マイナンバーの管理：通知カード・マイナンバーカードの交付、変更、再交付、廃止に関すること	
	平成30年度の主な取組	①毎日の異動処理により正確な住民登録の記録を作成し、市の住民データとして提供・管理している。 ②窓口業務委託に係る委託事業者の指導、管理を行い、迅速で正確な窓口業務を運営している。 ③住居表示地域における新築住宅への住居番号の新規付番、重複する住居番号に対して枝番を付番している。また、大規模開発地域については、街区を変更して台帳を作成し、開発区域全体の住居表示を決定している。 ④住居表示に枝番制度を導入し、複数の同住所地番による問題の解消に努めている。 ⑤住基システム及び統合端末、異動時におけるマイナンバーの管理を行い、通知カード、マイナンバーカードの申請、交付や異動に伴う変更、廃止の手続き、再交付の申請を行っている。	

2. 事務事業費・人件費

（単位：千円）

【支出】			平成29年度 実績	平成30年度 実績	令和元年度 当初予算
人件費	正規職員	従事人数(人)	5.00	5.30	5.30
		人件費	40,705	42,909	42,909
	再任用職員	従事人数(人)	0.00	0.00	0.00
		人件費	0	0	0
	臨時・嘱託職員	従事人数(人)	5.20	2.54	1.25
		人件費	4,499	1,917	2,126
	人件費計		45,204	44,826	45,035
事業費	報酬		0	0	0
	賃金		4,498	1,917	2,126
	需用費		975	1,751	1,234
	委託料		36,002	39,952	33,540
	使用料及び賃借料		299	343	371
	工事請負費		0	0	0
	負担金、補助及び交付金		8,709	8,879	13,397
	扶助費		0	0	0
	その他事業費		962	1,300	1,124
支出合計			92,150	97,050	94,701
財源内訳	特定財源	国庫支出金	16,918	22,534	14,029
		県支出金	0	0	0
		使用料・手数料	13,855	8,596	9,182
		分担金・負担金	0	0	0
		地方債	0	0	0
		基金	0	0	0
		その他	9	5	6
	一般財源		61,368	65,915	71,484
市民1人あたりの負担コスト(単位：円)			539	577	622

※報酬、賃金には、臨時・嘱託職員の人件費も含まれています。

3. 事務事業の指標と実績

指標 1	指標名	マイナンバーカード（個人番号カード）普及率		
	説明	マイナンバーカードの交付申請に係る申請支援（顔写真撮影＋オンライン申請）を年間850件ほど実施した。また確定申告会場においてマイナンバーのPRを行うなど、今後も引き続きマイナンバーカードの普及の向上を目指していく。		
活動	単位	%		
	年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
	目標値	11.50	13.20	15.80
	実績値	12.50	14.60	
指標 2	指標名	休日開庁の利用者数		
	説明	休日開庁を開始してから10年が経過し好評を得ているが利用者は定着している。また、平成30年度の利用者数については、出張所における毎週日曜日の開庁も広く周知され利用者が増加していることから、本庁舎の利用者数については、目標値を平成30年度の実績値とした。		
成果	単位	人		
	年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
	目標値	900	1,179	940
	実績値	1,123	940	
指標 3	指標名	窓口利用者の満足度調査		
	説明	迅速で正確な窓口サービスを心がけて努力をしており、窓口サービスの向上を図る指標として設定。		
成果	単位	%		
	年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
	目標値	100.00	90.00	90.00
	実績値	90.53	92.00	

4. 事務事業の実施内容・効果

事務事業の 実施内容・効果	【市民課窓口取扱業務内容】 ①住民票の写し・戸籍附票の写し等の交付 ②転入届、転出届、転居届、世帯変更届 ③印鑑登録届、印鑑登録証明書の交付 ④臨時運行許可（仮ナンバー） ⑤外国人（特別永住者）に関する諸手続 ⑥個人番号カード、通知カード ⑦電子証明書（公的個人認証） ⑧住居表示 ⑨戸籍謄本、身分証明書等証明の交付
	【効果】 平成25年度から経費削減や事務の効率化を図るため、窓口業務の一部について民間業務委託を実施している。毎年、1回窓口アンケートを実施しているが、丁寧な窓口対応で印象は良く、評価は年々上がっている。また、窓口においては申請書の書き方や必要書類の確認などを行うコンシェルジュを配置しており、大変、好評を得ている。 委託により、案内要員の配置、繁忙期、通常期での人員調整、窓口サービスの専門要員の配置など民間事業者のノウハウを活用して市民サービスの向上が図られている。 マイナンバーカードについては、申請サービスの実施や申告会場での周知等により、普及率向上につながっている。

