

(様式)

事業計画書目次

[市民局]

3款2項2目

(単位 : 千円)

計画書頁	事業名	30年度		29年度		増減(30-29)		戦略	新規・拡充
		総額	一財+市債	総額	一財+市債	総額	一財+市債		
1	戸籍住民登録事務費	171,867	1,401,196	189,461	1,402,381	17,594	1,185		
2	証明発行窓口運営事業	239,882	239,256	239,486	238,660	396	596		
3	行政サービスコーナー運営事業	22,172	22,172	19,935	19,935	2,237	2,237		
4	住居表示整備等事業	36,800	36,522	24,210	23,938	12,590	12,584		
5	戸籍システム運用事業	178,597	178,597	178,597	178,597	0	0		
6	戸籍システム関連業務支援拠点運営事業	210,881	210,881	210,907	210,907	26	26		
7	社会保障・税番号制度対応事業	745,083	70,353	480,624	17,957	264,459	52,396		
8	魅力ある窓口づくり推進事業	4,537	4,537	4,537	4,537	0	0		
9	証明発行システム運用事業	96,850	73,003	197,396	175,934	100,546	102,931		
10	郵送請求事務センター運営事業	244,304	244,304	214,540	214,540	29,764	29,764		
11	コンビニエンスストアにおける証明書交付事業	85,967	66,527	82,410	64,914	3,557	1,613		
	計	2,036,940	255,044	1,842,103	252,462	194,837	2,582		

(様式 - 1) 平成 30 年度 事業 計画 書 (局・統括本部)

〔 市民 局 窓口サービス課 〕

事業名		
3 款	2 項	2 目
戸籍住民登録事務費		

特記事項	
未来のまちづくり戦略	
新規・拡充	

戦略番号	
戦略番号	

事業評価書番号	3-2-2 1
事業評価書番号	

(単位：千円)

区分	金額	財源内訳				一般財源等	
		国	県	使用料及び手数料	諸収入	市債	一般財源
30年度	171,867	71,416		1,501,476	171		1,401,196
補助事業							
単独事業		補助率 %					
29年度	189,461	89,578		1,502,041	223		1,402,381
増減	17,594	18,162	0	565	52	0	1,185

歳出	26年度	27年度	28年度
予 事業費	138,075	124,951	114,275
算 市債+一般財源	1,283,543	1,411,914	1,411,215
決 事業費	96,850	88,137	94,807
算 市債+一般財源	1,239,089	1,241,013	1,248,044

歳出	31年度	32年度
予 事業費	115,310	114,796
算 市債+一般財源	1,401,791	1,402,305

方針に関する決裁 種別()
有()・(無)

【 事業の概要及び30年度実施内容 】

戸籍法、住民基本台帳法等の根拠法令に基づく住民からの届出受理、戸籍、住民基本台帳の作成及び各種証明の交付、その他区役所戸籍課で行う業務について、経費面及び一括契約などの支援を行う。
具体的には、戸籍課で利用する帳票・用紙等の準備や搬送委託、アルバイト雇用等の人材確保に必要な経費、戸籍用FAX、公的個人認証業務機器、戸籍課特有備品等のリース料や保守・修繕経費等から構成されている。

【 事業費の内訳 】

【歳出】	30年度	29年度	差引	説明
1 帳票等印刷経費	27,137	26,981	156	地紋紙、届出書等の印刷経費
2 戸籍課アルバイト等経費	64,394	64,419	25	土曜開庁代替アルバイト、繁忙期アルバイト等経費
3 戸籍用FAX経費		11,591		戸籍用FAXのリース、保守等経費
4 戸籍課特有備品経費	2,109	2,109	0	戸籍課特有備品(契印機等)の購入経費等
5 公的個人認証機器経費	486	486	0	再リース品買い取りによる修繕費
6 印鑑登録証明書交付経費	1,597	2,009	412	印鑑登録証明書交付に係る経費
7 その他事務費		6,768		旅費、消耗品費等
8 旧氏併記対応システム改修費	55,962	75,098	19,136	旧氏併記に対応するシステム改修に係る経費
合計	171,867	189,461	17,594	

【 根拠法令 】

戸籍法、住民基本台帳法、横浜市印鑑条例、出入国管理及び難民認定法、日本国との平和条約に基づき日本の国籍を離脱した者等の出入国管理に関する特例法等

本資料は、公正・適正に作成しました。	課長	係長	窓口運営担当
	松永 朋美	松坂 純伸	中村 祥子

(市民 局 -)

(様式 - 1) 平成 30 年度 事業 計画 書 (局・統括本部)

[市民 局 窓口サービス課]

事業名	
3 款 2 項 2 目	
証明発行窓口運営事業	

特記事項	
未来のまちづくり戦略	
新規・拡充	

戦略番号	
戦略番号	

事業評価 書番号	3-2-2 2
事業評価 書番号	

(単位：千円)

