

事務事業名	戸籍・住民登録・印鑑登録管理事務	所属部門	住民税務課 住民窓口係
町長公約	『自治体DX(デジタルトランスフォーメーション)』推進		公約達成年次

◆ 事務事業の目的と効果

1. 手段(事業の概要) 戸籍の届出による審査・確認・受理・編製。戸籍謄(抄)本交付。住民基本台帳の異動の届出による処理、戸籍届出に伴う異動処理、住民基本台帳副本の整理。住民票交付。戸籍附票の記載、附票交付。印鑑登録申請受理。印鑑証明書交付。郵便請求による戸籍、住民票等交付。登録証明書交付。 個人番号カード交付 。犯歴台帳の作成、犯歴照会・回答。
2. 対象(何を対象にしているか) 芽室町民。 芽室町に本籍がある者。
3. 意図(この事業によって、対象をどのようにしたいか) 申請、受付、交付における正確で迅速丁寧な対応。
4. 結果(意図のとおりになった場合、どんな結果に結びつくか) 便利で親切的な窓口サービスの推進

※各項目を評価するのにふさわしい指標を1つ以上設定
(必ずしも3つの指標を設定する必要はありません)

5. 活動指標(手段や活動内容を表す指標)	単位
① 戸籍の届出数	件
② 戸籍・住民票等の交付件数	件
③ 住民基本台帳異動件数	件

6. 対象指標(対象の大きさを表す指標)	単位
① 芽室町民の人数(4月1日現在)	人
② 芽室町に本籍がある人数(4月1日現在)	人
③	

7. 成果指標(意図の達成度を表す指標)	単位
① 正確に処理した件数/届出件数	%
②	
③	

8. 上位成果指標(結果の達成度を表す指標)	単位
① 役場等の窓口やカウンター、電話などでの職員の対応に満足している町民の割合	%
②	
③	

◆ 総事業費・指標等の推移

内訳		単位	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	
投入量	事業費	国・道支出金	円	1,561,200	1,596,155	2,660,000	15,489,797	6,186,000	5,645,000
		地方債	円						
		その他(使用料等)	円	6,440,050	6,521,450	6,372,000	5,943,300	5,682,735	5,952,000
		一般財源	円	7,255,834	6,576,146	5,574,688	5,950,453	7,261,897	7,286,000
		事業費計(A)	円	15,257,084	14,693,751	14,606,688	27,383,550	19,130,632	18,883,000
人件費	正職員従事人数	人	4	4	4	4	4	4	
	人工数(業務量)	人工	2,5300	2,4200	2,5800	2,9500	3,2100		
	人件費計(B)	円	19,682,299	18,871,044	20,687,598	23,415,389	0		
	トータルコスト(A+B)	円	34,939,383	33,564,795	35,294,286	50,798,939	19,130,632		
活動指標	①	件	872	869	873	807	754	760	
	②	件	23,415	24,386	23,154	21,229	20,077	20,000	
	③	件	3,564	4,332	4,558	3,342	3,105	3,660	
対象指標	①	人	18,809	18,660	18,540	18,430	18,167	18,100	
	②	人	19,043	18,981	18,938	18,863	18,636	18,600	
	③								
成果指標	①	%	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	
	②								
	③								
上位成果指標	①	%	65.2	63.8	81.1	83.6	82.3	80.0	
	②								
	③								

◆ 事務事業の現状と今後の取組

1. 事務事業の現状と課題 窓口における行政サービスについては、正確性、分かりやすさ、迅速性、親切的な対応などが求められている。 また、住民基本台帳や戸籍については、住民の基本情報として、行政運営において重要性は更に高まっている。 このような中で、戸籍・住民登録・印鑑登録事務については、システムの導入や個人番号カード等の利用により利便性が向上する一方、専門的な知識、個人情報セキュリティの取扱い、専用端末の操作等、非常に専門性が高まっている。 国の政策により、個人番号カード交付・管理等に係る事務量が非常に大きくなっている。	2. 今後の取組 (2022年度及び2023年度以降の方向性・課題の解決方法) 戸籍・住民登録・印鑑登録管理事務は、法に基づき、正確で丁寧な対応をする。 担当職員の知識・スキル向上については、積極的に研修等に参加するとともに、実務に生かせる参考図書の充実を図る。 関連機器については、適正な維持管理に努め、年次計画により更新・整備を取り進める。 戸籍法の一部改正に伴うシステム改修、機器購入及び戸籍附票情報の突合作業等を取り進める。
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2022年度（2021年度実績）事務事業マネジメントシート(簡易)

