大田原市事務事業評価兼実施計画シート

令和9年度版

★ PDCAサイクルを回して事務事業を改善しよう！

事業番号	226	評価年度	令和9年度事業
優先度	A	シート区分	総合計画

1. 基本事項

事務事業名	戸籍住民基本台帳費					計画	おおたわら国造りプラン	
担当名	部名	課名	係名				計画での位置付け	No.
	市民生活部	市民課	戸籍係			政策	政策6 情報化と広域連携を進め、効率的・効果的な行財政運営のまちづくり	6
予算科目	会計名	款・項・目	事業(大)	事業(中)	事業(小)	施策	(36)行政の効率的・効果的運営	36
	一般会計	02.03.01	37	01	000	基本事業		
事業期間	■単年度 □複数年度					(～ 年度)		

2. 計画(Plan)

(1) 計画内容	対象	この事業で誰(何)を対象にしているかを、具体的に記入します。 本市に本籍がある者及び住民基本台帳に登録されている市民並びに対象者
	目的	何のためにこの事業を行うかを記入します。 戸籍事務:人の出生から死亡までの身分関係を登録し公証する。 住民基本台帳事務:住民の居住関係を公証し、選挙人名簿等登録、その他の事務の処理により住民の届出等の簡素化を図る。
	手段	この事業のためどのような行政活動を行うかを記入し、この行政活動の結果からつくり出すものを活動指標欄(下記)に記入します。 戸籍関係届書の受付及び審査。戸籍簿、除籍簿の保管管理。住民基本台帳及び印鑑登録等届出の受付、戸籍謄抄本、住民票の写し及び戸籍附票、印鑑証明、その他書証明の交付等。
	成果	この事業を行うことによって、どのような成果・効果があるか記入し、その最終的な成果を成果指標欄(下記)に記入します。 戸籍住民基本台帳事務に基づく戸籍届書の受付、審査及び記載。並びに各種証明書等の申請受付、発行交付を適正に行うことにより、住民が行う各種手続きにおける公証性と手続きの簡素化等の利便性を供与する。

(2) 指標設定	指標内容		指標名称	目標値の算出式(又は方法)	目標値	単位
	活動指標	行政活動の結果からつくりだすもの	①戸籍届出受付件数	実績に基づく(令和6年度)	3,100	件
			②住民登録事務取扱件数	実績に基づく(令和6年度)	13,000	件
			③窓口事務(有料住・印交付件数)	実績に基づく(令和6年度)	28,000	件
	成果指標	事業実施による最終的な成果・効果	①戸籍届出受付件数	実績に基づく	3,100	件
			②住民登録事務取扱件数	実績に基づく	13,000	件
			③窓口事務(有料住・印交付件数)	実績に基づく	28,000	件

3. 実行 (Do)

(1) 事業の実施状況(前年度比較等) ※新規事業は事業が必要な理由及び概要	戸籍届出の受付受理、戸籍記載や住民登録事務等を行い、戸籍謄抄本や住民票の写し、印鑑登録証明書等を発行することで身分や住所等を公証している。 令和7年5月26日から氏名の振り仮名の届出ができることとなり、戸籍への振り仮名が公証され、住民票へ公証も始まった。令和8年度は戸籍への振り仮名が記載されていない方を対象に、8月20日から一括での職権記載が開始する。
(2)備考	令和5年6月9日に公布された「行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律等の一部を改正する法律」(令和5年6月9日法律第48号。以下「改正法」という。)に基づき、改正法附則第1条3号に定める日以降、順次戸籍に氏名の振り仮名が記載されることとなった。令和7年5月26日から氏名の振り仮名の届出が可能となり、届出がなかったものについては令和8年5月26日以降に職権による記載が開始している。

(3) コスト計算	内容	令和7年度 決算額	令和8年度 予算額			
	事業費計	15,213	6,799			
	(c) コストの対前年比		44.69%			

4. 評価（Check）

	評価内容			評価点数	合計点数	妥当性評価
(1) 妥当性評価	① 自治体が実施するのが妥当な事業である(あった)か。	妥当性	高い・・・ 4	4	16	a
	② 計画(対象・目的・手段)は妥当である(あった)か。		やや高い・・・ 3	4		
	③ 資金(税金)投入は妥当である(あった)か。		やや低い・・・ 2	4		
	④ 上位政策・施策を達成するのに妥当である(あった)か。		低い・・・ 1	4		