区分	金額	財源内訳			一般財源等	
		国	県	諸収入	市債	一般財源
30年度	239,882	0		626		239,256
補助事業 単独事業		補助率	%			
29年度	239,486			826		238,660
増減	396	0	0	200	0	596

歳出	26年度	27年度	28年度
予 事業費	254,399	233,019	235,530
算 市債+一般財源	253,267	232,004	234,504
決 事業費	248,526	234,040	235,006
算 市債+一般財源	247,544	233,113	234,226

歳出	31年度	32年度
予 事業費	239,882	239,882
算 市債+一般財源	239,256	239,256

方針に関する決裁 種別()
有() 無()

【 事業の概要及び30年度実施内容 】
 戸籍課窓口の混雑の緩和等を目的として、市民にとってより利用しやすい窓口となるよう、平成12年度より届出窓口とは分離した形で戸籍課証明発行窓口を各区に設置しており、この運営に必要な経費を計上する。
 具体的には、請求書の印刷経費や嘱託員の賃金等を計上しているほか、区役所戸籍課の証明発行窓口配属される一般嘱託員等の採用前研修を実施する。

【 実績の推移・今後見込み 】
 平成12年度... 2 区開設 (中区、港北区)
 平成13年度... 2 区開設 (鶴見区、青葉区)
 平成15年度... 6 区開設 (神奈川区、南区、保土ヶ谷区、旭区、都筑区及び戸塚区)
 平成16年度... 6 区開設 (西区、港南区、金沢区、緑区、泉区及び瀬谷区)
 平成17年度... 2 区開設 (磯子区及び栄区) 【全区開設】
 平成18年度以降 運営

【 事業費の内訳 】

【歳出】	30年度	29年度	差 引	説 明
1 窓口運営費	150	200	50	請求書印刷経費
2 嘱託員経費	226,956	226,486	470	一般嘱託員経費
3 少人数区補助要員経費	12,776	12,800	24	少人数区補助要員経費
合 計	239,882	239,486	396	

【歳入】	30年度	29年度	差 引	説 明
社会保険料納付金	626	826	200	雇用保険料本人負担分

【 事業開始年度 】
平成12年度

【 根拠法令 】
戸籍法、住民基本台帳法、横浜市印鑑条例等

本資料は、公正・適正に作成しました。	課長	係長	窓口運営担当
	松永 朋美	松坂 純伸	中村 祥子

(市民 局 -)

(様式 - 1) 平成 30 年度 事業 計画 書 (局・統括本部)

〔 市民 局 窓口サービス課 〕

事業名	
3 款 2 項 2 目	行政サービスコーナー運営事業

特記事項	
未来のまちづくり戦略	新規・拡充

戦略番号	
戦略番号	

事業評価書番号	3-2-2 3
事業評価書番号	

(単位：千円)

区分	金額	財源内訳				一般財源等	
		国	県			市債	一般財源
30年度	22,172	0				22,172	
補助事業 単独事業		補助率	%				
29年度	19,935					19,935	
増減	2,237	0	0	0	0	2,237	

歳出	26年度	27年度	28年度
予 事業費	19,928	23,575	18,776
算 市債+一般財源	19,928	23,575	18,776
決 事業費	18,335	35,623	16,349
算 市債+一般財源	18,335	35,623	16,349

歳出	31年度	32年度
予 事業費	20,724	15,214
算 市債+一般財源	20,724	15,214

方針に関する決裁 種別()
有 () () 無 ()

【 事業の概要及び30年度実施内容 】

行政サービスコーナーは、区役所以外の場所で戸籍住民登録関係及び税関係の証明書を取得できる施設で、市民サービス向上を目的として、区役所開庁時間外も含めて通勤通学の途中などに広域的な利用ができるよう、市内の主なターミナル駅等11か所に配置している(29年度末に行政サービスコーナー1か所廃止)。

これらの行政サービスコーナーは区役所が所管しているが、ここでは、設置している機器のリース料や保守経費、印刷製本費などを計上しており、30年度は、これらを引き続き運営する。

【 実績の推移・今後見込み 】

戸籍及び住民登録関係の証明書の交付件数は減少傾向にあるが、全市に占める行政サービスコーナーでの交付件数の割合は約3割でわずかながら増加する傾向にあり、30年度以降も同様の水準で推移する見込みである。

なお、これまでの証明発行件数の減少を踏まえ、効率的な行政運営の観点から、30年度末に長津田駅行政サービスコーナーを廃止する予定である。

【 事業費の内訳 】

	30年度	29年度	差引	説明
1 証紙販売機経費	2,628	2,847	219	証紙販売機のリース、保守等経費
2 戸籍用FAX経費	5,098	5,096	2	戸籍用FAXのリース、保守等経費
3 新杉田行サビ廃止経費	0	3,907	3,907	
4 金沢文庫駅東口行サビ廃止経費	5,510	87	5,423	原状回復作業委託、システム撤去作業委託等
5 長津田駅行サビ廃止経費	750		750	広報用チラシ印刷経費
6 その他	8,186	7,998	188	印刷経費、横浜駅行サビにおける窓口案内業務委託費
合計	22,172	19,935	2,237	

