

令和元年度 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 - 利便性・満足度の高い窓口サービスを提供します -		
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2年4月24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	<p>(1) 窓口サービスの充実</p> <p>○「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。</p> <p>○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。</p> <p>(2) マイナンバーカード 普及の拡大</p> <p>○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関係各課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。</p>			

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	92.80				
	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	17.40				
	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

(単位：千円)

		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	106,889	189,111			
	人件費	242,216	220,909	221,480			
収入	特定財源	70,100	64,010	105,414			
	一般財源	268,396	263,788	305,177			

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	窓口利用者の満足度	令和元年度、これまで別契約であった市民課と保険・年金課の窓口業務委託を一括で契約した。市民総合窓口課においては、受付カウンターに基幹系パソコンの設置、待合フロアのレイアウト変更、案内表示の追加・拡大等を実施した。	窓口業務委託を一括で契約することで、各窓口の連携のとれた市民サービスが実施できた。また、出張所は、配置人数を増やすなどサービス提供体制の強化を図ることができた。市民総合窓口課は、来庁者の滞留時間の削減が図られ、迅速な窓口サービスが実施できた。	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	マイナンバーカード普及率	普及率向上に向け、申請支援サービスに加え本人限定郵便で受け取ることができる申請時来庁方式を実施するとともに、3月から毎週木曜日を交付及び申請のための夜間開庁を本庁、支所で開設した。また、税の申告会場にマイナンバーカードのリーフレット等を配置した。	本庁及び支所において実施している申請支援に加え、新たに導入した申請時来庁方式によって、今後、普及率の向上が期待される。 令和2年3月末17.4%、県内6位。	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				
取組				
取組				

5. 評価

評価	
指標の達成状況	<p>窓口業務委託については、令和元年10月からこれまで別契約であった市民課と保険年金課を一括で契約することで、各窓口における連携のとれた効率的な行政運営を図ることができた。窓口サービスの観点から引き続き現体制を継続する。市民総合窓口課においては、市民目線に立った導線の工夫や基幹系パソコンの設置場所等の業務改善を職員一丸となって行ったことで、市民サービスの向上及び職員の資質向上につながった。</p> <p>マイナンバーカードについては、タブレット端末による申請支援サービスや本庁以外行っていない市町村が多い申請交付事務を、大井総合支所においても実施していることなどが普及率向上に繋がっている。また、新たに導入した申請時来庁方式によっても普及率の向上が期待される場所である。しかしながら、ふじみ野市交付円滑化計画の令和4年度に87.4%とした普及率には遠く及ばない状況であり、今後、新たな取り組みが求められているところである。特にコンビニ交付は、マイナンバーカードを活用した行政サービスとして多くの市町村で導入が進められており、市にとっても窓口の混雑が緩和されるなど合理化に繋がるものであることから、本市においても早急に導入に向けた検討が必要である。</p>
順調	
行政資源の活用	
適切	
取組の有効性	
有効	
施策の効果	
効果が得られている	

令和元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 - 利便性・満足度の高い窓口サービスを提供します -			
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19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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・公金収納窓口にて、市税や保険料等の収納業務を行い、住民サービスの向上に努める。 ・本庁で行われている受付業務(の一部)の取り扱い。 			
	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、総合支所の庶務的業務を行っている。 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。 住民の利便性等を考慮し、本庁受付業務(の一部)を西地域でも取り扱っている。			
	事務事業の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・犬の登録及び狂犬病の予防に関する事務 ・広報広聴活動の受付 ・市民相談に関すること 			
	令和元年度の主な取組	11月に窓口サービスアンケート調査を行い市民の満足度を調べ、その結果を窓口環境の改善と職員のスキルアップに活かす。			

2. 事務事業費・人件費

(単位：千円)

【支出】		平成30年度 実績	令和元年度 実績	令和2年度 当初予算	
人件費	正規職員	従事人数(人)	1.20	1.20	1.20
		人件費	9,716	9,574	9,574
	再任用職員	従事人数(人)	0.50	0.90	0.90
		人件費	1,841	3,460	3,460
	会計年度任用職員	従事人数(人)	2.33	2.13	2.42
	人件費	3,817	3,429	0	
人件費計		15,374	16,463	13,034	
事業費	報酬	0	0	0	
	賃金	3,817	3,909	0	
	需用費	319	345	0	
	委託料	771	916	0	
	使用料及び賃借料	256	342	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	29	33	0		
支出合計		16,750	18,579	13,034	
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	39	0
一般財源		16,750	18,540	13,034	
市民1人あたりの負担コスト(単位：円)		147	162	112	

