

事務事業評価表（一般事業）

（評価対象：令和 **2** 年度）

1. 事務事業の概要				
事務事業名	21-1	資源回収奨励事業	担当課	市民生活課
			作成者	須田雅士
施策体系	行政分野	③市民生活	施策分類	2ゴミ処理
	総合計画上の施策名	35	ごみ排出量抑制とリサイクルの推進	
	施策名（評価単位）	-9	廃棄物・公害対策の推進	

2. 事務事業の目的	ごみの減量化及び資源の有効利用とごみ問題に対する市民の意識を向上させるため、資源集団回収を実施した市民団体に奨励金を交付します。
------------	--

3. 事務事業の実績	
(1) 事業の実施内容（令和2年度）	資源の集団回収を実施した5団体（計8回、総重量185t）に対し、1kgあたり3円（総額556,326円）を奨励金として交付しました。 ガラス瓶、ペットボトル・トレイ分別回収業務委託経費 ・市内2業者に委託

(2) 事務事業実施にかかるコスト （単位：円）					
区分	平成30年度実績	令和元年度実績	令和2年度実績	令和3年度見込	
① 直接事業費	976,461	865,554	556,326	1,200,000	
② 人件費	2,400,000	2,250,000	2,250,000	1,125,000	
③ 合計コスト ①+②	3,376,461	3,115,554	2,806,326	2,325,000	
前年度比（%）		92.3%	90.1%	82.8%	
財源内訳	国・県支出金	0	0	0	
	市債	0	0	0	
	その他特定財源	0	865,000	556,326	1,200,000
	一般財源	3,376,461	2,250,554	2,250,000	1,125,000
④ 活動一単位当たりコスト	140,685.9	163,976.5	350,790.8	232,500.0	
前年度比（%）		116.6%	213.9%	66.3%	
⑤ コストに関する増減理由 （R2年度実績、R3年度見込）	新型コロナウイルス感染症の影響により集団回収実施回数が減少したため				

(3) 活動指標	指標名	集団回収実施回数			単位：	回
	指標説明	集団回収を実施した回数				
		平成30年度実績	令和元年度実績	令和2年度実績	令和3年度見込	
	実績値	24	19	8	10	

(4) 成果指標	指標名	集団回収量		単位：	t	評価：	+
	指標説明	集団回収したうち、奨励金の対象となる量					
	目標値の設定方針	前年度と同じ量を維持する					
		平成30年度実績	令和元年度実績	令和2年度実績	令和3年度見込		
	目標値	401	401	401	401		
	実績値	326	289	185			
達成度（%）	81.3%	72.1%	46.1%				

4. 妥当性評価（「No」となった場合には、その理由を「5. 評価・課題」に記載すること。）					評価	A
① 総合計画の体系の中で類似・重複した事務事業はないか	Yes	1	No			
② 民間の事業（サービス）との競合はなかったか	Yes	1	No			
③ 国や県の事業（サービス）との重複はなかったか	Yes	1	No			
④ 他自治体との比較、市民ニーズを踏まえサービスの水準を見直す必要がないか	Yes	1	No			

5. 評価・課題	
令和2年度は、5団体が8回資源回収を実施した結果、185トン回収しました。実施回数が減り、昨年より回収量は減少しました。	

6. 具体的な改善内容	改善時期	令和3年4月
集団回収を行う団体に奨励金を交付することで、資源の有効利用を啓発し実施回数や、団体の増加を目指します。広報やホームページへの掲載により周知を促し資源の有効利用を目指します。		

7. 事業の総合評価及び今後の方向性	所属長氏名	村井千映子
集団回収を行うことにより、幼児のうちからリサイクルの意識を高めてもらいます。また、資源回収団体に奨励金を交付することで、団体活動が維持できるように次年度以降も継続して実施します。		
今後の方向性	1. 継続	（1. 継続 2. 廃止 3. 完了 4. 統合）

事務事業評価表（一般事業）

（評価対象：令和 2 年度）

1. 事務事業の概要				
事務事業名	21-2	生ごみ処理家庭支援事業	担当課	市民生活課
			作成者	須田雅士
施策体系	行政分野	③市民生活	施策分類	2ゴミ処理
	総合計画上の施策名	35	ごみ排出量抑制とリサイクルの推進	
	施策名（評価単位）	-9	廃棄物・公害対策の推進	

2. 事務事業の目的	家庭からのごみ排出減少とリサイクルを推進するために、生ごみの電気式処理機等の購入を支援します。
------------	---

3. 事務事業の実績	
(1) 事業の実施内容（令和2年度）	生ごみリサイクルの推進のため、生ごみ発酵促進剤（ぼかし）などの購入者に対し、購入金額の半額を助成しました。発酵促進剤 1,016個、容器0個 補助金額63,377円 生ごみの電気式処理装置の購入者に対し、経費の1/2（上限20,000円）を補助しました。令和2年度助成額：9基（123,400円） ダンボールコンポストの売上数（基材172セット キヤップ72個）、製造委託259,500円

(2) 事務事業実施にかかるコスト （単位：円）					
区分	平成30年度実績	令和元年度実績	令和2年度実績	令和3年度見込	
① 直接事業費	375,815	374,012	446,277	602,000	
② 人件費	3,150,000	3,000,000	3,000,000	1,125,000	
③ 合計コスト ①+②	3,525,815	3,374,012	3,446,277	1,727,000	
前年度比（％）		95.7%	102.1%	50.1%	
財源内訳	国・県支出金	0	0	0	
	市債	0	0	0	
	その他特定財源	0	373,000	447,000	602,000
	一般財源	3,525,815	3,001,012	2,999,277	1,125,000
④ 活動一単位当たりコスト	3,031.7	3,384.2	3,392.0	1,570.0	
前年度比（％）		111.6%	100.2%	46.3%	
⑤ コストに関する増減理由 （R2年度実績、R3年度見込）	職員削減により、人件費が減ったため				

(3) 活動指標	指標名	生ごみ発酵促進剤の購入個数				単位：	個
	指標説明	補助対象となる生ごみ発酵促進剤の購入個数					
		平成30年度実績	令和元年度実績	令和2年度実績	令和3年度見込		
	実績値	1,163	997	1,016	1,100		

(4) 成果指標	指標名	購入基数		単位：	基	評価：	+
	指標説明	補助対象となった生ごみの電気式処理装置の購入基数					
	目標値の設定方針	前年の購入実績基数の増					
		平成30年度実績	令和元年度実績	令和2年度実績	令和3年度見込		
	目標値	3	7	7	7		
	実績値	3	4	9			
達成度（％）	100.0%	57.1%	128.6%				

