

No.	011	—	1005	事務事業名	戸籍・住民基本台帳事務				公的関与	1				
PLAN	課名	市民課	係名	戸籍係・市民係	電話番号	089-964-4404	メールアドレス	shimin@city.toon.lg.jp						
	事業区分	経常的事務事業		事業運営方法	直営	実施計画	非該当	事業期間	年度	～	期間設定なし			
	総合計画	政策目標	5 みんなでつくる協働・自立のまち		政策項目	5 自立した自治体経営の推進		主要施策	4 デジタル化の推進					
	事業の目的	来庁者の申請・届出に基づく事務を遂行するため。				根拠法令等	戸籍法・戸籍法施行規則、住民基本台帳法・住民基本台帳法施行令他							
	事業の手段	申請・届出の受付、処理、審査、決定、発行等の事務を行います。				掲載計画								
	達成度を測る指標	指標名		計算式又は指標設定理由		単位	令和3年度	令和4年度	令和5年度	最終目標				
		戸籍届出件数				件	目標	—	—	—				
		実績						1,602						
		住民異動届出件数				件	目標	—	—	—				
	実績						5,148							
証明書発行件数(窓口)				件	目標	—	—	—						
実績						26,196								
DO	活動内容	①	戸籍の届出			④								
		②	住民異動届出			⑤								
		③	各種証明書発行(市民課窓口)											
	予算費目	会計	一般会計			費目名	総務			費				
	直接事業費		令和3年度決算	令和4年度決算	令和5年度予算	備考								
		国・県支出金	3,624千円	4,467千円	40千円									
		地方債	0千円	0千円	0千円									
		その他特定財源	12,115千円	12,067千円	10,858千円									
		一般財源	0千円	0千円	0千円									
	計(A)	15,739千円	16,534千円	10,898千円										
人件費(B)	正職員工数・経費	5.530人	34,905千円	4.536人	28,808千円	4.536人	28,808千円							
	臨時職員工数・経費	0.928人	1,879千円	0.820人	1,729千円	0.820人	1,729千円							
全体事業費(A+B)		52,524千円	47,072千円	41,436千円										
CHECK-ACTION	一次評価者	戸籍係・市民係	総合評価点	A	必要性	3	有効性	4	達成度	4	効率性	3	今後の方向性	方法改善
	項目	評価項目の説明(一次評価者のコメント)												
	必要性	戸籍の届出や住民異動届出は、住民基本台帳に直結するものとして必要不可欠です。窓口のあり方としてDXを導入することで住民満足度の向上につながると考えます。												
	有効性	成果の向上を期待するような事業ではないと考えます。												
	達成度	目標設定を行うような事業ではないと考えます。届出、申請に対して適切に処理を行っています。												
	効率性	窓口業務を見直し、改善することで、業務の効率化を図ることができると考えます。												
	当面の課題	窓口での受付方法や、内部の業務のあり方を見直す必要があります。												
	改革計画	窓口業務の効率化を図るため、まずは現状での業務改善を行い、必要に応じてDX化を進めていきます。												
	二次評価者	市民課長	総合評価点	A	必要性	3	有効性	4	達成度	4	効率性	2	今後の方向性	方法改善
	二次評価での指摘事項	業務改善を行い、窓口のDX化を進めてください。												

No.	011	—	1051	事務事業名	各種証明コンビニ交付サービス事務				公的関与	3
-----	-----	---	------	-------	------------------	--	--	--	------	---

PLAN	課名	市民課	係名	市民係	電話番号	089-964-4404	メールアドレス	shimin@city.toon.lg.jp			
	事業区分	経常的事務事業		事業運営方法	一部委託	実施計画	該当	事業期間	平成 29 年度	～	期間設定なし
	総合計画	政策目標	5 みんなでつくる協働・自立のまち		政策項目	5 自立した自治体経営の推進		主要施策	4 デジタル化の推進		
	事業の目的	各種証明書のコンビニ交付サービスを普及させることにより、マイナンバーカードの付加価値を高めカードの取得促進につなげるため。				根拠法令等	電子署名等に係る地方公共団体情報システム機構の認証業務に関する法律				
	事業の手段	全国のコンビニ店舗において、休日や夜間にも利用することができるコンビニ交付サービスの利便性を周知することで、利用率の向上に努めます。				掲載計画					

達成度を測る指標	指標名	計算式又は指標設定理由	単位	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	最終目標
	証明書発行枚数		枚	目標		6,000	8,000
				実績	2,706	4,073	
				目標			
実績							

