

事務事業評価シート

(平成 25 年度実施事業)

事務事業名	証明書発行事務			事業コード	0201
所属コード	042000	課等名	市民登録課	係名	受付第一係
課長名	女鹿 俊勝	担当者名	吉田 拓矢	内線番号	2121
評価分類	<input checked="" type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 公の施設 <input type="checkbox"/> 大規模公共事業 <input type="checkbox"/> 補助金 <input type="checkbox"/> 内部管理				

1 事務事業の基本情報

(1) 概要

総合計画 体系	施策の柱	信頼される質の高い行政	コード	8
	施策	より便利な行政サービスの構築	コード	5
	基本事業	窓口業務の適正化	コード	1
予算費目名	一般会計 02 款 03 項 01 目 総務事務(001-01)			
特記事項				
事業期間	<input type="checkbox"/> 単年度 <input checked="" type="checkbox"/> 単年度繰返 <input type="checkbox"/> 期間限定複数年度	開始年度	昭和 22 年度	
根拠法令等	戸籍法, 戸籍法施行規則, 住民基本台帳法, 住民基本台帳施行令, 住民基本台帳法施行規則, 住民基本台帳の一部の写しの閲覧及び住民票の写し等の交付に関する省令, 盛岡市印鑑条例, 盛岡市印鑑条例施行規則, 外国人登録法, 外国人登録法施行令, 外国人登録法施行規則及び盛岡市手数料条例			

(2) 事務事業の概要

戸籍謄本や住民票, 印鑑証明等, 各種証明書の発行

(3) この事務事業を開始したきっかけ (いつ頃どんな経緯で開始されたのか)

戸籍証明事務は, 明治 31 年に民法が制定され, 戸籍吏 (市町村長を充てていた。) が民法で規定される家の構成及び個人の状況を公証し, 公正証書として発行したことが始まりであった。

大正 3 年の戸籍法の改正により, 事務を取り扱う者が戸籍吏から市町村長となり, 平成 12 年の地方分権の推進を図るための関係法律の整備などに関する法律により, 機関委任事務から法定受託事務とされた。

住民登録証明事務は, 昭和 27 年の住民登録法施行により, 居住関係について, 市町村長が住民票を作成, 証明を行うこととなり, 昭和 42 年の住民基本台帳法で現行の制度が確立された。

印鑑登録証明事務は, 古くから市町村において慣例により行ってきた事務であるが, 市町村に属する事務として昭和 22 年制定の地方自治法に規定され, 昭和 45 年に盛岡市印鑑条例が施行された。

(4) 事務事業を取り巻く現在の状況はどうか。(3)からどう変化したか。

個人情報の保護やなりすましによる不正取得を防止するため, 戸籍法及び住民基本台帳法が改正され, 平成 20 年 5 月 1 日から証明書交付請求を受け付ける際の本人確認事務が義務付けられた。また, 競争の導入による公共サービスの改革に関する法律の成立に伴い, 証明発行業務について, 民間事業者の参入が可能となったため, 今後検討が必要である。

2 事務事業の実施状況 (Do)

(1) 対象 (誰が, 何が対象か)

戸籍謄本や住民票, 印鑑証明等, 各種証明書の交付請求者
 印鑑の登録及び廃止の申請者 など

(2) 対象指標 (対象の大きさを示す指標)

指標項目	単位	23年度 実績	24年度 実績	25年度 計画	25年度 実績	26年度 見込み
A 盛岡市の住民の総数	人	298,853	294,435	296,500	299,585	300,000
B 盛岡市に本籍のある戸籍の数	戸籍	112,047	112,534	113,500	113,080	115,000
C						

(3) 25年度に実施した主な活動・手順

25年度実績 (25年度に行った主な活動)

- ・ 戸籍謄抄本, 住民票の写し, 印鑑登録証明書, 身分証明書等の諸証明交付事務
- ・ 窓口サービスの改善と接遇向上に向けた取組み
- ・ 各種証明書交付の際の本人確認
- ・ 平成24年5月7日より導入した住民票の様式改正及び新システムの運用

(4) 活動指標 (事務事業の活動量を示す指標)

指標項目	単位	23年度 実績	24年度 実績	25年度 計画	25年度 実績	26年度 目標値
A 各種証明書(公用請求を除く)の交付件数	件	193,532	190,115	191,500	190,078	200,000
B 公用による証明書の交付件数	件	27,724	32,361	31,500	30,952	30,000
C						

(5) 意図 (対象をどのように変えるのか)

- ・ 請求者の意図を正確に把握し, 証明書が適正かつ迅速に発行されるようにする。
- ・ 個人情報の保護や不正な証明書取得の防止のため, 本人確認事務を行い, 証明書が適正に発行されるようにする。
- ・ 親切, 丁寧な対応を心がけ, 窓口等を気持ちよく便利に利用できるようにする。