5. 今後の方向性

来年度の方向性	理由
継続	窓口業務委託については、窓口サービスの観点から引き続き現体制を継続することが必要である。マイナンバーカードのコンビニ交付については、近隣自治体や先進市の状況及びマイナンバーカードの普及率の低さによる費用対効果を考え、当面の間、実施を見送ることとした。今後も、国や市町村の動向及びマイナンバーカードの普及率等に注視しながら、導入について検討していく。
中長期的方向性	
継続	

平成30年度事務事業評価シート

1. 事務事業の概要

事務事業名		戸籍事務	前年度の方向性	
			継続	
重点プロジェクト				
施策 体系	分野	01 暮らしと地域コミュニティ ～人がつながるまち～		
	施策	04 市民窓口サービス ー利便性・満足度の高い窓口サービスを提供しますー		
予算費目		一般会計 02総務費 03戸籍住民基本台帳費 01戸籍住民基本台帳費		
所管部課		市民生活部 市民課	評価責任者	嶋田恵子
事務事業期間		平成18年～	評価日	平成31年4月3日
個別計画 根拠法令・条例等		戸籍法		
事務事業の内容	事務事業の 目的	戸籍により日本国民について、その親族的な身分関係を登録し、公証するために実施する事業である。		
	事務事業の 経緯	地方自治法第2条第9項第1号に規定する第1号法定受託事務		
	事務事業の 概要	戸籍法に基づく各種届出、申請等の受付、審査、受理及び戸籍記載を行うとともに、諸証明書の発行を行う。		
	平成30年度の 主な取組	戸籍電算システムのリプレイスを行い、戸籍電算事務の正確性の確保と個人情報保護の強化を図った。また、リプレイスによりシステムの立ち上げの際の操作者の認証項目を増やすことで、よりセキュリティーを高めた。		

2. 事務事業費・人件費

(単位：千円)

【支出】			平成29年度 実績	平成30年度 実績	令和元年度 当初予算
人件費	正規職員	従事人数(人)	3.00	3.75	3.55
		人件費	24,423	30,360	28,741
	再任用職員	従事人数(人)	1.00	1.00	1.00
		人件費	3,735	3,681	3,681
	臨時・嘱託職員	従事人数(人)	0.67	1.00	0.51
		人件費	0	314	1,033
	人件費計		28,158	34,355	33,455
事業費	報酬		852	858	864
	賃金		929	263	1,033
	需用費		534	589	621
	委託料		3,265	3,240	3,270
	使用料及び賃借料		8,218	8,228	8,842
	工事請負費		0	0	0
	負担金、補助及び交付金		19	20	20
	扶助費		0	0	0
	その他事業費		464	427	527
	支出合計		42,439	47,665	47,599
財源内訳	特定財源	国庫支出金	0	0	0
		県支出金	94	93	93
		使用料・手数料	5,124	4,813	5,191
		分担金・負担金	0	0	0
		地方債	0	0	0
		基金	0	0	0
		その他	0	0	3
	一般財源		37,221	42,759	42,312
市民1人あたりの負担コスト(単位：円)			327	374	368

※報酬、賃金には、臨時・嘱託職員の人件費も含まれています。

3. 事務事業の指標と実績

指標 1	指標名	職権戸籍訂正件数		
	説明	訂正が生じることのないように戸籍記載の正確性を図っておりますが、発生してしまうことは否めません。年間4,700件弱の届書に対して0.3%までの件数を目差します。（他市町村から送付を受けた戸籍訂正通知書による訂正を除く）		
成果	単位	件		
	年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
	目標値	0	0	14
	実績値	36	14	
指標 2	指標名			
	説明			
	単位			
	年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
	目標値			
	実績値			
指標 3	指標名			
	説明			
	単位			
	年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
	目標値			
	実績値			

