

事務事業名	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	2010- 4183				
	□ 実施計画事業		所属課室	窓口サービス課	課長名	井上 洋美				
			所属担当	市民窓口担当	担当者名	塩澤 秀子				
基本政策	基本計画体系	IV 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
政策		21 窓口サービスの拡充		01	一般	02	03	01	012	06
施策		34 窓口サービスの向上	事業区分	<input type="checkbox"/> 国の制度による義務的事業 <input type="checkbox"/> 施設等維持管理事業 <input type="checkbox"/> 県の制度による義務的事業 <input type="checkbox"/> 補助金交付事業 <input type="checkbox"/> 市の制度による義務的事業 <input checked="" type="checkbox"/> その他の事業 <input type="checkbox"/> 義務化されている協議会等の負担金						
事業期間	<input type="checkbox"/> 単年度のみ <input checked="" type="checkbox"/> 単年度繰返 (開始年度 年度) 年度) <input type="checkbox"/> 期間限定複数年度 (年度) 年度)		法令根拠	住民基本台帳法						
事業の内容・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 時間外や休日にコンビニで「住民票の写し」「印鑑登録証明書」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。①稼働日時:自動交付機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)コンビニ交付年末年始を除き、午前6時30分～午後11時②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基カードを所持する場合に限り使用可能(平成25年7月8日から外国人住民も取得可能)			事業費の主な内訳 (25年度 決算見込) 項目(細節) 金額(千円) 項目(細節) 金額(千円) 消耗品 1,024 委託料 397 負担金、補助及び交付金 8,060 計 9,481						

1 現状把握(DO)

(1) 事務事業の目的と指標

① 活動	25年度活動実績 : 住基法改正による条例・規則改正、住基カードの普及・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、券面事項の活用等のPR 26年度活動予定 : 住基カードの普及・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、券面事項の活用等のPR	⇒	⑤ 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 住基カードの発行枚数 枚 イ 閉庁時での住基カード申請枚数 枚 ウ 広報・CATVによる広報回数 回
② 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	⇒	⑥ 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
③ 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けるのか、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。	⇒	⑦ 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 住基カード所有者/市民 %
④ 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。	⇒	⑧ 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 %

(2) 事業費・指標の推移

年間トータルコスト	事業内訳	単位	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	最終年度
			(決算・実績)	(決算・実績)	(決算見込・実績)	(予算・目標)	(計画・目標)	(計画・目標)	
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	1,437	1,569	1,295	1,487	1,487	1,487	
	一般財源	千円	9,215	15,705	8,186	8,964	8,964	8,964	
	事業費計(A)	千円	10,652	17,274	9,481	10,451	10,451	10,451	0
人件費	正規職員従事人数	人	2	2	2	2	2	2	
	延べ業務時間	時間	120	120	120	120	120	120	
	人件費計(B)	千円	546	546	546	546	546	546	0
	(A)+(B)	千円	11,198	17,820	10,027	10,997	10,997	10,997	0
活動指標	ア	枚	2,666.0	1,003.0	1,200.0	1,200.0	1,200.0	1,200.0	
	イ	枚	631.0	813.0	1,200.0	1,500.0	1,800.0	2,000.0	
	ウ	回	3.0	1.0	2.0	2.0	2.0	2.0	
対象指標	ア	人	72,854.0	72,566.0	73,211.0	73,211.0	73,211.0	73,211.0	
	イ								
	ウ								
成果指標	ア	%	7.8	6.7	8.0	9.0	10.0	11.0	
	イ	%	4.3	6.4	7.0	8.0	9.0	10.0	
	ウ	%	10.3	12.0	13.0	14.4	15.0	20.0	
上位成果指標	ア	%	33.0	45.0	50.0	60.0	60.0	60.0	

(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

① 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。
② 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。住基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ている。
③ 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?	住基カードを取得した市民から、身分証明書が取得でき、証明書取得も便利になったという意見が寄せられる。

(4) 改革改善の取り組み状況

① 改革改善の取り組み実施は?	<input checked="" type="checkbox"/> 取り組みしている ⇒【内容!】 <input type="checkbox"/> 取り組みしていない ⇒【理由!】
② 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)	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。
③ H 25年度に実施した改革改善の内容	市内金融機関に住基カードのPR紙の配布を依頼し普及に努めた。新たにローソン、ファミリーマートでのサービスを開始した。コンビニ利用機能の取得PRも行い、H24末より取得率が7%のび、87.5%となった。

