

## 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3年度		令和2年度		増△減(3-2)		新規・拡充 38の政策
		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	197,393	△ 1,356,801	186,182	△ 1,358,889	11,211	2,088	
2	証明発行窓口運営事業	257,286	256,620	258,427	257,761	△ 1,141	△ 1,141	
3	行政サービスコーナー 運営事業	39,413	31,112	46,503	41,002	△ 7,090	△ 9,890	
4	住居表示整備等事業	18,094	17,971	45,643	45,510	△ 27,549	△ 27,539	
5	戸籍システム運用事業	199,102	181,765	288,492	194,155	△ 89,390	△ 12,390	
6	戸籍システム関連業務 支援拠点運営事業	194,901	194,901	202,867	202,867	△ 7,966	△ 7,966	
7	社会保障・税番号制度 対応事業	8,737,184	81,562	4,850,612	103,372	3,886,572	△ 21,810	
8	魅力ある窓口づくり推 進事業費	5,944	5,944	3,829	3,829	2,115	2,115	
9	証明発行システム運用 事業	68,950	68,950	83,533	83,533	△ 14,583	△ 14,583	
10	郵送請求事務センター 運営事業	259,051	259,051	235,332	235,332	23,719	23,719	
11	コンビニエンスストア における証明書交付事 業	81,485	81,485	74,579	74,579	6,906	6,906	
12	戸籍課業務オンライン 手続推進事業	60,154	59,388	0	0	60,154	59,388	○
	計	10,118,957	△ 118,052	6,275,999	△ 116,949	3,842,958	△ 1,103	

(様式②-1) 令和3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	
政策番号	主な施策番号

令和2年度 事業評価書 番号	3-2-2 1
令和2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3年度	197,393	32,902		1,504,900	16,392		△ 1,356,801
補助事業 単独事業		補助率 %					
令和2年度	186,182	21,295		1,507,900	15,876		△ 1,358,889
増△減	11,211	11,607	0	△ 3,000	516	0	2,088

歳出	平成29年度	平成30年度	令和元年度
予事業費	189,461	171,867	177,721
市債+一般財源	△ 1,402,381	△ 1,401,196	△ 1,369,120
決算事業費	122,641	154,383	161,564
市債+一般財源	△ 1,224,306	△ 1,195,147	△ 1,151,493

歳出	令和4年度	令和5年度
予事業費	197,393	197,393
市債+一般財源	△ 1,356,801	△ 1,356,801

方針に関する決裁 種別( )  
有 ( ) (無)

【事業の目的・必要性及び令和3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】

【歳入】	R3年度	R2年度	差引	説明
1 手数料収入	1,504,900	1,507,900	△ 3,000	証明書等の手数料収入
2 デジタル手続法改正に伴うシステム改修費補助金	8,712	0	8,712	住民記録システム改修費補助金
3 中長期在留者届出等事務委託金	24,190	21,295	2,895	中長期在留者届出事務委託金
4 雇用保険料	238	222	16	雇用保険料本人負担分
5 手数料支払機釣銭	16,154	15,654	500	手数料支払機釣銭
合計	1,554,194	1,545,071	9,123	

【歳出】	R3年度	R2年度	差引	説明
1 帳票等印刷経費	23,097	24,956	△ 1,859	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	84,180	83,718	462	会計年度任用職員等経費
3 戸籍用FAX経費	3,882	3,882	0	戸籍課用FAXのリース、保守等経費
4 戸籍課特有備品経費	2,070	2,070	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	864	864	0	領収書プリンタリース費
6 印鑑登録証明書交付経費	618	618	0	印鑑登録証明書交付に係る経費
7 その他事務費	4,747	8,659	△ 3,912	旅費、消耗品費等
8 住民記録システム改修費	8,712	2,105	6,607	住民記録システムの改修費
9 手数料支払機	69,223	59,310	9,913	手数料支払機のリース、保守等経費等
合計	197,393	186,182	11,211	

【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 齊藤 誓	係長 田中 裕記	窓口運営担当 間島 詩織
--------------------	---------	----------	--------------

(様式②-1) 令和3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の政策	
政策番号	主な施策番号

令和2年度 事業評価書 番号	3-2-2 2
令和2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3年度	257,286	0		666			256,620
補助事業 単独事業		補助率	%				
令和2年度	258,427			666			257,761
増△減	△ 1,141	0	0	0	0	0	△ 1,141