4. 事務事業の実施内容・効果

事務事業の 実施内容・効果	【取扱業務内容】 ①婚姻（結婚）、離婚、出生、死亡等の届出の受付・受理 ②埋火葬及び改葬許可証の交付 ③その他、戸籍に関する届出 ④人口動態調査 ⑤戸籍届の記載事項証明、受理証明 ⑥成年後見登記 ⑦犯歴事務
	【効果】 本庁及び支所で受けた各種戸籍届出について現在は、4人の職員と1人の臨時職員がそれぞれ分担しながら記載処理を行っている。戸籍事務は個人情報の根幹であるため、慎重を期して対応しなければならず戸籍謄本等の証明書として発行できるまで日数を必要とするが、早急な対応を望む要望が多く、関係市町村への照会、届書の入力、誤記載を防ぐための記載調査を2回から3回経ても7日以内の処理を心がけている。 また、届書の取扱いや保管についても、窓口での受付から法務局提出までの流れを見直すことで、係員が一丸となって個人情報の保護の強化に取り組んでいる。 戸籍電算システムについては、3月にリプレイスが完了し新システムにおいて立ち上げの際、操作者の認証項目を増やし、セキュリティが強化された。

5. 今後の方向性

来年度の方向性	理由
継続	戸籍は、日本国民の親族的な身分関係を登録し、公証する公簿であり、一組の夫婦とこれと氏を同じくする子を基本単位として編成され、出生から死に至る身分上の重要な事項が記載されている。しかしながら、国際化による外国人の婚姻・出生・認知など家族の在り方が多様化する中で、法改正に係る手続きや処理方法について注視していくとともに、専門的知識の習得に日々研鑽を図っていく必要がある。
中長期的方向性	
継続	

平成30年度事務事業評価シート

1. 事務事業の概要

事務事業名		前年度の方向性	
市民窓口事務（支所）		継続	
重点プロジェクト			
施策 体系	分野	01 暮らしと地域コミュニティ ～人がつながるまち～	
	施策	04 市民窓口サービス ー利便性・満足度の高い窓口サービスを提供しますー	
予算費目		一般会計 02総務費 03戸籍住民基本台帳費 01戸籍住民基本台帳費	
所管部課		市民生活部 市民総合窓口課	評価責任者 佐藤 龍司
事務事業期間		平成17年度～	評価日 平成31年4月5日
個別計画 根拠法令・条例等		○住民基本台帳法 ○外国人登録法 ○戸籍法 ○地方税法 ○ふじみ野市手数料条例 ○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に関する法律等	
事務事業の内容	事務事業の 目的	本庁に出向かなくても届出、証明書の交付、申請、相談等のサービスが総合的に受けられる。	
	事務事業の 経緯	平成17年10月～合併と同時に①及び②を実施。（平成20年4月～③と犬の登録事務追加・平成22年4月～市民窓口課改組・平成24年4月～犬の登録事務が総務係へ。）平成24年10月～固定資産税証明書（一部）発行開始（③業務の拡大）。平成28年1月～個人番号カード交付開始。	
	事務事業の 概要	①住民基本台帳事務 ②戸籍事務 ③税証明等税務事務 その他年金相談事務、個人番号カード交付事務、臨時運行許可等。 現在5課（市民課、保険・年金課、税務課、収税課、学校教育課）の受付業務の一部を取り扱っている。	
	平成30年度の 主な取組	①来庁者滞留時間の削減 来庁者をお待たせしないため施策として、年金関連のための来庁者に対し、係員全てが対応する機会を持った。 ②繁忙期対策の強化 3・4月の繁忙期における来庁された方をお待たせしないよう、データ入力対応できる臨時的任用職員を増やし、係員全員データ入力のスキルアップを実行した。	

2. 事務事業費・人件費

（単位：千円）

【支出】			平成29年度 実績	平成30年度 実績	令和元年度 当初予算
人件費	正規職員	従事人数(人)	5, 50	6. 22	5. 30
		人件費	44, 776	50, 357	42, 909
	再任用職員	従事人数(人)	0. 00	0. 00	1. 00
		人件費	0	0	3, 681
	臨時・嘱託職員	従事人数(人)	6, 77	7. 43	7. 31
		人件費	10, 300	10, 962	12, 677
	人件費計		55, 076	61, 319	59, 267
事業費	報酬		570	576	720
	賃金		9, 922	10, 931	11, 153
	需用費		535	641	677
	委託料		0	0	0
	使用料及び賃借料		74	74	42
	工事請負費		0	0	0
	負担金、補助及び交付金		0	0	0
	扶助費		0	0	0
	その他事業費		478	348	752
支出合計			56, 354	62, 927	59, 934
財源内訳	特定財源	国庫支出金	0	0	0
		県支出金	0	0	0
		使用料・手数料	9, 479	0	9, 041
		分担金・負担金	0	0	0
		地方債	0	0	0
		基金	0	0	0
		その他	0	0	33
	一般財源		46, 875	62, 927	50, 860
市民1人あたりの負担コスト(単位：円)			411	551	442