4. 妥当性評価（「No」となった場合には、その理由を「5. 評価・課題」に記載すること。）					評価	A
① 総合計画の体系の中で類似・重複した事務事業はないか	Yes	1	No			
② 民間の事業（サービス）との競合はなかったか	Yes	1	No			
③ 国や県の事業（サービス）との重複はなかったか	Yes	1	No			
④ 他自治体との比較、市民ニーズを踏まえサービスの水準を見直す必要がないか	Yes	1	No			

5. 評価・課題	
生ごみ処理を発酵促進剤や処理機で行う家庭に対し補助金を交付し生ごみ処理の推進を行いました。また、H29年度からダンボールコンポストの販売を行い、生ゴミ減量に務めました。しかし、生ごみは廃棄物全体に占める割合が大きく、今後も生ごみ処理に対する意識啓発が不可欠です。	

6. 具体的な改善内容	改善時期	令和3年4月
H29年度から窓口でのダンボールコンポスト販売を行っており、生ごみ処理の減量促進をします。		

7. 事業の総合評価及び今後の方向性	所属長氏名	村井千映子
ぼかしの購入者は年々減少しているが、他の生ごみ処理法（生ごみ処理機、ダンボールコンポスト）とあわせ、ごみの減量に取り組みます。		
今後の方向性	1. 継続	（1. 継続 2. 廃止 3. 完了 4. 統合）

事務事業評価表（一般事業）

（評価対象：令和 2 年度）

1. 事務事業の概要				
事務事業名	21-3	清掃センター施設管理事業	担当課	市民生活課
			作成者	須田雅士
施策体系	行政分野	③市民生活	施策分類	2ゴミ処理
	総合計画上の施策名	36 廃棄物適正処理の推進		
	施策名(評価単位)	-9 廃棄物・公害対策の推進		

2. 事務事業の目的	市民生活の衛生環境を保全するために適正なごみの収集・処理を実施します。
------------	-------------------------------------

3. 事務事業の実績	
(1) 事業の実施内容(令和2年度)	令和2年度ごみ収集量 可燃ごみ 3,468t 不燃ごみ 308t 粗大ごみ 46t リサイクルごみ 589t

(2) 事務事業実施にかかるコスト (単位:円)					
区分	平成30年度実績	令和元年度実績	令和2年度実績	令和3年度見込	
① 直接事業費	10,315,067	9,313,006	11,930,984	13,364,000	
② 人件費	1,575,000	1,350,000	1,350,000	750,000	
③ 合計コスト ①+②	11,890,067	10,663,006	13,280,984	14,114,000	
前年度比 (%)		89.7%	124.6%	106.3%	
財源内訳	国・県支出金	0	0	0	
	市債	0	0	0	
	その他特定財源	2,810,955	2,896,880	9,282,000	10,293,000
	一般財源	9,079,112	7,766,126	3,998,984	3,821,000
④ 活動一単位当たりコスト	3,184.3	2,824.6	3,474.9	3,714.2	
前年度比 (%)		88.7%	123.0%	106.9%	
⑤ コストに関する増減理由 (R2年度実績、R3年度見込)	老朽化した収集車等に必要な修繕費のため。				

(3) 活動指標	指標名	ごみ処理量	単位:	t
	指標説明	清掃センターにおけるごみ処理量(可燃、不燃、粗大)		
		平成30年度実績	令和元年度実績	令和2年度実績
	実績値	3,734	3,775	3,822

(4) 成果指標	指標名	リサイクル収集量	単位:	t	評価:	+
	指標説明	清掃センターにおけるリサイクル収集量				
	目標値の設定方針	学校廃品回収、店頭での無料回収も勧めているので、前年同量で設定。				
		平成30年度実績	令和元年度実績	令和2年度実績	令和3年度見込	
	目標値	610	610	610	610	
	実績値	555	450	589		
達成度 (%)	91.0%	73.8%	96.6%			

4. 妥当性評価 (「No」となった場合には、その理由を「5. 評価・課題」に記載すること。)					評価	A
① 総合計画の体系の中で類似・重複した事務事業はないか	Yes	1	No			
② 民間の事業(サービス)との競合はなかったか	Yes	1	No			
③ 国や県の事業(サービス)との重複はなかったか	Yes	1	No			
④ 他自治体との比較、市民ニーズを踏まえサービスの水準を見直す必要がないか	Yes	1	No			

5. 評価・課題	ごみの分別を徹底するため、引き続き広報、カレンダーを通じてごみ出しのルールを市民に周知します。ごみ有料化により排出量は減少しましたが、ごみの不法投棄は大きく減ることはありません。今後もパトロールを実施し行為者に対する指導を実施します。
----------	---

6. 具体的な改善内容	改善時期	令和3年4月
ごみの分別及びリサイクル品目について徹底するため、「広報みの」「美濃市ホームページ」等、広報活動により周知を図ります。適正な処理によるごみの収集処分のため、今後もごみの分別について市民説明を行っていきます。		

7. 事業の総合評価及び今後の方向性	所属長氏名	村井千映子
適正な処理によるごみの収集ができました。今後ともごみの分別について市民の方に理解していただき、リサイクルできるごみの収集量の増加を目指します。清掃作業中の事故に十分気をつけ、清掃車の運転について交通指導や市民に対する接客マナー向上のための指導を行います。		
今後の方向性	1. 継続	(1. 継続 2. 廃止 3. 完了 4. 統合)

事務事業評価表（内部管理事務）

（評価対象：令和 2 年度）

1. 事務事業の概要				
事務事業名	21-4	衛生センター施設管理事業	担当課	市民生活課
			作成者	須田雅士
施策体系	行政分野	③市民生活	施策分類	2ゴミ処理
	総合計画上の施策名	36 廃棄物適正処理の推進		
	施策名（評価単位）	(9) 廃棄物・公害対策の推進		

2. 事務事業の目的	市民生活の衛生環境を保全するため、し尿及び浄化槽汚泥を適正に処理します。
------------	--------------------------------------

3. 事務事業の実績	
(1) 事業の実施内容（令和2年度）	<ul style="list-style-type: none"> ○衛生センターの運営 <ul style="list-style-type: none"> ・し尿処理にかかる手数料を徴収するため、口座振替などにかかる業務を行いました。 ○衛生センターの処理量 <ul style="list-style-type: none"> ・し尿処理量 1,059.44キロリットル ・浄化槽汚泥処理量 4,656.00キロリットル ・農集汚泥処理量 1,389.45キロリットル ○衛生センターの補修 <ul style="list-style-type: none"> ・高圧電気設備修繕 ・焼却設備修繕 ・水位計緊急取替修繕 ○し尿収集運搬業務委託 <ul style="list-style-type: none"> ・市内2業者に委託

