

2020年度(2019年度実績)事務事業マネジメントシート(通常)

総合計画
施策番号 5-2-3

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くか)

便利で親切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
事業費 投入量	国・道支出金	円	1,561,200	1,596,155	2,660,000	17,681,000	4,264,000	4,264,000
	地方債	円						
	その他(使用料等)	円	6,440,050	6,521,450	6,372,000	6,486,000	6,334,000	6,334,000
	一般財源	円	7,255,834	6,576,146	5,574,688	5,677,000	7,740,000	9,817,000
	事業費計(A)	円	15,257,084	14,693,751	14,606,688	29,844,000	18,338,000	20,415,000
人件費	正職員従事人員	人	4	4	4	4	4	4
	人工数(業務量)	人工	2,5300	2,4200	2,5800			
	人件費計(B)	円	19,682,299	18,871,044	20,687,598			
トータルコスト(A+B)		円	34,939,383	33,564,795	35,294,286			
活動指標		① 件	872	869	873	870	870	870
		② 件	23,415	24,386	23,154	23,000	23,000	23,000
		③ 件	3,564	4,332	4,558	4,150	4,150	4,150
対象指標		① 人	18,809	18,660	18,540	18,430	18,400	18,400
		② 人	19,043	18,981	18,938	18,863	18,800	18,800
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	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り扱い、専用端末の操作等、非常に専門性が高まっている。

2. 今後の取組(2020年度及び2021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。

戸籍総合システムについては、2020年度における機器等の更新に当たって、北海道自治体情報システム協議会が運用している戸籍システムの「共同利用」に参加し、戸籍管理コストの削減、セキュリティ対策の向上、省スペース化及び管理業務の軽減等を図る。

2020年度（2019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・繰出金のみの事業 <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、産前産後期間の保険料免除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。
- マイナンバーの導入により、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。

〔2020年度及び2021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	国・道支出金	円	3,718,966	4,186,256	3,419,487	4,183,000	4,183,000	4,183,000
	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	-4,131,000	-4,131,000	-4,131,000
	事業費計(A)	円	51,152	415,622	53,540	52,000	52,000	52,000
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			
	人件費計(B)	円	2,722,848	2,807,263	3,688,487			
	トータルコスト(A+B)	円	2,774,000	3,222,885	3,742,027			

2020年度（2019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・繰出金のみの事業 <input type="checkbox"/> 法定受託事務 <input checked="" 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〕

導入から10年以上が経過し、来庁者にも「先ずは総合案内で聞いてみる」ことが定着している。
 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、担い手不足が課題になると思われる。

1日当たりの平均来庁者数

平成29年度：174人

平成30年度：191人

令和元年度：193人

〔2020年度及び2021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、情報の伝達や意見交換を行う。
 新庁舎建設後においても、当面、現行どおりの1階玄関における総合案内方法を維持する。

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	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	1,850,000	1,850,000	1,850,000
	事業費計(A)	円	1,700,565	1,753,502	1,802,327	1,850,000	1,850,000	1,850,000
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			
	人件費計(B)	円	77,796	155,959	240,553			
	トータルコスト(A+B)	円	1,778,361	1,909,461	2,042,880			

2020年度（2019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〕

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

平成29年度 69件

平成30年度 60件

平成31年度 72件

〔2020年度及び2021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
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			
	人件費計(B)	円	544,570	467,877	481,107			
	トータルコスト(A+B)	円	544,570	467,877	481,107			

2020年度（2019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〕

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。

〔2020年度及び2021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 投入量	国・道支出金	円		144,000	253,230			
	地方債	円						
	その他(使用料等)	円						
	一般財源	円	0	720	-61,830	0	0	0
	事業費計(A)	円	0	144,720	191,400	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	0.0600	0.0200	0.0300			
	人件費計(B)	円	466,774	155,959	240,553			
	トータルコスト(A+B)	円	466,774	300,679	431,953			

2020年度（2019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・繰出金のみの事業 <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。

〔2020年度及び2021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 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	0	0	0	0	0	0
	事業費計(A)	円	0	0	0	0	0	0
人件費 投入量	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			
	人件費計(B)	円	388,978	857,775	481,107			
	トータルコスト(A+B)	円	388,978	857,775	481,107			

2020年度（2019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。

〔2020年度及び2021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。

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、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	国・道支出金	円	413,100	486,345	513,000	513,000	513,000	513,000
	地方債	円						
	その他(使用料等)	円						
	一般財源	円	-280,750	18,095	-396,090	-395,000	-395,000	-395,000
	事業費計(A)	円	132,350	504,440	116,910	118,000	118,000	118,000
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			
	人件費計(B)	円	1,011,343	1,403,631	1,363,136			
	トータルコスト(A+B)	円	1,143,693	1,908,071	1,480,046			