※報酬、賃金には、臨時・嘱託職員の人件費も含まれています。

3. 事務事業の指標と実績

指標 1	指標名	窓口利用者の満足度		
	説明	アンケートの実施により、窓口環境の改善と業務のスキルアップに活かす。4項目を5段階に設定し、最上位の「良い」から最下位「悪い」までの内上位3つまでに点数を配分し、加算合計する。来庁者の満足度を測るための指標。4項目平均で約9割の満足度を得た。		
活動	単位	%		
	年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
	目標値	90.00	90.00	90.00
	実績値	88.90	90.90	
指標 2	指標名	休日開庁の利用者数		
	説明	月1回、月末の日曜日に窓口の休日開庁を行い、市民サービスの向上を図る。		
成果	単位	人		
	年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
	目標値	900	900	900
	実績値	765	934	
指標 3	指標名			
	説明			
	単位			
	年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
	目標値			
	実績値			

4. 事務事業の実施内容・効果

事務事業の 実施内容・効果	【平成30年度窓口アンケート】 来庁者をお待たせしないため施策の第一弾として、年金関連のための来庁者に対し、係員全てが対応する機会を持った。また、地域福祉係の応援もあり、効率的な窓口運営ができた。 4月から市民課より配属替えになった臨時的職員をマイナンバー関連業務以外の分野にも対応することに伴い、全体的にレベルアップした。また、係員全員データ入力スキルアップを実行した結果、窓口アンケートにおいて、昨年できなかった満足度90%を超えを達成することができた。

5. 今後の方向性

来年度の方向性	理由
継続	市民窓口課、地域福祉課の2課統合が3年目に入り、統合メリットを発揮できる時期に入ったと考えられる。取り扱い分野を再度見直し、より効率的な組織を目指す。
中長期的方向性	
継続	

平成30年度事務事業評価シート

1. 事務事業の概要

事務事業名		地域福祉窓口事務	前年度の方向性	
			継続	
重点プロジェクト				
施策体系	分野	01 暮らしと地域コミュニティ ～人がつながるまち～		
	施策	04 市民窓口サービス ー利便性・満足度の高い窓口サービスを提供しますー		
予算費目		一般会計 03民生費 01社会福祉費 01社会福祉総務費		
所管部課		市民生活部 市民総合窓口課	評価責任者	佐藤龍司
事務事業期間		平成21年度～	評価日	平成31年4月5日
個別計画 根拠法令・条例等				
事務事業の内容	事務事業の目的	行政窓口サービスに対する市民要望が年々多様化する中で、市西側地域における福祉・保健医療等に関する一部の受付業務等を実施することにより、地域住民の利便性及び住民サービスの向上を図るものとする。		
	事務事業の経緯	平成17年10月の合併当時は、本庁・支所それぞれに健康医療部・福祉部等の主管課が配置されていたが、その後における組織の見直しにより、各主管課は本庁のみとなり、支所においては、地域福祉課（平成29年度から市民総合窓口課）が各種福祉・保健・医療関係を中心とした申請受付等の窓口業務を実施している。		
	事務事業の概要	地域住民の利便性及び住民サービスの向上を図るため、大井総合支所に福祉・保健医療等に関する窓口を設置し、各種申請等の受付業務等を実施している。 現在9課（福祉課、高齢福祉課、障がい福祉課、子育て支援課、保育課、保険・年金課、保健センター、都市計画課、危機管理防災課）の受付業務の一部を取り扱っている。		
	平成30年度の主な取組	本庁受付の手続きであっても担当課と調整し可能な限り支所窓口でも書類を預かるようにしている。 放課後児童クラブの入室申請書類は支所を配布場所として広報上案内していないが、書類を求める来庁者が少なからずいることから、担当課と調整し申込期間中は支所でも配布した。今後は広報でも周知する。		