【 事業スケジュール 】

平成29年3月31日 新杉田行政サービスコーナー廃止
平成30年3月 金沢文庫駅東口行政サービスコーナー廃止
平成31年3月 長津田駅行政サービスコーナー廃止予定

【 事業開始年度 】

昭和58年度

【 根拠法令 】

戸籍法、住民基本台帳法、横浜市印鑑条例、横浜市行政サービスコーナー規則等

本資料は、公正・適正に作成しました。	課長	係長	窓口運営担当
	松永 朋美	松坂 純伸	中村 祥子

(市民 局 -)

(様式 - 1) 平成 30 年度 事業 計画 書 (局・統括本部)

[市民 局 窓口サービス課]

事業名
3 款 2 項 2 目
住居表示整備等事業

特記事項
未来のまちづくり戦略 新規・拡充

戦略番号	
戦略番号	

事業評価 書番号	3-2-2
事業評価 書番号	4

(単位：千円)

区分	金額	財 源 内 訳				一 般 財 源 等	
		国	県	使用料・手数料	諸収入	市債	一般財源
30年度	36,800			230	48		36,522
補助事業 単独事業		補助率	%				
29年度	24,210			219	53		23,938
増 減	12,590	0	0	11	5	0	12,584

歳出	26年度	27年度	28年度
予 算 事業費	22,502	24,265	25,046
市債 + 一般財源	20,944	24,177	24,502
決 算 事業費	22,325	23,178	23,820
市債 + 一般財源	21,689	23,067	23,734

歳出	31年度	32年度
予 算 事業費	36,446	36,446
市債 + 一般財源	36,168	36,168

方針に関する決裁 種別()
有(平成28年2月)・無

【 事業の概要及び30年度実施内容 】

1 住居表示整備事業

市街地における住所の混乱を解消し、市民生活の利便性の向上を図るため、広過ぎる町を適切な大きさにするとともに、地番による住所の表示を「街区符号」と「住居番号」で表す方法に改め、あわせて街区表示板等の表示物を整理し、住所を分かりやすくする。

また、住居表示や区画整理等を実施した約1,000町にある街区表示板が経年劣化により老朽化しているため、街区表示板の点検・補修等業務を各区で、2か所ずつ実施する。

【 実績の推移・今後見込み 】

住居表示の実施

年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
実施区域数	1	1	1	1	1	1	1
面積(km ²)	0.524	0.533	0.615	0.437	0.540	0.493	0.648
世帯数	2,600	2,300	3,000	2,200	2,800	2,600	5,000

24年度～29年度
泉区和泉町第一次地区～第六次地区
30年度 緑区中山町第一次地区
31年度 緑区中山町第二次地区
(一年度に一地区実施)

【 事業費の内訳 】

【歳出】	30年度	29年度	差引	説明
1 住居表示整備事業	36,741	24,151	12,590	
(1)実施経費	26,574	17,342	9,232	緑区中山町第一次地区(対象世帯の増、5,000世帯、1,470戸)
(2)調査地区関連経費	2,708	2,637	71	緑区中山町第二次地区等(単価見直しによる増、2600世帯、1,400戸)
(3)街区表示板点検・補修等業務費	3,359	1,031	2,328	街区表示板点検・補修等に要する経費(対象地区拡充による増)
(4)住所のわかりやすいまちづくり費		2,370		街区表示板の再設置委託、住居表示台帳の再整備
(5)旧新対照表データ		0		旧新対照表のデータ化に要する経費
(6)事務費	674	766	92	横浜市住居表示審議会経費等
(7)指定都市住居表示連絡協議会開催経費	359	5	354	指定都市住居表示連絡協議会開催による増
2 市境界整備事業	59	59	0	市境界鉄等事務経費
合計	36,800	24,210	12,590	

【歳入】	30年度	29年度	差引	説明
1 証紙収入	230	219	11	住居表示台帳の写し交付収入
2 刊行物販売収入	46	53	7	「横浜の町名」販売収入
3 社会保険料納付金	2		2	雇用保険料本人負担分
合計	278	272	6	

【 事業スケジュール 】

平成30年4月～ 緑区中山町第一次地区居住調査
平成30年秋 緑区中山町第一次地区住居表示実施
平成31年1月～ 緑区中山町第二次地区基礎調査

【 事業開始年度 】

昭和39年

【 根拠法令 】

住居表示に関する法律・横浜市住居表示に関する条例他

2 市境界整備事業

隣接7市との不明確な市境界を明確にし、市民生活上及び行政上の混乱を解消する。

年度	26年度 (実績)	27年度 (実績)	28年度 (実績)
確認(km)	0.5771	0.5197	0.0000
再確認(km)	0.0879	0.0077	0.0229