歳出	平成29年度	平成30年度	令和元年度
予 事業費	239,486	239,882	240,202
算 市債+一般財源	238,660	239,256	239,576
決 事業費	237,078	236,667	244,350
算 市債+一般財源	236,502	236,084	244,750

歳出	令和4年度	令和5年度
予 事業費	257,286	257,286
算 市債+一般財源	256,620	256,620

方針に関する決裁種別()  
有 ( ) (無)

【事業の目的・必要性及び令和3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】

【歳入】	R3年度	R2年度	差引	説明
社会保険料納付金	666	666	0	雇用保険料本人負担分

【歳出】	R3年度	R2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	244,176	244,057	119	会計年度任用職員経費
3 少人数区補助要員経費	12,960	14,220	△ 1,260	少人数区補助要員経費
合計	257,286	258,427	△ 1,141	

【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
	齊藤 誓	田中 裕記	間島 詩織

( 市民局 )

(様式②-1) 令和3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2年度 事業評価書 番号	該当なし
令和2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3年度	39,413	0		8,301		31,112
補助事業 単独事業		補助率 %				
令和2年度	46,503			5,501		41,002
増△減	△ 7,090	0	0	2,800	0	△ 9,890

歳出	平成29年度	平成30年度	令和元年度
予 事業費	19,935	22,172	24,793
算 市債+一般財源	19,935	22,172	19,292
決 事業費	15,938	18,238	22,726
算 市債+一般財源	15,938	18,238	17,574

歳出	令和4年度	令和5年度
予 事業費	39,413	39,413
算 市債+一般財源	31,112	31,112

方針に関する決裁 種別( ) (無)

【事業の目的・必要性及び令和3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、令和2年度に東急線田園都市線高架橋柱の耐震補強工事に伴い、一時移転したあざみ野駅行政サービスコーナーについて、令和3年度に元の場所への移転が求められる。

【事業費の内訳】

【歳入】	R3年度	R2年度	差引	説明
1 手数料支払機釣銭	5,501	5,501	0	手数料支払機釣銭
2 あざみ野駅行政サービスコーナー移転費用	2,800	0	2,800	あざみ野駅行政サービスコーナーの移転費用
合 計	8,301	5,501	2,800	

【歳出】	R3年度	R2年度	差引	説明
1 手数料支払機	28,247	24,473	3,774	手数料支払機のリース、保守等経費
2 戸籍用FAX経費	2,865	2,865	0	戸籍用FAXのリース、保守等経費
3 新横浜駅行政サービスコーナー移転経費	0	12,064	△ 12,064	新横浜駅行政サービスコーナー移転経費
4 あざみ野駅行政サービスコーナー移転経費	1,300	0	1,300	あざみ野駅行政サービスコーナー移転経費
5 その他	7,001	7,101	△ 100	印刷経費、横浜駅サビにおける窓口案内業務委託費
合 計	39,413	46,503	△ 7,090	

【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  
令和3年度 あざみ野駅行政サービスコーナー移転

【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
	齊藤 誓	田中 裕記	間島 詩織

( 市民局 )

(様式②-1) 令和3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-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2年度 事業評価書 番号	3-2-2 3
令和2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3年度	18,094	0		101	22		17,971
補助事業 単独事業		補助率 %					
令和2年度	45,643	0	0	101	32	0	45,510
増△減	△ 27,549	0	0	0	△ 10	0	△ 27,539

歳出	平成29年度	平成30年度	令和元年度
予 事業費	24,210	36,800	36,423
算 市債+一般財源	23,938	36,522	36,321
決 事業費	23,799	35,094	30,484
算 市債+一般財源	23,692	34,913	27,305

歳出	令和4年度	令和5年度
予 事業費	21,100	45,600
算 市債+一般財源	20,977	20,977

方針の確認/決裁  
有 ( ) (無)

【事業の目的・必要性】

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3年度実施内容と期待される効果】

- 1-(2)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破損や老朽化が生じているため、古くなったアルミ製の街区表示板を撤去し、安全性の高いシール素材の街区表示板を再設置する。(令和元年度末より、街区表示板の安全性向上のため、アルミ製街区表示板の補修等から、シール素材街区表示板の再設置へと実施内容を変更)
- 1-(3)新型コロナウイルス感染症の感染防止対策を含めた窓口混雑緩和及び市民の利便性の向上を目的として、住居表示付番のオンライン及び郵送による届出を新たに実施する。  
住居表示実施以降、修正を重ねたこと等により劣化した住居表示台帳を再作製し、業務を効率化する。また、現状原本のみである住居表示台帳が災害等で滅失した場合に備え、バックアップデータを作成する。