2. 事務事業費・人件費

（単位：千円）

【支出】			平成29年度 実績	平成30年度 実績	令和元年度 当初予算
人件費	正規職員	従事人数(人)	5.30	5.22	5.30
		人件費	43,147	42,261	42,909
	再任用職員	従事人数(人)	1.00	2.00	1.00
		人件費	3,735	7,362	3,681
	臨時・嘱託職員	従事人数(人)	1.76	0.96	0.68
		人件費	1,725	1,388	1,090
	人件費計		48,607	51,011	47,680
事業費	報酬		0	0	0
	賃金		1,700	1,368	1,080
	需用費		0	0	20
	委託料		0	0	0
	使用料及び賃借料		0	0	0
	工事請負費		0	0	0
	負担金、補助及び交付金		0	0	0
	扶助費		0	0	0
	その他事業費		28	22	23
支出合計			48,610	51,014	47,713
財源内訳	特定財源	国庫支出金	0	0	0
		県支出金	0	0	0
		使用料・手数料	0	0	0
		分担金・負担金	0	0	0
		地方債	0	0	0
		基金	0	0	0
		その他	5	0	3
	一般財源		48,605	51,014	47,710
市民1人あたりの負担コスト(単位：円)			427	447	415

※報酬、賃金には、臨時・嘱託職員の人件費も含まれています。

3. 事務事業の指標と実績

指標 1	指標名	窓口サービスアンケート調査における市民満足度		
	説明	アンケートの実施により、窓口環境の改善と業務のスキルアップに活かす。4項目を5段階に設定し、最上位の「良い」から最下位の「悪い」までの内、上位3つまでに点数を配分し加算合計する。来庁者の満足度を測るための指標。4項目平均で約9割の満足度を得た。 ※30年度から使用するアンケートを共通とし試算方法も変更した。		
成果	単位	%		
	年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
	目標値	100.00	90.00	90.00
	実績値	80.00	90.90	
指標 2	指標名			
	説明			
	単位			
	年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
	目標値			
	実績値			
指標 3	指標名			
	説明			
	単位			
	年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
	目標値			
	実績値			

4. 事務事業の実施内容・効果

事務事業の実施内容・効果	子どもから高齢者、障がい者など全ての人が安心して暮らすことができるよう多様化する福祉・健康医療等のニーズに対処するため、主に市の西側地域の住民に対して適切な窓口サービスを提供している。また、大井総合支所の利用者が満足していただけるよう日頃サービスの質の向上に努めている。 当該事務の実績としては、市西側地域における行政窓口サービスの拠点として、課（係）の設置後、取扱業務を拡充しており、地域住民の利便性が向上しているものとする。また、窓口サービスアンケート調査でも、利用者の90%以上の方が満足度が高いと評価している。 これらの結果から、地域福祉に関する窓口サービスに対する住民の利便性及び窓口サービスの質の向上を図るという目的を果たしていると考えられる。
--------------	---

5. 今後の方向性

来年度の方向性	理由
継続	市の西側地域における行政窓口サービスの拠点として、引き続き福祉・保健医療等に関する受付業務を実施していく。 特に高齢者や障がい者など交通弱者に対して、本庁まで行かなくても最寄りの支所で手続きができるよう申請書類の提出場所について本庁主管課と調整を図っていく。
中長期的方向性	
継続	

平成30年度事務事業評価シート

1. 事務事業の概要

事務事業名		国民年金事務		前年度の方向性	
				継続	
重点プロジェクト					
施策 体系	分野	01 暮らしと地域コミュニティ ～人がつながるまち～			
	施策	04 市民窓口サービス ー利便性・満足度の高い窓口サービスを提供しますー			
予算費目		一般会計 03民生費 01社会福祉費 05国民年金費			
所管部課		市民生活部 保険・年金課		評価責任者	永倉 秀雄
事務事業期間		昭和34年4月～		評価日	平成31年4月5日
個別計画 根拠法令・条例等		国民年金法			
事務事業の内容	事務事業の 目的	国民年金制度は、すべての国民を対象に老齢、障害または死亡による所得の喪失・減少により、国民生活の安定が損なわれることを国民の共同連帯により防止し、健全な国民生活の維持・向上に寄与することを目的とする。			
	事務事業の 経緯	国民年金法は、昭和34年4月に制定され、昭和36年4月から全面施行となった。また、地方分権一括法の施行により、機関委任事務から法定受託事務として事務の一部を市町村において処理している。			
	事務事業の 概要	【主な法定受託事務】 ①第1号被保険者の資格取得・喪失、種別の変更等に関する届出 ②保険料の申請免除、学生納付特例及び納付猶予の申請 ③第1号被保険者期間のみの老齢基礎年金の裁定、その他給付に係る申請 ④第1号被保険者、障害基礎年金等受給者の死亡に関する届出 【主な協力連携事務】 ①制度周知に関する記事の市報への掲載 ②所得情報等の情報提供			
	平成30年度の 主な取組	①窓口業務委託開始 8月からこれまで国民健康保険業務のみだった窓口業務委託を後期高齢者医療業務、国民年金業務まで拡大し、1か所の窓口で手続きができるようにすることで、市民サービスと事務効率の向上を図った。 ②市職員の説明による年金説明会の開催（ふじみ野高校3年生対象） 昨年度は、年金事務所職員の説明による年金説明会を開催。今年度は市職員が窓口での具体例も加えながら説明することで、制度に対する理解を深め、20歳の加入の意識づけを図る内容となった。			