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	窓口利用者のアンケート回答者数		
	説明	窓口環境の改善と業務のスキルアップに活かすため、来庁者から窓口アンケートを400人以上を対象に実施する。 本活動指標は平成31年度から設定		
活動	単位	人		
	年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
	目標値	0	400	400
	実績値	0	509	
指標 2	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。41項目平均で90%以上の満足度を目指すものとした。		
成果	単位	%		
	年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
	目標値	90.00	90.00	90.00
	実績値	90.90	90.90	
指標 3	指標名	公金収納の誤り		
	説明	来庁者に快く納入していただけるよう対応しながら、今後も引き続き、収納誤りゼロ件を目指す。		
成果	単位			
	年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
	目標値	0	0	0
	実績値	0	0	

4. 事務事業の実施内容・効果

事務事業の実施内容・効果	<p>公金収納業務の休日開庁が総務係で実施2年目となった。毎月最終日曜日及び4月第1日曜の年間13回の取扱い件数は124件(46人)、2,079,452円だった。初年度より減ったものの、休日開庁の必要性は変わらない。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られたと思う。また、督促状持参の納付者もあった。</p>
--------------	---

5. 今後の方向性

来年度の方向性	理由
継続	<p>市内西側地域における窓口サービスの拠点として、各業務について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。 2年間の休日開庁の実績から、今後は収納業務等の拡大も検討する。</p>
中長期的方向性	
継続	

令和元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 - 利便性・満足度の高い窓口サービスを提供します -			
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年度~		評価日	令和2年4月1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	駅前の利便性を生かし、証明発行、異動届出や納税及びパスポート申請なども取り扱い、市民のサービスの向上を図る。			
	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。			
	令和元年度の主な取組	混雑時でも迅速な窓口対応ができるよう、リーダー、サブリーダー以外でもシステム入力等ができるように窓口担当スタッフに研修を行い、実務技術の向上を目指した。 また、本庁、支所で行っているマイナンバーカード申請について、申請時来庁方式を導入することにより、出張所でも申請を可能とした。			

2. 事務事業費・人件費

（単位：千円）

【支出】		平成30年度 実績	令和元年度 実績	令和2年度 当初予算	
人件費	正規職員	従事人数(人)	1.00	0.60	1.00
		人件費	8,096	4,787	7,978
	再任用職員	従事人数(人)	1.00	1.00	1.00
		人件費	3,681	3,844	3,844
	会計年度任用職員	従事人数(人)	4.30	2.80	2.96
	人件費	6,250	2	0	
人件費計		18,027	8,633	11,822	
事業費	報酬	0	0	4,933	
	賃金	6,249	4,719	0	
	需用費	1,104	251	323	
	委託料	19,666	28,725	30,250	
	使用料及び賃借料	876	877	900	
	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	772	802	1,097	
支出合計		40,444	44,005	49,325	
財源内訳	特定財源	国庫支出金	0	0	0
		県支出金	3,057	0	2,950
		使用料・手数料	6,145	5,348	6,149
		分担金・負担金	0	0	0
		地方債	0	0	0
		基金	0	0	0
		その他	0	56	16
一般財源		31,242	38,601	40,210	
市民1人あたりの負担コスト(単位：円)		274	337	346	

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	県パスポートセンターで日曜日に申請を行うようになったことにより、ふじみ野市でのパスポート申請はやや減少傾向となっている。そのため、全体の取扱件数は前年度を下回ったが、マイナンバーの申請をはじめ出張所での取扱業務は増えていることから、今後の増加が見込まれる。		
成果	単位	件		
	年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
	目標値	57,000	55,000	55,000
	実績値	54,748	48,967	
指標 2	指標名	休日開庁の利用者数		
	説明	日曜開庁開始から7年が経過し、利用者も定着し以前ほどの著しい増加は見られないが、取扱業務が増えていることから、取扱件数と比例して今後は利用者数の変動が見込まれる。		
成果	単位	人		
	年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
	目標値	17,329	15,000	15,000
	実績値	14,747	13,132	
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提供することを心掛け、取扱業務以外の手続きにも丁寧に対応することで毎年高評価を得ている。		
成果	単位	%		
	年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
	目標値	100	90	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	<p>【出張所窓口取扱業務内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> パスポート（一般旅券）発給 公金（市税など）の収納 住民票の写し 転入、転出、転居、世帯変更の各届出 印鑑登録届、印鑑登録証明書の交付 電子証明書（公的個人認証）更新 戸籍謄本、戸籍附票 国民年金20歳の資格取得、学生納付特例の受付 納税・課税・所得等に係る証明書 児童手当の受付 国民健康保険の保健事業の受付 後期高齢者医療保険の異動、給付及び保健事業の受付 介護保険の給付の受付 こども医療費・重度心身障害者医療費の受付 国民年金学生特例受付 埼玉県収入証紙の販売 マイナンバーカード申請受付 マイナンバーカード券面記載事項変更他届出 通知カード表面記載事項変更他届出 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） <p>【効果】</p> <p>上福岡駅前であり利便性があること及び毎週日曜開庁を行っていることで利用者の評価は高い。</p>
--------------	---

