

藤沢市平成29年度事務事業評価シート(平成28年度分)

2017年(平成29年)7月7日作成

事務事業名	諸証明交付事務費								担当課	部課名	市民自治部 市民窓口センター					
予算科目コード	会計	01	款	02	項	03	目	01	細目	002	説明	04	課等の長	青木 明彦	電話	2541

1. 事業概要

事業開始年度	不明	年度	終了(予定)年度	未定	年度
事業概要	戸籍法, 住民基本台帳法及び印鑑条例等に基づく各種証明の交付。 証明書を請求し取得する手段(体制)としては, 本庁市民窓口センター並びに11地区市民センター(石川分館を含む)での窓口請求交付, 郵送請求交付, コンビニエンスストアでのマルチコピー機及び本庁市民窓口センターに設置している自動交付機による方法がある。 なお, 曜日, 時間, 窓口並びに交付機によって取り扱っている証明の内容及び方法が異なる。				
事業目的および必要性	戸籍法による戸を単位とする家族単位で国民を登録する戸籍簿, 住民の居住関係を明らかにする住民基本台帳, 社会活動において必要な印鑑の登録制度により, 国民の社会活動を保証し, 円滑な社会活動を行うため, それぞれの法令に基づき, 個人及び法人の請求等に基づき戸籍の記載事項や住民票の写し等の証明を発行することを目的とする。 住民基本台帳及び印鑑登録の義務的自治事務, 法定受託事務の戸籍の各内容の公証は, 市民の社会生活において国, 地方自治体及び法人・個人活動において必要とされることから, 各種証明書の発行(提供)機会の充実を図る。				
他の計画・事業等との関係	戸籍費, 住民基本台帳費, コンビニ証明交付事業費, 住民基本台帳ネットワークシステム事業費は, 諸証明発行の基本台帳(システム)の整備及び管理費である。				
対象	1. 個人	市民			425,105 人
根拠法令等	法律等	戸籍法, 住民基本台帳法, 藤沢市印鑑条例			
事業の性質	義務的自治事務				
事業実施手法(該当するもの全てにチェック)	<input checked="" type="checkbox"/> 直接実施 <input type="checkbox"/> 委託・指定管理 () <input type="checkbox"/> 補助金・負担金 () <input type="checkbox"/> その他 ()				
関連する新・行財政改革実行プラン					
「藤沢市市政運営の総合指針2016 体系別重点事業・長期的に取り組む重要案件」との関連					
重点施策名	重点事業・長期的に取り組む重要案件名			体系コード	
該当無し	同左				
関連の深い「市民生活に関する意識調査結果」					
市民意識調査における質問項目	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	
	点	点	点	点	
	点	点	点	点	

H28年度 決算額	事業費節別内訳		
	費目	決算額(千円)	主な事業内容
	需用費	10,167 千円	プリンター用トナー等消耗品費, 改ざん防止用紙等印刷製本費
	使用料及び賃借料	28,065 千円	証明交付システム等機器賃貸借
38,232 千円			
【参考】 H29年度 予算額	事業費節別内訳		
	費目	予算額(千円)	主な事業内容
	需用費	9,724 千円	プリンター用トナー等消耗品費, 改ざん防止用紙等印刷製本費
	使用料及び賃借料	28,441 千円	証明交付システム等機器賃貸借
38,165 千円			

2. この事務事業に関わる職員数(任用形態別人工数)

	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
正規職員等	11.68	9.90	9.50	
再任用短時・任期付短時職員	4.53	5.89	5.13	
非常勤職員	0.00	0.00	0.00	
合計	16.21	15.79	14.63	

※正規職員等=正規職員+再任用職員(短時以外)+任期付職員(短時以外)+常勤嘱託職員

3. 事業実施内容・成果

H28年度 事業実施 内容		住民票の写し、戸籍謄（抄）本、印鑑登録証明書等の諸証明の交付事務 市民センターにおける土日に発行する証明交付事務 窓口以外の公用請求、郵送請求の諸証明交付事務 住民基本台帳の閲覧請求の受付、審査及び許可 自動交付機の維持管理及び機器賃貸借				
成果目 標	指標名	単位	平成26年度 目標値	平成27年度 目標値	平成28年度 目標値	平成29年度 目標値
	諸証明発行数（下記を除く）	通	490,000	470,000	480,000	475,000
	諸証明の自動交付機発行数	通	20,000	20,000	17,000	14,000
	諸証明のコンビニエンスストア発行数	通	8,000	9,000	11,000	14,000
参 考						
活動実 績	指標名	単位	平成26年度 実績値	平成27年度 実績値	平成28年度 実績値	平成29年度 実績値
	諸証明発行数（下記を除く）	通	539,956	494,219	490,293	
	諸証明の自動交付機発行数	通	17,188	16,411	12,710	
	諸証明のコンビニエンスストア発行数	通	7,985	7,998	11,530	
成果実 績	指標名	単位	実績値	実績値	実績値	実績値
	諸証明発行数（下記を除く）	通	539,956	494,219	490,293	
	諸証明の自動交付機発行数	通	17,188	16,411	12,710	
	諸証明のコンビニエンスストア発行数	通	7,985	7,998	11,530	
数値で表せない効果						
住民票の発行の他、身分証明など各種証明書の発行においては、正確な事務執行が求められている。また、人権を尊重し、請求権の厳格な審査、本人確認なども適正に実施する業務でもある。よって、手続きの機会を拡充するとともに円滑に間違いのない業務の遂行が成果となる。						