本資料は、公正・適正に作成しました。	課長	係長	住居表示担当
	松永 朋美	関 弥生子	秦 寛樹

(市民 局 -)

(様式 - 1) 平成 30 年度 事業 計画 書 (局・統括本部)

[市民 局 窓口サービス課]

事業名	
3 款 2 項 2 目	戸籍システム運用事業

特記事項	
未来のまちづくり戦略	
新規・拡充	

戦略番号	
戦略番号	

事業評価書番号	3-2-2
事業評価書番号	5
事業評価書番号	

(単位：千円)

区分	金額	財源内訳				一般財源等	
		国	県			市債	一般財源
30年度	178,597	0					178,597
補助事業 単独事業		補助率	%				
29年度	178,597						178,597
増減	0	0	0	0	0	0	0

歳出	26年度	27年度	28年度
予 事業費	147,644	148,290	147,265
算 市債+一般財源	147,644	148,290	147,265
決 事業費	147,419	147,403	148,277
算 市債+一般財源	147,419	147,403	148,277

歳出	31年度	32年度
予 事業費	380,172	未定
算 市債+一般財源	380,172	未定

方針に関する決裁 種別()
(有) (17年1月) ・無

【 事業の概要及び30年度実施内容 】

本市では、戸籍事務を電算システムによって取扱うことが認められた戸籍法施行規則第68条を前提として、平成16年度から戸籍電算化事業を開始した。
その後、平成20年度にシステムが稼働したが、総務局住民情報システム課で所管している住民記録システム等の大規模基幹システムとはシステム構成や環境が大きく異なっていることから、市民局においてこの戸籍システムの運用を行っている。
戸籍システムは、平成25年度に機器更新を行ったが、平成31年7月には機器の耐用年数である6年が経過することから機器更新が必要となり、平成31年7月から新戸籍システムを稼働させるため、平成30年度に方式設計作業を行う。

【 実績の推移・今後見込み 】

平成16年度 戸籍電算化基本計画策定及び方針決裁
平成18年度 システム設計及びデータセットアップ
平成19年度 関連する住民記録システム改修
平成20年度 機器調達開始、戸籍システム全面稼働
平成21年度 システム運用フェーズ移行
平成23年度 瀬谷区庁舎移転対応
平成24年度 戸塚区庁舎移転対応、改正住民基本台帳法施行
平成25年度 サーバ/端末/プリンタ等機器更新、副本システムの運用開始
平成27年度 南区、金沢区庁舎移転対応
平成28年度 港南区庁舎移転対応、緑区耐震強化対応
平成29年度 機器更新に向けた事前設計
平成30年度 サーバ/端末/プリンタ等機器更新方式設計及び構築
平成31年度 サーバ/端末/プリンタ等機器更新構築、副本システムの機器更新
平成32年度 戸籍マイナンバー制度導入

【 事業費の内訳 】

	30年度	29年度	差 引	説 明
1 現機器等運用費	143,732	154,641	10,909	現機器の保守委託料、機器リース料等
2 事務費	52	61	9	その他経費(消耗品費)
3 機器更新費	25,146	23,895	1,251	機器更新費用
4 新機器等運用費	8,587	0	8,587	新機器の保守委託料、機器リース料等
5 改元対応	1,080	0	1,080	改元対応委託料
合計	178,597	178,597	0	

【 事業スケジュール 】

平成30年度 サーバ/端末/プリンタ等機器更新方式設計及び構築
平成31年度 サーバ/端末/プリンタ等機器更新構築、副本システムの機器更新
平成32年度 戸籍マイナンバー制度導入

【 事業開始年度 】

平成16年度

【 根拠法令 】

戸籍法及び同法施行規則

本資料は、公正・適正に作成しました。	課長	係長	システム担当
	松永 朋美	土屋 朋宏	福地 由香

(市民 局 -)

(様式 - 1) 平成 30 年度 事業 計画 書 (局・統括本部)

[市民 局 窓口サービス課]

事業名
3 款 2 項 2 目
戸籍システム関連業務支援拠点運営事業

特記事項
未来のまちづくり戦略 新規・拡充

戦略番号	
戦略番号	

事業評価書番号	3-2-2 6
事業評価書番号	

(単位：千円)

区分	金額	財源内訳				一般財源等	
		国	県			市債	一般財源
30年度	210,881	0					210,881
補助事業 単独事業		補助率	%				
29年度	210,907						210,907
増減	26	0	0	0	0	0	26

歳出	26年度	27年度	28年度
予 事業費	213,728	210,943	210,297
算 市債+一般財源	213,728	210,943	210,297
決 事業費	210,237	210,345	210,246
算 市債+一般財源	210,237	210,345	210,246