	活動指標名	目標値 a	単位	実績値 b	指標の性質		達成率 b/a		効率性評価 各指標評価	効率性評価 指標全体評価
(2) 効率性評価	① 戸籍届出受付件数	3,100	件	3,037	1	増加指標	98.00	%	a	a
	② 住民登録事務取扱件数	13,000	件	12,726	1	増加指標	97.90	%	a	
	③ 窓口事務(有料住・印交付件数)	28,000	件	23,781	2	減少指標	100.00	%	a	

	成果指標名	目標値 c	単位	実績値 d	指標の性質		達成率 d/c		有効性評価 各指標評価	有効性評価 指標全体評価
(3) 有効性評価	① 戸籍届出受付件数	3,100	件	3,037	1	増加指標	98.00	%	a	a
	② 住民登録事務取扱件数	13,000	件	12,726	1	増加指標	97.90	%	a	
	③ 窓口事務(有料住・印交付件数)	28,000	件	23,781	2	減少指標	100.00	%	a	

(4) 担当課評価	前年度記載今後の取組(修正、改善等)	窓口での事務は丁寧かつ適正な対応を行うことを努力し、またスピーディな発行処理が行えるよう研修等により知識の習得やスキルアップに努めたい。初めて来庁されるお客様にも不便をかけることがないよう、声をかけながら、より丁寧で的確な対応を心掛けたい。	
	前年度からの改善結果	改善した	窓口での事務は丁寧かつ適正な対応を行うことを努力し、またスピーディな発行処理が行えるよう研修等により知識の習得やスキルアップに努めた。係員間は当然ながら、課内での情報共有をはかり、お客様への対応の充実を心掛けた。
	評価表からの評価	担当課評価	評価の理由等
	A	A	窓口での受付には細心の注意を払い、正確な事務処理を行うことができた。複数人でのチェック体制により、小さなミスを減らしながら正確な対応を行っている。日頃から各々が知識の習得に努め、迅速かつ丁寧な対応を心がけている。

5.今後の取組に向けて(Act)

(1) 事業実施上の課題等	令和8年5月26日から戸籍への振り仮名の公証が開始しており、同時に住民票への反映、公証も開始している。初めてのことのため、不安要素もあるが、戸籍や住民票への適正な処理ができるよう、係員間の情報共有に努めたい。
(2) 今後の取組(修正・改善等)	各省庁からの通達等を随時確認しながら、知識の更新・共有をすることで、お客様への対応をスムーズに行いたい。 窓口での事務は丁寧かつ適正な対応を行うことを努力し、またスピーディな発行処理が行えるよう研修等により知識の習得やスキルアップに努めたい。初めて来庁されるお客様にも不便をかけることがないよう、声をかけながら、より丁寧で的確な対応を心掛けたい。

6. 部内評価会議の結果 ≪最終評価≫・・・行政評価

実施日	最終評価	今後の取組(修正・改善等)【最終結果】
令08.07.15	A	・戸籍届出受付件数は3,037件、窓口事務取扱件数は23,781件であり、目標を達成することができた。 ・複数人でのチェック体制を徹底し、適正な窓口対応を行い、スピーディーな発行処理等ができるよう、係員間での研修により職員それぞれのスキル向上に努めたことで、苦情の抑制につなげた。引き続き知識の習得に努め、迅速かつ丁寧な対応を心がけたい。

大田原市事務事業評価兼実施計画シート

令和9年度版

★ PDCAサイクルを回して事務事業を改善しよう！

事業番号	227	評価年度	令和9年度事業
優先度	A	シート区分	総合計画

1. 基本事項

事務事業名	住民基本台帳ネットワークシステム管理事業					計画	おおたわら国造りプラン	
担当名	部名	課名	係名				計画での位置付け	No.
	市民生活部	市民課	市民係			政策	政策6 情報化と広域連携を進め、効率的・効果的な行財政運営のまちづくり	6
予算科目	会計名	款・項・目	事業(大)	事業(中)	事業(小)	施策	(36)行政の効率的・効果的運営	36
	一般会計	02.03.01	746	01	000	基本事業		
事業期間	■単年度 □複数年度					(～ 年度)		

2. 計画(Plan)