【実績及び今後見込み】

1-(1)住居表示の実施

年度	H29年度実績	H30年度実績	R元年度実績	R2年度実績	R3年度見込	R4年度見込
地区	和泉町第六次	中山町第一次	中山町第二次	西谷地区	-	-
実施区域数	1	1	1	1	0	0
面積 (km <sup>2</sup> )	0.493	0.648	0.359	0.501	0	0
世帯数	2,349	5,335	2,438	3,983	0	0

1-(2)街区表示板再設置

年度	H29年度実績	H30年度実績	R元年度実績	R2年度見込	R3年度見込	R4年度見込
実施町数	-	-	17	92	120	120

【事業費の内訳】

【収入】	R3年度	R2年度	差引	説明
1 証紙収入	101	101	0	住居表示台帳の写し交付収入
2 刊行物販売収入	22	22	0	「横浜の町名」販売収入
3 社会保険料納付金	0	10	△ 10	雇用保険料本人負担分
合計	123	133	△ 10	

【歳出】	R3年度	R2年度	差引	説明
1 住居表示整備事業	18,035	45,584	△ 27,549	
(1)実施・検討費	409	37,957	△ 37,548	次期検討候補地区
(2)街区表示板再設置等業務費	11,775	4,667	7,108	街区表示板再設置等に要する経費
(3)住所のわかりやすいまちづくり費	5,169	2,289	2,880	住居表示台帳の再整備等
(4)事務費	682	671	11	消耗品等事務費
2 市境界整備事業	59	59	0	市境界銀等事務経費
合計	18,094	45,643	△ 27,549	

【事業スケジュール】

街区表示板再設置 (通年)  
住居表示台帳再作製 (6~3月)

【事業開始年度】

昭和39年度

【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】

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	齊藤 良美

( 市民局 )

(様式②-1) 令和3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2年度 事業評価書 番号	3-2-2 4
令和2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3年度	199,102	17,337					181,765
補助事業 単独事業		補助率 %					
令和2年度	288,492	94,337					194,155
増△減	△ 89,390	△ 77,000	0	0	0	0	△ 12,390

歳出	平成29年度	平成30年度	令和元年度
予 事業費	178,597	178,597	320,652
算 市債+一般財源	178,597	178,597	320,652
決 事業費	178,597	182,690	278,117
算 市債+一般財源	178,641	182,690	278,117

歳出	令和4年度	令和5年度
予 事業費	199,102	199,102
算 市債+一般財源	181,765	181,765

方針に関する決裁 種別( ) 無

【事業の目的・必要性及び令和3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3年度はシステムの安定運用・保守及びマイナンバー制度導入に向けてシステム改修を行う。

【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
- 令和3年度 運用・保守/戸籍マイナンバー制度導入に向けたシステム改修

【事業費の内訳】

【歳入】	令和3年度	令和2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	17,337	94,337	△ 77,000	戸籍法改正によるシステム改修に係る補助金
合計	17,337	94,337	△ 77,000	

【歳出】	令和3年度	令和2年度	差引	説明
1 事務費	53	53	0	その他経費(消耗品費)
2 機器等運用費等	181,712	182,009	△ 297	新機器の保守委託料、機器リース料等
3 庁舎移転関連	0	12,093	△ 12,093	機器移設及びシステム設定等委託費
4 マイナンバー対応	17,337	94,337	△ 77,000	戸籍法改正に伴うシステム改修
合計	199,102	288,492	△ 89,390	

【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
- 令和3年度 戸籍マイナンバー制度導入に向けたシステム改修

【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
	齊藤 誓	井上 敬士	小倉 健

( 市民局 )

(様式②-1) 令和3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2年度 事業評価書 番号	3-2-2 5
令和2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3年度	194,901	0				194,901	
補助事業 単独事業		補助率	%				
令和2年度	202,867					202,867	
増△減	△ 7,966	0	0	0	0	△ 7,966	

歳出	平成29年度	平成30年度	令和元年度
予 事業費	210,907	210,881	214,413
算 市債+一般財源	210,907	210,881	214,413
決 事業費	210,944	210,971	214,191
算 市債+一般財源	210,944	210,971	214,191

歳出	令和4年度	令和5年度
予 事業費	194,901	194,901
算 市債+一般財源	194,901	194,901

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：143,917件（平成31年4月1日～令和2年3月31日）
- 今後の見込み  
届書処理件数：144,000件程度（通年）