総合計画
施策番号 5-2-3

事務事業名	国民年金事務	所属部門	住民税務課 住民窓口係
町長公約			公約達成 年次
簡易シートを 選択した理由	<input type="checkbox"/> 予算を伴わない事業 <input type="checkbox"/> 計上予算が負担金・繰出金のみ <input type="checkbox"/> 政策体系に結びつかない事業 <input type="checkbox"/> 今後3年間で大きな変化が見込まれない事業		
	<input checked="" type="checkbox"/> 法定受託事務		

〔事業の概要・現状・課題〕

- ・昭和36年から自営業者や農林漁業者などを対象とした国民年金が始まり、国民皆年金制度が実現した。
- ・直近10年では、65歳以降の老齢厚生年金の繰下制度導入、保険料の免除など申請期間の拡大、受給資格期間を10年に短縮、産前産後期間の保険料免除、年金手帳の廃止など制度が改正され、複雑化している一面がある。
- ・制度の複雑化に伴い、申請に必要な書類や確認項目が増加している。
- ・マイナンバー制度の導入により、申請書等の添付書類の省略化が進んでいる面もある。
- ・窓口の質問内容も多岐に渡り、相談に対応する時間が増加している現状がある。

〔2022年度及び2023年度以降の方向性・課題の解決方法〕

- ・研修に参加し研さんに努める。
- ・年金事務所との連携を強め、相談者に適切な回答ができるように努める。
- ・令和4年5月11日から、マイナポータルを利用した国民年金の加入手続・保険料免除申請等の電子申請が開始されたことから、利便性向上のため、適切な案内ができるように努める。

内訳		単位	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
事業費	国・道支出金	円	3,718,966	4,186,256	3,419,487	3,781,105	3,529,764	3,778,000
	地方債	円						
	その他(使用料等)	円						
	一般財源	円	-3,667,814	-3,770,634	-3,365,947	-3,567,615	-3,488,094	-3,744,000
	事業費計(A)	円	51,152	415,622	53,540	213,490	41,670	34,000
人件費	正職員従事人数	人	4	4	4	4	4	4
	人工数(業務量)	人工	0.3500	0.3600	0.4600	0.3500	0.3300	
	人件費計(B)	円	2,722,848	2,807,263	3,688,487	2,778,097	2,570,623	
	トータルコスト(A+B)	円	2,774,000	3,222,885	3,742,027	2,991,587	2,612,293	

2022年度（2021年度実績）事務事業マネジメントシート(簡易)

総合計画
施策番号 5-2-3

事務事業名	上美生出張所事務	所属部門	住民税務課 住民窓口係
町長公約			公約達成年次
簡易シートを選択した理由	<input type="checkbox"/> 予算を伴わない事業 <input type="checkbox"/> 計上予算が負担金・繰出金だけの事業 <input type="checkbox"/> 法定受託事務 <input type="checkbox"/> 政策体系に結びつかない事業 <input checked="" type="checkbox"/> 今後3年間で大きな変化が見込まれない事業		

〔事業の概要・現状・課題〕

平成16年度に出張所事務に従事する正職員を廃止し、嘱託職員(令和2年度から会計年度任用職員)1名で業務を行っている。
 令和3年度から「上美生出張所事務」については、住民税務課住民窓口係が所管している。
 会計年度任用職員の希望者が減少していることから、当該職員が欠員となった際の地域住民への負担、同職員の確保が課題となっている。

〔2022年度及び2023年度以降の方向性・課題の解決方法〕

会計年度任用職員の確保に向け、出張所の執務環境整備、業務の見直し等を検討し、地域住民の利便性及びサービスの向上を図る。

内訳		単位	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
事業費	国・道支出金	円						
	地方債	円						
	その他(使用料等)	円	364,367	60,810	339,675	359,426	344,491	336,000
	一般財源	円	2,982,464	1,003,329	2,908,863	3,064,422	2,901,411	2,886,000
	事業費計(A)	円	3,346,831	1,064,139	3,248,538	3,423,848	3,245,902	3,222,000
人件費	正職員従事人数	人	4	4	3	3	4	4
	人工数(業務量)	人工	0.4303	0.0860	0.0363	0.0400	0.0200	
	人件費計(B)	円	3,347,547	670,300	291,101	317,497	155,795	
	トータルコスト(A+B)	円	6,694,378	1,734,439	3,539,639	3,741,345	3,401,697	

2022年度（2021年度実績）事務事業マネジメントシート(簡易)

総合計画
施策番号

5-2-3

事務事業名	総合案内事業	所属部門	住民税務課 住民窓口係
町長公約			公約達成年次
簡易シートを選択した理由	<input type="checkbox"/> 予算を伴わない事業 <input type="checkbox"/> 計上予算が負担金・繰出金のみ事業 <input type="checkbox"/> 法定受託事務 <input type="checkbox"/> 政策体系に結びつかない事業 <input checked="" type="checkbox"/> 今後3年間で大きな変化が見込まれない事業		

