

一般

**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		自動交付機管理運営事業			事業コード	1620
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	大友 匡世	電話番号	2121

**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 2款 3項 1目 総務事務(001-01)	
	特記事項					
事業期間	<input type="radio"/> 単年度 <input checked="" type="radio"/> 単年度繰返 <input type="radio"/> 期間限定複数年度      ⇒ (開始年度 平成9年度～)					
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。					
根拠法令等	住民基本台帳法、盛岡市印鑑条例					
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)						
平成9年1月から印鑑登録証明書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。						
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						
自動交付機の稼働時間の延長と、設置場所の増が要望として挙げられている。						
事務事業を取り巻く状況(対象者や根拠法令)はどうか。今後の見通しはどうか						
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 (誰を、何を対象としているのか)	・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)	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	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) 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の自動交付機稼働(4ヶ所) ・平日の9:00～17:00の自動交付機稼働(2ヶ所) ・土・日曜日の10:00～15:00自動交付機の稼働(4ヶ所)  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. 自動交付機による住民票の写しの交付件数	単位	件
				B. 自動交付機による印鑑登録証明書の交付件数	単位	件
				C. 稼働日数(台数×日数)	単位	日
⑤意図 (この事業により対象をどのように変えるのか)	・申請書を書かなくても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)	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 【指標の性格: ● 上げる ○ 下げる ○ 維持する】	単位	%
				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 【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	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	86,554	90,467	94,000	94,761	98,000	98,000	26年度 100,000
対象 指標B									年度
対象 指標C									年度
活動 指標A	自動交付機による住民票の写しの交付件数	件	18,575	19,121	19,300	19,591	20,000	20,000	26年度 20,500
活動 指標B	自動交付機による印鑑登録証明書の交付件数	件	31,052	31,443	32,000	33,682	34,000	34,000	26年度 35,000
活動 指標C	稼働日数(台数×日数)	日	1,687	1,858	1,854	1,872	1,876	1,876	26年度 1,876
成果 指標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	%	13.7%	14.3%	16%	15.1%	16%	16%	26年度 24%
成果 指標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	%	29.2%	31.2%	32%	34.3%	35%	35%	26年度 36%
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	32,800	27,800	29,700	29,700	29,700		*****
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	32,800	27,800	29,700	29,700	29,700	29,700	*****
	合計(④~⑧)(=A)	千円	32,800	27,800	29,700	29,700	29,700	29,700	*****
	延べ業務時間数	時間	16,400	16,400	16,400	16,400	16,400	16,400	*****
	職員人件費(B)(臨時職員賃金は、事務費に含む)	千円	65,600	65,600	65,600	65,600	65,600	65,600	0
	トータルコスト(A)+(B)	千円	98,400	93,400	95,300	95,300	95,300	95,300	0

### 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？	<input type="radio"/> 見直す余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 結びついている	理由: 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 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？	<input type="radio"/> 見直す余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 妥当である	「妥当」とする理由: <input type="radio"/> 法定事務である <input type="radio"/> 内部管理事務である <input checked="" type="radio"/> その他 理由: 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 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？	<input checked="" type="radio"/> 拡大または絞る余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input type="radio"/> 現状で妥当である	「妥当」とする理由: <input type="radio"/> 法定事務である <input type="radio"/> 内部管理事務である <input type="radio"/> その他 理由: 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 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？	<input checked="" type="radio"/> 拡大または絞ることができる ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input type="radio"/> 現状で妥当である	「妥当」とする理由: <input type="radio"/> 法定事務である <input type="radio"/> その他 理由: 取得可能な証明書として、住民票の写しと印鑑登録証明書の他に、戸籍全部(個人)事項証明書や市県民税課税証明書などの税証明書を加えることで、成果を向上することができるが、経費面で容易ではない。
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？	<input checked="" type="radio"/> 向上余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input type="radio"/> 向上余地がない	その内容: 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、設置場所を民間施設を含め検討する。
	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？	<input type="radio"/> 影響がない ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 影響がある	その内容: 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。
	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？	<input type="radio"/> 類似事業がある <input checked="" type="radio"/> 類似事業がない	事業名: _____ ※類似事業がある場合、その事務事業と統廃合又は連携を図ることにより成果向上はできませんか？ 統廃合・連携検討 <input type="radio"/> できる ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input type="radio"/> できない 理由: _____
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？	<input type="radio"/> 削減余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 削減できない	理由: 必要最小限の経費のため削減できない。
	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？	<input type="radio"/> 削減余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input checked="" type="radio"/> 削減できない	理由: 事務事業を遂行するための必要最小限度の職員体制のため削減できない。
公平性評価	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？	<input checked="" type="radio"/> 適正化余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input type="radio"/> 公平・公正である <input type="radio"/> 特定の受益者はいない	その内容: 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。
	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？	<input checked="" type="radio"/> 適正化余地がある ⇒ 4. 事務事業の改革案へ <input type="radio"/> 公平・公正である <input type="radio"/> 特定の受益者はいない	その内容: 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. 事務事業の改革案(Plan)

改革/改善方向	<p>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                  「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。</p> <p>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)                  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。</p>
---------	---

5. 課長意見

一次評価	<p>(1)一次評価者としての評価結果</p> <p>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                  :</p>	<p>(2)全体総括(振り返り, 反省点)                  自動交付機の利用促進に係るPRをする必要がある。</p>					
今後の方向性と改革改善案	<p>(3)今後の事務の方向性(改革改善案)</p> <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/> 終了</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 継続</td> <td rowspan="3"> <input type="checkbox"/> 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない)  <input checked="" type="checkbox"/> 改革改善を行う  <input type="checkbox"/> 事業統廃合・連携                 </td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 廃止</td> <td><input type="checkbox"/> 休止</td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>方向付けの理由と改革改善の内容                  自動交付機の利便性をPRし、旧式の印鑑登録証を自動交付機対応のもりおか市民カードに切替え、利用可能者数の増加を図る。</p>		<input type="checkbox"/> 終了	<input checked="" type="checkbox"/> 継続	<input type="checkbox"/> 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない) <input checked="" type="checkbox"/> 改革改善を行う <input type="checkbox"/> 事業統廃合・連携	<input type="checkbox"/> 廃止	<input type="checkbox"/> 休止
<input type="checkbox"/> 終了	<input checked="" type="checkbox"/> 継続	<input type="checkbox"/> 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない) <input checked="" type="checkbox"/> 改革改善を行う <input type="checkbox"/> 事業統廃合・連携					
<input type="checkbox"/> 廃止	<input type="checkbox"/> 休止						