【事業費の内訳】

	令和3年度	令和2年度	差引	説明
1 拠点運営経費	192,040	199,956	△ 7,916	拠点運営委託
2 機器関連経費	2,489	2,489	0	戸籍用FAX保守、戸籍用FAXリース
3 その他事務費	372	422	△ 50	溶解処理
合計	194,901	202,867	△ 7,966	

【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
	齋藤 誓	山本 修二	森永 卓一郎

( 市民 局 - )

(様式②-1) 令和3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 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	
政策番号	主な施策番号

令和2年度 事業評価書 番号	3-2-2 6
令和2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3年度	8,737,184	8,645,230		4,800	5,592		81,562
補助事業 単独事業		補助率 %					
令和2年度	4,850,612	4,731,681		12,900	2,659		103,372
増△減	3,886,572	3,913,549	0	△ 8,100	2,933	0	△ 21,810

歳出	平成29年度	平成30年度	令和元年度
予 事業費	480,624	745,083	1,274,642
算 市債+一般財源	17,957	70,353	127,891
決 事業費	398,387	435,055	1,064,328
算 市債+一般財源	35,240	27,510	104,382

歳出	令和4年度	令和5年度
予 事業費	8,737,184	8,737,184
算 市債+一般財源	81,562	81,562

方針に関する決裁 種別( ) (無)

【事業の目的・必要性及び令和3年度実施内容】

- 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  
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。  
令和2年度に引き続き、電子証明書の更新対応として、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3年度も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  
令和元年6月に決定された「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」は、令和4年度中にほとんどの住民がマイナンバーカードを保有することを念頭においた方針となっており、横浜市では、今後約250万枚のカード交付が必要な状況である。これらの状況を鑑み、令和2年度に引き続き、マイナンバーカードの申請数増への対応を行う。
- 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、18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。令和3年度は、その調査結果を踏まえ、令和2年度に引き続き、各区の戸籍課レイアウト変更を実施する。
- 広報  
マイナンバーカード普及促進に関する広報を行う。

<令和3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 1,284,000枚
- ・電子証明書・マイナンバーカード有効期限切れ数 約13万件(令和3年度中)

【事業費の内訳】

【歳入】	R3年度	R2年度	差引	説明
補助金	8,645,230	4,731,681	3,913,549	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	5,592	2,659	2,933	雇用保険料本人負担分
手数料収入	4,800	12,900	△ 8,100	マイナンバーカード再交付手数料
合 計	8,655,622	4,747,240	3,908,382	

【歳出】	R3年度	R2年度	差引	説明
1 カード交付	8,597,555	4,707,917	3,889,638	
(1) カード交付対応	1,942,388	2,472,145	△ 529,757	マイナンバーカードの発行委託費用
(2) 区役所関係	470,022	334,153	135,869	マイナンバーカードに係る戸籍課窓口運用費用等
(3) 区役所窓口増設対応	1,765,986	1,137,749	628,237	電子証明書更新及びカード交付に係る窓口増設設置費用等
(4) カード特設交付拠点対応	4,418,858	763,569	3,655,289	国の方針に基づくカード特設交付拠点対応費用等
(5) 事務費(旅費等)	301	301	0	旅費等
2 広報費	1,862	5,000	△ 3,138	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(旧嘱託員)	137,767	137,695	72	区戸籍課嘱託員の人件費
合 計	8,737,184	4,850,612	3,886,572	

【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7月 マイナンバーカード臨時申請窓口の開所
- 令和2年10月 マイナンバーカード臨時申請窓口の窓口拡張
- 令和3年3月 マイナンバーカードの健康保険証利用開始
- 令和3年5月頃 マイナンバーカード臨時申請窓口の交付転換予定
- 令和3年6月頃 マイナンバーカード特設交付拠点2か所開設予定

【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
	齊藤 誓	川口 喜也	村岡 祐治

( 市民 局 )



(様式②-1) 令和3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	政策番号	主な施策番号

令和2年度 事業評価書 番号	該当なし
令和2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3年度	5,944	0					5,944
補助事業 単独事業		補助率 %					
令和2年度	3,829						3,829
増△減	2,115	0	0	0	0	0	2,115

歳出	平成29年度	平成30年度	令和元年度
予事業費	4,537	4,537	3,829
算市債+一般財源	4,537	4,537	3,829
決算事業費	5,484	5,466	6,758
算市債+一般財源	5,484	5,466	6,758