5. 今後の方向性

来年度の方向性	理由
継続	ふじみ野市で唯一のパスポート取扱場所であること及び上福岡駅前で利便性が良いこと、日曜開庁を行っていることにより、利用者は多い。さらに利用者からの要望や各課の新規事業の開始に伴い、出張所取扱業務が年々増えている。今後も取扱業務は増加していくことが予想されるため、正確で迅速な窓口サービスを維持していくために、職員、委託業者ともに連携し、人員配置の強化、スタッフの育成などを図る必要がある。
中長期的方向性	
継続	

令和元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（本庁）		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 - 利便性・満足度の高い窓口サービスを提供します -		
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～令和元年度	評価日	令和2年4月1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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	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 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 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 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		
	令和元年度の主な取組	窓口業務委託については、令和元年10月からこれまで別契約であった市民課と保険年金課の窓口業務を一括で契約することで、各窓口における連携の取れた効率的な業務運営を図ることができた。 マイナンバーカードについては、デジタルガマメント閣僚会議において各市町村に交付円滑化計画が義務付けられた。これにより、本市の令和4年度に交付率87.4%とする計画に基づき、交付率向上に向けた施策をスタートさせた。具体的には、これまでの交付時来庁方式に加え申請時来庁方式を実施するとともに、令和2年3月から毎週木曜日を交付及び申請のための夜間開庁を開設した。また、確定申告会場にマイナンバーカードのリーフレット、のぼり旗などを配置するなどして申請につながるよう工夫した。		

2. 事務事業費・人件費

（単位：千円）

【支出】		平成30年度 実績	令和元年度 実績	令和2年度 当初予算	
人件費	正規職員	従事人数(人)	5.30	5.40	5.40
		人件費	42,909	43,082	43,082
	再任用職員	従事人数(人)	0.00	0.00	0.00
		人件費	0	0	0
	会計年度任用職員	従事人数(人)	2.54	1.00	1.00
	人件費	1,917	1,943	0	
人件費計		44,826	45,025	43,082	
事業費	報酬	0	0	2,234	
	賃金	1,917	1,975	0	
	需用費	1,751	1,064	1,677	
	委託料	39,952	32,348	32,405	
	使用料及び賃借料	343	345	372	
	工事請負費	0	0	0	
	負担金、補助及び交付金	8,879	15,492	67,762	
	扶助費	0	0	0	
	その他事業費	1,300	963	2,332	
支出合計		97,050	95,269	149,864	
財源内訳	特定財源	国庫支出金	22,534	22,336	68,466
		県支出金	0	0	0
		使用料・手数料	8,596	8,804	9,195
		分担金・負担金	0	0	0
		地方債	0	0	0
		基金	0	0	0
		その他	10	11	8
一般財源		65,910	64,118	72,195	
市民1人あたりの負担コスト(単位：円)		577	560	621	

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）を年間約1,000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30年度	令和元年度	令和2年度
	目標値	13.20	15.80	17.20
	実績値	14.60	17.40	
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、令和元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30年度	令和元年度	令和2年度
	目標値	1,179.00	940.00	940.00
	実績値	940.00	882.00	
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30年度	令和元年度	令和2年度
	目標値	90.00	90.00	90.00
	実績値	92.00	92.80	

