

事務事業名	H22新規 コンビニ・自動交付機証明発行事業		所属部局	市民部		単位番号	4183							
			所属課室	窓口サービス課		課長名	望月 常美							
	☐ 実施計画事業		所属担当	市民窓口担当		担当者名	赤池 真寿美							
基本政策	基本計画体系	21	快適で心のかよいあう都市づくり	予算科目	会計	名称	款	項	目	細目	細々目			
		34	窓口サービスの向上		01	一般	0	2	0	3	0	1	0	1
政策			窓口サービスの拡充	事業区分	☐ 国の制度による義務的事業 ☐ 施設等維持管理事業 ☐ 県の制度による義務的事業 ☐ 補助金交付事業 ☐ 市の制度による義務的事業 ☒ その他の事業 ☐ 義務化されている協議会等の負担金									
施策			窓口サービスの向上											
事業期間	☐ 単年度のみ ☒ 単年度繰返 (開始年度 年度)		法令根拠		住民基本台帳法									
	☐ 期間限定複数年度 (年度 ~ 年度)													
事務事業の概要	事業の内容・・・期間限定複数年度事業は次年度以降3年間の計画内容も記載 時間外や休日により住民票の写し、印鑑登録証明書)の発行ができ、しかも、身近なコンビニエンスストアにてそれらの証明が取得できることで、手続きの簡素化による窓口の待ち時間の緩和など市民サービスの向上を図る。主な内容は 稼働日時:自動交付機は1月4日から12月28日まで(但し祝祭日を除く。)午前8時30分～午後5時15分(水曜日午前8時30分～午後7時)コンビニ交付は年末年始を除き、午前6時30分～午後11時 利用制限:南アルプス市印鑑条例・住民基本台帳カード利用条例に基づき交付された住民カードを所持する場合に限り使用することができる(外国人は除く) 稼働年月日:H23年3月1日 担当業務:住民カード普及(旧カードからの切替含む) H23年度からは 証明書 交付運用に係る経費			事業費の主な内訳 (22年度)										
				項目(細節)	金額(千円)	項目(細節)	金額(千円)							
				普通旅費	6									
				消耗品費	5,830									
				その他委託料	17									
一部事務組合負担金	30,103													
			計	35,956										

1 現状把握(DO)

(1) 事務事業の目的と指標

活動	住民カードによりコンビニ及び自動交付機から証明書交付サービスを行なうためのシステムの構築、条例の制定等を行った。
22年度活動実績	
23年度活動予定	住民基本台帳カードの普及・コンビニ・自動交付機での住民票の写し・印鑑証明書の発行PR・住民カードを活用した事業展開(券面事項の活用)
対象(この事務事業は誰、何を対象にしているのか)*人や自然資源等	
南アルプス市の市民	
意図(この事務事業により対象をどのような状態にしていのか、どのように変えるのか)	・時間外、休日でも住民票の写しや印鑑証明書の入手ができる。 ・窓口申請よりも迅速に住民票の写しや印鑑証明書を入手できる。 ・行政サービスとしての有効性。
上位目的(どのような結果に結び付けるのか)	
	申請書の記入や本人確認が不要になることで、快適に手続きができる。

活動指標(事務事業の活動量を表す指標) 数字は記入しない	
名称	単位
ア: 住民カードの発行枚数	枚
イ: 閉庁時での住民カード申請枚数	枚
ウ: 広報・CATVによる広報回数	回
対象指標(対象の大きさを表す指標) 数字は記入しない	
名称	単位
ア: 南アルプス市の人口	人
イ:	
ウ:	
成果指標(対象における意図の達成度を表す指標) 数字は記入しない	
名称	単位
ア: 自動交付機による発行件数/窓口発行数	%
イ: コンビニによる発行件数/窓口発行数	%
ウ: 住民カード所有者/市民	%
上位成果指標(結果の達成度を表す指標) 数字は記入しない	
名称	単位
ア: 窓口サービスが良いと感じた市民の割合	%
イ:	