事務事業名	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	① 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？	<input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> 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。
	② 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、市民協働に移行することは可能か？	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 事務事業の全部もしくは一部を外部に移行することが可能である。 <input type="checkbox"/> 民間・NPO <input type="checkbox"/> 市民協働
	③ 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？	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 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っているため、維持継続していくことが妥当である。
有効性 評価	④ 成果の向上余地 今後さらに事務事業の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？	<input type="checkbox"/> かなり向上余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 <input checked="" type="checkbox"/> ある程度向上余地がある ⇒【理由↓】 ⇒ 3評価(Check2)・4今後の方向性に反映 <input type="checkbox"/> 向上余地がない ⇒【理由↓】 コンビニでの証明書の取得で市民サービスの向上につながっている。住基カードを普及促進し窓口交付の割合を減らすことにより人件費削減が見込める。
	⑤ 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はできるか？	<input type="checkbox"/> 類似事務事業がある ⇒(類似する事務事業の名称を記入↓) <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 統合・連携ができない ⇒【理由↓】 <input checked="" type="checkbox"/> 類似事務事業がない
	⑥ 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？	<input type="checkbox"/> 影響なし <input type="checkbox"/> 休止・廃止ができる <input checked="" type="checkbox"/> 影響あり ⇒【理由と影響の内容↓】 <input checked="" type="checkbox"/> 休止・廃止できない ⇒【理由↓】 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	⑦ 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)	<input checked="" type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由↓】 平成26年度から他市の自動交付機からの広域交付を廃止するため、システム機器更改費、運営費の削減につながる。
	⑧ 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？)	<input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由↓】 コンビニで交付までの手続きすべてを行うため、業務の負担が少なくなり将来的には人件費の削減に繋がっていく。住基カードの普及率はまだ低いが、今年度は1名の臨時職員の対応が課せられたことで、人件費の削減に繋がらなかった。又、税証明・戸籍証明発行の自動交付機、コンビニ交付も検討したが、導入及び管理経費がかかるため、費用対効果は望めない。
公平性 評価	⑨ 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？	<input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> 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、この事業が稼働したことで、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)
① 目的妥当性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ② 有効性 <input type="checkbox"/> 適切 <input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり ③ 効率性 <input type="checkbox"/> 適切 <input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり ④ 公平性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり	平成23年3月1日よりコンビニ・自動交付機で証明発行事業が実施された。自動交付機・コンビニ交付は証明書等の請求時に必要な「本人確認や申請書の記入、手数料の授受」が省略可能であるので、自動交付機・コンビニ交付での証明発行を推進し、またコンビニでは時間外や休日等の対応も出来ることから、市民の利便性に繋がるので、今後も住基カードの普及に努めていきたい。

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	(3) 改革・改善による方向性																					
<input type="checkbox"/> 廃止(目的妥当性①、②、③の結果) <input type="checkbox"/> 事業統合・連携(有効性⑤の結果) <input type="checkbox"/> 公平性改善(公平性⑨の結果) <input type="checkbox"/> 休止(目的妥当性①、②、③の結果) <input checked="" type="checkbox"/> 成果向上(有効性④の結果) <input type="checkbox"/> 現状維持(全評価項目で適切) <input type="checkbox"/> 必要性検討(目的妥当性①、②、③の結果) <input checked="" type="checkbox"/> コスト削減(効率性⑦、⑧の結果)	<table border="1"> <tr> <td colspan="2" rowspan="2"></td> <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><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <th>維持</th> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <th>低下</th> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></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	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	維持	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	低下	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				コスト水準																		
		削減	維持	増加																		
成果水準	向上	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
	維持	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
	低下	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
(2) 改革改善案について																						
①平成26年度から他市の自動交付機からの広域交付を廃止することになったため、システム機器更改費・運営費の削減に繋げられる。 ②窓口に来庁された市民の方々一人ひとりに住基カードの利便性についてPRをおこなう。 ③市内の銀行に住基カードのPRパンフレットの配布を行い協力をお願いする。																						
(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 平成25年度																					
	<table border="1"> <tr> <td>成果優先度評価結果</td> <td>⑤</td> </tr> <tr> <td>コスト削減優先度評価結果</td> <td>⑤</td> </tr> </table>	成果優先度評価結果	⑤	コスト削減優先度評価結果	⑤																	
成果優先度評価結果	⑤																					
コスト削減優先度評価結果	⑤																					