

事務事業名	フロア案内事業			
事務事業担当	部 名	課 名	担当名	責任者
	市民経済部	市民課	証明交付係	大塚 健太郎

1. 位置づけ・事務事業の期間

総合計画体系	基本目標		健康な行政経営・即応性の高い行政経営			
	個別目標		機能的な組織・態勢づくり			
	めざす成果					
根拠法令	名 称					
当該事業の法令等による義務付けの有無		無				
事務事業の期間	事業開始年度		事業終了（予定）年度		事業期間	
	平成14年度				設定無し	

2. 事務事業の概要

対 象	総事業費（単位：千円）			
来庁者		31年度（決算額）	2年度（決算額）	3年度（予算額）
	事業費	7,762	14,440	14,790
	人件費	2,960	6,692	6,320
目 的	総事業費	10,722	21,132	21,110
来庁者がスムーズに来庁目的を果たせるよう、適切な案内を提供します。死亡に伴う各種手続きについて、寄り添った案内を行い遺族の負担軽減を図ります。 手段、手法【実施手法：直営・委託】 ・請求書の書き方などをご案内します。 ・「ご遺族支援コーナー」では、死亡に伴う手続きにおける必要書類や窓口を、専任の「ご遺族支援コンシェルジュ」が案内します。	3年度事業費（予算額）財源内訳			
	国支出金			0
	県支出金			0
	市債			0
	その他			0
	一般財源			14,790
	合 計			14,790
	3. 活動内容			
	活動指標1	名称	案内業務従事時間	単位 時間
		内容説明	案内員が案内業務に従事した時間数	
		指標値	31年度	2年度（当該年度）
			予 定	4,860
			実 績	4,860
成 果（効果・予測） ・お客様が庁内または市民課フロア前で迷うことがなくなります。 ・必要な行政情報を簡単に入手するための情報ツールとなります。 ・死亡に伴う手続きにおける遺族の負担軽減、手続き漏れの減少等の効果が期待できます。	活動指標2	名称	「ご遺族支援コーナー」利用者数	単位
		内容説明	コーナーで受け付けた案内及び問い合わせの件数	
		指標値	31年度	2年度（当該年度）
			予 定	2,400
			実 績	3,655
	活動指標3	名称		単位
		内容説明		
		指標値	31年度	2年度（当該年度）
			予 定	
			実 績	
課 題 ・市民課業務のみならず、全庁的な総合案内の役割を担っているため、関係各課の協力により常に最新の行政情報を把握する必要があります。 ・死亡に伴う手続きは多岐に渡ることから、関係各課との連携が必要となります。	活動指標4	名称		単位
		内容説明		
		指標値	31年度	2年度（当該年度）
			予 定	
			実 績	

4. 今後の方針等

今後の方針等	30年度	I：現状のまま継続	31年度	I：現状のまま継続	2年度	I：現状のまま継続
	常に新しい行政情報を把握し、来庁されるお客様が迷うことがないようにご案内します。ご遺族に寄り添った温かいサービスを行います。					

事務事業名	戸籍住民基本台帳等各種届出事務			
事務事業担当	部 名	課 名	担当名	責任者
	市民経済部	市民課	住民異動係	大塚 健太郎

1. 位置づけ・事務事業の期間					
総合計画体系	基本目標		健康な行政経営・即応性の高い行政経営		
	個別目標		機能的な組織・態勢づくり		
	めざす成果				
根拠法令	名 称	住民基本台帳法・戸籍法			
当該事業の法令等による義務付けの有無		有			
事務事業の期間	事業開始年度		事業終了（予定）年度		事業期間
	昭和22年度				設定無し

