

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	令和2年度		令和元年度		増△減(2-1)		38の政策 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	186,182	△ 1,358,889	177,721	△ 1,369,120	8,461	10,231	
2	証明発行窓口運営事業	258,427	257,761	240,202	239,576	18,225	18,185	
3	行政サービスコーナー運営事業	46,503	41,002	24,793	19,292	21,710	21,710	
4	住居表示整備等事業	45,643	45,510	36,423	36,321	9,220	9,189	
5	戸籍システム運用事業	288,492	194,155	320,652	320,652	△ 32,160	△ 126,497	
6	戸籍システム関連業務支援拠点運営事業	202,867	202,867	214,413	214,413	△ 11,546	△ 11,546	
7	社会保障・税番号制度対応事業	4,850,612	103,372	1,274,642	127,891	3,575,970	△ 24,519	
8	魅力ある窓口づくり推進事業費	3,829	3,829	3,829	3,829	0	0	
9	証明発行システム運用事業	83,533	83,533	82,522	76,885	1,011	6,648	
10	郵送請求事務センター運営事業	235,332	235,332	246,091	246,091	△ 10,759	△ 10,759	
11	コンビニエンスストアにおける証明書交付事業	74,579	74,579	75,766	63,754	△ 1,187	10,825	
	計	6,275,999	△ 116,949	2,697,054	△ 20,416	3,578,945	△ 96,533	

(様式②-1) 令和2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
中期計画-38の政策
中期計画-行政運営
中期計画-財政運営
新規・拡充

中期計画-38の政 策番号	主な施策番号

令和元年度 事業評価書 番号	3-2-2 1
令和元年度 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
令和2年度	186,182	21,295		1,507,900	15,876		△ 1,358,889
補助事業							
単独事業		補助率 %					
令和元年度	177,721	29,515		1,501,498	15,828		△ 1,369,120
増△減	8,461	△ 8,220	0	6,402	48	0	10,231

歳出	平成28年度	平成29年度	平成30年度
予 事業費	114,275	189,461	171,867
算 市債+一般財源	△ 1,411,215	△ 1,402,381	△ 1,401,196
決 事業費	94,807	122,641	154,383
算 市債+一般財源	△ 1,248,044	△ 1,224,306	△ 1,195,147

歳出	令和3年度	令和4年度
予 事業費	186,182	186,182
算 市債+一般財源	△ 1,358,889	△ 1,358,889

方針に関する決裁 種別()
有 () 無 ()

【 事業の目的・必要性及び令和2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、会計年度任用職員雇用等の人材確保に必要な経費、戸籍用FAX、手数料支払機、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】	R 2年度	R元年度	差引	説明
1	帳票等印刷経費	24,956	32,479	△ 7,523	地紋紙、届出書等の印刷経費
2	戸籍課会計年度任用職員経費	83,718	66,072	17,646	会計年度任用職員等経費
3	戸籍用FAX経費	3,882	3,954	△ 72	戸籍用FAXのリース、保守等経費
4	戸籍課特有備品経費	2,070	2,090	△ 20	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	864	495	369	証取書プリンタリース費
6	印鑑登録証明書交付経費	618	612	6	印鑑登録証明書交付に係る経費
7	その他事務費	8,659	9,984	△ 1,325	旅費、消耗品費等
8	旧氏併記対応システム改修費	0	30,752	△ 30,752	旧氏併記に対応するシステム改修に係る経費
9	住民記録システム修繕費	2,105	3,070	△ 965	証明書出力制限対応
10	手数料支払機	59,310	28,213	31,097	新収納機器のリース、保守等経費
	合計	186,182	177,721	8,461	

【 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
	武 規和	堀 雅史	間島 詩織

(市民局)

(様式②-1) 令和2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	
中期計画-38の政策	
中期計画-行政運営	
中期計画-財政運営	
新規・拡充	

中期計画-38の政	
政策番号	主な施策番号

令和元年度 事業評価書 番号	3-2-2 2
令和元年度 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
令和2年度	258,427	0		666			257,761
補助事業 単独事業		補助率	%				
令和元年度	240,202			626			239,576
増△減	18,225	0	0	40	0	0	18,185