(6) 成果指標（意図の達成度を示す指標）

指標項目	性格	単位	23年度実績	24年度実績	25年度計画	25年度実績	26年度目標値
A 証明書交付に関する苦情及び要望の件数	<input type="checkbox"/> 上げる <input checked="" type="checkbox"/> 下げる <input type="checkbox"/> 維持	件	100	90	90	86	80
B 研修の回数	<input checked="" type="checkbox"/> 上げる <input type="checkbox"/> 下げる <input type="checkbox"/> 維持	回	10	10	10	10	12
C 証明書交付1件あたりの処理時間	<input checked="" type="checkbox"/> 上げる <input type="checkbox"/> 下げる <input type="checkbox"/> 維持	分	5	5	4	5	3

(7) 事業費

項目	財源内訳	単位	22年度実績	23年度実績	24年度計画	24年度実績
事業費	① 国	千円	0	0	0	0
	② 県	千円	0	0	0	0
	③ 地方債	千円	0	0	0	0
	④ 一般財源	千円	0	0	0	0
	⑤ その他()	千円	2,000	2,000	2,000	2,000
	A 小計 ①～⑤	千円	2,000	2,000	2,000	2,000
人件費	⑥ 延べ業務時間数	時間	2,000	2,000	2,000	2,000
	B 職員人件費 ⑥×4,000円	千円	80,000	8,000	8,000	8,000
計	トータルコスト A+B	千円	10,000	10,000	10,000	10,000
備考						

3 事務事業の評価 (See)

(1) 必要性評価（評価区分が「内部管理」の事務事業は記入不要）

① 施策体系との整合性

結びついている。

② 市の関与の妥当性

妥当である。

証明発行事務については、民間事業者の参入が可能となったため、当該事務の民間事業者への委託等の検討が必要。

③ 対象の妥当性

法定事務のため現状で妥当である。

④ 廃止・休止の影響

影響がある。

各種証明書に代替する証明がない限り、行政サービスの低下につながり、上位基本事業の意図に反する。

(2) 有効性評価（成果の向上余地）

向上余地がある。

職員研修（OJT）により、接遇の向上や証明発行事務の理解を深め、請求者の意図を正確かつ迅速に把握することや、自動交付機の利用促進や業務改善による事務の効率化を図ることにより、来庁された時間から証明書交付までの待ち時間を短縮することができ、成果の向上が期待できる。

(3) 公平性評価（評価区分が「内部管理」の事務事業は記入不要）

受益機会および費用負担は、公平かつ公正である。

法定事務であるため、法に基づき請求者に公平に受益機会を与えられている。また、戸籍謄抄本等の手数料については、地方公共団体の手数料の標準に関する政令をもとに盛岡市手数料条例で定めているため、証明書の手数料は標準的な金額に設定している。

(4) 効率性評価

最小限の事業費事務を遂行しているため、事業費の削減は難しい。また、本人確認事務による証明発行事務の事務量は増加しているが、事務改善を行い、効率化を図ることで人件費を削減する余地はある。

4 事務事業の改革案（Plan）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・

(1) 改革改善の方向性

- ・ 証明書発行事務の能力向上のための内部職員研修等の実施
（研修目的）
 - ①業務の問題点の把握，業務改善
 - ②窓口や電話等における接遇の向上
- ・ 自動交付機の扱う証明書の充実及び利用促進

2) 改革改善に向けて想定される問題点及びその克服方法

内部職員研修により、証明書の申請を受理してから交付するまで、いかに一連の流れを止めずに対応できるかなどを検証するとともに、課内で窓口業務の知識の共有化を図る。また、自動交付機の利用促進や機能拡大を図るとともに、自動交付機の取り扱う証明書の多様化を目標に、担

当課ごとの電算システムをどのように活用するか，共用システムの構築が必要か，費用対効果等も含め，情報企画室や市民税課等関係課と協議の上検討が必要である。

5 課長意見・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・

(1) 今後の方向性

- 現状維持（従来どおりで特に改革改善をしない）
- 改革改善を行う（事業の統廃合・連携を含む）
- 終了・廃止・休止

(2) 全体総括・今後の改革改善の内容

市民の利便性の向上及び行政サービスの向上の観点から，より市民ニーズに即した窓口サービスが提供できるよう，自動交付機の導入や繁忙期の休日窓口の開庁及び平日の開庁時間の延長など事務の改善に取り組んできている。

今後検討される個人番号カードの導入に併せて，Kiosk 端末等によるコンビニ交付など行政機関以外での証明交付について調査・検討を行う必要がある。