(1) 計画内容	対象	この事業で誰(何)を対象にしているかを、具体的に記入します。 住民及び行政機関(国・地方公共団体)
	目的	何のためにこの事業を行うかを記入します。 電子政府・電子自治体の推進 行政手続等のオンライン化・デジタル化 公的個人認証サービスの提供による利便性の向上とマイナンバーカードの普及促進
	手段	この事業のためどのような行政活動を行うかを記入し、この行政活動の結果からつくり出すものを活動指標欄(下記)に記入します。 住民の4情報(氏名・住所・生年月日・性別)と住民票コードの情報により全国民の本人確認を可能とする地方公共団体の共同システムを使用し、マイナンバー(個人番号)カードを利用した電子政府・電子自治体の推進に取り組んでいる。
	成果	この事業を行うことによって、どのような成果・効果があるか記入し、その最終的な成果を成果指標欄(下記)に記入します。 マイナンバーカード発行による身分証明書の供与 公的個人認証サービスの供与による各種証明書のコンビニ交付 マイナポータルを利用した各種行政手続のオンライン化

(2) 指標設定	指標内容		指標名称	目標値の算出式(又は方法)	目標値	単位
	活動指標	行政活動の結果からつくりだすもの	① マイナンバーカード交付枚数(新規再発行(新規・子供5年・転入・外国人・紛失等))	交付枚数	3,000	枚
			②			
			③			
	成果指標	事業実施による最終的な成果・効果	① マイナンバーカード交付枚数(新規再発行(新規・子供5年・転入・外国人・紛失等))	交付枚数	3,000	枚
			②			
			③			

3. 実行 (Do)

(1) 事業の実施状況(前年度比較等) ※新規事業は事業が必要な理由及び概要	マイナンバーカードの申請については、本庁市民課及び両支所窓口で継続して実施した。また、介護施設等からの出張申請要請に応えて職員が出向いて申請補助を実施した。 市民課においては、月1回の休日交付を継続して実施し受け取りの利便性を図った。 カードの交付は、令和6年11月から予約システムを稼働しWEB予約も可能としたことで、閉庁時間帯でも予約が可能な状況となり、受け取り予約の利便性が向上した。 カードの未交付者(未受け取り者)に対しては受け取りの督促を実施した。
(2)備考	

(3) コスト計算	内容	令和7年度 決算額	令和8年度 予算額			
	事業費計	5,182	18,214			
	(c) コストの対前年比		351.49%			

4. 評価（Check）

	評価内容			評価点数	合計点数	妥当性評価
(1) 妥当性評価	① 自治体が実施するのが妥当な事業である(あった)か。	妥当性	高い・・・ 4	4	16	a
	② 計画(対象・目的・手段)は妥当である(あった)か。		やや高い・・・ 3	4		
	③ 資金(税金)投入は妥当である(あった)か。		やや低い・・・ 2	4		
	④ 上位政策・施策を達成するのに妥当である(あった)か。		低い・・・ 1	4		

	活動指標名	目標値 a	単位	実績値 b	指標の性質		達成率 b/a		効率性評価 各指標評価	効率性評価 指標全体評価
(2) 効率性評価	① マイナンバーカード交付枚数(新規再発行(新規・子供5年・転入・外国人・紛失等))	3,000	枚	8,744	1	増加指標	291.50	%	a	a
	②					算定不可		%		
	③					算定不可		%		

	成果指標名	目標値 c	単位	実績値 d	指標の性質		達成率 d/c		有効性評価 各指標評価	有効性評価 指標全体評価
(3) 有効性評価	① マイナンバーカード交付枚数(新規再発行(新規・子供5年・転入・外国人・紛失等))	3,000	枚	8,744	1	増加指標	291.50	%	a	a
	②					算定不可		%		
	③					算定不可		%		

(4) 担当課評価	前年度記載今後の取組(修正、改善等)		介護施設等からの出張申請要請に応えて職員が出向いて申請補助を継続して実施した。 月1回の休日交付を継続して実施し受け取りの利便性を図った。カードの交付は、令和6年11月から予約システムを稼働しWEB予約も可能としたことで、閉庁時間帯でも予約が可能な状況となり、受け取り予約の利便性が向上した。カードの未交付者(未受け取り者)に対しては受け取りの督促を実施した。 これらについては、引き続き継続して実施していく。
	前年度からの改善結果	改善した	マイナンバーカードの交付促進に向け、月1回の休日交付を継続して実施するとともに、令和6年11月から導入した予約システムにより、WEB予約を可能とし、閉庁時間帯においても予約できる環境を整備することで、カード受け取りの利便性向上を図った。また、カード未交付者(未受取者)に対して受け取り勧奨を実施した。さらに、令和6年12月から開始されたマイナンバーカードの特急発行制度について、出生届提出時をはじめ、制度の対象となる方へ積極的な周知・案内を行い、制度の利用促進と早期のカード取得につなげる取組を重点的に実施した。
	評価表からの評価	担当課評価	評価の理由等
	A	A	申請者の利便性向上を図るため、休日交付、WEB予約、受取勧奨を継続するとともに、効果を検証しながら取組内容を見直し、出生時の特急発行制度の周知を重点的に実施した。その結果、実績値は大幅に向上し、目標を大きく上回る成果を達成した。施策の見直しと効果的な事業展開が成果につながったことから、非常に高く評価できる。