2. 事務事業の概要					
対 象		総事業費（単位：千円）			
・住民（または、これから住民になる方） ・本籍在籍者及び本市に戸籍届出をした方			31年度（決算額）	2年度（決算額）	3年度（予算額）
		事業費	8,451	9,655	14,860
		人件費	148,957	139,350	139,350
目 的		総事業費	157,408	149,005	154,210
住民に関する記録を管理し公証します。 身分関係を登録し公証します。 手段、手法【実施手法：直営】 ・法令による届出を受理し、戸籍・住民基本台帳・印鑑登録原票に記載します。		3年度事業費（予算額）財源内訳			
			国支出金		23
			県支出金		221
			市債		0
			その他		14
			一般財源		14,602
			合 計		14,860
		3. 活動内容			
		活動指標1	名称	住民基本台帳法関係処理件数	単位 件
			内容説明	届出及び通知等の処理件数	
			指標値	31年度	2年度（当該年度）
				予 定	58,642
				実 績	55,368
成 果（効果・予測） ・住民情報の正確な記載により、居住関係や身分関係の公証が図られます。		活動指標2	名称	戸籍法関係届出処理件数	単位 件
			内容説明	届出に対する処理数	
			指標値	31年度	2年度（当該年度）
				予 定	10,513
				実 績	10,658
		活動指標3	名称	大和市印鑑条例に関する届出	単位 件
			内容説明	届出に対する処理件数	
			指標値	31年度	2年度（当該年度）
				予 定	16,936
				実 績	17,067
課 題 ・窓口における住民異動届・戸籍の届出・印鑑登録などの受付だけでなく、児童手当の受付・就学通知の交付など他課の業務も受付するために幅広い専門知識が求められています。 ・個人情報の取り扱いや本人確認の厳格な対応が求められています。 ・マイナンバーカードの受付により、市民1人あたりの窓口対応時間が増加し、窓口混雑の一因となっています。		活動指標4	名称	婚姻届提出時の記念証の進呈枚数	単位 枚
			内容説明	婚姻届出受付時に届出人に進呈した記念証の枚数	
			指標値	31年度	2年度（当該年度）
				予 定	1,186
				実 績	1,325

4. 今後の方針等					
今後の方針等	30年度	Ⅱ：見直しのうえで継続	31年度	Ⅱ：見直しのうえで継続	2年度
	Ⅱ：見直しのうえで継続 届出（申請）者の待ち時間を短縮するため、職員のスキルを高めるとともに、効率的な窓口体制の検討を進めます。				

事務事業名	諸証明交付事務			
事務事業担当	部 名	課 名	担当名	責任者
	市民経済部	市民課	証明交付係	大塚 健太郎

1. 位置づけ・事務事業の期間					
総合計画体系	基本目標		健康な行政経営・即応性の高い行政経営		
	個別目標		機能的な組織・態勢づくり		
	めざす成果				
根拠法令	名 称	住民基本台帳法、戸籍法			
当該事業の法令等による義務付けの有無		有			
事務事業の期間	事業開始年度		事業終了（予定）年度		事業期間
	平成22年度				設定無し

2. 事務事業の概要						
対 象		総事業費（単位：千円）				
戸籍、住民基本台帳、税に係る証明等を必要とする方			31年度（決算額）	2年度（決算額）	3年度（予算額）	
		事業費	126, 221	144, 617	135, 518	
		人件費	17, 760	41, 621	38, 649	
目 的		総事業費	143, 981	186, 238	174, 167	
証明書等を迅速、正確に交付することで、利便性を図ります。		3年度事業費（予算額）財源内訳				
			国支出金		0	
手段、手法【実施手法：直営・委託】 ・通常の窓口受付のほか、電話予約、郵送、コンビニエンスストアによる各種証明書の交付業務を行います。また、土日にも各種証明書の交付業務を行います。			県支出金		0	
			市債		0	
			その他		92, 257	
			一般財源		43, 261	
			合 計		135, 518	
3. 活動内容						
活動指標 1	名称	証明書等の取扱通数（全体）			単位	通
	内容説明	証明書等の交付通数				
	指標値		31年度	2年度（当該年度）	3年度	
		予 定	275, 000	263, 000	264, 000	
		実 績	270, 310	263, 836	－ － －	
活動指標 2	名称	土日開庁日の証明書等取扱通数			単位	通
	内容説明	証明書等の取扱通数				
	指標値		31年度	2年度（当該年度）	3年度	
		予 定	26, 000	25, 000	22, 000	
		実 績	24, 146	20, 583	－ － －	
活動指標 3	名称	郵便、電話予約による取扱通数			単位	通
	内容説明	郵便及び夜間等の受取り通数				
	指標値		31年度	2年度（当該年度）	3年度	
		予 定	40, 000	40, 000	40, 000	
		実 績	41, 279	39, 737	－ － －	
活動指標 4	名称	コンビニ交付機取扱通数			単位	通
	内容説明	コンビニ交付機による住民票及び印鑑証明書の交付通数				
	指標値		31年度	2年度（当該年度）	3年度	
		予 定	11, 000	18, 110	18, 000	
		実 績	10, 852	15, 518	－ － －	
課 題						
・信頼される窓口行政を目指すうえで、なりすましなどによる各種証明の不正請求を防止するための対策のさらなる強化が必要です。						
・本庁、分室、連絡所の各窓口において、均一のサービスが提供されるように、知識技術の蓄積及び情報の共有が必要です。						