歳出	31年度	32年度
予 事業費	210,881	210,881
算 市債+一般財源	210,881	210,881

方針に関する決裁 種別()
有() 無()

【 事業の概要及び30年度実施内容 】
業務の効率化を目的として、平成20年7月の戸籍電算化と同時に戸籍システム関連業務支援拠点を設置した。届出の受理や相談対応などの業務は引き続き本市職員が行う一方で、大量反復的な作業である戸籍システムへのデータ入力等については、戸籍システム関連業務支援拠点での集約及び委託化を行い、業務の効率化を図っている。

- 【 実績の推移・今後見込み 】
- 実績
拠点処理件数：151,817件（平成28年4月1日～平成29年3月31日）
 - 今後の見込み
届出処理件数：155,000件程度（通年）

【 事業費の内訳 】

	30年度	29年度	差引	説明
1 拠点運営経費		209,608		実績による減
2 機器関連経費	920	933	13	実績による減
3 その他事務費		366		
合計	210,881	210,907	26	

【 事業開始年度 】
平成20年度（平成20年7月22日～）

【 根拠法令 】
戸籍法等

本資料は、公正・適正に作成しました。	課長	係長	窓口運営担当
	松永 朋美	飯島 拓	矢口 康子

(市民 局 -)

(様式 - 3)

平成 30 年度 課題 検討 事業 要求 書

[市民 局 窓口サービス課]

事業名
3 款 2 項 2 目
社会保障・税番号制度対応事業

特記事項
未来のまちづくり戦略 新規・拡充

戦略番号	
戦略番号	

事業評価 書番号	3-2-2 7
事業評価 書番号	

(単位:千円)

区 分	金 額	財 源 内 訳				一 般 財 源 等	
		国	県	使用料及び手数料	諸収入	市債	一般財源
30年度	745,083	665,846		8,363	521		70,353
補助事業 単独事業		補助率 %					
29年度	480,624	457,097		5,000	570		17,957
増 減	264,459	208,749	0	3,363	49	0	52,396

歳出	26年度	27年度	28年度
予 事業費	7,396	2,153,441	1,632,010
算 市債+一般財源	0	0	40,062
決 事業費	7,988	1,314,822	1,275,103
算 市債+一般財源	0	194,907	382,415

歳出	31年度	32年度
予 事業費	未定	未定
算 市債+一般財源	未定	未定

方針に関する決裁 種別()
有()・無()

【事業の概要及び30年度実施内容】

- 通知カードの交付
出生や海外転入等の事由により個人番号が新規付番された者への通知カードの交付を行う。
- マイナンバーカードの交付
希望者に対し、マイナンバーカードの交付を行う。
カード交付事業と並行して、区役所で保管している未交付のマイナンバーカードの受取を促す個別勧奨等を実施する。
- 広報
マイナンバーカード普及促進に関する広報を行う。

<平成30年度通知カード・マイナンバーカード想定枚数>

- 通知カード新規発行枚数 39,460枚 (平成28年度 出生:29,291枚 海外転入等:10,169枚)
- マイナンバーカード申請数 124,532枚
(新規申請数:約10,000枚×12月 平成30年度に電子証明書(住民基本台帳カード搭載)の有効期限が切れる数:4,532枚)

【事業費の内訳】

【歳出】	30年度	29年度	差 引	説 明
1 カード交付	702,507	470,624	231,883	
(1) カード交付対応	475,146	259,444	215,702	通知カード・マイナンバーカードの発行委託費用
(2) 区役所関係	227,061	210,880	16,181	マイナンバーカードに係る戸籍課窓口運用費用等
(3) 事務費(旅費等)	300	300	0	旅費等
2 広報費	5,000	10,000	5,000	マイナンバーカード普及促進に係る広報費用
3 嘱託員経費	37,576	0	37,576	区戸籍課嘱託員の人件費
合 計	745,083	480,624	264,459	

【歳入】	30年度	29年度	差 引	説 明
補助金	665,846	457,097	208,749	通知カード・マイナンバーカード交付に係る補助金
社会保険料納付金	521	570	49	雇用保険料本人負担分
証紙収入	8,363	5,000	3,363	通知カード・マイナンバーカード再交付手数料
合 計	674,730	462,667	212,063	

【事業スケジュール】

- 平成27年10月 個人番号付番、通知カード(個人番号)の送付
- 平成28年1月 マイナンバーカード交付開始
- 平成29年7月 国、地方自治体等の情報連携及びマイナポータル試行運用
- 平成29年11月 情報連携及びマイナポータル本格運用
- 平成30年 引き続き、通知カード、マイナンバーカードの交付や、マイナンバーカードの普及促進
特に、電子証明書有効期間満了を迎える住基カードに関する広報の実施

【事業開始年度】

平成26年度

【根拠法令】

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
電子署名等に係る地方公共団体情報システム機構の認証業務に関する法律 等