4. 事務事業の実施内容・効果

事務事業の実施内容・効果	<p>【市民課窓口取扱業務内容】 住民票の写し・戸籍附票の写し等の交付 転入届、転出届、転居届、世帯変更届 印鑑登録届、印鑑登録証明書の交付 臨時運行許可（仮ナンバー） 外国人（特別永住者）に関する諸手続 個人番号カード、通知カード 電子証明書（公的個人認証） 住居表示 戸籍謄本、身分証明書等証明の交付</p> <p>【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。 また、令和元年10月からこれまで別契約であった市民課と保険年金課の窓口業務を一括で契約することで、各窓口における連携の取れた効率的な業務運営を図ることができた。 マイナンバーカードについては、タブレット端末による申請支援サービスや本庁以外行っていない市町村が多い申請・交付事務を、大井総合支所においても行っていることなどが交付率向上に繋がっている。今後は、あらたに導入した申請時来庁方式によっても交付率の向上が期待される。</p>
--------------	---

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。令和2年度は窓口業務を一部自動化し、市民の負担軽減を図る等、より一層の窓口サービスの向上に努める。
中長期的方向性	マイナンバーカードを使用したコンビニ交付サービスの導入については、国による「経済財政運営と改革の基本方針2019」等を踏まえたマイナンバーカードの普及促進に向けた施策の展開が図られているところであり、本市においても令和4年度のマイナンバーカード交付率を87.4%として交付円滑化計画を策定し、普及の促進に取り組んでいるところである。このことから、マイナンバーカードの活用と普及の促進を図るため、コンビニ交付サービスの令和3年度中の導入について検討していく。また、併せてマイナンバーカードの出張申請など交付率向上に向けた施策を実施していく。
継続	

令和元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 - 利便性・満足度の高い窓口サービスを提供します -			
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~令和元年度		評価日	令和2年4月1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。			
	令和元年度の主な取組	戸籍法に基づき、出生、婚姻、離婚、死亡、転籍等を受理し、戸籍記載を行い管理しているが、新システムにおいて、セキュリティが強化されたことに伴い、個人情報保護の一層の強化に向けて、取り組んだ。また、家族の在り方が多様化する中で、法改正や手続き方法が複雑になっていることから、研修会への参加や係内の勉強会など戸籍担当者の育成に力を入れた。			

2. 事務事業費・人件費

(単位：千円)

【支出】		平成30年度 実績	令和元年度 実績	令和2年度 当初予算	
人件費	正規職員	従事人数(人)	3.75	3.30	4.50
		人件費	30,360	26,328	35,901
	再任用職員	従事人数(人)	1.00	1.00	1.00
		人件費	3,681	3,844	3,844
	会計年度任用職員	従事人数(人)	1.00	1.00	1.00
	人件費	314	1,001	0	
人件費計		34,355	31,173	39,745	
事業費	報酬	858	798	0	
	賃金	263	955	0	
	需用費	589	603	943	
	委託料	3,240	3,270	9,724	
	使用料及び賃借料	8,228	8,375	8,422	
	工事請負費	0	0	0	
	負担金、補助及び交付金	20	20	20	
	扶助費	0	0	0	
その他事業費	427	455	521		
支出合計		47,665	44,649	59,375	
財源内訳	特定財源	国庫支出金	0	0	0
		県支出金	93	94	94
		使用料・手数料	4,813	4,130	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	0
一般財源		42,759	40,425	54,090	
市民1人あたりの負担コスト(単位：円)		374	353	465	

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30年度	令和元年度	令和2年度
	目標値	0	14	14
	実績値	14	23	
指標 2	指標名			
	説明			
	単位			
	年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
	目標値			
	実績値			
指標 3	指標名			
	説明			
	単位			
	年度	平成30年度	令和元年度	令和2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	<p>【取扱業務内容】</p> <p>婚姻（結婚）、離婚、出生、死亡等の届出の受付・受理 埋火葬及び改葬許可証の交付 その他、戸籍に関する届出 人口動態調査 戸籍届の記載事項証明、受理証明 成年後見登記 犯歴事務</p>
	<p>【効果】</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>戸籍電算システムについては、昨年の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。</p> <p>また、帳簿書類の保管方法の見直しと文書の廃棄を行うことにより、保管スペースの確保と滅失等の防止につながった。</p>

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	

令和元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（支所）		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 - 利便性・満足度の高い窓口サービスを提供します -				
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、マイナンバーカードの交付、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 及び を実施。（平成20年4月～ 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（業務の拡大）。平成28年1月～マイナンバーカード交付開始。				
	事務事業の概要	住民基本台帳事務 戸籍事務 税証明等税務事務 その他年金相談事務、マイナンバーカード交付事務、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。				
	令和元年度の主な取組	来庁者滞留時間の削減 係員全員が、所管する全業務を経験できるよう週間・月間当番制に変更し、総合的に対応できるようにしたことにより、担当者の変更等による滞留時間の削減を図った。 分かりやすい窓口案内 窓口カウンターへの住基端末の新規設置・お客様の動線の再検証に伴うレイアウト変更・発券機のボタン表示の設定変更・コンサルジュの設置により、お客様にとって分かりやすい窓口案内を実施した。 マイナンバーカード交付業務の強化 令和2年3月から毎週木曜日午後7時までマイナンバーカード交付等業務のため、窓口延長をした。				

