

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	電子証明書発行事務			事業コード	1616
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	千葉啓太	電話番号 2122

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 14年度～)	
事務事業の概要	行政手続を電子的な方法で申請や届出を行うために必要な都道府県知事の発行する電子証明書を提供する。					
根拠法令等	電子署名に係る地方公共団体の認証業務に関する法律					
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14年の電子署名に係る地方公共団体の認証業務に関する法律の施行による。						
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						
特になし。						
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						
国税において、電子申告を行うことで所得税の控除を受けられていたが、23年度から税額控除は廃止となり、当市においては電子証明書の格納媒体である住民基本台帳カードが23年4月1日から有料となったが、電子署名を用いた申告・届出は多くなっているため電子証明書の発行件数は増加すると見込まれる。						

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)	盛岡市民(住民登録がある人)	⇒	②対象指標 (対象の大きさを示す指標)	A. 盛岡市の住民基本台帳登録人口	単位	人
				B.	単位	
				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) 希望する市民からICカードを預かり都道府県知事の発行する電子証明書を取得し、当該ICカードに格納する。その後手数料として一件につき500円を預かり、四半期毎に指定認証機関へ送金する。 23年度計画(23年度に計画している主な活動) 22年度と同じ	⇒	④活動指標 (事務事業の活動量を示す指標)	A. 電子証明書の発行件数	単位	件
				B.	単位	
				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)	市民が行政手続きをする際、電子申請・届出などのインターネットを利用した便利なサービスを享受できるようにする	⇒	⑥成果指標 (意図の達成度を示す指標)	A. 電子証明書の発行件数/住基カードを所有する市民 【指標の性格:● 上げる ○ 下げる ○ 維持する】	単位	%
				B. 市民アンケート「窓口サービスが利用しやすく便利である」 【指標の性格:● 上げる ○ 下げる ○ 維持する】	単位	%
				C. 【指標の性格:○ 上げる ○ 下げる ○ 維持する】	単位	
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	盛岡市の住民基本台帳登録人口	人	292,035	291,709	291,709	291,880	291,880	291,880	27 年度 291,800
対象 指標B									年度
対象 指標C									年度
活動 指標A	電子証明書の発行件数	件	836	896	896	724	724	730	27 年度 800
活動 指標B									年度
活動 指標C									年度
成果 指標A	電子証明書の発行件数／住基カードを所有する市民	%	40	38	38	38	38	40	27 年度 40
成果 指標B	市民アンケート「窓口サービスが利用しやすく便利である」	%	77	41	48	85	85	85	27 年度 90
成果 指標C									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	20	20	20	20	20	20	*****
財源 内訳	④国	千円							*****
	⑤県	千円	17	17	10	18	18	18	*****
	⑥地方債	千円							*****
	⑦一般財源	千円	0	0	0	0	-8	-8	*****
	⑧その他	千円	3	3	10	2	10	10	*****
	合 計 (④～⑧) (=A)	千円	20	20	20	20	20	20	*****
延べ業務時間数		時間	20	20	20	20	20	20	*****
職員人件費 (B) (臨時職員賃金は、事務費に含む)		千円	80	80	80	80	80	80	*****
トータルコスト (A) + (B)		千円	100	100	100	100	100	100	*****

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 平成23年3月末まで続いた住民基本台帳カードの無料交付で電子証明書の発行件数が増加傾向にあったため、平成20年度に新規発行された電子証明書の更新発行の増加が見込まれることから円滑な業務処理を行う必要がある為、従事職員の資質向上を図る。
	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) 迅速な対応を図るには豊富な知識と経験が必要である。このことから業務で得た知識や情報は一職員だけのものにせず、係内で共有し初任者の早急な育成に努める。

5. 課長意見

一次評価	(1)一次評価者としての評価結果 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) 電子証明は、新規の発行者に加え、有効期限の3年を満了しての更新発行者も相当数含まれることから円滑に処理する必要がある。
	(3)今後の事務の方向性(改革改善案) ☐ 終了 ☒ 継続 ☐ 廃止 ☐ 休止 ☐ 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 ↓ 方向付けの理由と改革改善の内容 今後も交付件数の増加が予想されることから、窓口での手続きが円滑に行われるよう工夫を凝らしていく必要がある。	