4. 今後の方針等						
今後の方針等	30年度	I：現状のまま継続	31年度	II：見直しのうえで継続	2年度	II：見直しのうえで継続
	各種証明書を確実に交付できるよう、事業の安定に努めます。 コンビニエンスストアにおける住民票の写し及び印鑑登録証明書の交付業務を安定して実施します。					

事務事業名	戸籍システム維持管理事務			
事務事業担当	部 名	課 名	担当名	責任者
	市民経済部	市民課	戸籍係	大塚 健太郎

1. 位置づけ・事務事業の期間					
総合計画体系	基本目標		健康な行政経営・即応性の高い行政経営		
	個別目標		機能的な組織・態勢づくり		
	めざす成果				
根拠法令	名 称	戸籍法			
		住民基本台帳法			
当該事業の法令等による義務付けの有無		有			
事務事業の期間	事業開始年度		事業終了（予定）年度		事業期間
	平成14年度				設定無し

2. 事務事業の概要						
対 象		総事業費 (単位：千円)				
本籍在籍者及び本市に戸籍届出をした方			31年度（決算額）	2年度（決算額）	3年度（予算額）	
		事業費	34, 120	23, 841	19, 381	
		人件費	4, 440	4, 830	3, 716	
目 的		総事業費	38, 560	28, 671	23, 097	
戸籍の適正な管理と正確かつ迅速な事務処理を行います。 。 手段、手法【実施手法：直営】 本籍在籍者の戸籍、除籍、改製原戸籍及び附票を電算で一括管理します。		3年度事業費（予算額）財源内訳				
		国支出金		924		
		県支出金		0		
		市債		0		
		その他		0		
		一般財源		18, 457		
		合 計		19, 381		
3. 活動内容						
活動指標 1	名称	戸籍登録人口			単位	人
	内容説明		市に登録されている戸籍人口の推移			
	指標値		31年度	2年度（当該年度）	3年度	
		予 定	179, 912	180, 912	181, 402	
		実 績	180, 912	181, 402	－ － －	
活動指標 2	名称				単位	
	内容説明					
	指標値		31年度	2年度（当該年度）	3年度	
		予 定				
		実 績			－ － －	
活動指標 3	名称				単位	
	内容説明					
	指標値		31年度	2年度（当該年度）	3年度	
		予 定				
		実 績			－ － －	
活動指標 4	名称				単位	
	内容説明					
	指標値		31年度	2年度（当該年度）	3年度	
		予 定				
		実 績			－ － －	
課 題						
戸籍法等の改正に伴うシステム改修等を適切に対処していく必要があります。						

4. 今後の方針等						
今後の方針等	30年度	Ⅱ：見直しのうえで継続	31年度	Ⅱ：見直しのうえで継続	2年度	Ⅱ：見直しのうえで継続
	戸籍システムの適正な管理や停電等における緊急時対応の研修等を引き続き行い、戸籍事務の適切な運用を図っていきます。また、戸籍法等の改正に伴う必要なシステム改修等を適切に行っていきます。					

事務事業名	住居表示管理事務			
事務事業担当	部 名	課 名	担当名	責任者
	市民経済部	市民課	住民異動係	大塚 健太郎

1. 位置づけ・事務事業の期間

総合計画体系	基本目標	まちの健康・環境にも人にも優しい快適な都市空間が整うまち		
	個別目標	快適な都市の基盤を充実する		
	めざす成果	良好なまち並みが形成されている		
根拠法令	名 称	住居表示に関する法律		
当該事業の法令等による義務付けの有無		有		
事務事業の期間	事業開始年度		事業終了（予定）年度	事業期間
	昭和37年度			設定無し

2. 事務事業の概要

対 象	総事業費（単位：千円）			
住居表示地域内の家屋等		31年度（決算額）	2年度（決算額）	3年度（予算額）
	事業費	2,567	2,639	2,745
	人件費	5,920	4,459	3,716
目 的	総事業費	8,487	7,098	6,461
住居番号を設定することにより、家屋等の所在を明確にし、市民生活の利便を図ります。	3年度事業費（予算額）財源内訳			
	国支出金			0
	県支出金			0
手段、手法【実施手法：直営・委託】 住居表示地域内の建築確認申請で対象を把握し、住居番号設定届により実地調査を行い、対象家屋等に住居番号を付番します。	市債			0
	その他			0
	一般財源			2,745
	合 計			2,745