本資料は、公正・適正に作成しました。	課長	係長	窓口運営担当
	松永 朋美	中込 克芳	吉井 清実

(市民 局 -)

(様式 - 1) 平成 30 年度 事業 計画 書 (局・統括本部)

[市民 局 窓口サービス課]

事業名
3 款 2 項 2 目
魅力ある窓口づくり推進事業

特記事項
未来のまちづくり戦略 新規・拡充

戦略番号	
戦略番号	

事業評価 書番号	3-2-2 8
事業評価 書番号	

(単位：千円)

区分	金額	財源内訳				一般財源等	
		国	県			市債	一般財源
30年度	4,537	0					4,537
補助事業 単独事業		補助率	%				
29年度	4,537						4,537
増減	0	0	0	0	0	0	0

歳出	26年度	27年度	28年度
予事業費	4,275	6,017	5,397
算市債+一般財源	4,275	6,017	5,397
決事業費	2,379	3,351	3,555
算市債+一般財源	2,379	3,351	3,555

歳出	31年度	32年度
予事業費	4,537	4,537
算市債+一般財源	4,537	4,537

方針に関する決裁 種別()
有 () (無)

【 事業の概要及び30年度実施内容 】

区役所窓口のお客様満足度の向上に向けて、区と連携した窓口サービス向上研修、区役所窓口サービス調査（区役所窓口外部評価、窓口サービス満足度調査）などに取り組む。

1 窓口サービス向上担当者研修

各区の窓口サービス向上担当者を対象とした研修を年3回程度実施する。この研修では18区全体の窓口サービスの更なる向上を目指し、各区の取組状況、課題などの情報共有や、コンサルタントによる改善アドバイスの提供を行う。

2 区役所窓口外部評価

各職場の状況を客観的に把握し、各区の研修や改善の取組に活かすことを目的として、外部調査員が区役所や行政サービスコーナーの窓口対応や窓口環境の状況等について評価を行い、各区で報告会を実施する（隔年で半課ごとに実施）。

3 窓口サービス満足度調査

各区の窓口サービス向上に向けた研修や改善の取組の成果を確認するとともに、更なる改善の取組に活かすことを目的として、区役所へ訪れた方を対象に窓口対応に関するアンケート調査を行う。

【 実績の推移・今後見込み 】

年度	重点対象区	窓口サービス向上プログラム・研修・連絡会・講演会	外部評価	窓口サービス満足度調査
19年度	旭・港北	レイアウト改善実施	戸籍・保険年金課	17年度から継続実施
20年度	神奈川、中、保土ヶ谷、緑			
21年度	栄（対応のみ西・都筑）	窓口サービス標準等を基本とした研修実施	証窓、総合案内、フロア案内、行サビ等に対象拡大	
22年度	戸塚・泉			
23年度	青葉	企業講師講演会実施		
24年度	鶴見	窓口サービス向上担当者連絡会実施		
25年度		窓口サービス向上研修実施	全課対象に拡大	
26年度				
27年度				
28年度				
29年度				
30年度				

【 事業費の内訳 】

	30年度	29年度	差引	説明
窓口サービス向上研修		300		
区役所窓口外部評価		1,800		
窓口サービス満足度調査		2,437		
合計	4,537	4,537	0	

【 事業スケジュール 】

	4～6月	7～9月	10～11月	30年1～3月
窓口サービス向上研修	18区合同研修	18区合同研修		18区合同研修
区役所窓口外部評価	調査実施	各区報告会		
窓口サービス満足度調査			調査実施	記者発表・各区報告会

【 事業開始年度 】

平成19年度

本資料は、公正・適正に作成しました。	課長	係長	窓口サービス改革担当
	松永 朋美	堀 雅史	大久保 理絵

(市民 局 -)

(様式 - 1) 平成 30 年度 事業計画書 (局・統括本部)

〔 市民局 窓口サービス課 〕

事業名
3 款 2 項 2 目
証明発行システム運用事業

特記事項
未来のまちづくり戦略 新規・拡充

戦略番号	
戦略番号	

事業評価書 番号	3-2-2 9
事業評価書 番号	

(単位：千円)

区分	金額	財源内訳				一般財源等	
		国	県			市債	一般財源
30年度	96,850	23,847					73,003
補助事業 単独事業		補助率 %					
29年度	197,396	21,462					175,934
増減	100,546	2,385	0	0	0	0	102,931

歳出	26年度	27年度	28年度
予 事業費	104,896	96,628	99,162
算 市債+一般財源	104,896	96,628	99,162
決 事業費	90,596	95,298	84,479
算 市債+一般財源	90,596	95,298	84,479

歳出	31年度	32年度
予 事業費	82,434	83,190
算 市債+一般財源	82,434	83,190

方針に関する決裁 種別()
有(23年3月)・無

【 事業の概要及び30年度実施内容 】

住民基本台帳法(以下「住基法」という)及び出入国管理・難民認定法の改正対応事業は終了したが、この法改正にあわせて整備した証明発行システムの運用を引き続き行う。証明発行システムは全市的な災害などの際に、各区役所で証明発行等を継続するためのバックアップ機能を有しているシステムである。