歳出	平成28年度	平成29年度	平成30年度
予 事業費	235,530	239,486	239,882
算 市債+一般財源	234,504	238,660	239,256
決 事業費	235,006	237,078	236,667
算 市債+一般財源	234,226	236,502	236,084

歳出	令和3年度	令和4年度
予 事業費	258,427	258,427
算 市債+一般財源	257,761	257,761

方針に関する決裁 種別()
有 () () 無

【事業の目的・必要性及び令和2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会計年度任用職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
 に配属される会計年度任用職員の採用前研修を実施する。

【実績及び今後見込み】
 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	R2年度	R元年度	差引	説明
1 窓口運営費	150	150	0	請求書印刷経費
2 会計年度任用職員経費	244,057	226,956	17,101	会計年度任用職員経費
3 少人数区補助要員経費	14,220	13,096	1,124	少人数区補助要員経費
合計	258,427	240,202	18,225	

歳入	R2年度	R元年度	差引	説明
社会保険料納付金	666	626	40	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
	武 規和	堀 雅史	間島 詩織

(市民局)

(様式②-1) 令和2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
中期計画-38の政策
中期計画-行政運営
中期計画-財政運営
新規・拡充

中期計画-38の政策	
政策番号	主な施策番号

令和元年度 事業評価書 番号	3-2-2 3
令和元年度 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
令和2年度	46,503	0		5,501			41,002
補助事業 単独事業		補助率	%				
令和元年度	24,793			5,501			19,292
増△減	21,710	0	0	0	0	0	21,710

歳出	平成28年度	平成29年度	平成30年度
予 事業費	18,776	19,935	22,172
算 市債+一般財源	18,776	19,935	22,172
決 事業費	16,349	15,938	18,238
算 市債+一般財源	16,349	15,938	18,238

歳出	令和3年度	令和4年度
予 事業費	46,503	46,503
算 市債+一般財源	41,002	41,002

方針に関する決裁 種別()
有 () 無 ()

【事業の目的・必要性及び令和2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10か所に配置している。
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いる。
また、市営地下鉄新横浜駅において現在進められている相鉄東急直通線工事に伴い、令和2年度中に新横浜駅行政サービスコーナーの移転が求められる。

【事業費の内訳】

	R2年度	R元年度	差引	説明
1 証紙発売機経費	0	1,469	△ 1,469	証紙販売機のリース、保守等経費
2 手数料支払機	24,473	9,549	14,924	手数料支払機のリース、保守等経費
3 戸籍用FAX経費	2,865	2,895	△ 30	戸籍用FAXのリース、保守等経費
4 新横浜行サビ移転経費	12,064	0	12,064	新横浜駅行政サービスコーナー移転経費
5 長津田駅行サビ廃止経費	0	3,478	△ 3,478	原状回復作業委託、システム撤去作業委託等
6 その他	7,101	7,402	△ 301	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	46,503	24,793	21,710	

【事業スケジュール】

平成29年3月 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
令和2年度 新横浜駅行政サービスコーナー移転予定

【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
	武 規和	堀 雅史	間島 詩織

(市民局)

(様式②-1) 令和2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
中期計画-38の政策
中期計画-行政運営
中期計画-財政運営
新規・拡充

中期計画-38の政策	
政策番号	主な施策番号

令和元年度 事業評価書 番号	3-2-2 4
令和元年度 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	手数料	諸収入	市債	一般財源
令和2年度	45,643	0		101	32		45,510
補助事業 単独事業		補助率	%				
令和元年度	36,423			58	44		36,321
増△減	9,220	0	0	43	△12	0	9,189

歳出	平成28年度	平成29年度	平成30年度
予 事業費	25,046	24,210	36,800
算 市債+一般財源	24,502	23,938	36,522
決 事業費	23,820	23,799	35,094
算 市債+一般財源	23,734	23,692	34,913

歳出	令和3年度	令和4年度
予 事業費	36,423	36,423
算 市債+一般財源	36,321	36,321

方針に関する決裁 種別()
 (有) (平成30年2月) ・無

【事業の目的・必要性及び令和2年度実施内容】

市街地における住所のわかりにくさを解消し、市民生活の利便性の向上を図るため、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。令和2年度は、保土ヶ谷区西谷地区で住居表示を実施する。
 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、市内50町において破損した街区表示板や古くなった街区表示板を撤去し、シール素材の街区表示板を設置する。

