

2019年度（2018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	住民生活課 住民係
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 of 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〕  
 北海道から権限移譲により、平成18年度7月から町民旅券(パスポート)の申請・交付を行う。町民は役場で申請・交付できることが定着してきている。

〔2019年度及び2020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。

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	486,000	486,000	486,000	486,000
	地方債	円						
	その他(使用料等)	円						
	一般財源	円	-280,750	18,095	-370,000	-370,000	-370,000	-370,000
	事業費計(A)	円	132,350	504,440	116,000	116,000	116,000	116,000
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				
	人件費計(B)	円	1,011,343	1,403,631				
	トータルコスト(A+B)	円	1,143,693	1,908,071				

事務事業名	戸籍・住民登録・印鑑登録管理事務	所属部門	住民生活課 住民係
町長公約			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。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か) 便利で親切的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、電話などの職員の対応に満足している町長の割合	%
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	4,264,000	3,918,000	3,918,000	3,918,000
		地方債	円						
		その他(使用料等)	円	6,440,050	6,521,450	6,334,000	6,634,000	6,634,000	6,634,000
		一般財源	円	7,255,834	6,576,146	5,778,000	9,695,000	9,695,000	9,695,000
		事業費計(A)	円	15,257,084	14,693,751	16,376,000	20,247,000	20,247,000	20,247,000
	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				
		人件費計(B)	円	19,682,299	18,871,044				
		トータルコスト(A+B)	円	34,939,383	33,564,795				
		活動指標	① 件	872	869	870	870	870	870
	② 件	23,415	24,386	24,000	24,000	24,000	24,000		
	③ 件	3,564	4,332	3,940	3,940	3,940	3,940		
対象指標	① 人	18,809	18,660	18,540	18,500	18,500	18,500		
	② 人	19,043	18,981	18,938	18,900	18,900	18,900		
	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	80.0	80.0	80.0	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。このような中で、戸籍・住民登録・印鑑登録事務については、システムの導入により利便性が向上する一方、端末等の操作が複雑になり、また、個人情報セキュリティの取扱いなど非常に専門性が高くなっている。個人番号カード、外国人の住民登録事務についても同様である。	2. 今後の取組 (2019年度及び2020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。
--	---

2019年度（2018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	住民生活課 住民係
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 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〕

- ・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り下げ制度導入、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、マイナンバーの導入など、制度が複雑化している。
- ・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。
- ・同時に、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。

〔2019年度及び2020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。

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	3,718,966	4,186,256	3,718,000	3,718,000	3,718,000
		地方債	円					
		その他(使用料等)	円					
		一般財源	円	-3,667,814	-3,770,634	-3,663,000	-3,663,000	-3,663,000
		事業費計(A)	円	51,152	415,622	55,000	55,000	55,000
投入量	人件費	正職員従事人数	人	4	4	4	4	4
		人工数(業務量)	人工	0.3500	0.3600			
		人件費計(B)	円	2,722,848	2,807,263			
		トータルコスト(A+B)	円	2,774,000	3,222,885			

事務事業名	総合案内事業	所属部門	住民生活課 住民係
町長公約			公約達成年次

◆ 事務事業の目的と効果

<p>1. 手段(事業の概要) 平成17年度8月から公共サービスパートナー制度により町民公益活動団体に委託して役場本庁舎1階窓口での案内業務を行う。</p>
<p>2. 対象(何を対象にしているか) 来庁者</p>
<p>3. 意図(この事業によって、対象をどのようにしたいか) 迅速かつ的確でさわやかな案内</p>
<p>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) 便利で親切な窓口サービスの推進</p>

※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	1日の総合案内時間数	時間
②	委託料単価	円
③		

6. 対象指標(対象の大きさを表す指標)		単位
①	1日の平均来庁者数	人
②		
③		

7. 成果指標(意図の達成度を表す指標)		単位
①	案内を必要とする来庁者(30%)(1日平均)	人
②		
③		

8. 上位成果指標(結果の達成度を表す指標)		単位
①	役場窓口やカウンター、電話等での職員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	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	1,809,000	1,809,000	1,809,000	1,809,000
	事業費計(A)	円	1,700,565	1,753,502	1,809,000	1,809,000	1,809,000	1,809,000
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				
	人件費計(B)	円	77,796	155,959				
	トータルコスト(A+B)	円	1,778,361	1,909,461				
活動指標	① 時間		9	9	9	9	9	9
	② 円		790(10月~810)	810(10月~840)	840	840	840	840
	③							
対象指標	① 人		174	191	189	189	189	189
	②							
	③							
成果指標	① 人		52	57	56	56	56	56
	②							
	③							
上位成果指標	① %		65.2	63.8	80.0	80.0	80.0	80.0
	②							
	③							

◆ 事務事業の現状と今後の取組

<p>1. 事務事業の現状と課題 導入から10年以上が経過し、来庁者にも「まずは総合案内で聞いてみる」ことが定着している。 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、担い手不足が課題になると思われる。</p>	<p>2. 今後の取組 (2019年度及び2020年度以降の方向性・課題の解決方法) 正確で迅速な案内業務ができるよう、情報収集に努め、意見交換を行う。 新庁舎建設に伴い、1階玄関における総合案内方法の見直しが想定される。</p>
---	---

2019年度（2018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	住民生活課 住民係
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	<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。

〔2019年度及び2020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、遺族の意向確認した上で、継続すると決定された。  
近年は家族葬等により弔辞を希望しない場合も多いが、町民の意向も踏まえ、当面実施するものである。

		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						
		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						
投入量	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				
		人件費計(B)	円	544,570	467,877				
		トータルコスト(A+B)	円	544,570	467,877				

2019年度（2018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	住民生活課 住民係
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 of 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〕

2019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。

〔2019年度及び2020年度以降の方向性・課題の解決方法〕

2019年10月分からの支給(最速の支払いは2019年12月)に向けて、広報するとともに、対象者の給付金請求書を受理する。  
日本年金機構と連携し、所得情報等を提供する。

		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		144,000				
		地方債	円						
		その他(使用料等)	円						
		一般財源	円	0	720	0	0	0	0
		事業費計(A)	円		144,720				
投入量	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				
		人件費計(B)	円	466,774	155,959				
		トータルコスト(A+B)	円	466,774	300,679				

2019年度（2018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	住民生活課 住民係
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〕

死亡届による埋火葬許可・斎場使用許可書の交付。

〔2019年度及び2020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						
投入量	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				
		人件費計(B)	円	388,978	857,775				
		トータルコスト(A+B)	円	388,978	857,775				