(2) 事務事業実施にかかるコスト					（単位：円）
区分		平成30年度実績	令和元年度実績	令和2年度実績	令和3年度見込
① 直接事業費		68,315,952	61,961,800	72,812,617	77,597,000
② 人件費		825,000	675,000	675,000	450,000
③ 合計コスト ①+②		69,140,952	62,636,800	73,487,617	78,047,000
前年度比			90.6%	117.3%	106.2%
財源内訳	国・県支出金	0	0	0	0
	市債	0	0	0	0
	その他特定財源	0	0	0	0
	一般財源	69,140,952	62,636,800	73,487,617	78,047,000
④ 活動一単位当たりコスト		9,637.7	9,205.9	10,344.5	11,149.6
前年度比			95.5%	112.4%	107.8%
⑤ コストに関する増減理由		焼却設備の大規模な補修を行ったため			

(3) 活動指標	指標名	処理量	単位：キロリットル		
	指標説明	し尿及び浄化槽汚泥量（農集汚泥を含む）			
		平成30年度実績	令和元年度実績	令和2年度実績	令和3年度見込
	実績値	7,174	6,804	7,104	7,000

4. 評価・課題
<p>市内の下水道未接続世帯のし尿及び浄化槽汚泥等の適正処理を計画的に実施したことにより、生活衛生環境の保全が行えました。又、施設の補修等の実施により、施設の適正管理ができました。</p> <p>ただし、予定した機器修繕は実施しましたが、突然の機器故障のため緊急修繕を実施することとなりました。</p> <p>施設にある各機器は老朽化しているため、適正な施設管理のため日々の点検等により、施設の状況を常に把握しなければなりません。</p>

5. 具体的な改善内容	改善時期	令和3年4月
<p>施設の老朽化に適応した、計画的な修繕と運転管理に努めます。そのために、修繕計画等を専門業者であるプラントメーカー等と協議調整を行い作成します。</p>		

6. 事業の総合評価及び今後の方向性	所属長氏名	村井千映子
<p>市内の衛生環境の保全のため、施設の適正な維持管理及び運営を計画的に実施します。長寿命化の検討を行います。</p>		

今後の方向性	1. 継続	(1. 継続 2. 廃止 3. 完了 4. 統合)
--------	-------	-----------------------------

事務事業評価表（一般事業）

（評価対象：令和 2 年度）

1. 事務事業の概要				
事務事業名	21-5	廃棄物適正処理推進事業	担当課	市民生活課
			作成者	須田雅士
施策体系	行政分野	③市民生活	施策分類	2ゴミ処理
	総合計画上の施策名	36	廃棄物適正処理の推進	
	施策名(評価単位)	-9	廃棄物・公害対策の推進	

2. 事務事業の目的	市民生活の衛生環境を保全するため、廃棄物適正処理周知及び不法投棄や不適正処理を防止します。
------------	---

3. 事務事業の実績	
(1) 事業の実施内容(令和2年度)	不法投棄監視パトロール、不法投棄家電処分、市指定ごみ袋購入などを実施しました。

(2) 事務事業実施にかかるコスト (単位:円)					
区分	平成30年度実績	令和元年度実績	令和2年度実績	令和3年度見込	
① 直接事業費	8,588,901	8,782,360	8,068,461	14,034,000	
② 人件費	2,625,000	2,325,000	2,325,000	1,725,000	
③ 合計コスト ①+②	11,213,901	11,107,360	10,393,461	15,759,000	
前年度比 (%)					
		99.0%	93.6%	151.6%	
財源内訳	国・県支出金	0	0	0	
	市債	0	0	0	
	その他特定財源	8,450,000	8,585,000	8,967,000	14,034,000
	一般財源	2,763,901	2,522,360	1,426,461	1,725,000
④ 活動一単位当たりコスト	203,889.1	201,952.0	188,972.0	286,527.3	
前年度比 (%)					
		99.0%	93.6%	151.6%	
⑤ コストに関する増減理由 (R2年度実績、R3年度見込)		市指定ごみ袋購入枚数を実績に合わせ削減した事と入札差金により増加した			

(3) 活動指標	指標名	不法投棄監視パトロール日数			単位:	日
	指標説明	不法投棄パトロールを市で実施した日数				
		平成30年度実績	令和元年度実績	令和2年度実績	令和3年度見込	
	実績値	55	55	55	55	

(4) 成果指標	指標名	不法投棄の処理件数		単位:	件	評価:	-
	指標説明	不法投棄された廃棄物を市で処理した件数					
	目標値の設定方針	前年同件数で設定					
		平成30年度実績	令和元年度実績	令和2年度実績	令和3年度見込		
	目標値	15	15	15	15		
	実績値	22	7	17			
達成度 (%)	68.2%	214.3%	88.2%				

4. 妥当性評価（「No」となった場合には、その理由を「5. 評価・課題」に記載すること。）				評価	A
① 総合計画の体系の中で類似・重複した事務事業はないか	Yes	1	No		
② 民間の事業（サービス）との競合はなかったか	Yes	1	No		
③ 国や県の事業（サービス）との重複はなかったか	Yes	1	No		
④ 他自治体との比較、市民ニーズを踏まえサービスの水準を見直す必要がないか	Yes	1	No		

5. 評価・課題	
不法投棄頻発箇所には警告看板の設置、広報で不法投棄防止の呼びかけを行なっているが、不法投棄が繰り返されており不法投棄防止対策の見直しが必要となります。パトロールの強化と、ダミーカメラ等の設置により、不法投棄の防止を行います。	

6. 具体的な改善内容	改善時期	令和3年4月
生ごみ処理のダンボールコンポストの販売助成によるごみの減量を図るとともに、リサイクルの推進指導を市民に行います。自治会等との連携により不法投棄防止に努めます。		

7. 事業の総合評価及び今後の方向性	所属長氏名	村井千映子
不法投棄監視パトロールを強化し、地域と一体となって不法投棄監視体制を整えます。ごみステーションのパトロールも合わせ、適正なごみステーションの管理に努めます。		
今後の方向性	1. 継続	(1. 継続 2. 廃止 3. 完了 4. 統合)