5.今後の取組に向けて(Act)

(1) 事業実施上の課題等	令和7年度末のマイナンバーカード保有率が84.8%であり県平均を上回る状況になっている。この保有率を維持、向上できるように、介護施設等への出張申請、月1回の休日交付、予約システムの継続、カードの未交付者への督促を引き続き継続する。 今後は、マイナンバーカードを利用したコンビニ交付による証明書の件数を増加させるための啓発に取り組む必要がある。また、今年度中に順次、5年更新、10年更新時期を迎える件数が増加し、窓口対応が確実に増えるので更新事務、申請事務を円滑に進める必要がある。戸籍、住民票への振り仮名表示に伴うマイナンバーカードへの振り仮名表示も今年度の6月頃から開始されるので、新たな事務が発生し、来庁者対応時間が伸びる可能性が予想される。
(2) 今後の取組(修正・改善等)	マイナンバーカードを利用したコンビニ交付による証明書の件数を増加させるための窓口での啓発チラシの配布、かんたん窓口によるマイナンーバーカードを利用した書かない申請の案内を継続して実施する。 特に、令和8年度、9年度の対応については、端末の増設や対応人員の拡充を検討する。加えて、本年度については、可能な限り職員のローテーションを調整して窓口混雑の解消に取り組む。

6. 部内評価会議の結果 ≪最終評価≫・・・行政評価

実施日	最終評価	今後の取組(修正・改善等)【最終結果】
令08.07.15	A	休日交付やWEB予約の導入・運用、未受取者への受け取り勧奨、特急発行制度の積極的な周知など、利便性向上に向けた取組を効果的に実施した結果、交付実績は目標を大きく上回った。各取組について効果を検証しながら事業を展開したことが成果につながったものと評価できる。今後も利用者ニーズや制度改正等を踏まえ、取組内容の見直しを継続し、さらなる交付促進と市民サービスの向上に努める必要がある。

大田原市事務事業評価兼実施計画シート

令和9年度版

★ PDCAサイクルを回して事務事業を改善しよう！

事業番号	305	評価年度	令和9年度事業
優先度	A	シート区分	総合計画

1. 基本事項

事務事業名	住民基本台帳等電算処理事務費					計画	おおたわら国造りプラン	
担当名	部名	課名	係名				計画での位置付け	No.
	市民生活部	市民課	市民係			政策	政策6 情報化と広域連携を進め、効率的・効果的な行財政運営のまちづくり	6
予算科目	会計名	款・項・目	事業(大)	事業(中)	事業(小)	施策	(36)行政の効率的・効果的運営	36
	一般会計	02.03.01	39	01	000	基本事業		
事業期間	■単年度 □複数年度					(～ 年度)		

2. 計画(Plan)

(1) 計画内容	対象	この事業で誰(何)を対象にしているかを、具体的に記入します。 住民及び行政機関
	目的	何のためにこの事業を行うかを記入します。 住民票の写し・印鑑登録証明書発行の電算処理化を推進し、業務の軽減を図ることを目的とする。
	手段	この事業のためどのような行政活動を行うかを記入し、この行政活動の結果からつくり出すものを活動指標欄(下記)に記入します。 住民基本台帳を電子化し、証明書発行の電算処理化を図る。 コンビニ交付及び、かんたん窓口・証明書交付サービスの利用を推進する。
	成果	この事業を行うことによって、どのような成果・効果があるか記入し、その最終的な成果を成果指標欄(下記)に記入します。 住民サービス・利便性の向上 証明書発行業務の電子化 窓口混雑の抑制・緩和

(2) 指標設定	指標内容		指標名称	目標値の算出式(又は方法)	目標値	単位
	活動指標	行政活動の結果からつくりだすもの	①コンビニ交付サービス	コンビニ交付件数	16,000	件
			②			
			③			
	成果指標	事業実施による最終的な成果・効果	①コンビニ交付サービス	コンビニ交付件数	17,000	件
			②			
			③			

3. 実行 (Do)

