

# 令和2年度(令和元年度実施事業分)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 滝本 均

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	令和元年12月から、戸籍の届出の審査にかかる時間を短縮することに加え、受付時に直接伝えることで「待ち時間の見える化」を図った。また、従来の結婚のお祝いとしてお渡しする「結婚記念証」に加え、令和2年4月から、出生届を提出した方に「知多木綿ガーゼ」と「半田市長からのメッセージカード」をお贈りすることとした。戸籍の審査については、届書を渡す際に記入方法等の説明を行うことで記入漏れや書類不備を未然に防止するなどし、外国人の関係する届出も含め、引き続き正確かつ迅速に審査を行った。	改善 推進	今後も書類不備等によりお客様に再来庁をしてもらうことのないよう、事前の説明等を十分に行い、正確かつ迅速な届書の受付・審査を継続していくと共に、家族が亡くなったあとの手続きなどが複数の課に涉る場合は、関係各課と連携し手続きの簡略化等の負担軽減を図っていく。また、渉外関係の届出(外国人が関係する届)についても、マニュアル整備、関係機関からの情報収集に加え、特殊な届出がされた場合にはその内容等をマニュアルに追加し、書類審査の正確性の確保を図っていく。
10-003	住民基本台帳事務事業	なし	B	法改正等に伴う住民基本台帳システムの改修に合わせ、新任者でも正確な事務処理が遂行できるよう審査のポイントや運用等を付記した操作マニュアルを適宜追加・更新した。また、住民票等への旧氏併記に対応するため、国庫補助により住民基本台帳システムを改修し、令和元年11月から交付可能とした。	改善 推進	住民基本台帳に係るレアケースについて事例研究発表や担当内の情報交換の場を設け職員のスキルアップを図り、正確かつ迅速な事務処理ができる環境を整えていく。また、市民の記載による負担軽減や時間短縮のため、マイナンバーカードを利用し住民異動届が作成できるシステムの導入に向け、情報収集や検討を進める。
10-004	諸証明事務事業	なし	B	戸籍証明の郵送申請書の見直し及び申請方法のご案内の作成を行うことで、証明書を正確に交付することができ、あわせて事務の効率化を図ることができた。 印鑑登録証の紛失の件数が多いため、印鑑登録証をラミネートからカード形式に変更するとともに、令和元年10月1日からは再交付手数料を徴収している。 また、複雑な事案の対応時には、その内容をマニュアル等に追記、共有することで、公平かつ適正な判断ができるように体制を整えていくことが課題である。	改善 推進	引き続き、市民が必要とする諸証明書を適切に交付できるよう、随時各種申請様式を見直しつつ、窓口の委託業者と職員との情報共有を密に行っていく。 また、今後のためにも様々な事例を整理、共有することで、迅速で公平な判断ができる仕組みを構築していく。
10-006	個人番号カード交付事業	あり	B	顔写真撮影サービスや日曜申請受付等の普及促進(1,951件)、半田市役所内の特設会場での受付(1,821件)、郵便局や半田病院、確定申告会場での出張受付(507件)等を実施した結果、元年度は、5,676枚のマイナンバーカードを交付することができた。 その結果、累計の交付枚数が2万枚を超えるとともに、令和2年3月末現在の交付率は愛知県内1位となった。	拡充 推進	令和2年度においては4万枚交付を目標とし、引き続き顔写真撮影サービス付きの申請会場の開設を行うとともに市内企業等への出張申請受付等を拡大実施する。また、交付時の窓口混雑解消のための交付予約システムの導入、第2・4日曜日の午前中に申請及び交付手続き窓口を開設することにより、さらなるマイナンバーカードの取得促進を図る。
10-007	市民課窓口業務委託事業	なし	B	窓口サービス向上のため、待ち時間目安表の作成、待合スペースへの本棚の設置を行い、待ち時間に対する負担感を軽減する取り組みを実施した。その結果、令和元年度に実施した窓口サービスアンケートにおける、「やや満足」及び「満足」と答えた方が、昨年度より10.3%の増加で78.3%となり、平成27年度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	月に1度開催している委託業者との定例会で、改善に向けた方策を協議しているが、今後は委託業者から現場目線での改善提案を求めることで、さらなる窓口サービス向上を図っていく。 また、窓口サービスアンケートにおける待ち時間に対する「不満」及び「やや不満」の割合は前年度と比較し3.7%減少したものの、全体の14.8%を占めるため、引き続き待ち時間の負担軽減などの取り組みを行うなど、窓口サービスの向上に努める。

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
10-008	証明書等コンビニ交 付事業	あり	B	新たにミニストップをコンビニ交付サ ービスが可能な店舗として追加し、ホ ームページや窓口での周知を行った。個 人番号カードの交付時に、コンビニで の操作案内を載せたチラシを手渡し、 証明書等のコンビニ取得をPRした。 コンビニ交付率は、前年度比0.87% 増加したものの、コンビニ交付の認知 度は低いと思われる。	改善 推進	個人番号カード所有者が窓口で証明 書等を取得する際、コンビニへの移行 を促す仕掛けを検討する。PRの拡大 にあたっては、継続的に、市民課窓口 やホームページ、案内チラシの改善を 行うとともに、コンビニと連携した啓発 や対象者を具体的に絞った広報を行 う。
10-009	旅券発給事務事業	なし	B	平成31年4月から旅券発給事務を開始し、令和元年度の取り扱い実績は申請9,746件、交付9,349件であった。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、旅券発給手続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しっかりと行い、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。また、個別事案における対応内容を収集し、窓口業務委託業者と職員間で情報共有を行い、書類審査の精度を上げていく。そして、来所者がパスポートセンターの窓口対応に満足していただけるよう、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、パ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課等と連携して検討していく。
課等長	1次評価(元年度の総括評価)					
B	市民課窓口業務については、待合環境の整備や戸籍届出処理の待ち時間の見える化、民間事業者への接遇改善提案などにより、窓口サービスアンケートの満足度を大幅に増加するなど、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により、交付数が大幅に増加し、交付率は、愛知県下1位、2位とは1%以上離している結果(半田市交付率19.12%、2位17.99%)になるなど、カードの普及促進に努めた。					
部等長	2次評価(元年度の総括評価並びに今後の方針及び指示事項)					
B	マイナンバーカードの交付率については、平成30年度に引き続き、愛知県下1位を維持できた。今後、国が想定する令和4年度中に、ほとんどの住民がカードを取得している状況となるよう、カードの取得機会の拡大とメリットの周知に努めること。 また、カードの取得に合わせ、証明書等のコンビニ交付の利便性の周知に努め、市民課窓口の混雑緩和につなげること。 旅券事務については、1年を通じて苦情やトラブルなどなく実施することができた。今後、知多半田駅前の賑わい創出の一助となるべく、パスポートセンター来場者に対してクラシティ1、2階を始めとした駅周辺の商業施設等への誘導に努めること。					