事務事業評価表（一般事業）

（評価対象：令和 2 年度）

1. 事務事業の概要				
事務事業名	21-6	浄化槽設置整備事業	担当課	市民生活課
			作成者	須田雅士
施策体系	行政分野	③市民生活	施策分類	2ゴミ処理
	総合計画上の施策名	37	生活排水対策の推進	
	施策名(評価単位)	-9	廃棄物・公害対策の推進	

2. 事務事業の目的	河川の水質保全を目指して、合併浄化槽の普及率を向上させます。
------------	--------------------------------

3. 事務事業の実績	
(1) 事業の実施内容(令和2年度)	合併浄化槽設置者に対し、設置経費の一部を補助しました。

(2) 事務事業実施にかかるコスト (単位:円)				
区分	平成30年度実績	令和元年度実績	令和2年度実績	令和3年度見込
① 直接事業費	962,000	746,000	414,000	2,320,000
② 人件費	825,000	675,000	675,000	450,000
③ 合計コスト ①+②	1,787,000	1,421,000	1,089,000	2,770,000
前年度比 (%)		79.5%	76.6%	254.4%
財源内訳	国・県支出金	0	0	138,000
	市債	0	0	0
	その他特定財源	0	0	0
	一般財源	1,787,000	1,421,000	951,000
④ 活動一単位当たりコスト	893,500.0	710,500.0	1,089,000.0	554,000.0
前年度比 (%)		79.5%	153.3%	50.9%
⑤ コストに関する増減理由 (R2年度実績、R3年度見込)	令和2年度は補助金申請が1件のみで直接事業費が減りました。			

(3) 活動指標	指標名	合併浄化槽設置件数			単位:	件
	指標説明					
		平成30年度実績	令和元年度実績	令和2年度実績	令和3年度見込	
	実績値	2	2	1	5	

(4) 成果指標	指標名	合併浄化槽設置整備事業費補助件数			単位:	件	評価:	+
	指標説明							
	目標値の設定方針	過去10年間の平均値						
		平成30年度実績	令和元年度実績	令和2年度実績	令和3年度見込			
	目標値	11	7	5	5			
	実績値	2	2	1				
達成度 (%)	18.2%	28.6%	20.0%					

4. 妥当性評価（「No」となった場合には、その理由を「5. 評価・課題」に記載すること。）				評価	A
① 総合計画の体系の中で類似・重複した事務事業はないか	Yes	1	No		
② 民間の事業（サービス）との競合はなかったか	Yes	1	No		
③ 国や県の事業（サービス）との重複はなかったか	Yes	1	No		
④ 他自治体との比較、市民ニーズを踏まえサービスの水準を見直す必要がないか	Yes	1	No		

5. 評価・課題
下水道等の計画区域外において、生活排水処理対策の唯一の手段である合併処理浄化槽の普及促進を行いました。しかし、新築家屋における合併処理浄化槽の設置が大半であることや、浄化槽設置整備区域には高齢者世帯が多いため、住宅の排水設備の改修等が実施されにくい状況です。そのため、積極的な整備促進につながらない傾向にあります。

6. 具体的な改善内容	改善時期	令和3年4月
地域ごとの生活排水処理の手段として、合併処理浄化槽整備地区での補助事業の趣旨を説明会等により周知します。		

7. 事業の総合評価及び今後の方向性	所属長氏名	村井千映子
下水道整備計画区域外の生活排水処理対策には欠かせない事業であるため、設置整備件数に関らず事業は継続します。		
今後の方向性	1. 継続 (1. 継続 2. 廃止 3. 完了 4. 統合)	

事務事業評価表（一般事業）

（評価対象：令和 2 年度）

1. 事務事業の概要				
事務事業名	21-7	公害対策事業	担当課	市民生活課
			作成者	須田雅士
施策体系	行政分野	③市民生活	施策分類	3生活
	総合計画上の施策名	38	公害防止監視の強化	
	施策名（評価単位）	-9	廃棄物・公害対策の推進	

2. 事務事業の目的	市民の健康と生活環境を守るため、公害を未然に防ぐ監視等を実施します。
------------	------------------------------------

3. 事務事業の実績	
(1) 事業の実施内容（令和2年度）	公害発生を未然に防止するため市内事業所に立ち入り、指導等を行っています。苦情に即時対応し現地調査、指導を通して解決を図り騒音、振動規制法に基づく特定施設の届出の受け付け、審査を行い公害発生施設の把握と公害発生の未然防止を図っています。

(2) 事務事業実施にかかるコスト （単位：円）				
区分	平成30年度実績	令和元年度実績	令和2年度実績	令和3年度見込
① 直接事業費	1,264,020	1,196,150	1,474,200	1,969,000
② 人件費	1,275,000	1,050,000	1,050,000	825,000
③ 合計コスト ①+②	2,539,020	2,246,150	2,524,200	2,794,000
前年度比（％）		88.5%	112.4%	110.7%
財源内訳	国・県支出金	0	0	0
	市債	0	0	0
	その他特定財源	0	0	0
	一般財源	2,539,020	2,246,150	2,524,200
④ 活動一単位当たりコスト	42,317.0	37,435.8	42,070.0	46,566.7
前年度比（％）		88.5%	112.4%	110.7%
⑤ コストに関する増減理由 （R2年度実績、R3年度見込）				

(3) 活動指標	指標名	公害パトロール実施回数			単位：	件
	指標説明	公害パトロールを実施した回数				
		平成30年度実績	令和元年度実績	令和2年度実績	令和3年度見込	
	実績値	60	60	60	60	

(4) 成果指標	指標名	公害苦情処理件数			単位：	件	評価：	—
	指標説明	公害として苦情を受け、処理した件数です（不法投棄を含む）						
	目標値の設定方針	H28年度実績に基づき算出しました						
		平成30年度実績	令和元年度実績	令和2年度実績	令和3年度見込			
	目標値	40	40	40	40			
	実績値	38	35	33				
達成度（％）	105.3%	114.3%	121.2%					

4. 妥当性評価（「No」となった場合には、その理由を「5. 評価・課題」に記載すること。）				評価	A
① 総合計画の体系の中で類似・重複した事務事業はないか	Yes	1	No		
② 民間の事業（サービス）との競合はなかったか	Yes	1	No		
③ 国や県の事業（サービス）との重複はなかったか	Yes	1	No		
④ 他自治体との比較、市民ニーズを踏まえサービスの水準を見直す必要がないか	Yes	1	No		

5. 評価・課題	公害苦情に対し、迅速に対応できたが、住民からの苦情は多岐にわたり、より豊富な知識を身につけなければなりません。最近では近所付き合いの中で解決できることでも市から伝えてほしいという事例が増えました。
----------	--