〔事業の概要・現状・課題〕

『総合案内』の導入から16年が経過し、来庁者には「まずは総合案内で聞いてみる」ことが定着している。また、令和3年1月に慣れ親しんだ旧庁舎から新庁舎に移転し、総合案内のその役割は更に重要さを増している。
将来的に、公共サービスパートナーによる窓口業務を継続した場合、担い手不足が課題と思われる。

1日当たりの平均来庁者数

令和元年度：193人

令和2年度：195人

令和3年度：229人(新庁舎東側玄関利用者のみ)

〔2022年度及び2023年度以降の方向性・課題の解決方法〕

来庁者に積極的に声をかけ、目的の担当係等へ円滑に案内できるように連携する。
正確で迅速な案内業務ができるよう、情報収集に努め、随時情報の伝達や意見交換を行う。

内訳		単位	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
事業費	国・道支出金	円						
	地方債	円						
	その他(使用料等)	円						
	一般財源	円	1,700,565	1,753,502	1,802,327	1,849,840	1,863,227	1,893,000
	事業費計(A)	円	1,700,565	1,753,502	1,802,327	1,849,840	1,863,227	1,893,000
人件費	正職員従事人数	人	4	4	4	4	4	4
	人工数(業務量)	人工	0.0100	0.0200	0.0300	0.0500	0.0800	
	人件費計(B)	円	77,796	155,959	240,553	396,871	623,181	
	トータルコスト(A+B)	円	1,778,361	1,909,461	2,042,880	2,246,711	2,486,408	

2022年度（2021年度実績）事務事業マネジメントシート(簡易)

総合計画
施策番号

5-2-3

事務事業名	弔辞作成事務	所属部門	住民税務課 住民窓口係
町長公約			公約達成年次
簡易シートを選択した理由	<input checked="" type="checkbox"/> 予算を伴わない事業 <input type="checkbox"/> 計上予算が負担金・繰出金のみ事業 <input type="checkbox"/> 法定受託事務 <input type="checkbox"/> 政策体系に結びつかない事業 <input type="checkbox"/> 今後3年間で大きな変化が見込まれない事業		

〔事業の概要・現状・課題〕

町内在住者が死亡した場合、遺族の希望により弔辞を作成し、拝読する。

実績
 令和元年度 72件(死亡した町民人数199人)
 令和2年度 13件(死亡した町民人数214人)
 令和3年度 4件(死亡した町民人数214人)

〔2022年度及び2023年度以降の方向性・課題の解決方法〕

平成18～19年度に住民への調査を実施し、その結果に基づき、平成19年8月管理庁議において、遺族の意向を確認した上で、継続すると決定された。
 平成30年度に、二次評価会議に諮った結果においても、継続実施することで決定した。
 近年は家族葬等により弔辞を希望しない遺族が多くなっているところである。
 特に令和2年度以降については、新型コロナウイルス感染症の影響により弔辞希望の減少は顕著となっているが、町民の意向も踏まえ、状況を見ながら当面実施するものとする。

内訳		単位	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
事業費	国・道支出金	円						
	地方債	円						
	その他(使用料等)	円						
	一般財源	円	0	0	0	0	0	0
	事業費計(A)	円	0	0	0	0	0	0
人件費	正職員従事人数	人	4	4	4	4	4	4
	人工数(業務量)	人工	0.0700	0.0600	0.0600	0.0200	0.0100	
	人件費計(B)	円	544,570	467,877	481,107	158,748	77,898	
	トータルコスト(A+B)	円	544,570	467,877	481,107	158,748	77,898	

2022年度（2021年度実績）事務事業マネジメントシート(簡易)

総合計画
施策番号 5-2-3

事務事業名	年金生活者支援給付金支給事務	所属部門	住民税務課 住民窓口係
町長公約			公約達成年次
簡易シートを選択した理由	<input type="checkbox"/> 予算を伴わない事業 <input type="checkbox"/> 計上予算が負担金・繰出金のみ事業 <input checked="" type="checkbox"/> 法定受託事務 <input type="checkbox"/> 政策体系に結びつかない事業 <input type="checkbox"/> 今後3年間で大きな変化が見込まれない事業		

〔事業の概要・現状・課題〕
 令和元年10月からの消費税10%導入に伴い、年金生活者支援給付金の支給に関する法律が施行され、市町村の事務が設定され、厚生労働大臣に所得額が一定基準を下回る老齢基礎年金受給者、障害年金受給者及び遺族年金受給者の所得情報の提供・認定請求の受理等を行う。

