

## 事業シート

事業名	会計年度任用職員給与等（パートタイム）	事業開始年度	2024
上位施策事業名		担当局・部名	市民生活部
根拠法令等	住民基本台帳法、戸籍法、マイナンバー法、旅券法、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等	担当課・担当名	市民課住民記録担当
事務区分	<input checked="" type="checkbox"/> 自治事務 <input type="checkbox"/> 法定受託事務	作成責任者	鹿山 明美
実施の背景	<ul style="list-style-type: none"> <li>・住民記録事務（証明発行、住所異動等）運営による</li> <li>・パスポート交付事業開始による</li> <li>・マイナンバーカード交付事業開始による</li> </ul>		
目的 (何のために)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申請者に対し適正な住民登録を促し、必要に応じ証明等の交付をするため</li> <li>・旅券を必要としている住民基本台帳に記録された市民に遅滞なく交付するため</li> <li>・住民基本台帳に記録された市民にマイナンバーカードを間違いなく交付するため</li> </ul>		
事業概要	対象 (誰・何を対象に)	市民及び県民、国民等	対象者数（全住民に対する割合） 110,000,000 人（100%）
	実施方法	<input checked="" type="checkbox"/> 直接実施	
		<input type="checkbox"/> 業務委託 又は <input type="checkbox"/> 指定管理（委託先又は指定管理者：）	
		<input type="checkbox"/> 補助金〔直接・間接〕（補助先： 実施主体：）	
		<input type="checkbox"/> 貸付（貸付先：） <input type="checkbox"/> その他（）	
事業内容 (手段、手法など)	<p style="text-align: center;">事業内容</p> <p>【住民記録事務】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・住民票の写し</li> <li>・印鑑登録証明書</li> <li>・戸籍証明（広域交付含む）</li> <li>・諸証明等</li> </ul> <p>※上記4点申請受付発行事務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・中長期在留資格届出及び特別永住者資格届出</li> <li>・住所異動（転出・転居・転入等）※マイナンバーカード業務含む</li> <li>・DV支援相談業務</li> </ul> <p>【パスポート事務】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・旅券10年（収入印紙：14,000円 県手数料：2,000円）</li> <li>・旅券5年（12歳以上）（収入印紙：9,000円 県手数料：2,000円）</li> <li>・旅券5年（12歳以下）（収入印紙：4,000円 県手数料：2,000円）等の申請受付（電子申請含む）</li> <li>・審査業務</li> <li>・交付業務</li> </ul> <p>【マイナンバーカード交付事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・マイナンバーカード有効期限10年、電子証明書有効期限5年</li> <li>・マイナンバーカード申請に基づき、地方公共団体情報システム機構より送達を受けたカードに対し、事前設定を行い申請者に交付通知書を送付。</li> <li>・送付を受けた申請者は、来庁予約を行い指定日時に交付を受ける。</li> <li>・すでにカードを保有している方で、廃止・返納・更新・変更等の申出により手続きを行う。</li> </ul>		
関連事業 (同一目的事業等)			

		2024 年度 (予算)		2023 年度 (決算)		2022 年度 (決算)		2021 年度 (決算)									
事業費 コスト	事業費合計	34,664	千円	61,528	千円	69,106	千円	21,758	千円								
	事業費内訳 (2023年度分)	【住民記録事務】 ・旅費6千円 ・消耗品等801千円 ・申請書、各種届出書848千円 ・コンビニ交付手数料4,619千円 ・ベルトコンベア保守料165千円 ・協議会負担金55千円 ・保守業務委託料6,362千円 ・整備賃借料5,313千円 【パスポート交付事業】 ・受付交付用事務用品25千円 【マイナンバーカード交付事業】 ・郵便料金1,763千円 ・モバイルター70千円 ・料金受取払14千円 ・派遣手数料39,135千円 ・郵便局支援事務委託費318千円 ・機器借上料4,355千円 ・事務処理支援システム使用料1,545千円															
	担当正職員	15	人	118,500	千円	14	人	110,600	千円	14	人	110,600	千円	15	人	118,500	千円
	臨時職員等	27	人	32,400	千円	28	人	33,600	千円	28	人	33,600	千円	28	人	32,400	千円
	人件費合計	42	人	150,900	千円	42	人	144,200	千円	42	人	144,200	千円	43	人	150,900	千円
	総事業費	185,564	千円	205,728	千円	213,306	千円	172,658	千円								
財源 内訳	国県支出金	52,487	千円	87,521	千円	97,755	千円	52,000	千円								
		国県支出金の内容															
	地方債		千円		千円		千円		千円								
	その他特財		千円		千円		千円		千円								
		その他特財の内容															
	一般財源	126,489	千円	109,587	千円	109,971	千円	111,298	千円								
	財源合計	178,976	千円	197,108	千円	207,726	千円	163,298	千円								
事業実績	活動実績	【活動指標名】 (実績値/目標値)		単位	2023 年度	2022 年度	2021 年度										
		証明発行件数	件	140,790/161,520	148,575/142,320	143,300/151,100											
		パスポート交付件数	件	3,141	1,454	661											
		マイナンバーカード交付件数	件	14,427	34,486	24,510											
	単位当たりコスト	185,564,000	/	158,358													
事業成果	成果目標 (指標設定理由等)	【活動指標名】 (実績値/目標値)		単位	2023 年度	2022 年度	2021 年度										
		マルチコピー機を利用した証明発行件数	件	45,274	42,064	13,074											
	成果 (目標達成状況)	旅券電子申請件数	件	609	11	-											
		マイナンバーカード交付率	%	76.09/80	65.92/80	42.04/80											

