

平成23年度 事務事業評価表(平成22年度分に係る報告)

評価対象事務事業名	証明書発行事務				事業コード	0201
担当課等	所属名	市民部 市民登録課		担当係名		
	課長名	市民部 市民登録課	担当者名	市民部 市民登録課	電話番号	2126

1. 事務事業の基本情報

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	関連予算 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	○ 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～)	
事務事業の概要	各種証明書の発行					
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					
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。						
この事務事業に対して関係者(市民、議会、事業対象者、利害関係等)からどのような意見・要望が寄せられているか						
市民等利用者から土曜・日曜等にも証明書交付サービスの提供を望む声がある。						
事務事業を取り巻く状況(対象者や根拠法令)はどう変化したか。今後の見通しはどうか						
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 (誰を、何を対象としているのか)	各種証明書の交付請求者	⇒	②対象指標 (対象の大きさを示す指標)	A. 盛岡市の住民の総数	単位	人
				B. 盛岡市に本籍のある戸籍の数	単位	戸籍
				C.	単位	
③手段 (事務事業の内容、やり方、手順)	22年度実績(22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 - 戸籍謄抄本等及び住民票の写し等に係る交付請求書様式の変更 - 各種証明書交付の際の本人確認 23年度計画(23年度に計画している主な活動) - 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	⇒	④活動指標 (事務事業の活動量を示す指標)	A. 各種証明書(公用請求を除く)の交付件数	単位	件
				B. 公用による証明書の交付件数	単位	件
				C.	単位	
⑤意図 (この事業により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)	A. 証明書交付に関する苦情及び要望の件数 【指標の性格:○ 上げる ● 下げる ○ 維持する】	単位	件
				B. 研修の回数 【指標の性格:● 上げる ○ 下げる ○ 維持する】	単位	回
				C. 証明書交付1件あたりの処理時間 【指標の性格:● 上げる ○ 下げる ○ 維持する】	単位	分
⑦結果 (上位基本事業の意図:上位の基本事業にどのように貢献するか)	地元で気持ちよく便利に利用できる	⇒	⑧上位成果指標 (上位基本事業の成果指標)	市民アンケート調査「窓口サービスの接遇が気持ちよく、待ち時間も適切である(接遇・対応)」と答えた市民の割合(単位:%) 市民アンケート調査「窓口サービスが利用しやすく便利である(制度や仕組み)」と答えた市民の割合(単位:%)		

2. 事務事業の実施状況(続き)

⑨事務事業の各種指標の実績及び目標値

区分	指標名	単位	20 年度実績	21 年度実績	22 年度計画	22 年度実績	23 年度計画	24 年度計画	目標年度 目標値
対象 指標A	盛岡市の住民の総数	人	293,289	292,964	294,300	291,880	293,000	293,000	年度
対象 指標B	盛岡市に本籍のある戸籍の数	戸籍	110,472	111,141	111,200	111,335	111,500	111,500	年度
対象 指標C									年度
活動 指標A	各種証明書(公用請求を除く)の交付件数	件	199,378	195,176	200,000	196,774	200,000	200,000	年度
活動 指標B	公用による証明書の交付件数	件	24,295	26,549	27,000	25,781	27,000	27,000	年度
活動 指標C									年度
成果 指標A	証明書交付に関する苦情及び要望の件数	件	135	110	100	123	100	100	年度
成果 指標B	研修の回数	回	7	10	10	10	10	10	年度
成果 指標C	証明書交付1件あたりの処理時間	分	5	5	4	5	4	4	年度

⑩事務事業に係る事業費

区分	指標名	単位	20 年度実績	21 年度実績	22 年度計画	22 年度実績	23 年度計画	24 年度計画	*****
事業費	A	千円	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	*****
財源 内訳	④国	千円							*****
	⑤県	千円							*****
	⑥地方債	千円							*****
	⑦一般財源	千円	0	0	0	0	0	0	*****
	⑧その他	千円	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	*****
	合 計 (④～⑧) (=A)	千円	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	2,000	*****
	延べ業務時間数	時間	20,000	20,000	20,000	2,000	2,000	2,000	*****
	職員人件費 (B) (臨時職員賃金は、事務費に含む)	千円	80,000	80,000	80,000	8,000	8,000	8,000	*****
	トータルコスト (A) + (B)	千円	82,000	82,000	82,000	10,000	10,000	10,000	*****

3. 事務事業の評価(See)