平成28年度までは、証明発行システムについて郵送請求事務センター分は郵送請求事務センター運営事業として計上していたが、平成29年度から区役所及び行政サービスコーナーと同様に証明発行システム運用事業に統合して計上している。

機器の導入から6年が経過したため、平成29年度に機器更新を行った。

【 実績の推移・今後見込み 】

- 平成21年度 改正法の成立、システム対応方針の検討
- 平成22年度 住民記録システム等各基幹システムの影響調査、システム改修に向けた設計、データ移行方式検討
- 平成23年度 システム改修、データ移行、仮住民票出力
業務運用設計、窓口運用等の見直し、関連規程等の見直し・整備、広報・問合せ窓口の設置等
- 平成24年度 法施行(システム稼働)、稼働後修正
住基ネットの外国人住民対応の準備
- 平成25年度 住基ネットへの外国人住民の登録、及び外国人住民向けのサービス提供開始
- 平成26年度 窓口で使用する説明資料などの多言語化や証明発行システムの改修
- 平成27年度 証明発行システム、入管連携端末の保守、運用
- 平成28年度 システム改修、運用、保守
- 平成29年度 機器更新作業、システム改修、L G W A N 機器の総務局への移管
- 平成30年度 システム改修、運用、保守

【 事業費の内訳 】

【歳出】	30年度	29年度	差引	説明
1 システム改修費	28,772	59,108	30,336	改修関連作業費等
2 機器等運用費	68,078	40,079	27,999	機器等保守費、データセンター賃借料等
3 機器更新費	0	96,692	96,692	機器等更新委託料、賃借料等
4 その他システム事務費	0	1,517	1,517	トナー代、コピー用紙等事務費
合計	96,850	197,396	100,546	

【歳入】	30年度	29年度	差引	説明
旧氏併記対応システム改修事業 費補助金	23,847	21,462	2,385	旧氏併記対応改修に係る補助金
合計	23,847	21,462	2,385	

【 事業スケジュール 】

- 平成29年度 機器更新作業
- 平成30年度 システム改修、運用、保守

【 事業開始年度 】

平成22年度

【 根拠法令 】

住基法(施行規則等を含む)

本資料は、公正・適正に作成しました。	課長	係長	システム担当
	松永 朋美	土屋 朋宏	下横 佳代

(市民局 -)

(様式 - 1) 平成 30 年度 事業 計画 書 (局・統括本部)

[市民 局 窓口サービス課]

事業名
3 款 2 項 2 目
郵送請求事務センター運営事業

特記事項
未来のまちづくり戦略 新規・拡充

戦略番号	
戦略番号	

事業評価 書番号	3-2-2 10
事業評価 書番号	

(単位：千円)

区分	金額	財源内訳				一般財源等	
		国	県			市債	一般財源
30年度	244,304	0					244,304
補助事業 単独事業		補助率	%				
29年度	214,540						214,540
増減	29,764	0	0	0	0	0	29,764

歳出	26年度	27年度	28年度
予算 事業費	186,084	309,535	295,146
市債+一般財源	186,084	309,535	295,146
決算 事業費	188,059	305,050	290,233
市債+一般財源	188,059	305,050	290,233

歳出	31年度	32年度
予算 事業費	244,304	244,304
市債+一般財源	244,304	244,304

方針に関する決裁 種別()
 (H24年12月市長決裁) ・ 無

【 事業の概要及び30年度実施内容 】

平成26年2月から、各区で行っていた郵送による証明発行業務について、郵送請求事務センターで集中化・委託化すること
 とで、
 ・ 郵送申請先の一元化による郵送申請者の利便性の向上
 ・ 集中化による業務の効率化と、複雑化する届出や相談業務など、正規職員に求められている業務への対応強化
 を図るものです。
 また、証明発行件数が減少した場合、契約金額を見直すことが可能となるなど、経費面での削減効果も見込んでいる。

【 実績の推移・今後見込み 】

郵送請求事務センター証明発行件数

平成27年8月～	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	合計
平成28年7月	51,644	46,122	52,493	54,323	52,821	48,000	56,122	56,472	45,074	46,462	55,529	51,681	616,743件
平成28年8月～	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	合計
平成29年7月	50,523	46,733	49,321	52,915	53,856	52,334	53,625	54,408	43,128	48,337	54,528	51,540	611,248件

平成29年秋以降、社会保障・税番号制度の導入による、国及び地方公共団体の情報連携により、事務手続きにおける住民票等の添付が省略される見込み。

【 事業費の内訳 】

	30年度	29年度	差引	説明
1 機器関連経費	889	1,155	266	郵送処理システムソフトウェア保守の仕様見直しによる減
2 センター運営経費	243,415	213,385	30,030	委託業務内容見直しによる増等
合計	244,304	214,540	29,764	