【実績及び今後見込み】

住居表示の実施

年度	27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	令和2年度
実施区域数	1	1	1	1	1	1
面積(k㎡)	0.437	0.54	0.493	0.648	0.359	0.501
世帯数	2,200	2,800	2,600	5,000	3,000	4,500

27年度～29年度

泉区和泉町第四次地区～第六次地区
 30年度 緑区中山町第一次地区
 令和元年度 緑区中山町第二次地区
 令和2年度 保土ヶ谷区西谷地区
 令和3年度 次期検討候補地区

【事業費の内訳】

【歳出】	令和2年度	令和元年度	差引	説明
1 住居表示整備事業	45,584	36,364	9,220	
(1) 実施経費	34,782	24,351	10,431	保土ヶ谷区西谷地区 (対象世帯の増、4,500世帯、1,780戸)
(2) 調査地区関連経費	3,175	4,165	△ 990	次期検討候補地区 (対象世帯の減、1,800世帯、1,300戸)
(3) 街区表示板再設置等業務費	4,667	4,365	302	街区表示板再設置等に要する経費 (表示板材質変更による増)
(4) 住所のわかりやすいまちづくり費	2,074	2,589	△ 515	街区表示板の作製・再設置、住居表示台帳の再整備等
(5) 旧新対照表データ	215	215	0	旧新対照表のデータ化に要する経費
(6) 事務費	666	674	△ 8	新市庁舎移転に伴うプリンターリース料の減
(7) 指定都市住居表示連絡協議会開催経費	5	5	0	指定都市住居表示連絡協議会経費
2 市境界整備事業	59	59	0	市境界紙等事務経費
合計	45,643	36,423	9,220	

【歳入】	令和2年度	令和元年度	差引	説明
1 証紙収入	101	58	43	住居表示台帳の写し交付収入
2 刊行物販売収入	22	41	△ 19	「横浜の町名」販売収入
3 社会保険料納付金	10	3	7	雇用保険料本人負担分
合計	133	102	31	

【事業スケジュール】

令和2年4月～ 保土ヶ谷区西谷地区居住調査
 令和2年秋頃 保土ヶ谷区西谷地区住居表示実施
 令和3年1月～ 次期検討候補地区基礎調査

【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

【根拠とするデータ等】

住民基本台帳人口データ (令和元年7月)

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
	粕谷 美路	中泉 允博	武内 幸大

(市民局)

(様式②-1) 令和2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	
中期計画-38の政策	
中期計画-行政運営	
中期計画-財政運営	
新規・拡充	

中期計画-38の政	
政策番号	主な施策番号

令和元年度 事業評価書 番号	3-2-2 5
令和元年度 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	市債	一般財源
令和2年度	288,492	94,337					194,155
補助事業							
単独事業		補助率	%				
令和元年度	320,652						320,652
増△減	△ 32,160	94,337	0	0	0	0	△ 126,497

歳出	平成28年度	平成29年度	平成30年度
予算 事業費	147,265	178,597	178,597
市債+一般財源	147,265	178,597	178,597
決算 事業費	148,277	178,597	182,690
市債+一般財源	148,277	178,641	182,690

歳出	令和3年度	令和4年度
予算 事業費	288,492	288,492
市債+一般財源	194,155	194,155

方針に関する決裁 種別 () () ()

【事業の目的・必要性及び令和2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。
令和元年度に現行機器の耐用年数である6年が経過することから、機器更新を行った。
令和2年度はシステムの安定運用・保守を行う。

【実績及び今後見込み】

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、改元対応
令和元年度 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、改元対応、
令和2年度 運用・保守、市庁舎移転に伴う端末等移設作業/戸籍マイナンバー制度導入検討