(2) 事業費・指標の推移		単位	21年度 (決算・実績)	22年度 (決算・実績)	23年度 (予算・目標)	24年度 (次年度計画・目標)	25年度 (計画・目標)	26年度 (計画・目標)	最終年度 (トータルコスト・目標)
年間 トータル コスト	事業費	国庫支出金	千円						
		県支出金	千円						
		地方債	千円						
		その他	千円		10,840	162	906	906	
		一般財源	千円		25,116	10,490	10,306	10,306	
	事業費計 (A)		千円	0	35,956	10,652	11,212	11,212	0
	人件費	正規職員従事人数	人			2	2	2	2
		延べ業務時間	時間			120	120	120	
		人件費計 (B)	千円	0	0	475	475	475	0
	(A) + (B)		千円	0	35,956	11,127	11,687	11,687	0
活動指標		ア: 枚		400.0	3,716.0	2,400.0	2,400.0	2,400.0	
		イ: 枚							
		ウ: 回			5.0	3.0	2.0	2.0	
対象指標		ア: 人		72,869.0	73,014.0	72,854.0	72,854.0	72,854.0	
		イ:							
		ウ:							
成果指標		ア: %			8.7	10.0	10.0	10.0	
		イ: %			4.3	6.0	6.0	6.0	
		ウ: %		0.0	6.5	9.9	13.2	16.5	19.8
上位成果指標		ア: %			31.0	33.0	45.0	53.0	60.0
		イ:							

(3)この事務事業を取り巻く状況(対象者・社会状況等)の変化、市民意見等

この事務事業はいつ頃どんな経緯で開始されたのか？	平成22年5月、県内5市により広域利用する為共同で自治情報センターの平成22年度の助成を受ける為に申請し開始した。
事務事業を取り巻く状況は開始時または5年前と比べてどう変化しているか？また、今後の予測は？	平成20年5月1日に法律の改正により証明発行の際、本人確認が義務づけられた。住民カードの取得についてやコンビニを利用することで利用可能時間などがゆるやかになること、手数料が安くなることで利用者の増加が期待される。
事務事業に対して関係者(市民、事業対象者、議会等)からどんな意見・要望が寄せられているか？	休日、時間外に住民票の写し、印鑑証明書の発行ができないかの要望が寄せられている。

(4) 改革改善の取り組み状況

改革改善の取り組み実施は？	☐ 取り組みしている。【内容！】 ☐ 取り組みしていない。【理由！】
これまでの改革改善の取り組み状況・経過(取り組みしていない場合はその理由)	
H 22年度に実施した改革改善の内容	休日・時間外でも最寄のコンビニエンスストアで証明書の取得ができるようになった。

事務事業名	H22新規 コンビニ・自動交付機証明発行事業	所属部	市民部	所属課	窓口サービス課
-------	------------------------	-----	-----	-----	---------

2 評価(Check1)担当者による事後評価(複数年度事業は途中評価)

目的 妥当性 評価	政策体系との整合性 この事務事業の目的は市の政策体系の施策に結びつき、貢献しているか？意図が上位目的に結びついているか？	☐ 結びついていない(見直し余地がある) 【理由↓】 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 ☒ 結びついている 【理由↓】 この事業を遂行することにより、申請書の記入・本人確認書類の提示が省略できるとともに、利用時間、利用場所の拡大は「窓口サービスの拡充」につながる。			
	公共関与の妥当性 この事務事業を税金を投入して市が行わなければならないのか？民間やNPOに委ねることは可能か？	☐ 見直し余地がある 【理由↓】 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 ☒ 妥当である 【理由↓】 この事業の費用対効果を高めるため、事業の導入を6市町共同で行うことで負担金の削減や、民間事業者店舗のコピー機を使うなど事業の役割の棲み分けを行い実施している。			
	維持・継続の妥当性 現状の対象と意図、成果から考えて、この事務事業を将来にわたり、維持・継続していくことは妥当か？目的や事業の必要性を見直す余地はあるか？	☐ 見直し余地がある 【理由↓】 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 ☒ 適切である 【理由↓】 休日・時間外でも最寄のコンビニエンスストアで証明書の取得ができるので住民の利便性が高まり、市民サービスの向上につながるため維持・継続していくことが妥当である。			
有効性 評価	成果の向上余地 事務事業のやり方・進め方を変えることで成果を向上させることはできるか？できない場合は何が原因でできないのか？	☒ 向上余地がある 【理由↓】 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 ☐ 向上余地がない 【理由↓】 休日・時間外でも最寄のコンビニエンスストアで証明書の取得ができるので住民の利便性が高まり、市民サービスの向上につながっている。将来的には取得可能な証明書の種類等サービス拡大(税証明、戸籍の記録事項証明書)をすることが更なる成果の向上につながる。			
	類似事業との統合・連携の可能性 類似した目的を持つ事務事業が他にあるか？類似事務事業がある場合、その事務事業との統合や連携を図ることができるか？	☐ 類似事務事業がある (類似する事務事業の名称を記入↓) ☐ 統合・連携ができる 【理由と具体案↓】 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 ☐ 統合・連携ができない 【理由↓】 ☒ 類似事務事業がない			
	休止・廃止した時の影響及び休止・廃止の可能性 この事務事業を休止・廃止した場合影響はあるか？また成果から考えて、休止・廃止することはできるか？	☐ 影響なし ☒ 影響あり 【理由と影響の内容↓】 休止・廃止した場合、休日・時間外での証明書の取得ができなくなるので住民の利便性からみても影響がでる。 ☐ 休止・廃止ができる ☒ 休止・廃止できない 【理由↓】 休日・時間外でも最寄のコンビニエンスストアで証明書の取得ができるので住民の利便性が高まるため、休止・廃止はできない。			
効率性 評価	事業費の削減余地 成果を下げずに事業費(コスト)を削減できないか？(仕様や工法の適正化、住民の協力など)	☒ 削減余地がある 【理由・具体案↓】 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 ☐ 削減余地がない 【理由↓】 多機能端末の管理はコンビニエンスストアで行うため維持、運用経費が発生しないため、費用の削減ができる。今後はコンビニ等交付サービスに参加する民間事業者とコンビニ等交付サービスを導入する地方自治体が増えることで導入、運用コストの削減につながる。			
	人件費の削減余地 成果を下げずに人件費を削減できないか？(事業のやり方の見直しによる業務時間の削減や臨時職員対応や外部委託による削減はできるか？)	☒ 削減余地がある 【理由・具体案↓】 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 ☐ 削減余地がない 【理由↓】 コンビニエンスストアの多機能端末で交付までの手続きすべてを行うため、今後、取得可能な証明書の種類(税証明・戸籍の記録事項証明書)を増やすことで、窓口発行の件数が減少すれば業務の負担が少なくなり将来的には人件費の削減につながる。			
公平性 評価	受益機会・受益者負担の適正化余地 事務事業の内容が一部の受益者に偏っていないか？受益者負担を見直す必要はないか？公平公正か？	☐ 見直し余地がある 【理由・具体案↓】 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 ☒ 公平・公正である 【理由↓】 住民票や印鑑証明書を必要とする場合、閉庁時間に合わせ申請する必要があるが、この事業が稼動することで、時間、場所、曜日など選択肢が広がる。			