歳出	令和4年度	令和5年度
予事業費	5,944	5,944
算市債+一般財源	5,944	5,944

方針に関する決裁(種別)  
有( ) 無( )

【事業の目的・必要性及び令和3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確認し、フィードバックを行う。
  - 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。
  - 窓口サービスハンドブック増刷  
各役所において、常に窓口サービスの確認に使用するため、異動職員への配付用に増版する。
  - 混雑緩和対策  
春の引っ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	レイアウト 改善実施	-	17年度から継続実施		
20年度	神奈川、中、保土ヶ谷、緑	窓口サービス標準等を基本とした 研修実施	戸籍・保険年金課			
21年度	栄(対応のみ西・都筑)		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					
24年度	鶴見					
25年度			企業講師講演会実施			
26年度			窓口サービス向上担当者連絡会実施		-	
27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)	
28年度			・初任者対象研修実施(全1回) ・全区対象研修実施(全2回)		全区対象(1区4課)	
29年度						
30年度						
令和元年度			初任者研修は資料配付のみ、 担当者研修は実施予定		全区実施は中止、 希望区1区のみ実施	実施を見送り
令和2年度			窓口サービス向上研修実施		全区対象(1区3課)	調査方法を検討し実施

【事業費の内訳】

	令和3年度	令和2年度	差引	説明
1 区役所窓口外部評価費	990	539	451	令和2年度の全体実施は中止。令和元年度から99千円減
2 窓口サービス満足度調査費	3,850	3,190	660	非接触による実施検討のため経費増
3 窓口サービスハンドブック等印刷費	80	0	80	異動者分増刷による増 @20円*200部*18区
4 混雑緩和対策広報費	1,024	100	924	令和元年度実績による増
合計	5,944	3,829	2,115	

【事業スケジュール】

	4~6月	7~9月	10~12月	4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
窓口サービスハンドブック増刷	配付			
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	芝本 直子

( 市民局 )

(様式②-1) 令和3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-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2年度 事業評価書 番号	3-2-2 7
令和2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3年度	68,950	0					68,950
補助事業 単独事業		補助率	%				
令和2年度	83,533						83,533
増△減	△ 14,583	0	0	0	0	0	△ 14,583

歳出	平成29年度	平成30年度	令和元年度
予 事業費	175,934	96,850	82,522
算 市債+一般財源	175,934	73,003	76,885
決 事業費	148,877	77,805	74,486
算 市債+一般財源	148,877	77,805	74,486

歳出	令和4年度	令和5年度
予 事業費	79,906	152,334
算 市債+一般財源	79,906	152,334

方針の確認/決裁

有( )・無

【 事業の目的・必要性及び令和3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3年度も引き続き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、LGWAN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
- 令和3年度 システム運用、保守

【 事業費の内訳 】

(歳出)	令和3年度	令和2年度	差 引	説 明
1 システム改修費	0	7,392	△ 7,392	改修関連作業費等
2 機器等運用費	68,950	69,152	△ 202	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	0	6,989	△ 6,989	庁舎移転に伴う端末移設費
合計	68,950	83,533	△ 14,583	

【 事業スケジュール 】

- 令和2年度 システム改修、運用、保守
- 令和3年度 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
	齊藤 誓	井上 敬士	小倉 健

(様式②-1) 令和3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2年度 事業評価書 番号	3-2-2 8
令和2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3年度	259,051	0					259,051
補助事業 単独事業		補助率	%				
令和2年度	235,332						235,332
増△減	23,719	0	0	0	0	0	23,719

歳出	29年度	30年度	元年度
予 事業費	214,540	244,304	246,091
算 市債+一般財源	214,540	244,304	246,091
決 事業費	242,635	220,652	227,137
算 市債+一般財源	242,635	220,652	227,137

歳出	令和4年度	令和5年度
予 事業費	259,051	259,051
算 市債+一般財源	259,051	259,051

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3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

	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28年度	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件
平成29年度	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件
平成30年度	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件
令和元年度	50,605	46,707	52,395	57,634	50,430	46,766	54,199	51,714	53,308	50,240	49,889	59,048	622,935件
令和2年度	44,569	37,972	51,768	50,082	-	-	-	-	-	-	-	-	184,391件

令和元年度に表題部所有者不明土地の登記及び管理の適正化に関する法律が施行されたこと等による公用請求が増加したため、証明発行件数が増加しています。

【 事業費の内訳 】

	令和3年度	令和2年度	差引	説明
1 機器関連経費	1,198	1,262	△ 64	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	257,853	234,070	23,783	郵送業務委託
合計	259,051	235,332	23,719	