【事業費の内訳】

【歳出】	令和2年度	令和元年度	差引	説明
1 現機器等運用費	0	106,088	△ 106,088	現機器の保守委託料、機器リース料等
2 事務費	53	53	0	その他経費(消耗品費)
3 機器更新費	0	96,276	△ 96,276	機器更新費用
4 新機器等運用費	182,009	107,648	74,361	新機器の保守委託料、機器リース料等
5 改元対応	0	324	△ 324	改元対応委託料
6 副本設定	0	7,800	△ 7,800	副本システム機器更新費用
7 庁舎移転関連	12,093	2,463	9,630	機器移設及びシステム設定等委託費
8 マイナンバー対応	94,337	0	94,337	戸籍法改正に伴うシステム改修、顔認証導入
合計	288,492	320,652	△ 32,160	

【歳入】	令和2年度	令和元年度	差引	説明
マイナンバー対応(戸籍法改正に伴う)システム改修費補助金	94,337	0	94,337	戸籍法改正によるシステム改修に係る補助金
合計	94,337	0	94,337	

【事業スケジュール】

令和元年度 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、改元対応、市庁舎移転に伴う端末等移設作業
令和2年度 システムの安定運用・保守/戸籍マイナンバー制度導入検討

【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
	武 規和	目黒 慶	小倉 健

(様式②-1) 令和2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	
中期計画-38の政策	
中期計画-行政運営	
中期計画-財政運営	
新規・拡充	

中期計画-38の政	
政策番号	主な施策番号

令和元年度 事業評価書 番号	3-2-2 6
令和元年度 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
令和2年度	202,867	0					202,867
補助事業 単独事業		補助率	%				
令和元年度	214,413						214,413
増△減	△ 11,546	0	0	0	0	0	△ 11,546

歳出		平成28年度	平成29年度	平成30年度
予	事業費	210,297	210,907	210,881
算	市債+一般財源	210,297	210,907	210,881
決	事業費	210,245	210,944	210,881
算	市債+一般財源	210,245	210,944	210,881

歳出		令和3年度	令和4年度
予	事業費	195,443	195,443
算	市債+一般財源	195,443	195,443

方針に関する決裁 種別()
有 () 無 ()

【事業の概要及び令和元年度実施内容】

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：142,696件（平成30年4月1日～平成31年3月31日）
- 今後の見込み
届書処理件数：147,000件程度（通年）

【事業費の内訳】

	令和2年度	令和元年度	差引	説明
1 拠点運営経費	199,956	211,549	△ 11,593	拠点運営委託、賃借料
2 機器関連経費	2,489	2,494	△ 5	戸籍用FAX保守、戸籍用FAXリース
3 その他事務費	422	370	52	溶解処理
合計	202,867	214,413	△ 11,546	

【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
	武 規和	萩原 一行	森永 卓一郎

(市民 局 -)

(様式②-1) 令和2年度事業計画書 (局・統括本部)

[市民 局 窓口サービス課]

款 項 目
社会保障・税番号制度対応事業

特記事項	
中期計画-38の政策	
中期計画-行政運営	
中期計画-財政運営	
新規・拡充	

中期計画-38の政策	
政策番号	主な施策番号

令和元年度 事業評価書 番号	3-2-2 7
令和元年度 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
令和2年度	4,850,612	4,731,681		12,900	2,659		103,372
補助事業 単独事業		補助率 %					
令和元年度	1,274,642	1,133,322		11,200	2,229		127,891
増△減	3,575,970	3,598,359	0	1,700	430	0	△ 24,519

歳出	平成28年度	平成29年度	平成30年度
予 事業費	1,632,010	480,624	745,083
算 市債+一般財源	40,062	17,957	70,353
決 事業費	1,275,103	398,387	435,055
算 市債+一般財源	382,415	35,240	27,510

歳出	令和3年度	令和4年度
予 事業費	4,850,612	4,850,612
算 市債+一般財源	103,372	103,372

方針に関する決裁 種別()
有 () 無 ()