DO	活動内容	① 全国のコンビニエンスストアで、住民票、印鑑証明、戸籍、所得証明などの各種証明書を交付するサービスを実施します。	④				
		② サービスの啓発に努め、マイナンバーカードの交付率向上を図ります。	⑤				
		③					
	予算費目	会計	一般会計	費目名	総務	費	
	直接事業費		令和 3 年度決算	令和 4 年度決算	令和 5 年度予算	備考	
		国・県支出金	0 千円	0 千円	0 千円		
		地方債	0 千円	0 千円	0 千円		
		その他特定財源	0 千円	0 千円	1,887 千円		
		一般財源	7,699 千円	6,875 千円	5,721 千円		
		計(A)	7,699 千円	6,875 千円	7,608 千円		
人件費(B)	正職員工数・経費	0.150 人	947 千円	0.150 人	953 千円	0.150 人	953 千円
	臨時職員工数・経費	0.000 人	0 千円	0.000 人	0 千円	0.000 人	0 千円
	全体事業費(A+B)	8,646 千円	7,828 千円	8,561 千円			

CHECK・ACTION	一次評価者	市民係	総合評価点	A	必要性	4	有効性	4	達成度	3	効率性	4	今後の方向性	拡大・充実
	項目	評価項目の説明（一次評価者のコメント）												
	必要性	マイナンバーカードの普及を目的に国が積極的にコンビニ交付サービスを推奨しています。休日を問わず全国のコンビニ店舗で利用できるため、市民の利便性が向上し、カードの普及促進につながります。												
	有効性	コンビニ交付サービスの開始で、自動交付機より利用時間が拡大したことに加え、新たに戸籍証明の取得も可能となりました。全国のコンビニ店舗で利用できることから、利便性が増し、市民サービスがより向上しています。												
	達成度	平成30年3月2日のサービス開始以降、マイナポイント事業と相まって、マイナンバーカードの交付率は令和4年度末で75.08%となっており、認知度の高まりにより利用件数が増加しています。												
	効率性	マイナンバーカードの普及により、コンビニ交付サービスの利用が増えることで、窓口の混雑緩和など一定の効果につながると考えられます。												
	当面の課題	令和3年7月21日で自動交付機サービスが終了し、コンビニ交付サービスの需要が増加しているところですが、更なるサービスの周知及びカードの普及促進が必要です。												
	改革計画	マイナンバーカードの利便性をより多くの方に認識していただき、各種証明書コンビニ交付サービス等の各種制度の活用を推進するとともに、今後も申請促進のためカード申請用顔写真撮影サービスを継続していきます。												
	二次評価者	市民課長	総合評価点	B	必要性	4	有効性	4	達成度	3	効率性	2	今後の方向性	方法改善
	二次評価での指摘事項	自動交付機サービスの終了に伴い、コンビニ交付サービスの利用件数が増加していることから、コンビニ交付サービスの利便性が周知されていると考えられます。サービスを利用するため、マイナンバーカードの取得が必要となります。引き続きマイナンバーカードの普及促進に取り組んでください。												

No.	011	—	2042	事務事業名	保険給付費等交付金事務				公的関与	1			
PLAN	課名	市民課	係名	国民健康保険係	電話番号	089-964-4471	メールアドレス	shimin@city.toon.lg.jp					
	事業区分	経常的事務事業		事業運営方法	直営	実施計画	該当	事業期間	年度	～	期間設定なし		
	総合計画	政策目標	1 みんなが元気になる健康福祉のまち		政策項目	6 社会保障の充実		主要施策	2 医療保険制度の適正な運用				
	事業の目的	国民健康保険財政の健全な運営のため。				根拠法令等							
	事業の手段	適正な事務処理をします。				掲載計画							
	達成度を測る指標	指標名	計算式又は指標設定理由			単位	令和3年度	令和4年度	令和5年度	最終目標			
		不当利得の徴収率	当該年度に発生した給付費の不当利得を確実に返納してもらう			%	目標	100	100	100	100		
			実績	95.77	100								
						目標							
						実績							
				目標									
DO	活動内容	①	一般被保険者に係る療養給付費、療養費、高額療養費等に関する整理事務			④							
		②	第三者行為、不当利得等の整理事務			⑤							
		③	提出資料等の精査を行い、適正に申請を行う										
	予算費目	会計	国民健康保険特別会計			費目名	総務			費			
	直接事業費		令和3年度決算	令和4年度決算	令和5年度予算	備考							
		国・県支出金	0千円	0千円	0千円								
		地方債	0千円	0千円	0千円								
		その他特定財源	3,267千円	660千円	3,575千円								
		一般財源	0千円	0千円	0千円								
	計(A)	3,267千円	660千円	3,575千円									
人件費(B)	正職員工数・経費	0.430人	2,714千円	0.455人	2,890千円	0.455人	2,890千円						
	臨時職員工数・経費	0.000人	0千円	0.000人	0千円	0.000人	0千円						
全体事業費(A+B)		5,981千円	3,550千円	6,465千円									
一次評価者	国民健康保険係	総合評価点	A	必要性	4	有効性	4	達成度	3	効率性	4	今後の方向性	現状維持
項目	評価項目の説明（一次評価者のコメント）												
必要性	国民健康保険財政上、歳入に占める県支出金の依存度は高く、適正に漏れなく申請・報告する事務は必要不可欠です。												
有効性	国民健康保険財政の安定化に寄与することができ、有効性は極めて高いです。												
達成度	毎月の事務整理に加え、実績報告時の再確認や複数人での突合等により、適正に処理できています。												
効率性	法令等に基づく事務であるため、効率性の追求はそぐわないと考えます。												
当面の課題	各種資料の精査を行い正確に事務に当たる必要があります。広域化後は、県も保険者になり国への申請は県が行うようになりましたが、各市町の数値等を把握するため、資料等の提出が求められます。												
改革計画	担当以外の職員が書類のチェックを行うなど、二重のチェック体制を強化します。												
二次評価者	市民課長	総合評価点	A	必要性	4	有効性	4	達成度	3	効率性	4	今後の方向性	現状維持
二次評価での指摘事項	療養給付に関する事務は、国保業務の中でも特に重要な事務であるため、正確かつ迅速な事務処理ができるよう努めてください。												