2. 事務事業費・人件費

（単位：千円）

【支出】		平成30年度 実績	令和元年度 実績	令和2年度 当初予算	
人件費	正規職員	従事人数(人)	6.22	5.30	5.30
		人件費	50,358	42,284	42,284
	再任用職員	従事人数(人)	0.00	1.00	1.00
		人件費	0	3,844	3,844
	会計年度任用職員	従事人数(人)	7.43	7.55	6.62
	人件費	10,962	10,569	0	
人件費計		61,320	56,697	46,128	
事業費	報酬	576	564	12,241	
	賃金	10,931	10,340	0	
	需用費	641	657	690	
	委託料	0	0	0	
	使用料及び賃借料	74	41	119	
	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	348	401	6,433	
支出合計		62,928	58,130	65,611	
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	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	45
一般財源		62,928	58,130	56,525	
市民1人あたりの負担コスト(単位：円)		551	508	486	

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、受付窓口環境の改善と係員の窓口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5つに点数を配分し、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30年度	令和元年度	令和2年度
	目標値	90.00	90.00	90.00
	実績値	90.90	90.90	
指標 2	指標名	休日開庁の利用者数		
	説明	月1回、月末の日曜日及び繁忙期の4月には月初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30年度	令和元年度	令和2年度
	目標値	900	900	900
	実績値	934	752	
指標 3	指標名			
	説明			
	単位			
	年度	平成30年度	令和元年度	令和2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	<p>【業務改善】</p> <p>将来構想「施策4 市民窓口サービス」に基づき、総合窓口として多種多様な窓口業務において、正確でわかりやすい窓口サービスを提供できるよう、以下の業務改善を実施した。</p> <p>平成30年度までは住民基本台帳・戸籍・国民年金・市税・マイナンバー等の各種業務は係内で担当制となっていたが、令和元年度に入り、係員が全ての業務に携われるよう週間・月間担当を新たに設け、全業務を経験したことにより、各種窓口業務に対応が可能となり、係員の総合的な窓口能力の底上げを図った。</p> <p>窓口カウンターに住民基本台帳端末を新たに設置し、お客様が窓口カウンターに着席した際に、係員がお客様にヒヤリングしながら住民基本台帳端末で情報を確認することにより、迅速かつ正確に窓口対応することが可能となった。</p> <p>お客様の窓口受付前後の待合スペースを再検証し、記載台と座席シートの位置等のレイアウトを変更したことにより、お客様の動線の整理を図った。また、発券機ボタンにマイナンバーの項目を含める等、お客様にとってわかりやすい発券機ボタンの表示に変更した。</p> <p>増加傾向にあるマイナンバーカード交付や電子証明書の更新等のマイナンバー関連業務に係員全員が対応できるよう、係員全員が窓口業務に携わり、体制の整備を図った。</p> <p>令和2年3月から毎週木曜日の午後7時まで、マイナンバーカード交付等業務のための受付窓口を延長した。</p> <p>システム入力業務において、特に重要である戸籍・住民異動・印鑑登録等において、2重チェックを徹底し、入力ミス無くすようシステム入力者以外の確認体制を構築した。</p> <p>記載台付近のフロアにコンシェルジュを設け、より丁寧な総合窓口の対応を図った。</p> <p>以上の業務改善を実施した結果、令和元年度の窓口アンケートにおいても、満足度90%を超えを達成することができた。</p>
--------------	---

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	

令和元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 - 利便性・満足度の高い窓口サービスを提供します -			
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19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。			
	令和元年度の主な取組	本来、本庁で受け付ける業務についても担当課と調整し、地域住民のサービス向上の観点から可能な範囲で受け付けを行う。 また、受け付け業務だけではなく、相談業務を行えるよう職員スキルの向上に努める。			

2. 事務事業費・人件費

(単位：千円)

