

事務事業評価シート

(平成 23 年度実施事業)

事務事業名	自動交付機管理運営事業			事業コード	1620
所属コード	042000	課等名	市民登録課	係名	受付係
課長名	小野寺 功	担当者名	井上 淳子	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 2 款 3 項 1 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	平成 9 年度	
根拠法令等	住民基本台帳法, 盛岡市印鑑条例			

(2) 事務事業の概要

暗証番号を登録した市民カードを利用する市民に対し, 自動交付機から住民票の写し及び印鑑登録証明書を交付する。

(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)

平成 9 年 1 月から印鑑登録証明事務のオンライン化に伴い「印鑑登録証」に換えて「もりおか市民カード」を交付しており, 暗証番号の届出をすることで自動交付機に対応する機能を持たせ, 自動交付機から住民票の写しと印鑑登録証明書の交付を行うものである。

(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。

平成 20 年 5 月 1 日から住民基本台帳法が改正され, 申請時の本人確認が義務付けられているが, それにより窓口が混雑することがあるため, 自動交付機を利用する市民が増えている。

2 事務事業の実施状況 (Do)

(1) 対象 (誰が, 何が対象か)

盛岡市民で, 自動交付機に対応した「もりおか市民カード」を取得している者

(2) 対象指標 (対象の大きさを示す指標)

指標項目	単位	21年度 実績	22年度 実績	23年度 計画	23年度 実績	26年度 見込み
A 自動交付機に対応した「もりおか市民カード」の取得者数	人	90,467	94,761	98,000	99,397	100,000
B						
C						

(3) 23年度に実施した主な活動・手順

もりおか市民カードが使用できる自動交付機の管理

- ・平日の9:00~19:00の自動交付機稼動(4ヶ所)
- ・平日の9:00~17:00の自動交付機稼動(2ヶ所)
- ・土・日曜日の10:00~15:00の自動交付機稼動(4ヶ所)

(4) 活動指標 (事務事業の活動量を示す指標)

指標項目	単位	21年度 実績	22年度 実績	23年度 計画	23年度 実績	26年度 目標値
A 自動交付機による住民票の写しの交付件数	件	19,121	19,591	20,000	21,777	25,000
B 自動交付機による印鑑登録証明書の交付件数	件	31,443	33,682	34,000	29,765	34,000
C 稼動日数(台数×日数)	日	1,858	1,872	1,876	1,888	1,876

(5) 意図 (対象をどのように変えるのか)

申請書を書かずに証明書が取得できる。

受付時間中の窓口が混雑していても証明書が早く取得できる。

受付時間以降及び土・日曜日においても証明書が取得できる。

(6) 成果指標（意図の達成度を示す指標）

指標項目	性格	単位	21年度実績	22年度実績	23年度計画	23年度実績	26年度目標値
A 住民票の写しの交付件数における自動交付機での交付件数割合	■上げる □下げる □維持	%	14.3	15.1	16.0	15.5	17.5
B 印鑑登録証明書の交付件数における自動交付機での交付件数割合	■上げる □下げる □維持	%	31.2	34.3	35.0	28.7	35.0
C	□上げる □下げる □維持						

(7) 事業費

項目	財源内訳	単位	21年度実績	22年度実績	23年度計画	23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(総務手数料)	千円	27,800	29,700	29,700	29,700
	A 小計 ①～⑤	千円	27,800	29,700	29,700	29,700
人件費	⑥延べ業務時間数	時間	16,400	16,400	16,400	16,400
	B 職員人件費 ⑥×4,000円	千円	65,600	65,600	65,600	65,600
計	トータルコスト A+B	千円	93,400	95,300	95,300	95,300
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

利用者を窓口と自動交付機に分散することができるため、証明書を交付するまでの時間を短縮することができる。また、平日の窓口時間外や休日に稼働している自動交付機もあるため、窓口開庁時間に利用できない市民も証明書を取得することができる。このため、窓口サービスの向上に結びついている。

② 市の関与の妥当性

住民票の写しや印鑑登録証明書の交付事務は、市町村が行う事務であり、自動交付機を設置してこれらの証明書を交付する場合も、市が管理・運営を行うべきである。

③ 対象の妥当性

自動交付機に対応するカードを「もりおか市民カード」だけではなく、住民基本台帳カードにすることにより、自動交付機の利用者を拡大することができるが、経費面で容易ではない。

④ 廃止・休止の影響

窓口開庁時間外や休日に自動交付機から証明書を交付する当事務事業は、市民に定着しており、廃止・休止することは市民サービスの後退となる。

(2) 有効性評価（成果の向上余地）

住民票の写しと印鑑登録証明書以外の証明書を交付できる機能を付加する。自動交付機の設置台数を増やし、設置場所について民間施設を含め検討する。

(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）

特定の受益者有り。

受益機会の適正化の余地有り。

平成9年以前の印鑑登録証を持っている市民は、自動交付機を利用できないため、「もりおか市民カード」への切り替えを促す必要がある。

受益者の費用負担の適正化の余地有り。

窓口での証明書交付手数料と、自動交付機での証明書交付手数料が同額でよいのか検討する必要がある。

(4) 効率性評価

費用対効果をあげることは、現行が事業費・人件費ともに必要最小限であるため難しい。

異なる事業間において効果を高めあう工夫については、住民基本台帳カードを自動交付機に対応したカードにすることが考えられるが経費面で容易ではない。

4 事務事業の改革案 (Plan)

(1) 改革改善の方向性

「もりおか市民カード」に暗証番号を登録していない市民も見受けられるので、窓口での申請の際、自動交付機の案内と暗証番号の登録を積極的に進め、自動交付機を利用できる市民の数を底上げし、自動交付機の利用拡大を図る。

(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

窓口に来た市民へ、今以上に積極的に働きかけPRをしていく必要がある。

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

機会を捉えて自動交付機の利用時間を周知し，土日でも証明書の交付が受けられる利便性を市民にPRするとともに，自動交付機に対応する「もりおか市民カード」の発行・切替をさらに進める。