

事務事業評価シート

(平成26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	受付第二係
課長名	女 鹿 俊 勝	担当者名	外 川 俊 彦	内線番号	2128
評価分類	☒ 一般 ☐ 公の施設 ☐ 大規模公共事業 ☐ 補助金 ☐ 内部管理				

1 事務事業の基本情報・・・・・・・・・・・・・・・・

(1) 概要（旧総合計画体系における位置づけ）

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	☐ 単年度 ☒ 単年度繰返 ☐ 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，住民基本台帳法施行令，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，出入国管理及び難民認定法（以下「入管法」という。），入管法施行令，入管法施行規則，日本国との平和条約に基づき日本の国籍を離脱した者等の出入国管理に関する特例法（以下「特例法」という。），特例法施行令，特例法施行規則並びに盛岡市手数料条例			

(2) 事務事業の概要

戸籍謄本，住民票の写し，印鑑登録証明書その他の各種証明書の発行

(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等に関する法律の施行により，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年の住民登録法の施行により，居住関係について，市町村長が住民票を作成し，証明を行うこととなり，昭和42年の住民基本台帳法の施行により，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年に制定された地方自治法に規定され，昭和45年には，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。

個人情報保護を，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，証明書の交付請求を受け付ける際の本人確認が義務付けられた。また，外国人住民についても，日本人と同様に住民基本台帳法の適用対象に加え，外国人住民の利便の増進及び市区町村等の行政の合理化を図るため，住民基本台帳法の一部を改正する法律が平成24年7月9日に施行され，外国人住民に対して住民票が作成され，翌平成25年7月8日からは，住民基本台帳ネットワーク（住基ネット）及び住民基本台帳カード（住基カード）についても，運用が開始された。なお，平成18年の競争の導入による公共サービスの改革に関する法律の施行に伴い，証明書発行事務について，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、住民票の写し、印鑑登録証明書その他の各種証明書の交付請求者、印鑑の登録申請者等

(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 実績	26年度 見込み	26年度 実績
A 盛岡市の住民の総数	人	298, 853	294, 435	299, 585	300, 000	298, 857
B 盛岡市に本籍のある戸籍の数	戸籍	112, 047	112, 534	113, 080	115, 000	113, 509
C						

(3) 26年度に実施した主な活動・手順

ア 戸籍謄本，住民票の写し，印鑑登録証明書，身分証明書その他の各種証明書の交付事務

イ 窓口サービスの改善及び接遇の向上に向けた取り組み

ウ 各種証明書の交付請求を受け付ける際の本人確認の実施

(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 実績	26年度 目標値	26年度 実績
A 各種証明書(公用請求を除く。)の交付件数	件	193,532	190,115	190,078	200,000	184,629
B 公用による証明書の交付件数	件	27,724	32,361	30,952	30,000	31,807
C						

(5) 意図 (対象をどのように変えるのか)

ア 請求者の意図を正確に把握し、各種証明書を迅速かつ適正に交付するようにする。

イ 個人情報保護を確保し、不正に証明書を取得することを防止するため、本人確認を行い、各種証明書を適正に交付するようにする。

ウ 親切かつ丁寧な対応を心がけ、窓口等が気持ちよく、便利に利用されるようにする。

(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 実績	26年度 目標値	26年度 実績
A 証明書交付に関する苦情又は 要望の件数（概数）	☐ 上げる ☒ 下げる ☐ 維持	件	100	90	86	80	84
B 研修の回数	☒ 上げる ☐ 下げる ☐ 維持	回	10	10	10	12	12
C 証明書交付 1 件当たりの処理 時間（概数）	☐ 上げる ☒ 下げる ☐ 維持	分	5	5	5	3	4

(7) 事業費

項目	財源内訳	単位	23年度 実績	24年度 実績	25年度 実績	26年度 目標値	26年度 実績
事業費	① 国	千円	0	0	0	0	0
	② 県	千円	0	0	0	0	0
	③ 地方債	千円	0	0	0	0	0
	④ 一般財源	千円	0	0	0	0	0
	⑤ その他（総務手数料）	千円	2,000	5,000	3,000	3,000	3,000
	A 小計 ①～⑤	千円	2,000	5,000	3,000	3,000	3,000
人件費	⑥ 延べ業務時間数	時間	0	0	0	0	0
	B 職員人件費 ⑥× 4,000円	千円	0	0	0	0	0
計	トータルコスト A + B	千円	2,000	5,000	3,000	3,000	3,000
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。
証明書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である。
 - 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）の実施により、接遇の向上及び証明書発行事務の理解を深め、請求者の意図を迅速かつ正確に把握すること、自動交付機の利用促進、業務改善による事務の効率化等を図ることにより、来庁から証明書の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）
受益機会及び費用負担は、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、証明書の交付手数料は、標準的な金額に設定している。
- (4) 効率性評価
最小限の事業費により、事務を遂行しているため、事業費の削減は、難しい。また、本人確認の実施により、証明書発行事務の事務量が増加しているが、事務の改善を行い、効率化を図ることで、人件費を削減する余地がある。

4 事務事業の改革案（Plan）・・・・・・・・

(1) 概要（新しい総合計画体系における位置づけ）

総合計画 体系(新)	施策（方針）	より便利な行政サービスの構築	コード	5
	小施策（推進項目）	窓口業務の適正化	コード	1

(2) 改革改善の方向性

- ア 証明書発行事務の能率向上のため、次のことを意図した内部職員研修等を実施
 - (ア) 業務の問題点の把握及び改善
 - (イ) 窓口、電話等における接遇の向上
- イ 証明書自動交付機の取り扱う証明書の種別等の充実及び利用促進

(3) 改革改善に向けて想定される問題点及びその克服方法

内部職員研修の実施により、証明書の交付請求を受付してから交付するまでの一連の事務をいかにスムーズに対応できるか等を検証するとともに、窓口業務の知識の共有化を図る。また、証明書自動交付機の利用促進、機能拡大等を図るとともに、取り扱う証明書の種別等の多様化を目標とし、担当課ごとの電算システムをどのように連携するか、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、市民税課その他の関係各課等と協議の上、検討が必要である。

5 課長意見・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・

(1) 今後の方向性 ※ どれか一つの「□」を「■」に変えてください。

- ☐ 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、内部職員研修の実施による、職員のスキルの向上や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。

更なる利便性の向上に向けて、平成28年1月以降に交付される個人番号カードの利用したKiosk端末等によるコンビニ交付などの行政機関以外での証明交付について、事業の実施に向けて、検討していく。

※ 旧総合計画の最終年度である26年度の目標値に対する実績を踏まえ、成果の達成度合いとそれに至った原因・理由等を分析し、全体的な総括を行ってください。