証明発行件数が増加傾向であるとともに、令和3年1月の事務所移転後に郵便局による郵便物の集荷対応が終了することから、郵便局への持ち込み等の付帯業務が増えるため、委託料が増加しています。

【 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
	齋藤 誓	山本 修二	森永 卓一郎

( 市民 局 )

(様式②-1) 令和3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	
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2年度 事業評価書 番号	3-2-2 9
令和2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3年度	81,485	0					81,485
補助事業 単独事業		補助率	%				
令和2年度	74,579						74,579
増△減	6,906	0	0	0	0	0	6,906

歳出	平成29年度	平成30年度	令和元年度
予 事業費	82,410	85,967	75,766
算 市債+一般財源	82,410	66,527	63,754
決 事業費	57,726	79,857	70,538
算 市債+一般財源	57,726	72,629	70,538

歳出	令和4年度	令和5年度
予 事業費	129,086	71,856
算 市債+一般財源	129,086	71,856

方針の確認/決裁  
有( )・無

【 事業の概要及び令和3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、横浜市民の方が全国の約54,000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3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
- ・次期証明書交付センターへの切替 (令和3年5月予定)
- ・令和3年8月に使用機器がリース期間満了となるため、令和4年度の機器更新に向けた事前調査

【 実績の推移・今後見込み 】

	平成28年度実績	平成29年度実績	平成30年度実績	令和元年度実績	令和2年度見込	令和3年度見込
コンビニ交付件数	14,393通	94,050通	136,823通	183,623通	186,000通	248,400通

【 事業費の内訳 】

単位：千円

【歳出】	令和3年度	令和2年度	差引	説 明
①システム運用経費	32,399	35,064	△ 2,665	システム保守費、機器賃借料等、機器再リース
②運営経費	39,457	32,200	7,257	地方公共団体情報システム機構への負担金等
③庁舎移転に伴う端末移設費	0	2,101	△ 2,101	庁舎移転に伴う端末移設費
④次期証明書交付センター等対応費	0	5,214	△ 5,214	次期証明書交付センター等にかかる対応費
⑤機器更新に向けた事前調査委託	9,629	0	9,629	機器更新に伴うシステム等の事前調査
合 計	81,485	74,579	6,906	

【 事業スケジュール 】

- 令和元年度 旧氏併記対応システム改修
- 令和2年度 運用、保守
- 令和3年度 サーバ機器等の再リース

【 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
	齊藤 誓	目黒 慶	小倉 健

( 市民局 )

(様式②-1) 令和3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	戸籍課業務オンライン手続推進事業

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	
政策番号	主な施策番号

令和2年度 事業評価書 番号	該当なし
令和2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3年度	60,154				766		59,388
補助事業 単独事業		補助率	%				
令和2年度	0						0
増△減	60,154	0	0	0	766	0	59,388

歳出		平成29年度	平成30年度	令和元年度
予算	事業費	0	0	0
	市債+一般財源	0	0	0
決算	事業費	0	0	0
	市債+一般財源	0	0	0

歳出		令和4年度	令和5年度
予算	事業費	8,706	8,706
	市債+一般財源	8,706	8,706

方針に関する決裁 種別()  
有 ( ) (無)

【事業の目的・必要性及び令和3年度実施内容】

新型コロナウイルス感染症の拡大防止及び新しい生活様式を踏まえ、非来庁型の手続きの推進として、区戸籍課業務にかかる証明発行のオンライン申請導入及びコンビニ交付証明書のメニュー拡大を行います。  
令和3年度の証明発行のあり方検討について、有識者会議に諮り専門家の知見も踏まえて検討します。

◆実施概要

- 証明発行についてオンライン申請を進め、システム導入費等必要な経費を計上します。  
さらに、非来庁手続きを推進していくため、コンビニ交付未対応証明書についてコンビニ交付メニューに加え、拡大します。それにかかるシステム導入費等を計上します。
- 証明発行のあり方について、有識者会議を開催します。

【事業費の内訳】

【歳出】	R3年度	R2年度	差引	説明
1 オンライン申請システム導入・運用費	4,963	0	4,963	転出届・証明発行のオンライン対応に係る経費
2 コンビニ交付拡大の導入費等	54,991	0	54,991	システム導入、委託費等
3 証明発行のあり方検討	200		200	有識者会議への謝金
合計	60,154	0	60,154	

【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	改革担当
	粕谷 美路	鳥越 香織	田中 恵海

( 市民局 )