6. 具体的な改善内容	改善時期	令和3年4月
今後は、他の機関と組織的に協力することで公害防止を強化していきます。		

7. 事業の総合評価及び今後の方向性	所属長氏名	村井千映子
河川での公害等による魚のへい死等には、迅速な対応を心がけ、現場調査を行い、原因究明に努めます。平成24年度から騒音規制法、振動規制法、悪臭防止法に係る権限が市に移譲されたことにより、職員の知識の向上はもちろん、市民に対する啓発を広報等で行ないます。		
今後の方向性	1. 継続	（1. 継続 2. 廃止 3. 完了 4. 統合）

事務事業評価表（一般事業）

（評価対象：令和 **2** 年度）

1. 事務事業の概要				
事務事業名	21-8	自然環境保全事業	担当課	市民生活課
			作成者	須田雅士
施策体系	行政分野	⑤景観・自然	施策分類	2自然
	総合計画上の施策名	67 自然保護・環境保全の推進		
	施策名（評価単位）	-10 市民生活環境の向上		

2. 事務事業の目的	市内の自然保護・保全のため、自然保護等実施団体の支援及び市民の自然保全への意識向上を進めます。
------------	---

3. 事務事業の実績	
(1) 事業の実施内容（令和2年度）	<p>○河川美化関係経費</p> <p>1. 河川ごみ収集業務委託 河川ごみ収集をシルバー人材センター及びもみじライトアップの2団体に委託し、市内8ヶ所の河原のごみ2,360kgを収集しました。</p> <p>2. 仮設公衆トイレの設置 市内の河原6ヶ所に、公衆トイレを設置しました。</p>

(2) 事務事業実施にかかるコスト (単位:円)				
区分	平成30年度実績	令和元年度実績	令和2年度実績	令和3年度見込
① 直接事業費	1,394,944	1,400,970	1,448,514	1,688,000
② 人件費	750,000	750,000	750,000	750,000
③ 合計コスト ①+②	2,144,944	2,150,970	2,198,514	2,438,000
前年度比 (%)		100.3%	102.2%	110.9%
財源内訳	国・県支出金	0	0	0
	市債	0	0	0
	その他特定財源	0	0	0
	一般財源	2,144,944	2,150,970	2,198,514
④ 活動一単位当たりコスト	891.1	1,090.8	931.6	1,523.8
前年度比 (%)		122.4%	85.4%	163.6%
⑤ コストに関する増減理由 (R2年度実績、R3年度見込)	令和2年度の河川のごみの量が増えたため			

(3) 活動指標	指標名	河川ごみ収集量			単位:	kg
	指標説明	河川のごみの量を、事業実績の目安とします。				
		平成30年度実績	令和元年度実績	令和2年度実績	令和3年度見込	
	実績値	2,407	1,972	2,360	1,600	

(4) 成果指標	指標名	河川ごみ収集量			単位:	kg	評価:	-
	指標説明	河川ごみ収集量を、河川利用者マナーの指標とします。						
	目標値の設定方針	H26年度年度実績値						
		平成30年度実績	令和元年度実績	令和2年度実績	令和3年度見込			
	目標値	1,600	1,600	1,600	1,600			
	実績値	2,407	1,972	2,360				
達成度 (%)	66.5%	81.1%	67.8%					

4. 妥当性評価（「No」となった場合には、その理由を「5. 評価・課題」に記載すること。）				評価	A
① 総合計画の体系の中で類似・重複した事務事業はないか	Yes	1	No		
② 民間の事業（サービス）との競合はなかったか	Yes	1	No		
③ 国や県の事業（サービス）との重複はなかったか	Yes	1	No		
④ 他自治体との比較、市民ニーズを踏まえサービスの水準を見直す必要がないか	Yes	1	No		

5. 評価・課題	<p>美濃市自然環境保護団体連絡協議会の会員団体の活動促進を図り各団体の活動を積極的に支援する必要があります。依然として河川利用者は増加しており、利用箇所も増えている。</p>
----------	--

6. 具体的な改善内容	改善時期	令和3年4月
河川利用者へのマナーを向上するため、河原等への進入路等に河川環境保全の啓発看板を設置したり、7月から8月に水上安全パトロール等と連携した啓発活動を行います。		

7. 事業の総合評価及び今後の方向性	所属長氏名	村井千映子
<p>身近な自然環境保全については、会員団体が積極的に活動できるよう補助金の交付等による支援を継続していく必要があります。河川環境保全は、河川管理者が行うのが基本であるが、市内の河川美化を保つために河川ごみ収集は継続していく必要があります。数年来、マナーに訴えた活動でしたが、近年は利用者の増加に伴う住民や自治会からの苦情も多く寄せられていることから、抜本的な対応策を検討する段階にきており関係各所と協議を進めていく。</p>		
今後の方向性	1. 継続	(1. 継続 2. 廃止 3. 完了 4. 統合)

事務事業評価表（一般事業）

（評価対象：令和 2 年度）

1. 事務事業の概要				
事務事業名	21-9	交通安全対策事業	担当課	市民生活課
			作成者	須田雅士
施策体系	行政分野	⑦交通・情報	施策分類	1交通安全
	総合計画上の施策名	88	交通安全施設整備と啓発活動の推進	
	施策名（評価単位）	(10)	市民生活環境の向上	

2. 事務事業の目的	市民を交通事故から守り、交通安全意識を高めることを目指して、交通安全指導を行います。
------------	--

3. 事務事業の実績	
(1) 事業の実施内容（令和2年度）	交通指導隊員は毎月1日と15日等に街頭指導を行い、交通安全指導を行っているほか、各種イベントで交通指導にあたり、交通事故防止に努めました。 令和2年度街頭指導 23回 イベントでの交通指導 1回

(2) 事務事業実施にかかるコスト （単位：円）				
区分	平成30年度実績	令和元年度実績	令和2年度実績	令和3年度見込
① 直接事業費	1,266,000	1,141,050	799,094	780,000
② 人件費	2,250,000	2,475,000	2,475,000	600,000
③ 合計コスト ①+②	3,516,000	3,616,050	3,274,094	1,380,000
前年度比（％）		102.8%	90.5%	42.1%
財源内訳	国・県支出金	0	0	0
	市債	0	0	0
	その他特定財源	0	0	0
	一般財源	3,516,000	3,616,050	3,274,094
④ 活動一単位当たりコスト	1,172,000.0	1,205,350.0	3,274,094.0	460,000.0
前年度比（％）		102.8%	271.6%	14.0%
⑤ コストに関する増減理由 （R2年度実績、R3年度見込）	職員の減ったことにより人件費が減ったこと、交通指導隊員の半減により報酬が減少したため			