自己評価		廃止・凍結	国・県・広域	要改善	<input checked="" type="checkbox"/> 現行通り・拡充
評価の内容		<p>【住民記録事務】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・マルチコピー機を導入し利用率が向上したことは一定の評価に値する。</li> <li>・窓口のDX化が進行する中で、職員の業務効率化が図られている。</li> </ul> <p>【パスポート交付事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口業務委託する際には抱き合わせでの検討が必要。</li> <li>・通常業務に電子申請が加わったことにより、アナログとデジタルの平行運用を余儀なくされている。</li> <li>・手数料納入にはキャッシュレス決済が行われるようになり、利便性は向上したものの、国の印紙代金及び県の手数料の確認による職員（パート）の負担は増加。</li> <li>・職員が加わらない窓口委託を考察することにより、専門的な窓口が確立し、より市民ニーズに適したサービスが可能となる。</li> </ul> <p>【マイナンバーカード交付事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和6年3月末日現在の申請率86.42%、交付率76.09%である。</li> <li>・成果目標である交付率80%に対し、指標は95.11%の達成となる。</li> <li>・今後の展開としてはマイナンバーカードの利活用を含めた運営事業に切り替えることにより、市民の利便性が向上されると考える。</li> </ul>			
課題	2023年度	<p>【住民記録事務】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口混雑状況の緩和</li> </ul> <p>【パスポート交付事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2023年3月より電子申請が開始。多様化する申請方法により業務の煩雑化が顕著となる。</li> </ul> <p>【マイナンバーカード交付事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・マイナポイント第2弾×切による駆け込み申請に併せ、平日夜間及び休日臨時開庁により申請窓口の拡充・強化を図るため、会計年度任用職員による対応を試みたが、人員不足が発生したことが課題である。</li> </ul>			
	2024年度	<p>【住民記録事務】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口混雑状況の緩和対策。</li> <li>・事務処理の煩雑化が顕著となるとともに、通常業務に費やす時間より、市民が利用する機器使用の説明時間に労力を取られてしまうことが課題としてあげられる。</li> <li>・窓口要求が多様化する中で、DV支援事務の相談業務が市民課業務として停滞を起こし、混雑化につながるものが大いにある。相談内容により対応職員1人が1～2時間以上対応することや、2人で対応することもある。各担当課には年1回の調整会議時に、市民課での相談業務が困難であることを伝えさせてもらっているが、現在も改善が見られない状況。</li> </ul> <p>【パスポート交付事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・DX化が進み電子申請の割合も約2割となり、電子申請に伴うキャッシュレス決済が開始。</li> <li>・埼玉県の証紙収入が電子決済のみとなり、苦情の要因となる。</li> </ul> <p>【マイナンバーカード交付事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成27年度以降に取得されたマイナンバーカード及び電子証明書保有者の更新時期が令和7年度より増加見込。</li> <li>・更新申請の増加に伴い、マイナンバーカードセンター窓口の強化等を念頭に業務を実施することが課題である。</li> </ul>			
今後の予定		<p>【住民記録事務】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コンサルジュ業務の復活。</li> </ul> <p>【パスポート交付事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務委託の検討。</li> </ul> <p>【マイナンバーカード交付事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和7年度よりマイナンバーカードに係る更新業務が増加見込。</li> <li>・窓口強化等を含め適正な人員配置の検討及び郵便局によるマイナンバーカード更新業務委託の検討を進めていく所存です。</li> </ul>			
比較参考値 (他自治体での類似事業の例など)		<p>【住民記録事務】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ふじみ野市</li> <li>・深谷市（総合案内、警備保障等を総括して管財課が契約主体課となっている）</li> </ul> <p>【パスポート交付事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ふじみ野市</li> <li>・深谷市</li> </ul> <p>【マイナンバーカード交付事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・都城市：イオンモール内郵便局更新業務委託</li> </ul>			
特記事項		マイナンバーカード関連業務に付随する事務の煩雑化により、市民課窓口の混雑が懸念される。			