

令和3年度(令和2年度年度実施事業分)事務事業評価各課総括表・2次評価表

2次評価者

市民経済部市民課

市民経済部長 出口 久浩

整理No	事務事業名	3か 年実 施計 画	事業の評価・課題		今後の事業の方向性	
			自己 評価	評価内容	方向性	内容
10-001	戸籍事務事業	なし	B	婚姻届、出生届を提出した方にお祝いの気持ちを込めて記念品をお贈りした。 令和元年12月から実施している戸籍の届出書の審査の「待ち時間の見える化」については、各担当ごとの審査時間を明確にし、審査が長引いた段階でお客様に声をかけることで、時間に対する不満の解消につなげた。また、外国人が関係する戸籍の届出については、これまで提出された届出書の国籍とその添付書類(国別)をまとめることで、書類審査の正確性の確保を図り、事前説明の際の時間短縮も図ることができた。 死亡後の手続きについては、複数の課で多くの手続きが必要なため、遺族の体力的、時間的な負担となっていたが、関係各課と連携し申請書に「氏名や住所を繰り返し記載すること」が不要となる「おくやみ手続き支援サービス」を令和3年2月から開始した。 なお、令和2年度の事業費の増加は、デジタル手続法の施行や戸籍法の一部改正に伴う戸籍システムの改修によるものである。	改善 推進	「市民ファースト」な窓口であり続けるため、事前の説明等を十分に行い、正確かつ迅速な届出書の受付・審査に努める。また、令和3年2月から新たに始めた「おくやみ手続き支援サービス」については、関係各課と検討会議を開催するなどして現状の問題を解決し、さらに「書かせない」「待たせない」サービスの充実を図る。また、戸籍の記載例や掲示物、待合環境(待ちやすさ)の改善と合わせ「待たせた気にさせない」満足度の高い窓口を目指す。
10-002	住民基本台帳事務事業	なし	B	住民基本台帳は、居住関係の公証や住民サービスの基礎となるものであり、幅広い知識と迅速、的確な事務処理が求められている。その一方で、住民基本台帳法のほか、番号法、戸籍法、入管法など多くの制度とも関連し、年々複雑化するとともに業務量も増大してきている。今後も、研修会の実施や担当内の情報共有等により職員の知識を一層深め、適正で公正な業務を遂行できる体制を整えとともに、さらなる事務処理の効率化を図る。	改善 推進	デジタル・ガバメント実行計画を踏まえ、国においては、住民記録システム等を対象とした標準化やマイナンバー制度を活用した行政手続きの検討がされている。これらの今後の動向を注視しつつ、住民異動手続きの負担軽減や待ち時間の短縮、さらにはオンライン申請など新たなシステムの導入等について検討を進める。
10-003	諸証明事務事業	なし	B	令和3年2月からは、コンビニの端末と同様、マイナンバーカードを利用したタッチパネルの操作により市民課窓口での申請書の記入が省略でき、手続きにかかる時間縮小やコンビニ交付の利用促進が図られる「らくらく窓口証明書交付サービス」を導入した。 引き続き、市民が必要とする諸証明書を適正に交付するとともに、利便性の向上及び窓口の混雑緩和を図っていく。	改善 推進	引き続き住民票等の諸証明を迅速かつ適正に交付するとともに、市民の利便性向上及び窓口の混雑緩和、職員の事務負担軽減の観点からも、諸証明等の交付に係る手数料の支払方法に関し、キャッシュレス決済の導入について検討する。
10-004	個人番号カード交付事業	あり	C	マイナンバーカードの取得促進のため、市役所内での特設会場(12,940件)及び日曜申請受付(1,874件)のほか、公民館や市内の企業や商業施設への出張申請(15会場、1,244件)を実施した。マイナポイント事業の効果もあり、令和2年度は、23,667枚のマイナンバーカードを交付することができた。しかしながら、令和4年度に市民全員がマイナンバーカードを取得するという国の方針を踏まえた目標値は達成することができなかった。	拡充 推進	令和3年度は、3万枚交付を目標とし、市民課窓口での申請受付に加え、商業施設や企業等における出張申請受付を拡大実施する。 また混雑緩和のために、引き続き窓口の増設や交付予約システムの活用、さらには、日曜申請・交付窓口の開設による取得機会の拡充など、マイナンバーカードの取得促進を図る。