3 評価(Check2)担当課管理者による評価結果と総括

(1) 1次評価者としての評価結果	(2) 1次評価の総括(事務事業を実施した結果を振り返り気づいたこと、課題、今後の方向性等について)
目的妥当性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり 有効性 ☐ 適切 ☒ 見直し余地あり 効率性 ☐ 適切 ☒ 見直し余地あり 公平性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり	23年3月1日コンビニ・自動交付機で証明発行事業が実施された。この事業は住基カードの取得によるものが大きいので、今後も職員一丸となり呼びかけを行うこと、啓発活動を行っていくことが考えられる。

4 今後の方向性(事務事業担当課案)(PLAN)

(1) 今後の事務事業の方向性(Check1の結果から定める)・・・複数選択可 ☐ 廃止(目的妥当性、 、 の結果) ☐ 事業統合・連携(有効性 の結果) ☐ 公平性改善(公平性 の結果) ☐ 休止(目的妥当性、 、 の結果) ☒ 成果向上(有効性 の結果) ☐ 現状維持(全評価項目で適切) ☐ 必要性検討(目的妥当性、 、 の結果) ☒ コスト削減(効率性、 の結果)		(3) 改革・改善による方向性 <table><tr><th colspan="2" rowspan="2"></th><th colspan="3">コスト水準</th></tr><tr><th>削減</th><th>維持</th><th>増加</th></tr><tr><th rowspan="3">成果水準</th><th>向上</th><td>☒</td><td>☐</td><td>☐</td></tr><tr><th>維持</th><td>☐</td><td>☐</td><td></td></tr><tr><th>低下</th><td>☐</td><td></td><td></td></tr></table> 廃止・休止の場合は記入不要				コスト水準			削減	維持	増加	成果水準	向上	☒	☐	☐	維持	☐	☐		低下	☐		
		コスト水準																						
		削減	維持	増加																				
成果水準	向上	☒	☐	☐																				
	維持	☐	☐																					
	低下	☐																						
(2) 改革改善案について 県内自治体の参加が多くなれば負担金も減少し、取得可能な証明書の種類を増やすことで、市民の利便性が高まる。																								
(4) 改革改善を実現する上で解決すべき課題とその解決策		(5) 事務事業優先度評価結果 <table><tr><td>成果優先度評価結果</td><td>対象外</td></tr><tr><td>コスト削減優先度評価結果</td><td>対象外</td></tr></table>		成果優先度評価結果	対象外	コスト削減優先度評価結果	対象外																	
成果優先度評価結果	対象外																							
コスト削減優先度評価結果	対象外																							