活動指標1	名称	住居番号設定届処理件数			単位	件
	内容説明	街区方式による附番決定件数				
	指標値		31年度	2年度（当該年度）	3年度	
		予 定	500	465	395	
		実 績	458	395	— — —	
活動指標2	名称				単位	
	内容説明					
	指標値		31年度	2年度（当該年度）	3年度	
		予 定				
		実 績			— — —	
活動指標3	名称				単位	
	内容説明					
	指標値		31年度	2年度（当該年度）	3年度	
		予 定				
		実 績			— — —	
活動指標4	名称				単位	
	内容説明					
	指標値		31年度	2年度（当該年度）	3年度	
		予 定				
		実 績			— — —	

4. 今後の方針等

今後の方針等	30年度	I：現状のまま継続	31年度	I：現状のまま継続	2年度	I：現状のまま継続
	新築家屋に住居番号を設定する際に住居番号が同一番号になる場合は、枝番を利用するよう引き続き積極的に案内していきます。また、計画的に住居表示板や街区案内板の交換等を行い、分かりやすい街区形成や住所を維持していきます。					

事務事業名	自動車臨時運行許可事務			
事務事業担当	部 名	課 名	担当名	責任者
	市民経済部	市民課	証明交付係	大塚 健太郎

1. 位置づけ・事務事業の期間

総合計画体系	基本目標	健康な行政経営・即応性の高い行政経営		
	個別目標	機能的な組織・態勢づくり		
	めざす成果			
根拠法令	名 称	道路運送車両法		
当該事業の法令等による義務付けの有無		有		
事務事業の期間	事業開始年度		事業終了（予定）年度	事業期間
	昭和40年度			設定無し

2. 事務事業の概要

対 象	総事業費 (単位：千円)			
臨時運行を必要とする者		31年度（決算額）	2年度（決算額）	3年度（予算額）
	事業費	23	22	23
	人件費	2,960	2,229	743
目 的	総事業費	2,983	2,251	766
道路運送車両法に規定されている運行の要件を満たさない車両等が、臨時的に運行できるようにします。	3年度事業費（予算額）財源内訳			
	国支出金			0
	県支出金			0
手段、手法【実施手法：直営】 自賠責保険証等の書類を提示していただき、期間・目的が妥当であれば臨時運行許可番号標（仮ナンバー）を貸与します。法定期限が経過した後も返納がなければ、督促等の必要な措置をとります。	市債			0
	その他			0
	一般財源			23
	合 計			23

活動指標1	名称	臨時運行許可件数			単位	件
	内容説明	窓口での許可件数				
	指標値		31年度	2年度（当該年度）	3年度	
		予 定	1,700	1,670	1,500	
		実 績	1,617	1,449	―――	
活動指標2	名称				単位	
	内容説明					
	指標値		31年度	2年度（当該年度）	3年度	
		予 定				
		実 績			―――	
活動指標3	名称				単位	
	内容説明					
	指標値		31年度	2年度（当該年度）	3年度	
		予 定				
		実 績			―――	
活動指標4	名称				単位	
	内容説明					
	指標値		31年度	2年度（当該年度）	3年度	
		予 定				
		実 績			―――	

4. 今後の方針等

今後の方針等	30年度	I：現状のまま継続	31年度	I：現状のまま継続	2年度	I：現状のまま継続
	国の動向に準じていますので、現状のまま継続とします。					

事務事業名	個人番号カード等交付関連事務			
事務事業担当	部 名	課 名	担当名	責任者
	市民経済部	市民課	証明交付係	大塚 健太郎

1. 位置づけ・事務事業の期間					
総合計画体系	基本目標		健康な行政経営・即応性の高い行政経営		
	個別目標		機能的な組織・態勢づくり		
	めざす成果				
根拠法令	名 称	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			
		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施行令			
		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施行規則			
当該事業の法令等による義務付けの有無		有			
事務事業の期間	事業開始年度		事業終了（予定）年度		事業期間
	平成27年度				設定無し