整理No	事務事業名	3か 年実 施計 画	事業の評価・課題		今後の事業の方向性	
			自己 評価	評価内容	方向性	内容
10-005	市民課窓口業務委託事業	なし	A	窓口委託職員が的確に対応できるよう判断基準等を定めた「半田市市民課窓口業務判断基準書」を作成した。また、事務室内に手続き別の待ち人数等を表示するモニターを設置し、職員が市民の待ち状況を把握することで、迅速かつ適正な業務の遂行に努めることができた。その結果、令和2年度に実施した窓口サービスアンケートにおいて、「やや満足」及び「満足」と答えた方が、昨年度より16.2%の増加で94.5%となり、平成27年度以降の窓口委託後のアンケートで最も高いものとなった。	拡充 推進	委託業者と月一回実施する定例会において、委託業者に現場目線での改善提案を求めるなど、引き続き窓口サービスの向上を目指していく。また、窓口への飛沫防止衝立の設置や窓口混雑カレンダーの掲示など、新型コロナウイルス感染予防にも配慮しつつ、より丁寧な接客に努めていく。
10-006	証明書等コンビニ交付事業	あり	B	半田市独自のマルチコピー機の操作方法の動画を作成し、ホームページ等にて周知するとともに、令和3年1月25日から令和4年3月31日までの期間におけるコンビニ交付（戸籍謄抄本除く）に係る手数料を1通200円から100円に引き下げを行った。その効果もあり、コンビニ交付率は前年度に比べ2倍に増加し、開庁時間外でも市の窓口以外で証明書を取得できる利便性の向上と、新型コロナウイルス感染症予防対策としての窓口の混雑緩和を図ることができた。	改善 推進	引き続き、令和2年度に庁内に設置した「らくまど」の利用促進、マイナンバーカード交付時や窓口での諸証明交付時における利用案内、ホームページ等を通じた広報の実施により、コンビニ交付の交付率のさらなる向上を図っていく。また、今後、窓口とコンビニでの証明書発行手数料のあり方についても検討を進めていく。
10-007	旅券発給事務事業	なし	B	令和2年度の旅券発給事務取り扱い実績は申請951件、交付1,168件であり、コロナ禍のため申請・交付ともに前年度比9割前後取り扱いが激減した。今後も正確な説明や申請受付そして審査ができるよう引き続き研鑽に努めると同時に、来所者が増加に転じた場合でも待ち時間を長いと感じられないよう、旅券発給手続きに来所された方の窓口対応満足度を高めていくこと、ならびに来所者がクラシティ1・2階を始めとした商業施設を回遊するよう誘導し半田市の玄関口である知多半田駅周辺の活性化に寄与することが課題である。	改善 推進	今後も旅券発給事務を正確かつ迅速に遂行するために、窓口等での説明やホームページ上の案内を充実し、来所者が書類の不備等で何度も足を運ぶことを防いでいく。特に「デジタルガバメント実行計画」に伴って旅券の電子申請や手数料のクレジットカード払い導入などが予定されているため、国の動向を注視するとともに県との連絡を密にし、窓口業務委託業者と職員間で情報共有を行う。そして窓口対応の満足度を高めるよう、感染症対策ならびに受付窓口の雰囲気についても一層の改善をしていく。加えて、バスポートセンター来所者が知多半田駅周辺の商業施設を回遊する仕組みを関係各所と連携して検討していく。
課等長	1次評価(2年度の総括評価)					
B	「らくらく窓口証明書交付サービス」や、「おくやみ手続き支援サービス」を新たに開始し、申請書等の記入の省略など、市民の手続きにかかる時間的な負担軽減や利便性の向上を図ることで、窓口サービスアンケートの満足度が大幅に増加し、市民サービスの向上が図られた。 マイナンバーカードについては、特設窓口の開設や出張申請などの実施により、前年度よりさらに交付数が大幅に増加し、全国の市の中で13位と健闘した。(2年度末の全国の交付率:30%、半田市の交付率:39%【愛知県第1位】) また、コンビニ交付の手数料を100円減免(住民票、印鑑証明書、戸籍附票)することで、マイナンバーカードの普及促進に加え、窓口の混雑緩和に繋げた。					
部等長	2次評価(2年度の総括評価並びに今後の方針及び指示事項)					
B	戸籍事務については、おくやみ手続き支援サービスの開始やおくやみ手続き案内帖の作成などにより、市民に寄り添ったサービスをあらたに開始した。今後、様々な機会場所において、市民に広く周知するとともに、おくやみ手続き案内帖の充実を図ること。 市民課窓口において、番号発券機の更新に合わせ、多言語化や呼び出しメール案内機能、受付混雑情報等のインターネット閲覧機能を追加するなど市民サービスを向上した。今後、キャッシュレスサービス導入やオンライン申請などを検討し、一層の利便性向上に努めること。マイナンバーカード事業は、特設窓口や出張窓口などの開設により、大幅に普及することができた。令和3年度はマイナポイント事業が終了するため、マイナンバーカードのメリットの周知やコンビニ交付の啓発など、知恵と工夫により普及拡大を図ること。					