4. コスト分析

年度		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	
コスト	行政費用(フルコスト) A	147,671	143,795	148,084		
	(1)現金を伴う支出 (千円)	147,896	152,742	149,580		
	事業費(決算額-②報酬合計)	19,748	36,486	38,232		
	償還金利子	0	0	0		
	人件費合計(①+②+③)	128,148	116,256	111,348		
	職員数(常勤 非常勤)	16.21 0.00	15.79 0.00	14.63 0.00		
	参考:正規職員平均給与	8,880	9,040	9,101		
	①職員給与合計(常勤)	121,161	111,311	106,230		
	②報酬合計(非常勤)	0	0	0		
	③退職金相当額	6,987	4,945	5,118		
	(2)現金を伴わない支出 (千円)	-225	-8,947	-1,495		
	①減価償却費	0	0	0		
	②退職給与引当金繰入額	-225	-8,947	-1,495		
	③不納欠損額	0	0	0		
④その他	0	0	0			
収入	行政収益(事業収入) B	19,748	36,486	38,232		
	(3)現金を伴う収入 (千円)	19,748	36,486	38,232		
	①分担金及び負担金 C	0	0	0		
	②使用料及び手数料 D	19,748	36,486	38,232		
	③国庫支出金	0	0	0		
	④県支出金	0	0	0		
	⑤その他()	0	0	0		
(4)現金を伴わない収入 (千円)	0	0	0			
収入未済増減額	0	0	0			
収支差額(純費用) A-B E	127,923	107,309	109,852			
分析指 標	項目	諸証明総発行数 F	565,129	518,628	514,533	
	1単位あたりの総費用 A/F (円)		261.30	277.26	287.80	
	市民1人あたりの負担額 E/人口 (円)		305.81 418,308	255.12 420,619	258.41 425,105	427,501
	受益者負担率 (C+D)/A (%)		0.13	0.25	0.26	

※1 職員数・・・〔常勤〕一般職員、再任用職員、任期付職員、嘱託職員〔非常勤〕月額報酬の非常勤職員（一部日額報酬の非常勤職員を含む）
 ※2 人件費・・・〔常勤〕任用形態別の平均給与に人工数を乗じ算出〔非常勤〕月額報酬（一部日額報酬を含む）の年度合計額
 ※3 退職金相当額・・・年度内に発生した退職金総額を年度当初一般職員数で除し、事業に従事する一般職員数を乗じたもの

5. 事務事業を進めていくうえでの課題と課題解決の取組

(1) H27年度の課題	平成27年3月に自動交付機の関連機器の更新を行った。契約期間は5年間である。平成27年度はマイナンバー制度が10月に開始したが、マイナンバーカードの交付は平成28年1月末からとなった。マイナンバーカードへ移行するため住基カードの発行は12月に廃止された。住基カードの有効期限は発行日から10年間利用できるが、更新した自動交付機はマイナンバーカードに対応していない。マイナンバーカードの交付も国のシステム障害のため発行が遅れていた。
(2) (1)解決のためのH28年度の取組	住基カードからマイナンバーカードへの移行を図るとともに、コンビニエンスストアでの証明書発行などに必要なマイナンバーカードの普及を促進するため、広報ふじさわや市ホームページでお知らせを掲載するなど周知を行った。
(3) H28年度の課題	自動交付機は、平成20年2月、市民窓口センターに2機を設置し、住民票の写し及び印鑑登録証明書を交付している。一方、平成23年2月から実施しているコンビニエンスストアでの証明交付は、取扱店舗数が拡大し利便性が向上している。市民窓口センターに設置している自動交付機の利用者数は、マイナンバーカードに対応していないこと、コンビニ証明交付の充実などにより減少している。また、自動交付機の経費も高額なことから、存続の有無が課題である。
(4) (3)解決のための今後の取組	自動交付機は、平成32年2月(31年度中)までの契約のため、存続の可否を判断する。その判断結果によって廃止となった場合は、周知のあり方及び周知にかかる費用を検討し、平成30年度予算にも経費が必要か判断する。