(3) 活動指標	指標名	交通指導隊出動回数			単位：	回
	指標説明	1日と15日の街頭指導を除くイベントでの交通指導隊の出動回数				
		平成30年度実績	令和元年度実績	令和2年度実績	令和3年度見込	
	実績値	3	3	1	3	

(4) 成果指標	指標名	交通指導隊員の活動実績		単位：	人	評価：	+
	指標説明	1日、15日の街頭指導を除くイベントでの交通指導隊員の出動延べ人数					
	目標値の設定方針	1回の出動で10人以上					
		平成30年度実績	令和元年度実績	令和2年度実績	令和3年度見込		
	目標値	40	40	40	40		
	実績値	30	30	8			
達成度（％）	75.0%	75.0%	20.0%				

4. 妥当性評価（「No」となった場合には、その理由を「5. 評価・課題」に記載すること。）				評価	A
① 総合計画の体系の中で類似・重複した事務事業はないか	Yes	1	No		
② 民間の事業（サービス）との競合はなかったか	Yes	1	No		
③ 国や県の事業（サービス）との重複はなかったか	Yes	1	No		
④ 他自治体との比較、市民ニーズを踏まえサービスの水準を見直す必要がないか	Yes	1	No		

5. 評価・課題
<ul style="list-style-type: none"> 交通指導隊は安全協会と活動が重複していると思われるがちですが、他市にない交通安全活動組織であり、市の交通安全行政に貢献しています。 人口の減少等により、隊員の年齢制限の引き上げを実施しましたが、交通指導隊の成り手不足が懸念されます。 民間警備員への依頼が増え、指導隊への依頼が減少しているため活動の場も減少しています。

6. 具体的な改善内容	改善時期	令和3年4月
<ul style="list-style-type: none"> 現在、交通指導隊の隊員は各自治会から定数の推薦をいただいているが、推薦を得られない自治会もあり、隊員を公募する。 交通指導隊の活動を広くPRしていきます。 		

7. 事業の総合評価及び今後の方向性	所属長氏名	村井千映子
交通安全意識の高揚を高めるため各自治会から平等に選出することが重要です。推薦はしないとの申し入れが特定の自治会から出されているため、交通指導隊の果たす役割を改めて検証し、交通安全施策として理解していただく必要があります。隊員も公募したが集まらず、活動も減少してことや、現隊員が高齢化していることもあり、解散も検討する必要があります。		
今後の方向性	1. 継続	(1. 継続 2. 廃止 3. 完了 4. 統合)

事務事業評価表（内部管理事務）

（評価対象：令和 2 年度）

1. 事務事業の概要				
事務事業名	21-11	火葬場施設維持管理事業	担当課	市民生活課
			作成者	須田雅士
施策体系	行政分野	③市民生活	施策分類	3生活
	総合計画上の施策名	41 火葬場の整備・墓地の管理		
	施策名（評価単位）	(11) 火葬場・市営墓地の維持管理		

2. 事務事業の目的	人生終焉の場にふさわしい施設を目指し、火葬場の適正運営をします。
------------	----------------------------------

3. 事務事業の実績	
(1) 事業の実施内容(令和2年度)	<p>○火葬場の運営 【実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一般 市内住居者249人、市外住居者18人 ・ペット等 77件 ・霊柩車 181件

(2) 事務事業実施にかかるコスト （単位：円）					
区分	平成30年度実績	令和元年度実績	令和2年度実績	令和3年度見込	
① 直接事業費	17,825,071	16,493,866	16,138,891	20,487,000	
② 人件費	880,000	675,000	675,000	450,000	
③ 合計コスト ①+②	18,705,071	17,168,866	16,813,891	20,937,000	
前年度比		91.8%	97.9%	124.5%	
財源内訳	国・県支出金	0	0	0	
	市債	0	0	0	
	その他特定財源	4,411,000	4,750,000	4,048,500	3,060,000
	一般財源	14,294,071	12,418,866	12,765,391	17,877,000
④ 活動一単位当たりコスト	66,566.1	56,291.4	62,273.7	69,790.0	
前年度比		84.6%	110.6%	112.1%	
⑤ コストに関する増減理由	施設ができてから7年経過しており、計画的に修繕を行っていくため、直接事業費が増加しています。				

(3) 活動指標	指標名	火葬場使用件数			単位：	件
	指標説明	火葬件数（犬猫、汚物等を除く）				
		平成30年度実績	令和元年度実績	令和2年度実績	令和3年度見込	
	実績値	281	305	270	300	

4. 評価・課題	遺族の感情に配慮した、人生終焉の場にふさわしい火葬場の適正運営が必要です。
----------	---------------------------------------

5. 具体的な改善内容	改善時期	令和3年4月
故人の終焉にふさわしい場及び円滑な葬送のために火葬場の適正運営を行います。		

6. 事業の総合評価及び今後の方向性	所属長氏名	村井千映子
火葬場の運営が円滑に行うことができました。市民の葬儀に対し、火葬業務を適正実施します。		

今後の方向性	1. 継続	(1. 継続 2. 廃止 3. 完了 4. 統合)
--------	-------	-----------------------------

事務事業評価表（内部管理事務）

（評価対象：令和 2 年度）

1. 事務事業の概要				
事務事業名	21-12	市営墓地施設維持管理事業	担当課	市民生活課
			作成者	須田雅士
施策体系	行政分野	③市民生活	施策分類	3生活
	総合計画上の施策名	41 火葬場の整備・墓地の管理		
	施策名（評価単位）	(11) 火葬場・市営墓地の維持管理		

2. 事務事業の目的	市民及び利用者の利便性を高めるため、市営墓地の適正な維持・管理・運営します。
------------	--

3. 事務事業の実績	
(1) 事業の実施内容（令和2年度）	<ul style="list-style-type: none"> ○市営墓地管理 ・通路等の草刈りの実施 ・公衆トイレの清掃及び消耗品の補充

(2) 事務事業実施にかかるコスト （単位：円）				
区分	平成30年度実績	令和元年度実績	令和2年度実績	令和3年度見込
① 直接事業費	73,158	70,870	72,601	219,000
② 人件費	825,000	675,000	675,000	450,000
③ 合計コスト ①+②	898,158	745,870	747,601	669,000
前年度比		83.0%	100.2%	89.5%
財源内訳	国・県支出金	0	0	0
	市債	0	0	0
	その他特定財源	0	0	0
	一般財源	898,158	745,870	747,601
④ 活動一単位当たりコスト	1,601.0	1,329.5	1,332.6	1,192.5
前年度比		83.0%	100.2%	89.5%
⑤ コストに関する増減理由	令和3年度は、墓地外柵修繕を予定しています。			