【 事業開始年度 】

平成25年度(平成26年2月)

【 根拠法令 】

戸籍法
 住民基本台帳法

本資料は、公正・適正に作成しました。	課長	係長	窓口運営担当
	松永 朋美	飯島 拓	矢口 康子

(市民 局 -)

(様式 - 1) 平成 30 年度 事業 計画 書 (局・統括本部)

「 市民 局 窓口サービス課」

事業名
3 款 2 項 2 目 コンビニエンスストアにおける証 明書交付事業

特記事項
未来のまちづくり戦略 新規・拡充

戦略番号	
戦略番号	

事業評価 書番号	3-2-2 11
事業評価 書番号	

(単位：千円)

区分	金額	財 源 内 訳				一 般 財 源 等	
		国	県			市債	一般財源
30年度	85,967	19,440					66,527
補助事業 単独事業		補助率 %					
29年度	82,410	17,496					64,914
増 減	3,557	1,944	0	0	0	0	1,613

	26年度	27年度	28年度
予 算 事業費			169,630
市債 + 一般財源			169,630
決 算 事業費			156,915
市債 + 一般財源			156,915

	31年度	32年度
予 算 事業費	69,000	72,684
市債 + 一般財源	69,000	72,684

方針に関する決裁 種別()
(有)(H27年11月経営会議)・無

【 事業の概要及び30年度実施内容 】

事業概要

コンビニ交付とは、マイナンバーカードを利用して、全国のコンビニに設置されているマルチコピー機で住民票の写しなどの各種証明書が取得できるサービスです。

また、区役所や行政サービスコーナーが開いていない休日や夜間でも、全国の約53,000店舗、市内約1,200店舗のコンビニで証明書を取得ができるほか、住民票などの4つの証明書は窓口より50円安くなることや、利用者自身が操作して証明書を取得するため、申請書の記入が不要になるなど、市民の利便性向上が期待できます。

コンビニ交付の運用にあたっては、システムの運用経費と地方公共団体システム機構への運営負担金、コンビニ事業者への手数料が毎年必要になります。

取扱証明書・証明書交付手数料

取扱証明書	住民票の写し	印鑑登録証明書	住民票記載 事項証明書	戸籍全部・個人 事項証明書	戸籍の附票 の写し
コンビニ交付での手数料	250円	250円	250円	450円	250円
窓口での手数料	300円	300円	300円	450円	300円

利用時間 : 6時30分から23時まで(12月29日から1月3日までを除き無休)
戸籍全部・個人事項証明書及び戸籍の附票の写しは、平日午前9時から午後5時まで

利用店舗 : セブンイレブン、ローソン、ファミリーマート、サークルKサンクス、ミニストップなど
(マルチコピー機設置店舗に限る)

29年度実施内容

- ・コンビニ交付関係システム等の運用
- ・地方公共団体情報システム機構への運営負担金の支払い
- ・コンビニ事業者への委託手数料分の歳入処理
- ・マイナンバーカード交付者及び市民への広報

【 実績の推移・今後見込み 】

	28年度実績	29年度見込	30年度見込
コンビニ交付枚数	14,393枚	145,686枚	157,442枚
マイナンバーカード交付枚数(累計)	401,664枚	約52万枚	約64万枚
参考			
コンビニ店舗数(全国)	約53,000店		
コンビニ店舗数(市内)	約1,200店		

【 事業費の内訳 】

単位：千円

【歳出】	30年度	29年度	差引	説 明
システム運用経費	36,887	36,887	0	システム保守費、機器賃借料等
運営経費	28,395	28,027	368	地方公共団体情報システム機構への負担金等
旧氏併記対応システム改修費	19,440	17,496	1,944	旧氏併記対応改修費
改元対応システム改修費	1,245		1,245	改元対応改修費
合 計	85,967	82,410	3,557	

【歳入】	30年度	29年度	差引	説 明
旧氏併記対応システム改修事業費補助金	19,440	17,496	1,944	旧氏併記対応改修に係る補助金
合 計	19,440	17,496	1,944	

【 特別交付税措置について 】

[条件] 当初3年間(H28~30)「上限6,000万円、1/2」(システム等の改修、保守費、運営負担金、委託手数料等の経費も対象)

【 事業スケジュール 】

平成29年1月~ コンビニ交付サービス運用開始

【 事業開始年度 】

平成28年度

【 根拠法令 】

- ・電子署名等に係る地方公共団体情報システム機構の認証業務に関する法律
- ・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
- ・戸籍法、住民基本台帳法等
- ・横浜市印鑑条例、横浜市手数料条例等

本資料は、公正・適正に作成しました。	課長	係長	システム担当
	松永 朋美	土屋 朋宏	大塚 成生

(市民 局 -)