2. 事務事業費・人件費

(単位：千円)

【支出】			平成29年度 実績	平成30年度 実績	令和元年度 当初予算
人件費	正規職員	従事人数(人)	3,50	2,03	2,03
		人件費	28,494	16,435	16,435
	再任用職員	従事人数(人)	0.00	0.00	0.00
		人件費	0	0	0
	臨時・嘱託職員	従事人数(人)	0.00	0.60	1.29
		人件費	0	867	2,249
	人件費計		28,494	17,302	18,684
事業費	報酬		0	0	0
	賃金		0	752	1,932
	需用費		53	113	117
	委託料		333	5,223	4,077
	使用料及び賃借料		0	0	0
	工事請負費		0	0	0
	負担金、補助及び交付金		0	0	0
	扶助費		0	0	0
	その他事業費		59	120	368
支出合計			28,938	22,643	22,929
財源内訳	特定財源	国庫支出金	23,401	24,852	6,489
		県支出金	0	0	0
		使用料・手数料	0	0	0
		分担金・負担金	0	0	0
		地方債	0	0	0
		基金	0	0	0
		その他	0	0	5
	一般財源		5,537	-2,209	16,435
市民1人あたりの負担コスト(単位：円)			49	-19	143

※報酬、賃金には、臨時・嘱託職員の人件費も含まれています。

3. 事務事業の指標と実績

指標 1	指標名	年金制度に関する広報啓発（広報掲載記事件数）		
	説明	国民年金の制度や制度の改正内容について周知するための広報活動を実施		
活動	単位	件		
	年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
	目標値	8	12	14
	実績値	11	14	
指標 2	指標名			
	説明			
	単位			
	年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
	目標値			
	実績値			
指標 3	指標名			
	説明			
	単位			
	年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
	目標値			
	実績値			

4. 事務事業の実施内容・効果

事務事業の 実施内容・効果	【窓口業務委託について】 平成30年8月から、これまで国民健康保険業務のみだった窓口業務委託を後期高齢者医療業務、国民年金業務まで拡大し、1か所の窓口で手続きができるようにすることで、市民サービスと事務効率の向上を図った。 窓口業務委託受付件数 5,046件 【その他の受付等件数】 ①4月～7月分窓口受付件数 2,064件 ②電話問い合わせ件数 1,576件（4月～3月分まで） 【広報活動】 ①年金制度に関する広報啓発 市報掲載 9回（記事件数14件） ②市職員の説明による年金説明会の開催（ふじみ野高校3年生対象） 平成29年度は、年金事務所職員の説明による年金説明会を開催。平成30度は市職員が窓口での具体例も加えながら説明することで、制度に対する理解を深め、20歳の加入の意識づけを図る内容となった。

5. 今後の方向性

来年度の方向性	理由
継続	市民の身近な窓口として法定受託事務となっている申請、届出、請求の受付を引き続き行っていく。入管法の改正により、今まで以上に外国籍の方の加入等の手続きが増えていく見込みである。日本語がわからない方、自国に年金制度がない方への制度の理解と適正な加入案内をしていくことが課題となる。また、平成31年7月から日本年金機構のマイナンバーの情報連携が始まることにより、事務の大幅な変更が見込まれるため、効率的な事務処理の方法について検討していく必要がある。
中長期的方向性	
継続	