

2023年度（2022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 住民窓口
町長公約			
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 <input type="checkbox"/> 成果の説明に反映しない		

〔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)
 令和4年度 4件(死亡した町民人数235人)

〔2023年度及び2024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。

		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						
		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						
人件費	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	0.0100
		人件費計(B)	円	544,570	467,877	481,107	158,748	77,898	77,716
		トータルコスト(A+B)	円	544,570	467,877	481,107	158,748	77,898	77,716

2023年度（2022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

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			
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 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 <input type="checkbox"/> 成果の説明に反映しない		

〔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。

〔2023年度及び2024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
投入量	事業費	国・道支出金	円		144,000	253,230	151,650	43,095	47,381
		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	-47,381
		事業費計(A)	円		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	0.0080	
	人件費計(B)	円	466,774	155,959	240,553	238,123	77,898	0	
	トータルコスト(A+B)	円	466,774	300,679	431,953	347,738	77,898	0	

2023年度（2022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			
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 <input type="checkbox"/> 成果の説明に反映しない		

〔事業の概要・現状・課題〕

死亡届出に伴う埋火葬許可・斎場使用許可証の交付。

〔2023年度及び2024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
投入量	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						
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	0.1400	
	人件費計(B)	円	388,978	857,775	481,107	476,245	1,012,670	1,088,025	
	トータルコスト(A+B)	円	388,978	857,775	481,107	476,245	1,012,670	1,088,025	

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			
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 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"/> 成果の説明に反映しない		

〔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たが、新型コロナウイルスの位置づけが5類に移行したことや、行動制限等についても緩和されたことから、申請件数が増加してきている。
 令和5年3月27日から、申請書の様式変更や、パスポート更新(切替申請)がマイナポータルからオンラインでできるようになる等、旅券申請の手続きが一部変更されている。
 令和6年度中に開始予定の戸籍情報連携に合わせた市町村の電子申請の導入に向けて、今後における国及び北海道の動向を注視する。

〔2023年度及び2024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年度中に開始予定となる市町村の電子申請の導入に向け、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
投入量	事業費	国・道支出金	円	413,100	486,345	513,000	561,600	45,900	47,250
		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	-18,250
		事業費計(A)	円	132,350	504,440	116,910	97,000	49,000	29,000
	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	0.0600
		人件費計(B)	円	1,011,343	1,403,631	1,363,136	238,123	233,693	466,297
		トータルコスト(A+B)	円	1,143,693	1,908,071	1,480,046	335,123	282,693	495,297

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 デジタル社会に対応し、行政手続きのオンライン化やAI・RPA の利用推進などに取り組み「書かない窓口」や「自宅から手続き」を目指します。		

◆ 事務事業の目的と効果

1. 手段(事業の概要) 戸籍、住民基本台帳、印鑑登録における届出等による処理や各種証明書事項等を交付する。 町民の方へマイナンバーカードの交付および申請の支援を行う。
2. 対象(何を対象にしているか) 芽室町民 本籍地が芽室町の方
3. 意図(この事業によって、対象をどのようにしたいか) わかりやすい説明により正確な届出等をいただき、戸籍や基本情報を適切な状態を維持する。
4. 結果(意図のとおりになった場合、どんな結果に結びつか) 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	11,675,667
	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	6,193,020
	一般財源	円	7,255,834	6,576,146	5,574,688	5,950,453	7,261,897	7,274,361
	事業費計(A)	円	15,257,084	14,693,751	14,606,688	27,383,550	19,130,632	25,143,048
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	2,530	2,420	2,580	2,950	3,210	3,145
	人件費計(B)	円	19,682,299	18,871,044	20,687,598	23,415,389	25,005,149	24,448,708
	トータルコスト(A+B)	円	34,939,383	33,564,795	35,294,286	50,798,939	44,135,781	49,591,756
活動指標	①	件	872	869	873	807	754	825
	②	件	23,415	24,386	23,154	21,229	20,077	20,562
	③	件	3,564	4,332	4,558	3,342	3,105	3,134
対象指標	①	人	18,809	18,660	18,540	18,430	18,167	17,983
	②	人	19,043	18,981	18,938	18,863	18,636	18,496
	③							
成果指標	①	%	100	100	100	100	100	100
	②							
	③							
上位成果指標	①	%	65	64	81	84	82	83
	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 住民基本台帳や戸籍、個人番号については、マイナンバーカードの普及とともに活用の幅が広がっており、住民の基本情報の重要性は更に高まっている。全国規模でのデータ連携やシステムの導入により住民における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。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。	2. 今後の取組 (2023年度及び2024年度以降の方向性・課題の解決方法) 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実用を図る。 現状と課題を鑑み、国の動向や制度の規定手続きの遂行を行う。 住民等の利便性向上と庁内業務効率を念頭に「書かない窓口」に向けた実践、検討を進める。
--	--

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			
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 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 <input type="checkbox"/> 成果の説明に反映しない		

〔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。

〔2023年度及び2024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	3,361,479
	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	-3,327,961
	事業費計(A)	円	51,152	415,622	53,540	213,490	41,670	33,518
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	0.2500
	人件費計(B)	円	2,722,848	2,807,263	3,688,487	2,778,097	2,570,623	1,942,903
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	1,976,421

2023年度（2022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			
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 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"/> 成果の説明に反映しない		

〔事業の概要・現状・課題〕

『総合案内』の導入から17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2年度：195人
令和3年度：229人（新庁舎東側玄関利用者のみ）
令和4年度：230人（新庁舎東側玄関利用者のみ）

〔2023年度及び2024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
投入量	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	1,923,863
		事業費計(A)	円	1,700,565	1,753,502	1,802,327	1,849,840	1,863,227	1,923,863
	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	0.0400
人件費計(B)		円	77,796	155,959	240,553	396,871	623,181	310,864	
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	2,234,727	