2. 事務事業の概要							
対 象		総事業費 (単位：千円)					
住民		31年度（決算額）	2年度（決算額）	3年度（予算額）			
	事業費	45,113	170,342	278,018			
	人件費	16,280	34,933	49,052			
目 的		総事業費	61,393	205,275	327,070		
公的な本人確認書類及び各種行政手続等における電子申請の基盤となる個人番号カード（マイナンバーカード）の交付及び継続利用等に関連する事務を行います。		3年度事業費（予算額）財源内訳					
		国支出金		275,313			
		県支出金		0			
		市債		0			
		その他		899			
		一般財源		1,806			
		合 計		278,018			
手段・手法【実施手法：直営】							
・個人番号の指定及び住民票への記載を行い、「個人番号通知書」をもって住民に通知します。 ・「個人番号カード」の交付を行います。 ・転入に伴う継続利用等の手続き及び事務を行います。 ・個人番号カード交付申請中の転出転入者に対して、適切な案内を行います。		3. 活動内容					
		活動指標 1	名称	マイナンバーカード交付枚数		単位	枚
			内容説明				
			指標値		31年度	2年度（当該年度）	3年度
				予 定	7,200	28,000	74,300
実 績	6,595	26,827	— — —				
	活動指標 2	名称	マイナンバーカード継続利用等枚数		単位	枚	
内容説明							
指標値			31年度	2年度（当該年度）	3年度		
		予 定	8,000	26,000	989,346		
実 績	13,072	44,184	— — —				
	活動指標 3	名称			単位		
内容説明							
指標値			31年度	2年度（当該年度）	3年度		
		予 定					
実 績			— — —				
	活動指標 4	名称			単位		
内容説明							
指標値			31年度	2年度（当該年度）	3年度		
		予 定					
実 績			— — —				
	課 題						
・個人番号カードを令和4年度末までにほぼ全国民に行き渡ることを目指す政府の方針に基づき、普及促進体制の推進が必要です。 ・本人確認書類を所持しない方へのカード交付について、対応方法の検討が必要です。 ・カードの普及に伴い、継続利用等の事務が増加しています。							

4. 今後の方針等					
今後の方針等	30年度	I：現状のまま継続	31年度	I：現状のまま継続	2年度
	I：現状のまま継続 「個人番号カード」の交付及び継続利用等の事務を安定して実施します。				

事務事業名	分室管理運営事務			
事務事業担当	部 名	課 名	担当名	責任者
	市民経済部	市民課	中央林間分室・渋谷分室	大塚 健太郎

1. 位置づけ・事務事業の期間					
総合計画体系	基本目標		健康な行政経営・即応性の高い行政経営		
	個別目標		機能的な組織・態勢づくり		
	めざす成果				
根拠法令	名 称				
当該事業の法令等による義務付けの有無		有			
事務事業の期間	事業開始年度		事業終了（予定）年度		事業期間
	平成31年度				設定無し

2. 事務事業の概要						
対 象		総事業費 (単位：千円)				
中央林間分室及び渋谷分室 市民			31年度（決算額）	2年度（決算額）	3年度（予算額）	
		事業費	24,807	26,307	29,266	
		人件費	74,431	75,248	63,412	
目 的		総事業費	99,238	101,555	92,678	
中央林間分室及び渋谷分室の管理運営を行い、安定したサービスの提供を図ります。		3年度事業費（予算額）財源内訳				
		国支出金		0		
		県支出金		0		
		市債		0		
		その他		0		
		一般財源		29,266		
		合 計		29,266		
3. 活動内容						
活動指標 1	名称	証明書等の取扱通数（中央林間分室及び渋谷分室）			単位	通
	内容説明	証明書等の交付通数				
	指標値		31年度	2年度（当該年度）	3年度	
		予 定	75,000	75,000	75,000	
		実 績	72,625	51,359	－ － －	
活動指標 2	名称	戸籍事務取扱件数（中央林間分室及び渋谷分室）			単位	件
	内容説明	戸籍届出の受付件数				
	指標値		31年度	2年度（当該年度）	3年度	
		予 定	900	900	900	
		実 績	915	808	－ － －	
活動指標 3	名称	税収入等の取扱件数（中央林間分室及び渋谷分室）			単位	件
	内容説明	税金等の納付枚数及びその他件数				
	指標値		31年度	2年度（当該年度）	3年度	
		予 定	27,000	27,000	27,000	
		実 績	26,788	22,855	－ － －	
活動指標 4	名称	その他届出等取扱件数（中央林間分室及び渋谷分室）			単位	件
	内容説明	他課業務等届出の受付件数				
	指標値		31年度	2年度（当該年度）	3年度	
		予 定	8,400	8,400	8,400	
		実 績	9,177	6,569	－ － －	
課 題						
より多くの利用者の満足が得られるよう、地域に根差した分室運営に努める必要があります。						

4. 今後の方針等						
今後の方針等	30年度	－	31年度	I：現状のまま継続	2年度	I：現状のまま継続
	関係部署との連携を維持しながら安定した窓口業務に努めるとともに、より効率的な分室の運営を検討します。					