6. 事務事業の特徴

(1) 事業の性質	① 法的根拠	ア=法令等の根拠はないが、市の裁量により実施するもの(イ～オ以外) イ=市の条例等で規定されている事業 ウ=県の条例等で事業の実施について推奨・規定されているもの エ=国の法律で事業の実施について推奨・規定されているもの ○ オ=法律等により、事業の実施が義務付けられているもの(市に裁量の余地がないもの)	
	② 事業実施の位置づけ(市民へのサービス提供状況)	ア=国、県、他自治体や民間等も、市内や近隣市町村で市民が利用できる同種のサービスを提供しているもの ○ イ=国、県、他自治体等も、市内や近隣市町村で市民が利用できる同種のサービスを提供しているもの ウ=国、県、他自治体等も同種のサービスを提供しているが、一部のサービスは本市のみが提供しているもの エ=本市のみがサービスを提供し、よりよい生活環境の実現、地域の発展、市民生活の向上を目的とするもの オ=本市のみがサービスを提供し、生活基盤の維持・確保、市民の権利維持・安全確保を目的とするもの	
	③ 事業期間	○ ア=恒久的に実施するもの イ=年限の定めのないもの ウ=時限的に実施する事業で、終了まで5年以上あるもの エ=時限的に実施する事業で、今後2～4年で終了するもの オ=時限的に実施する事業で、本年度で終了するもの	
	(2) 財政的な特徴	④ 事業費…平成28年度決算額	ア=300,000千円以上 イ=100,000千円以上～300,000千円未満 ○ ウ=30,000千円以上～100,000千円未満 エ=5,000千円以上～30,000千円未満 オ=5,000千円未満
		⑤ 一般財源比率…事業費に占める一般財源の割合	ア=80%以上 イ=50～80%未満 ウ=30～50%未満 エ=10～30%未満 ○ オ=10%未満
		⑥ 固定的経費比率…行政費用(フルコスト)に占める固定的な経費の割合	ア=10%未満 イ=10～30%未満 ウ=30～50%未満 ○ エ=50～80%未満 オ=80%以上

(3) 事業の種類	(4) その他の事業特性
1. 市民等サービス(窓口系)	

7. 事務事業を取り巻く環境の現状と今後の予測

社会情勢等	<p>証明書等の交付手続きの方法は、市民の利便性向上に向け検討を続けている。</p> <p>平成15年 8月 住基ネット二次稼働開始（住基カードの交付）</p> <p>平成19年12月 印鑑登録証をカード式に変更（自動交付機導入に向け機能強化）</p> <p>平成20年 2月 市民窓口センター内に自動交付機を2機設置（住民基本台帳カード、印鑑登録カードを利用）</p> <p>平成23年 2月 コンビニエンスストアでの証明交付開始（住民基本台帳カードの利用が可能）</p> <p>平成28年 1月 マイナンバーカードの交付開始及び住民基本台帳カードの交付終了（同時に、コンビニ証明で、マイナンバーカードが利用可能となった）</p> <p>マイナンバーカードを利用したコンビニエンスストアの証明発行推進により自動交付機を廃止する自治体が増加。</p>	
他市等の事例	<p>県内における自動交付機の導入状況（市：2017年6月調査）</p> <p>・自動交付機実施市町村 本市を含み8市 うち 撤去予定 4市</p>	
市民ニーズ	把握方法	<p>毎年、顧客満足度調査「おもてなしアンケート」を実施し、窓口業務の職員対応や、来庁時におけるわかりやすさ、また、求める市民サービスの向上など、直接市民から意見を聞いている。</p>
	把握内容	<p>職員の対応において、親切で分かりやすいなど良かったとの意見は、多くいただいているが、「声が小さい、分かりにくい、早口すぎる、・・・」など一部意見がある。</p> <p>来庁者への案内について、「発券機が分かりづらい。記載台は高い、荷物を置く場所がない、狭い。受付窓口は高い、座れるようにしてほしい、など」分かりづらく迷う方の意見が多かった。設備面では、新庁舎に向けての要望として、前記に加え「明るさ、空調、動線の表示と幅員確保」などが挙げられた。</p>
	対応等	<p>接遇面においては、職員研修の内容及び回数 の充実を図っている。</p> <p>案内業務の設備面においては、カウンターに荷物を置ける台の追加、座って対応できる窓口の設置などを行った。発券機は、分かりづらいことから、フロアマネージャーが発券機前に立ち、案内をすることで対応している。なお、混雑時には、全体が狭いので分かりづらい状況ではある。</p> <p>新庁舎に向けては、窓口カウンターなど設備面での改善を図っている。記載台及び発券機の設置と案内については来庁者の動線を想定し、フロアマネージャーの役割や案内の仕方など検討を重ねている。</p>

8. 事務事業の評価と今後の方針

評価	各種証明書が迅速かつ正確に交付された。	
今後の方針	事業の方向性	見直し
	<p>各種証明書を迅速かつ正確に交付する際に求められる、職員の知識、接遇の向上とともに、多くの職員が携わる中で人事異動などに伴う質の維持を図る。</p> <p>また、法や制度の改正に伴い、各種マニュアルの見直しを迅速に行うとともに研修を実施し、信頼される窓口業務を継続する。</p> <p>マイナンバーカードの普及に伴い、住基カード時代の自動交付機は、新庁舎にはコンビニエンスストアが設置されることも踏まえ、廃止の方向性を検討し、住基カードの期限が到来する市民への案内通知など、関連事業との連携した対応によりマイナンバーカードの普及促進を図る。</p>	