【 事業の目的・必要性及び令和2年度実施内容 】

- マイナンバーカードに記録されている電子証明書の更新・マイナンバーカードの更新
元年10月以降、マイナンバーカードに搭載されている電子証明書(コンビニ交付・e-tax等で必要)の有効期限満了の時期が到来するため、希望者に対し、電子証明書の更新を行う。
元年度に引き続き、電子証明書の更新対応として、窓口増設を行う。加えて、その窓口にて更新業務にあたる会計年度任用職員の採用も必要となる。
- また、20歳未満のマイナンバーカードは、有効期限が5年のため、令和元年10月以降、希望者に対し、マイナンバーカードの更新を行う。
国の「マイナンバーカードの普及とマイナンバーの利活用の促進に関する方針」に基づくマイナンバーカード交付事務の対応
国の方針に基づき、カード交付窓口(臨時窓口など)の拡充等を行う。
また、カード交付事務と並行して、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。
- 区戸籍課におけるセキュリティ対策
マイナンバーカード等の紛失事案を受け、更なる再発防止策の検討のため、鶴見区・神奈川区を除く16区戸籍課において、オフィス整備やセキュリティ対策等の専門事業者による検証を実施した。2年度は、その調査結果を踏まえ、各区戸籍課のレイアウト変更を実施する。
- 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。
- 広報
マイナンバーカード普及促進に関する広報を行う。

<令和2年度マイナンバーカード想定交付数、電子証明書・マイナンバーカード有効期限切れ数>

- ・マイナンバーカード想定交付数 307,386枚
- ・電子証明書・マイナンバーカード有効期限切れ数 324,131人(令和2年度中)

【 事業費の内訳 】

【歳出】	令和2年度	令和元年度	差 引	説 明
1 カード交付	4,707,917	1,132,572	3,575,345	
(1) カード交付対応	2,472,145	431,131	2,041,014	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	334,153	286,673	47,480	マイナンバーカードに係る戸籍課窓口運用費用等
(3) 電子証明書更新対応	1,137,749	414,467	723,282	電子証明書更新に係る窓口増設設置費用等
(4) カード臨時窓口対応等	763,569	0	763,569	国の方針に基づく臨時窓口対応費用
(5) 事務費(旅費等)	301	301	0	旅費等
2 広報費	5,000	5,000	0	マイナンバーカード普及促進に係る広報費用
3 会計年度任用職員経費	137,695	137,070	625	区戸籍課会計年度任用職員の人件費
合 計	4,850,612	1,274,642	3,575,970	

【歳入】	令和2年度	令和元年度	差 引	説 明
補助金	4,731,681	1,133,322	3,598,359	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	2,659	2,229	430	雇用保険料本人負担分
証紙収入	12,900	11,200	1,700	通知カード・マイナンバーカード再交付手数料
合 計	4,747,240	1,146,751	3,600,489	

【 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6月 マイナンバーカードにおける申請時来庁方式開始
- 令和元年10月～ マイナンバーカードに搭載されている電子証明書の更新・マイナンバーカードの更新の開始
- 令和2年 マイナンバーカードの普及促進

【 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
	武 規和	堀 雅史	加藤 崇史

(様式②-1) 令和2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
中期計画-38の政策
中期計画-行政運営
中期計画-財政運営
新規・拡充

中期計画-38の政 策番号	主な施策番号

令和元年度 事業評価書 番号	3-2-2 8
令和元年度 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
令和2年度	3,829	0					3,829
補助事業 単独事業		補助率	%				
令和元年度	3,829						3,829
増△減	0	0	0	0	0	0	0

歳出	平成28年度	平成29年度	平成30年度
予 事業費	5,397	4,537	4,537
算 市債+一般財源	5,397	4,537	4,537
決 事業費	5,555	5,484	5,466
算 市債+一般財源	3,555	5,484	5,466

歳出	令和3年度	令和4年度
予 事業費	3,829	3,829
算 市債+一般財源	3,829	3,829

方針に関する決裁(種別)
有() 無()

【事業の目的・必要性及び令和2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。

- 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及び窓口環境の状況等について評価を行い、報告会を実施する。
- 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。
- 窓口サービス向上担当者研修
年度当初や区役所窓口外部評価、窓口サービス満足度調査の終了後に、各区の窓口サービス向上担当者を対象とした研修を実施する。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、情報共有やコンサルタントによるアドバイスの提供等を行う。
- 混雑緩和対策
春の引越しシーズン等の繁忙期における窓口混雑緩和広報等を実施する。