必要性評価	①施策体系との整合性 この事務事業の意図は、結果(政策体系)に結びついていますか？	☐ 見直す余地がある ☒ 結びついている	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
	②公共関与の妥当性 市がやるべき事業ですか？ 税金を使って達成する目的ですか？	☒ 見直す余地がある ☐ 妥当である	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
	③対象の妥当性 対象の設定は現状のままでいいですか？ 広げられませんか？ また絞らなくてよいですか？	☐ 拡大または絞る余地がある ☒ 現状で妥当である	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
	④意図の妥当性 意図(何を狙っているのか)を絞ったり拡大したりして、成果向上できませんか？	☐ 拡大または絞ることができる ☒ 現状で妥当である	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
有効性評価	⑤成果の向上余地 成果がもっと向上する余地はありますか？	☒ 向上余地がある ☐ 向上余地がない	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
	⑥廃止・休止の影響 事業を廃止・休止した場合、施策の成果に及ぼす影響はありますか？	☐ 影響がない ☒ 影響がある	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
	⑦類似事務事業との関係 類似の事務事業(国、県、市の内部、民間)はありますか？	☒ 類似事業がある ☐ 類似事業がない	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
効率性評価	⑧事業費の削減余地 成果を下げずに事業費を削減できる余地はありますか？	☐ 削減余地がある ☒ 削減できない	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
	⑨人件費の削減余地 成果を下げずに人件費(延べ業務時間数)を削減する余地はありますか？	☒ 削減余地がある ☐ 削減できない	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
	⑩受益機会の適正化余地 受益機会の適正化余地はありますか？	☐ 適正化余地がある ☒ 公平・公正である ☐ 特定の受益者はいない	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
公平性評価	⑪費用負担の適正化余地 受益者の費用負担の適正化余地はありますか？	☐ 適正化余地がある ☒ 公平・公正である ☐ 特定の受益者はいない	⇒ 4. 事務事業の改革案へ

4. 事務事業の改革案(Plan)

改革／改善方向	①改善の方向性(この事務事業をどう変えていくか、廃止や拡充、事業方式改善など) ※複数ある場合は、代替案その1、代替案その2とすること 代替案その1 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 代替案その2 自動交付機の増設や民間業者への委託等による官民協力体制による効果の検討 代替案その3 証明交付窓口の一元化及び自動交付機の利用拡大 ②改革、改善を実現していく際に想定される問題点は何ですか？ それをどう克服していきますか？ (関連部門や全庁的な調整の必要性、トップへの要望も含む) 代替案その1 自動交付機の利用促進や機能拡大を図るとともに、費用対効果の分析が必要である。 代替案その2 庁舎設備や人員配置などにより、税証明発行事務との窓口一元化は早急には困難な状況であるが、税証明書を自動交付機で発行できるなどの自動交付機の利用拡大について、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

一次評価	(1)一次評価者としての評価結果 <table><tr><td>① 必要性</td><td>● 妥当</td><td>○ 見直し余地あり</td></tr><tr><td>② 有効性</td><td>○ 妥当</td><td>● 見直し余地あり</td></tr><tr><td>③ 効率性</td><td>○ 妥当</td><td>● 見直し余地あり</td></tr><tr><td>④ 公平性</td><td>● 妥当</td><td>○ 見直し余地あり</td></tr></table>	① 必要性	● 妥当	○ 見直し余地あり	② 有効性	○ 妥当	● 見直し余地あり	③ 効率性	○ 妥当	● 見直し余地あり	④ 公平性	● 妥当	○ 見直し余地あり	(2)全体総括(振り返り、反省点) 証明書発行事務は、総合窓口の導入、Kiosk端末の利用、自動交付機での税証明の発行など課題は多いが、いずれも長期的な検討を要する課題である。
① 必要性	● 妥当	○ 見直し余地あり												
② 有効性	○ 妥当	● 見直し余地あり												
③ 効率性	○ 妥当	● 見直し余地あり												
④ 公平性	● 妥当	○ 見直し余地あり												
今後の方向性と改革改善案	(3)今後の事務の方向性(改革改善案) <table><tr><td>☐ 終了</td><td>☒ 継続</td><td rowspan="3"> → ☐ 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない) ☒ 改革改善を行う ☐ 事業統廃合・連携 </td></tr><tr><td>☐ 廃止</td><td>☐ 休止</td></tr><tr><td colspan="2"></td></tr></table> 方向付けの理由と改革改善の内容 従前どおり窓口事務の改善を図るほか、住民票の写し及び印鑑登録証明を発行している自動交付機は、平日は19時まで、土・日は10時から15時まで運用しているので、窓口の混雑緩和のためにも自動交付機の利用普及に努める。		☐ 終了	☒ 継続	→ ☐ 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない) ☒ 改革改善を行う ☐ 事業統廃合・連携	☐ 廃止	☐ 休止							
☐ 終了	☒ 継続	→ ☐ 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない) ☒ 改革改善を行う ☐ 事業統廃合・連携												
☐ 廃止	☐ 休止													