【支出】		平成30年度 実績	令和元年度 実績	令和2年度 当初予算	
人件費	正規職員	従事人数(人)	5.22	5.30	5.30
		人件費	42,262	42,284	42,284
	再任用職員	従事人数(人)	2.00	1.00	1.00
		人件費	7,362	3,844	3,844
	会計年度任用職員	従事人数(人)	0.96	0.66	0.74
	人件費	1,388	1,013	0	
人件費計		51,012	47,141	46,128	
事業費	報酬	0	0	1,145	
	賃金	1,368	1,013	0	
	需用費	0	0	19	
	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	22	12	294		
支出合計		51,015	47,153	47,586	
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	4
一般財源		51,015	47,153	47,582	
市民1人あたりの負担コスト(単位：円)		447	412	409	

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	窓口利用者のアンケート回答者数		
	説明	窓口環境の改善と業務のスキルアップに活かすため、来庁者から窓口アンケートを400人以上を対象に実施する。 本活動指標は平成31年度から設定		
活動	単位	人		
	年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
	目標値	0.00	400.00	400.00
	実績値	0.00	509.00	
指標 2	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ため、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、加算合算する。来庁者の満足度を測るための指数、4項目平均で90%以上の満足度を目指すものとした。		
成果	単位	%		
	年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
	目標値	90.00	90.00	90.00
	実績値	90.90	90.90	
指標 3	指標名			
	説明			
	単位			
	年度	平成30年度	令和元年度	令和2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	<p>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。</p> <p>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考えている。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。</p> <p>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ている。</p>
------------------	--

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	

令和元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 ~人につながるまち~			
	施策	04 市民窓口サービス - 利便性・満足度の高い窓口サービスを提供します -			
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	木村 裕之
事務事業期間		昭和34年4月~		評価日	令和2年7月3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	国民年金第1号被保険者の資格取得、免除及び納付猶予等の届出・申請の受け付けを行う。また、年金の加入期間が第1号のみの方の老齢、障害、死亡等に関して必要な給付をするために国民年金法に基づき被保険者と受給者の各種届出に関する法定受託事務を行う。また、制度周知に関する記事の市報等への掲載、所得情報等の情報提供の協力・連携事務を行う。			
	令和元年度の主な取組	平成31年4月施行の産前産後期間の免除について市報などを利用して周知に努めた。 令和元年10月施行の年金生活者支援給付金の問い合わせ及び請求手続きについて、日本年金機構と連携を図りながら、事務を進めた。			

2. 事務事業費・人件費

(単位：千円)

【支出】		平成30年度 実績	令和元年度 実績	令和2年度 当初予算	
人件費	正規職員	従事人数(人)	2.03	1.70	2.70
		人件費	16,435	13,563	21,541
	再任用職員	従事人数(人)	0.00	0.00	0.00
		人件費	0	0	0
	会計年度任用職員	従事人数(人)	0.60	0.92	0.00
	人件費	867	2,214	0	
人件費計		17,302	15,777	21,541	
事業費	報酬	0	0	0	
	賃金	752	1,904	0	
	需用費	113	117	135	
	委託料	5,223	4,070	4,069	
	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	120	359	51		
支出合計		22,644	20,013	25,796	
財源内訳	特定財源	国庫支出金	24,852	23,192	4,255
		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	0
一般財源		-2,209	-3,179	21,541	
市民1人あたりの負担コスト(単位：円)		-19	-28	185	

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		
	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	広報掲載記事数 件 / 年		
	年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
	目標値	12	14	15
	実績値	14	12	
指標 2	指標名			
	説明			
	単位			
	年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
	目標値			
	実績値			
指標 3	指標名			
	説明			
	単位			
	年度	平成30年度	令和元年度	令和2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	<p>【産前産後期間免除】 平成31年4月1日施行。国民年金第1号被保険者が申請することにより、出産（予定）日の前後4か月間の保険料を免除。保険料を納付したとみなす。</p> <p>窓口申請件数 35件</p>
	<p>【年金生活者支援給付金】 令和元年10月1日施行。消費税増税に伴い、老齢年金受給者で所得が一定額以下の人及び障害基礎年金、遺族基礎年金の受給者に対し給付。</p> <p>請求書送付件数 5,321人 請求者数 5,169人</p>
	<p>【広報活動】 年金制度に関する広報啓発 市報掲載 10回（記事数 12件） 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年度から開催。初年度は、年金事務所職員による説明会。平成30年度以降は市職員が窓口での具体例も加えながら説明をすることで制度に対する理解を深め、20歳で国民年金に加入することへの意識付けを図った。</p>

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っている。また、令和元年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ったことにより、事務の取り扱いが多岐にわたり変更になったため、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	