〔2022年度及び2023年度以降の方向性・課題の解決方法〕
 令和元年10月分から支給され始めた給付金であり、町民に対して必要な情報を提供する。当該給付金の支給要件となる所得情報について、日本年金機構に提供する。必要に応じて、支給に係るシステム改修を行う。

内訳		単位	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
事業費	国・道支出金	円		144,000	253,230	151,650	43,095	
	地方債	円						
	その他(使用料等)	円						
	一般財源	円	0	720	-61,830	-42,035	-43,095	0
	事業費計(A)	円	0	144,720	191,400	109,615	0	0
人件費	正職員従事人数	人	4	4	4	4	4	4
	人工数(業務量)	人工	0.0600	0.0200	0.0300	0.0300	0.0100	
	人件費計(B)	円	466,774	155,959	240,553	238,123	77,898	
	トータルコスト(A+B)	円	466,774	300,679	431,953	347,738	77,898	

2022年度（2021年度実績）事務事業マネジメントシート(簡易)

総合計画
施策番号

5-2-3

事務事業名	埋火葬の許可、斎場の使用許可事務	所属 部門	住民税務課 住民窓口係
町長公約			公約達成 年次
簡易シートを 選択した理由	<input checked="" type="checkbox"/> 予算を伴わない事業 <input type="checkbox"/> 計上予算が負担金・繰出金だけの事業 <input type="checkbox"/> 法定受託事務 <input type="checkbox"/> 政策体系に結びつかない事業 <input type="checkbox"/> 今後3年間で大きな変化が見込まれない事業		

〔事業の概要・現状・課題〕

死亡届出に伴う埋火葬許可・斎場使用許可書の交付。
 新型コロナウイルス感染症により亡くなった方の対応においては、斎場、生活環境係及び葬儀業者と緊密に連携を取って対応している。

〔2022年度及び2023年度以降の方向性・課題の解決方法〕

斎場使用予約に基づき、死亡届・許可証に係る書類を事前に用意することで、受付から許可証交付に要する時間の短縮を図る。

内訳		単位	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
事業費	国・道支出金	円						
	地方債	円						
	その他(使用料等)	円						
	一般財源	円	0	0	0	0	0	0
	事業費計(A)	円	0	0	0	0	0	0
人件費	正職員従事人数	人	4	4	4	4	4	4
	人工数(業務量)	人工	0.0500	0.1100	0.0600	0.0600	0.1300	
	人件費計(B)	円	388,978	857,775	481,107	476,245	1,012,670	
	トータルコスト(A+B)	円	388,978	857,775	481,107	476,245	1,012,670	

2022年度（2021年度実績）事務事業マネジメントシート(簡易)

総合計画
施策番号 5-2-3

事務事業名	旅券交付事務	所属部門	住民税務課 住民窓口係
町長公約			公約達成年次
簡易シートを選択した理由	<input type="checkbox"/> 予算を伴わない事業 <input type="checkbox"/> 計上予算が負担金・繰出金だけの事業 <input type="checkbox"/> 法定受託事務 <input type="checkbox"/> 政策体系に結びつかない事業 <input checked="" type="checkbox"/> 今後3年間で大きな変化が見込まれない事業		

〔事業の概要・現状・課題〕

北海道からの権限移譲により、平成18年7月から町民旅券(パスポート)の申請受付・交付を行っている。町民には役場で申請・交付できることが定着している。
 平成31年3月から、新型コロナウイルス感染症の影響により、申請件数が激減している。
 令和6年度からパスポートのオンライン申請が開始されるため、今後における国及び北海道の動向を注視する。

〔2022年度及び2023年度以降の方向性・課題の解決方法〕

研修と経験により、申請・交付時の時間短縮を図り、正確で迅速な対応を行う。
 令和6年度からパスポートのオンライン申請が開始されるため、今後における国及び北海道等の動向を注視し、本町における対応について検討する。
 高度なセキュリティ対策が講じられたパスポートの交付を管理するための「IC旅券用交付窓口端末機」については、5年スパンで更新する必要がある。

内訳		単位	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
事業費	国・道支出金	円	413,100	486,345	513,000	561,600	45,900	31,000
	地方債	円						
	その他(使用料等)	円						
	一般財源	円	-280,750	18,095	-396,090	-464,600	3,100	19,000
	事業費計(A)	円	132,350	504,440	116,910	97,000	49,000	50,000
人件費	正職員従事人数	人	4	4	4	4	4	4
	人工数(業務量)	人工	0.1300	0.1800	0.1700	0.0300	0.0300	
	人件費計(B)	円	1,011,343	1,403,631	1,363,136	238,123	233,693	
	トータルコスト(A+B)	円	1,143,693	1,908,071	1,480,046	335,123	282,693	