【実績及び今後見込み】

年度	重点対象区	窓口サービス向上プログラム・研修(会議)等	外部評価	窓口サービス満足度調査
平成19年度	旭・港北	窓口サービス標準策定	-	17年度から継続実施
20年度	神奈川、中、保土ヶ谷、緑	レイアウト改善実施	戸籍・保険年金課	
21年度	栄(対応のみ西・都筑)			
22年度	戸塚・泉	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	
23年度	青葉			
24年度	鶴見	企業講師講演会実施	-	
25年度		窓口サービス向上担当者連絡会実施		
26年度		窓口サービス向上研修実施(全区対象、全2回)	全区対象(半課)	
27年度				
28年度		・初任者対象研修実施(全1回) ・全区対象研修(会議)実施(全2回)	全区対象	
29年度				
30年度				
令和元年度				
令和2年度				

【事業費の内訳】

	令和2年度	令和元年度	差引	説明
1 区役所窓口外部評価費	539	1,089	△ 550	調査方法の変更による減
2 窓口サービス満足度調査費	3,190	2,740	450	入札実績による増
3 混雑緩和対策広報費	100	0	100	混雑緩和対策強化による増
合計	3,829	3,829	0	

【事業スケジュール】

	4~6月	7~9月	10~12月	3年1~3月
区役所窓口外部評価	調査実施			
窓口サービス満足度調査			調査実施	記者発表・各区報告会
窓口サービス向上研修	初任者研修	18区合同研修		18区合同研修
混雑緩和広報				広報実施

【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
	粕谷 美路	鳥越 香織	吉井 清実

(市民局)

(様式②-1) 令和2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	
中期計画-3.8の政策	
中期計画-行政運営	
中期計画-財政運営	
新規・拡充	

中期計画-3.8の政策	
政策番号	主な施策番号

令和元年度 事業評価書 番号	3-2-2 9
令和元年度 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
令和2年度	83,533	0					83,533
補助事業 単独事業		補助率	%				
令和元年度	82,522	5,637					76,885
増△減	1,011	△ 5,637	0	0	0	0	6,648

歳出	平成28年度	平成29年度	平成30年度
予 事業費	99,162	175,934	96,850
算 市債+一般財源	99,162	175,934	73,003
決 事業費	84,479	148,877	77,805
算 市債+一般財源	84,479	148,877	77,805

歳出	令和3年度	令和4年度
予 事業費	76,544	76,544
算 市債+一般財源	76,544	76,544

方針に関する決裁 種別()
有 (H23.3) ・無

【 事業の目的・必要性及び令和2年度実施内容 】

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29年度には、機器の導入から6年が経過したため、機器更新を行った。
令和2年度はシステムの安定運用、保守を行う。

【 実績及び今後見込み 】

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 GWAN機器の総務局への移管
平成30年度 元号改正対応システム改修、運用、保守
令和元年度 旧氏併記対応システム改修、運用、保守
令和2年度 システム改修、運用、保守

【 事業費の内訳 】

【歳出】	令和2年度	令和元年度	差 引	説 明
1 システム改修費	7,392	6,839	553	改修関連作業費等
2 機器等運用費	69,152	71,415	△ 2,263	機器等保守費、データセンター賃借料等
3 庁舎移転に伴う端末移設費	6,989	4,268	2,721	庁舎移転に伴う端末移設費
合計	83,533	82,522	1,011	

【歳入】	令和2年度	令和元年度	差 引	説 明
旧氏併記対応システム改修事業 費補助金	0	5,637	△ 5,637	旧氏併記対応改修に係る補助金
合計	0	5,637	△ 5,637	

【 事業スケジュール 】

平成30年度 元号改正対応システム改修、運用、保守
令和元年度 旧氏併記対応システム改修、運用、保守
令和2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 】

住民基本台帳法
(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
	武 規和	目黒 慶	小倉 健

(市民 局)

(様式②-1) 令和2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	
中期計画-3.8の政策	
中期計画-行政運営	
中期計画-財政運営	
新規・拡充	

中期計画-3.8の政	
政策番号	主な施策番号

令和元年度 事業評価書 番号	3-2-2 10
令和元年度 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
令和2年度	235,332	0					235,332
補助事業 単独事業		補助率	%				
31年度	246,091						246,091
増△減	△ 10,759	0	0	0	0	0	△ 10,759

歳出	28年度	29年度	30年度
予 事業費	295,146	214,540	244,304
算 市債+一般財源	295,146	214,540	244,304
決 事業費	290,233	242,635	220,652
算 市債+一般財源	290,233	242,635	220,652