(3) 活動指標	指標名	墓地区画数			単位：	区画
	指標説明					
		平成30年度実績	令和元年度実績	令和2年度実績	令和3年度見込	
	実績値	561	561	561	561	

4. 評価・課題	墓地使用者への適正管理指導が必要です。
----------	---------------------

5. 具体的な改善内容	改善時期	令和3年4月
市営墓地の適正運営のため、公衆トイレの維持管理と墓地周辺の草刈等環境整備を実施します。		

6. 事業の総合評価及び今後の方向性	所属長氏名	村井千映子
墓地の維持管理が適正に行われました。今後も墓地周辺環境の適正運営を行います。		

今後の方向性	1. 継続	(1. 継続 2. 廃止 3. 完了 4. 統合)
--------	-------	-----------------------------

事務事業評価表（内部管理事務）

（評価対象：令和 2 年度）

1. 事務事業の概要				
事務事業名	21-13	住民情報事業	担当課	市民生活課
			作成者	高井 祥平
施策体系	行政分野	⑩都市経営	施策分類	1行政運営
	総合計画上の施策名	137 簡素で柔軟な行政運営（サービス）		
	施策名（評価単位）	(12) 市民生活事務の執行		

2. 事務事業の目的	<ul style="list-style-type: none"> ・住民基本台帳ネットワークシステムの適切・安定的な運用をし、住民サービスの向上と行政事務の効率化を図ります。 ・住民の正しい権利の行使を保障するため、住民に関する正確な記録を整備し、この記録に基づいた居住関係等を証する証明書類の発行を行います。
------------	---

3. 事務事業の実績	
(1) 事業の実施内容（令和2年度）	<ul style="list-style-type: none"> ○住民基本台帳ネットワーク関連委託 CS機器、タッチパネルディスプレイ、統合端末機器の保守委託 行政情報班追加業務委託（東端、もみじが丘東） ○マイナンバーカード関連事務 マイナンバーカードの交付（年間2,393件）、再交付（年間14件） 通知カードの再交付（年間7件） ○住民からの届出（転入・転出・転居等）に基づく住民に関する記録の整備（年間1,737件） ○住民票の写し等の諸証明の発行（年間8,706件） ○窓口受付時の来庁者の本人確認や資格の確認（届出を行う資格がある者かどうか、証明を交付できる者かどうか等）

(2) 事務事業実施にかかるコスト （単位：円）					
区分	平成30年度実績	令和元年度実績	令和2年度実績	令和3年度見込	
① 直接事業費	9,300,118	8,964,602	15,106,155	21,200,000	
② 人件費	7,200,000	7,200,000	7,200,000	7,350,000	
③ 合計コスト ①+②	16,500,118	16,164,602	22,306,155	28,550,000	
前年度比		98.0%	138.0%	128.0%	
財源内訳	国・県支出金	4,926,000	3,854,000	13,011,000	15,162,000
	市債	0	0	0	0
	その他特定財源	58,600	34,100	9,300	10,000
	一般財源	11,515,518	12,276,502	9,285,855	13,378,000
④ 活動一単位当たりコスト	1,457.1	1,443.1	1,734.9	2,595.5	
前年度比		99.0%	120.2%	149.6%	
⑤ コストに関する増減理由	令和2年度は、令和元年度と比べ、マイナンバーカードの交付数が増えている。マイナンバーカード1枚を交付するためのコストが高いため、活動一単価当たりのコストの前年度比が増加している。				

(3) 活動指標	指標名	マイナンバーカード・住民票等証明発行件数及び住民異動件数		単位：	件
	指標説明				
		平成30年度実績	令和元年度実績	令和2年度実績	令和3年度見込
	実績値	11,324	11,201	12,857	11,000

4. 評価・課題	
<ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカードの交付率が美濃市人口の20%程のため、継続して利用促進のPRが必要です。 ・住民基本台帳ネットワークシステムを適正に運用しており、自己点検の結果は良好でした。 ・高齢者等、写真付の本人確認書類を持たない方は受付審査に時間がかかることから、窓口にてトラブルになりやすいです。 ・証明書発行時や住民異動等の処理時、職員によって対応が異なることがあるため、対応の統一をするなど改善していく必要があります。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、申請書記入台を撤去している関係で、お客様へ説明する窓口対応時間が長くなっている。 	

5. 具体的な改善内容		改善時期	令和3年4月～
<ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカードが健康保険証等としても利用ができることを、窓口にて案内することにより利用促進をPRします。 ・高齢者等、本人確認書類を持たない方に対しマイナンバーカードの取得を勧め、今後の本人確認時における、負担軽減や時間短縮につなげます。 ・過去の事例から作成した共有の手続き要領を引き続き作成し、窓口の対応を統一できるようにします。 ・わかりやすい説明と、申請書記入例の提示により、的確に窓口の対応をすることで時間削減につなげます。 			

6. 事業の総合評価及び今後の方向性		所属長氏名	村井千映子
<ul style="list-style-type: none"> ・行政事務の効率化、住民サービスの向上のため、住基ネットシステムを適正に運用します。 ・各種行政手続きの利便性が高めるため、マイナンバーカードの取得をPRします。 ・住民の権利・義務の発生や身分事項の変更等にかかわる重要な事務事業であるため、法令に基づき正確に事務処理を行う必要があります。 ・窓口受付時の審査等を適正、厳格かつ迅速に行うことが大切であり、あわせて、本人確認制度の周知や徹底を図ります。 			
今後の方向性	1. 継続	(1. 継続 2. 廃止 3. 完了 4. 統合)	

事務事業評価表（内部管理事務）

（評価対象：令和 2 年度）

1. 事務事業の概要

事務事業名	21-14	一般旅券発給事業	担当課	市民生活課
			作成者	高井 祥平
施策体系	行政分野	⑩都市経営	施策分類	1行政運営
	総合計画上の施策名	137 簡素で柔軟な行政運営（サービス）		
	施策名（評価単位）	(12) 市民生活事務の執行		

2. 事務事業の目的

住民サービスの向上を図るため、旅券（パスポート）の発給申請を適切に実施します。

3. 事務事業の実績

(1) 事業の実施内容(令和2年度)	<p>○パスポート申請受付件数 ・10年申請:28件 ・5年申請:6件 ・増補:0件 ・記載事項変更:1件（計35件）</p>
--------------------	--

