

事務事業評価シート

(平成26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	受付第二係
課長名	女 鹿 俊 勝	担当者名	鎌 田 裕 貴	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 平成 9 年度
根拠法令等	住民基本台帳法, 盛岡市印鑑条例等			

(2) 事務事業の概要

暗証番号を登録した「もりおか市民カード」を取得している市民に対し、証明書自動交付機により、住民票の写し又は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）

印鑑登録証明事務のオンライン化に伴い、印鑑の登録をした市民に対しては、従来の「印鑑登録証」に換え、暗証番号登録の届出をすることで、自動交付機に対応する機能を付加する「もりおか市民カード」を交付することとし、平成10年1月5日から、本庁、盛岡駅西口サービスセンター、都南総合支所及び青山支所の市内4か所で、自動交付機を導入し、現在は、玉山総合事務所及び松園連絡所を加えた計6か所において稼働している。

(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、個人情報保護法、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、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ため、窓口が混雑するときもあることから、自動交付機を利用する市民は、増加傾向にある。

平成26年1月には、システム変更することによって、ICカードにも対応可能な自動交付機の新機種が導入されたが、今後、「もりおか市民カード」のほか、平成28年1月からは、新たに個人番号カードが順次交付されることに伴い、市民に混乱が生じないように、対応する必要がある。なお、個人番号カードには、印鑑登録証、電子証明書（コンビニ交付対応）その他の機能を付加することが可能となることから、印鑑登録証機能の個人番号カードへの移行、Kiosk 端末によるコンビニ交付の実施及びコンビニ交付の実施に伴う自動交付機の設置継続の可否についても、具体的に検討を行う必要がある。

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、自動交付機に対応する暗証番号を登録した「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	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 自動交付機に対応する暗証番号を登録した「もりおか市民カード」の取得者数	人	99,397	104,053	108,570	100,000	112,374
B						
C						

(3) 26年度に実施した主な活動・手順

暗証番号を登録した「もりおか市民カード」により、住民票の写し又は印鑑登録証明書を交付する自動交付機について、次の稼働時間等における監視その他の維持管理

ア 月曜日から金曜日までの平日（1月1日から3日まで及び12月29日から31日までの年末年始並びに祝日を除く。）

(ア) 午前9時から午後7時まで 4か所

(イ) 午前9時から午後5時まで 2か所

イ 土曜日又は日曜日 午前10時から午後3時まで 4か所

(4) 活動指標（事務事業の活動量を示す指標）

指標項目	単位	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 自動交付機による住民票の写しの交付件数	件	21,777	25,321	30,359	25,000	27,028
B 自動交付機による印鑑登録証明書の交付件数	件	29,765	35,201	37,373	34,000	36,118
C 稼働日数（台数×日数）	日	1,888	1,886	1,882	1,876	1,876

(5) 意図（対象をどのように変えるのか）

ア 交付申請書を記入し、提出し、及び本人確認のうえで、窓口から証明書を取得する方法だけでなく、「もりおか市民カード」により、暗証番号等を入力することで、交付申請書を記入その他の手続をしなくとも、又は窓口が混雑していても、自動交付機から証明書が取得できるという、もう一つの取得方法が選択できること。

イ 窓口の受付時間が終了した平日夜間又は土曜日若しくは日曜日の休日においても、自動
交付機から証明書が取得できること。

(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 住民票の写しの交付件数における自動交付機による割合	☒ 上げる ☐ 下げる ☐ 維持	%	15.5	18.1	19.2	17.5	19.0
B 印鑑登録証明書の交付件数における自動交付機による割合	☒ 上げる ☐ 下げる ☐ 維持	%	34.3	36.3	38.4	35.0	39.5
C	☐ 上げる ☐ 下げる ☐ 維持						

(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	29,700	29,700	29,700	27,900	27,900
	A 小計 ①～⑤	千円	29,700	29,700	29,700	27,900	27,900
人件費	⑥ 延べ業務時間数	時間	16,400	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	65,600
計	トータルコスト A+B	千円	95,300	95,300	95,300	93,500	93,500
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。利用者を窓口と自動交付機と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が短縮される。また、窓口の受付時間が終了した平日夜間又は土曜日若しくは日曜日の休日において、稼働する自動交付機もあるため、平日日中の窓口開庁時間に利用できないような場合であっても、証明書を取得することができる。

② 市の関与の妥当性

妥当である。住民票の写し又は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、証明書を交付する場合も、市が管理・運営を行うべきものである。

③ 対象の妥当性

自動交付機の利用数も増加しており、現在の対象で妥当である。

④ 廃止・休止の影響

影響がある。窓口の受付時間が終了した平日夜間又は土曜日若しくは日曜日の休日において、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、取扱い件数も年々増加傾向にあることから、廃止し、又は休止することは、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）

向上余地がある。住民票の写し及び印鑑登録証明書以外の証明書を交付できる機能を付加し、自動交付機の利用の促進を図ることで、成果の向上が期待できる。また、今後、「もりおか市民カード」と「個人番号カード」が混在するような状況となる場合に、市民に戸惑いが生じる懸念もあるため、カードの統合等を具体的に検討する。

(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）

特定の受益者があり、受益機会の適正化の余地がある。平成9年以前に印鑑の登録をし、「印鑑登録証」を取得している市民にあっては自動交付機を利用できないため、「もりおか市民カード」への切替えを促す必要がある。

(4) 効率性評価

現状の事業費及び人件費が必要最小限であるため、削減は、難しい。

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

「もりおか市民カード」を取得しているものの、暗証番号を登録していない市民も見受けられることから、窓口での印鑑登録証明書等の交付申請の際に、自動交付機の案内及び暗証番号の登録を促し、自動交付機の利用拡大を図る。

(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

平成28年1月から交付される「個人番号カード」の普及に併せて、Kiosk端末等によるコンビニ交付が実現するような状況となった場合に、自動交付機の設定台数、稼働時間その他の取扱いについて、費用対効果等も含め、具体的に検討を行う必要がある。

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

土・日でも証明書の交付が受けられる自動交付機の導入を行うとともに、多くの市民が利用できるよう自動交付機に対応する「もりおか市民カード」の発行を推進し、市民の利便性の向上に努め、住民票で2割、印鑑登録証明書については、4割の市民が自動交付機を利用するなど、自動交付機の利用促進を図り、着実に利用する市民は増えている。

国では平成28年1月から、税社会保障番号制度の利用を開始することとして、事務を進めており、個人番号カードの交付も実施されるが、現段階では住民基本台帳カードとの使い分けが、必要であり混在せざるを得ない。

「もりおか市民カード」のほかに、これらのカードが混在する状況から、機能や用途について分かりやすい説明に心がけるとともに、可能であれば、個人番号カードを利用する証明書のコンビニ交付や個人番号カードで自動交付機が利用できるようになるなど、市民が混乱を来たさないような仕組みを構築する必要がある。

※ 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。

【以下は、前回の総括】