歳出	令和3年度	令和4年度
予 事業費	215,838	215,838
算 市債+一般財源	215,838	215,838

方針に関する決裁 種別()
 (H24年12月市長決裁) ・無

【事業の概要及び令和2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、
 ・郵送請求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、区戸籍課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。

【実績の推移】

郵送請求事務センター証明発行件数

平成28年4月～	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
平成29年3月	45,074	46,462	55,529	51,681	50,523	46,733	49,321	52,915	53,856	52,334	53,625	54,408	612,461
平成29年4月～	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
平成30年3月	43,128	48,337	54,528	51,540	54,999	49,544	53,022	48,771	50,266	44,831	48,700	48,702	596,368
平成30年4月～	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
平成31年3月	43,610	50,809	49,113	50,594	53,763	43,129	51,333	52,822	49,980	46,152	49,207	53,090	593,602
平成31年4月～	4月	5月	6月	7月	合計								
令和元年7月	50,605	46,707	52,395	57,634	207,341								

【事業費の内訳】

	令和2年度	令和元年度	差引	説明
1 機器関連経費	1,262	763	499	郵送処理システムソフトウェア保守、戸籍用FAXリース
2 センター運営経費	234,070	245,328	△ 11,258	郵送業務委託、センター賃料
合計	235,332	246,091	△ 10,759	

【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
	武 規和	萩原 一行	森永 卓一郎

(市民 局 -)

(様式②-1) 令和2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
事業内容	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	
中期計画-3.8の政策	
中期計画-行政運営	
中期計画-財政運営	
新規・拡充	

中期計画-3.8の政 策番号	主な施策番号

令和元年度 事業評価書 番号	3-2-2 11
令和元年度 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
令和2年度	74,579	0					74,579
補助事業 単独事業		補助率 %					
令和元年度	75,766	12,012					63,754
増△減	△ 1,187	△ 12,012	0	0	0	0	10,825

歳出	平成28年度	平成29年度	平成30年度
予 事業費	169,630	82,410	85,967
算 市債+一般財源	169,630	82,410	66,527
決 事業費	156,915	57,726	79,857
算 市債+一般財源	156,915	57,726	72,629

歳出	令和3年度	令和4年度
予 事業費	74,579	74,579
算 市債+一般財源	74,579	74,579

方針に関する決裁 種別()
有()・無

【事業の概要及び令和2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55,000店舗、市内約1,400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情報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	戸籍全部・個人	戸籍の附票
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

* 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、ファミリーマート、ローソン、ローソン・スリーエフ、ミニストップ、イオンリテールなど
(マルチコピー機設置店舗に限る)

■令和元年度実施内容

- ・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
- ・コンビニ交付新規事業者の追加作業
- ・旧氏併記対応によるシステム改修

【実績の推移・今後見込み】

	28年度実績	29年度実績	30年度実績	令和元年度見込	2年度見込
コンビニ交付件数	14,393通	94,050通	136,823通	157,500通	186,000通
コンビニ店舗数(全国)	約53,000店	約54,000店	約55,000店		
コンビニ店舗数(市内)	約1,200店	約1,400店	約1,400店		

【事業費の内訳】

単位：千円

【歳出】	令和2年度	令和元年度	差引	説明
①システム運用経費	35,064	34,604	460	システム保守費、機器賃借料等
②運営経費	32,200	28,551	3,649	地方公共団体情報システム機構への負担金等
③旧氏併記対応システム改修費	0	12,012	△ 12,012	旧氏併記対応改修費
④庁舎移転に伴う端末移設費	2,101	599	1,502	庁舎移転に伴う端末移設費
⑤次期証明書交付センター等対応費	5,214	0	5,214	次期証明書交付センター等にかかる対応費
合計	74,579	75,766	△ 1,187	

【歳入】	令和2年度	令和元年度	差引	説明
旧氏併記対応システム改修事業費補助金	0	12,012	△ 12,012	旧氏併記対応改修に係る補助金
合計	0	12,012	△ 12,012	

【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
平成30年 改元対応システム改修
令和元年 旧氏併記対応システム改修

【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
	武 規和	目黒 慶	小倉 健