(2) 事務事業実施にかかるコスト （単位：円）

区分	平成30年度実績	令和元年度実績	令和2年度実績	令和3年度見込	
① 直接事業費	8,826	9,931	9,456	442,000	
② 人件費	1,350,000	1,350,000	1,350,000	1,500,000	
③ 合計コスト ①+②	1,358,826	1,359,931	1,359,456	1,942,000	
前年度比		100.1%	100.0%	142.9%	
財源内訳	国・県支出金	631,000	634,000	565,000	997,000
	市債	0	0	0	0
	その他特定財源	377,395	329,991	80,783	80,000
	一般財源	350,431	395,940	713,673	865,000
④ 活動一単位当たりコスト	2,723.1	3,097.8	38,841.6	48,550.0	
前年度比		113.8%	1253.8%	125.0%	

⑤ コストに関する増減理由
 新型コロナウイルス感染拡大に伴い、パスポート発給申請受付件数が激減したことがコスト増の原因です。

(3) 活動指標	指標名	パスポート発給申請受付件数			単位：	件
	指標説明	パスポート発給申請を市民生活課で受付し、旅券センターへ送付した件数。				
		平成30年度実績	令和元年度実績	令和2年度実績	令和3年度見込	
	実績値	499	439	35	40	

4. 評価・課題

- ・旅券の発給申請受付並びに発給業務を適正に行いました。
- ・市民生活課内で旅券手数料の収入印紙・県収入証紙を販売しています。
- ・美濃市ホームページの更新を行い、申請に必要な持ち物や申請の流れが分かりやすいページにしました。
- ・平成27年6月1日から市役所で「他の都道府県（海外を含む）に住居登録している美濃市に居所のある方のパスポートの申請・受け取り」ができるようになりました。さらに平成28年6月1日から市役所で「県内の他の市町村に住居登録している美濃市に居所のある方のパスポートの申請・受け取り」ができるようになりました。

5. 具体的な改善内容

改善時期

令和3年4月～

- ・県の権限移譲事務であり、申請内容に不備がないか正確に判断するため、申請内容に疑問が生じたときは、速やかに岐阜県旅券センターに連絡し、申請内容の確認を行います。
- ・研修会参加やマニュアルでの手続き内容を熟知し、手続きに係る時間の短縮を目指します。

6. 事業の総合評価及び今後の方向性

所属長氏名

村井千映子

申請受付事務で疑義が生じた場合は、岐阜県旅券センターの指導により適正な処理を行っていきます。
 住民サービスの向上のため、窓口受付で正確かつ迅速な対応で事務処理を行っていきます。
 県からの権限移譲事務のため、継続する必要があります。

今後の方向性

1. 継続

（ 1. 継続 2. 廃止 3. 完了 4. 統合 ）

事務事業評価表（内部管理事務）

（評価対象：令和 2 年度）

1. 事務事業の概要

事務事業名	21-15	戸籍管理事業	担当課	民生部市民生活課
			作成者	佐藤和仁
施策体系	行政分野	⑩都市経営	施策分類	1行政運営
	総合計画上の施策名	137 簡素で柔軟な行政運営（サービス）		
	施策名（評価単位）	(12) 市民生活事務の執行		

2. 事務事業の目的

住民の身分関係に関する記録を正確かつ適正に登録・保存し、管理します。

3. 事務事業の実績

(1) 事業の実施内容(令和2年度)	戸籍の届出に関する事務 ・出生・婚姻・死亡など戸籍の届出の件数(受理:563件、送付521件) ・戸籍等抄本等証明書発行数 (有料:7,085通、無料:3,551通)
--------------------	---

(2) 事務事業実施にかかるコスト (単位:円)					
区分	平成30年度実績	令和元年度実績	令和2年度実績	令和3年度見込	
① 直接事業費	12,484,279	12,942,179	11,109,679	12,402,000	
② 人件費	7,950,000	7,950,000	7,950,000	8,100,000	
③ 合計コスト ①+②	20,434,279	20,892,179	19,059,679	20,502,000	
前年度比		102.2%	91.2%	107.6%	
財源内訳	国・県支出金	0	0	0	
	市債	0	0	0	
	その他特定財源	4,436,700	4,296,050	4,278,050	4,080,000
	一般財源	15,997,579	16,596,129	14,781,629	16,422,000
④ 活動一単位当たりコスト	2,048.5	2,100.6	1,792.0	1,952.6	
前年度比		102.5%	85.3%	109.0%	
⑤ コストに関する増減理由					

(3) 活動指標	指標名	戸籍謄抄本等交付件数			単位:	件
	指標説明	本庁、各地域ふれあいセンター交付合計数				
		平成30年度実績	令和元年度実績	令和2年度実績	令和3年度見込	
	実績値	9,975	9,946	10,636	10,500	

4. 評価・課題

・戸籍謄抄本等の不正請求防止策の一つである、第三者交付に係る「本人通知制度」は、導入から9年を迎え、令和2年度末現在の登録者は36名となっています。不正請求や不正取得の抑止にもつながるため、なお一層、登録者の増加に努める必要があります。
 ・本人確認書類の提示については、周知により大半は円滑に確認できていますが、高齢者などの運転免許証等を持たない方の場合は、質問票を記入していただく等確認に手間取り、窓口でトラブルにつながる場合があります。
 ・戸籍届出の受付、審査は正確かつ迅速に行われていますが、特異な事例の場合は受付に時間がかかってしまうことがあります。

5. 具体的な改善内容

改善時期 令和3年4月～

・第三者交付に係る「本人通知制度」や、窓口での本人確認について、今後も継続して、チラシやホームページ、広報等の掲載や、窓口での説明等で周知を行います。特に「本人通知制度」は、登録期間が3年間と限られているため、期間満了を迎える登録者に、登録期間満了のお知らせと共に更新のための申請書を事前に送付することにより、継続した登録につなげます。
 ・本人確認をするのに困難な人に対して、「マイナンバーカード」の取得を窓口等で案内します。
 ・各種研修会に積極的に参加する、定期的に係内でミーティングを行うことにより、窓口対応や各種受付等の事例を共有、研修することにより、係員の育成、能力向上を図り、正確な事務処理につなげていきます。

6. 事業の総合評価及び今後の方向性

所属長氏名 村井千映子

・個人情報保護に対する意識の高まりを踏まえ、窓口対応を適正、迅速に行い、なりすましや虚偽の届出を未然に防ぐことにより、市民サービスの向上につなげていきます。

今後の方向性 1. 継続 (1. 継続 2. 廃止 3. 完了 4. 統合)