No.	011	—	3031	事務事業名	徴収費				公的関与	1
-----	-----	---	------	-------	-----	--	--	--	------	---

PLAN	課名	市民課	係名	医療年金係	電話番号	089-964-4471	メールアドレス	shimin@city.toon.lg.jp						
	事業区分	経常的事務事業		事業運営方法	直営	実施計画	非該当	事業期間	平成 20 年度	～	期間設定なし			
	総合計画	政策目標	1 みんなが元気になる健康福祉のまち		政策項目	6 社会保障の充実		主要施策	2 医療保険制度の適正な運用					
	事業の目的	愛媛県後期高齢者医療広域連合が賦課した保険料の収納率100%を目指すため。				根拠法令等	高齢者の医療の確保に関する法律							
	事業の手段	納付意識を高められるよう納付相談も積極的にを行い、適切な徴収を実施します。				掲載計画								
	達成度を測る指標	指標名		計算式又は指標設定理由		単位	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	最終目標				
		普通徴収現年度分		調定額/収納額		%	目標 99	99.9	99.9	100				
		普通徴収滞納繰越分		調定額/収納額		%	目標 55	55	60	100				
		保険料全体(特別徴収含む)		調定額/収納額		%	目標 99.9	99.9		100				
						実績	99.73	99.71						
DO	活動内容	①	保険料決定通知発送時にパンフレットにより保険料の納付案内を行いました。			④	保険料未納者への電話や自宅訪問により、納付相談を行いました。							
		②	普通徴収者へ口座振替への変更を促しました。			⑤								
		③	保険料未納者に対して、定期的に督促状、催告書を送付しました。											
	予算費目	会計	後期高齢者医療特別会計			費目名	徴収			費				
	直接事業費			令和 3 年度決算	令和 4 年度決算	令和 5 年度予算	備考							
		国・県支出金		0 千円	0 千円	0 千円								
		地方債		0 千円	0 千円	0 千円								
		その他特定財源		850 千円	941 千円	1,265 千円								
		一般財源		20 千円	24 千円	20 千円								
	計(A)		870 千円	965 千円	1,285 千円									
人件費(B)	正職員工数・経費	0.177 人	1,117 千円	0.177 人	1,124 千円	0.177 人	1,124 千円							
	臨時職員工数・経費	0.000 人	0 千円	0.000 人	0 千円	0.000 人	0 千円							
全体事業費(A+B)		1,987 千円		2,089 千円		2,409 千円								
CHECK-ACTION	一次評価者	医療年金係	総合評価点	A	必要性	4	有効性	4	達成度	3	効率性	4	今後の方向性	現状維持
	項目	評価項目の説明(一次評価者のコメント)												
	必要性	後期高齢者医療保険料の徴収は市が実施することが定められています。被保険者にとって納付相談がしやすく、市民サービスの向上にもつながります。												
	有効性	身近な窓口として、保険料納付の理解を得られやすく、収納率の向上を図ることができます。												
	達成度	未納者に対して督促状、催告書の送付や電話や自宅訪問を実施し、収納率の向上に努めます。												
	効率性	未納者への対応、過誤納付者への還付を行うため、従事人員、経費等は現状を維持する必要があります。												
	当面の課題	令和4年10月から窓口負担割合が従来の1割、3割に加え、2割が追加されました。窓口負担割合や保険料の金額に関し、制度の説明を行い理解を求めていく必要があります。												
	改革計画	保険料の納付忘れを防ぐため、口座振替を推奨していきます。また、滞納者に対しては、電話や自宅訪問等を行い着実に徴収していきます。												
	二次評価者	市民課長	総合評価点	A	必要性	4	有効性	4	達成度	3	効率性	4	今後の方向性	現状維持
	二次評価での指摘事項	本市の徴収率は、被保険者の皆様のご理解とご協力により、概ね目標値を確保できています。今後も引き続き、制度の内容や納付方法などについて丁寧な説明を行い、収納率の向上に努める必要があります。												