(1) 事業の実施状況(前年度比較等) ※新規事業は事業が必要な理由及び概要	マイナンバーカードを利用した、かんたん窓口利用による書かない受付とカード利用の機会(体験)を与えた。 コンビニ交付の利用促進のため窓口利用者へコンビニ利用方法のチラシを配布し利用増加の啓発を実施した。 引き続き、コンビニ利用のチラシ配布を継続しよいちメールも活用してマイナンバーカードを利用したコンビニ利用の啓発を引き続き行う。また、各種証明書の窓口交付、郵便請求に関することを市ホームページを更新しながら引き続き周知した。
(2)備考	

(3) コスト計算	内容	令和7年度 決算額	令和8年度 予算額			
	事業費計	5,126	3,235			
	(c) コストの対前年比		63.11%			

4. 評価（Check）

	評価内容			評価点数	合計点数	妥当性評価
(1) 妥当性評価	① 自治体が実施するのが妥当な事業である(あった)か。	妥当性	高い・・・ 4	4	16	a
	② 計画(対象・目的・手段)は妥当である(あった)か。		やや高い・・・ 3	4		
	③ 資金(税金)投入は妥当である(あった)か。		やや低い・・・ 2	4		
	④ 上位政策・施策を達成するのに妥当である(あった)か。		低い・・・ 1	4		

	活動指標名	目標値 a	単位	実績値 b	指標の性質		達成率 b/a		効率性評価 各指標評価	効率性評価 指標全体評価
(2) 効率性評価	① コンビニ交付サービス	16,000	件	19,201	1	増加指標	120.00	%	a	a
	②					算定不可		%		
	③					算定不可		%		

	成果指標名	目標値 c	単位	実績値 d	指標の性質		達成率 d/c		有効性評価 各指標評価	有効性評価 指標全体評価
(3) 有効性評価	① コンビニ交付サービス	17,000	件	19,201	1	増加指標	112.90	%	a	a
	②					算定不可		%		
	③					算定不可		%		

(4) 担当課評価	前年度記載今後の取組(修正、改善等)		コンビニ利用を促進するため、かんたん窓口利用による書かない受付(案内)を継続して行う必要がある。 そのために、コンビニ利用方法のチラシ配布、よいちメールでの啓発も継続して取り組む必要がある。 また、各種証明書の窓口交付、郵便請求に関することを市ホームページを更新しながら周知し、分かりやすい窓口利用案内が必要。 引き続き、標準準拠システムへの移行は適切に行い、本稼働を迎える必要がある。
	前年度からの改善結果	改善した	かんたん窓口利用による書かない受付(案内)を継続して案内ができた。また、コンビニ利用方法のチラシ配布、よいちメールでの啓発も継続して実施した。 標準準拠システムへの移行は、適切に本稼働できるようにデータの修正等必要な事務作業を行った。
	評価表からの評価	担当課評価	評価の理由等
	A	A	かんたん窓口利用による書かない受付(案内)を継続して行うことができた。コンビニ利用方法のチラシ配布、よいちメールでの啓発も継続して取り組んだ。 各種証明書の窓口交付、郵便請求に関することを市ホームページの更新を行い周知することができた。これらについては、引き続き実施して目標達成に取り組む。 標準準拠システムへの移行については、適切に本稼働に向けたデータ更新等ができた。

5.今後の取組に向けて(Act)

(1) 事業実施上の課題等	窓口利用による証明書申請が多いため、かんたん窓口利用による書かない受付(案内)を継続して行う必要がある。併せてコンビニ利用方法のチラシ配布によるコンビニ利用の案内を継続して行う必要がある。
(2) 今後の取組(修正・改善等)	コンビニ交付が(利用が)進むよう、窓口でチラシ配布を継続する。 市役所全庁的に取り組んでいる標準準拠システムへの移行、様式の共通化は、令和7年度中の本稼働に向けて適切に行い、実施後の業務の効率化を促進する。

6. 部内評価会議の結果 ≪最終評価≫・・・行政評価

実施日	最終評価	今後の取組(修正・改善等)【最終結果】
令08.07.15	A	窓口での証明書申請が依然として多い状況に対し、コンビニ交付利用促進のためのチラシ配布し、更に職員が窓口で口頭による利用方法の説明を行うことを継続して実施したことは、市民の利便性向上と窓口混雑の緩和に向けた取組として評価できる。今後も、窓口でのチラシ配布に加え、職員による口頭での案内を継続し、コンビニ交付の利便性や利用方法を丁寧に周知する。