

事後評価シート

コード 4-3-1	事務事業名 自動交付機運用事務	所管部課 市民生活部 市民課					
事務事業の概要	事務事業の目的 住民票等自動交付機は、地域における窓口サービス拡充の一つとして位置づけられ、利用者の利便性向上とともに、事務の効率化を図り、今後は公共施設の適正配置に配慮しつつ、これまでの実績・市民の要望等を勘案しながら実施するものとする。	事業の区分 <input type="checkbox"/> 総合計画 <input checked="" type="checkbox"/> 行革項目 <input type="checkbox"/> その他の事務事業					
	実施内容、実施方法 平成17年度時点で5台が設置され、平成20年度に1台の増設が予定されているが、新市建設計画に基づくプロジェクトチームの報告では、最大8台という結果報告がされている。また、出先機関3台の稼働時間は概ね9時～17時であり土・日曜日、祝祭日は稼働していない。上記にも記載した利用者の利便性向上のため、公共施設の適正配置を考慮しつつ増設及び利用時間の拡大を検討する。	根拠法令等					
事業開始時期	平成 13 年度	実施形態	<input checked="" type="checkbox"/> 直営 <input type="checkbox"/> 委託 <input type="checkbox"/> 補助 <input type="checkbox"/> その他 ()				
評価指標の設定	活動指標名 自動交付機設置	活動指標の考え方(定義) 住民票等自動交付機合計設置台数8台(既存5台・増設3台)					
	自動交付機利用時間拡大の検討	19年度に向け、本庁舎なみの稼働日及び稼働時間延長による利便性の向上					
	成果指標名 1次 自動交付機による交付件数	成果指標の考え方(定義) 1次 55,539件(住民票22,473件・印鑑証明33,066件)					
	1次 2次 自動交付機の利用率	1次 2次 自動交付機を活用することにより、証明発行の対窓口割合を減少させる。 自動交付機交付件数/全体交付件数(自動交付機・出張所含む)					
事務事業データ			単位	15年度	16年度	17年度	18年度
	事業費(A)		千円	6,677	12,170	10,434	10,658
	国庫支出金						
	都支出金						
	地方債						
	その他 一般財源			6,677	12,170	10,434	10,658
	所要人員(B)		人	0.34	0.34	0.34	0.34
	人件費(C)=平均給与×(B)		千円	2,813	2,832	2,783	2,783
	総コスト(D)=(A)+(C)		千円	9,490	15,002	13,217	13,441
	単位当たりコスト (E)=(D)/ (自動交付機設置台数)		千円	2,372	3,000	2,643	2,688
	歳入		千円	7,650	10,550	10,932	
	活動指標	目標値	台			6	6
		実績値	台	4	5	5	5
	活動指標	目標値					
実績値							
1次成果指標	目標値	件			190,000	190,000	
	実績値	件			55,539		
1次成果指標	目標値						
	実績値						
2次成果指標	目標値	%			40.0	40.0	
	実績値	%	23.7	26.0	27.8		
事業環境	市民・関連団体等の意見 (アンケート結果など)	特に実施していない。					
	26市のサービス水準との比較 (平均値、本市の順位など)	平成18年4月1日現在 自動交付機の設置 14市 設置台数 最高5台(西東京市含む4市) 利用率 27.8%(2位) 手数料200円21市、300円3市、250円1市、150円1市、差が有る1市(50円)					
	運営上の制約条件・ 外部要因等	外部施設、特にひばりが丘図書館においては、開館時間及び開館日に合わせて稼働しているため、稼働効率が損なわれている。 税証明等、他機能の追加。					

コード 4-3-1	事務事業名 自動交付機運用事務	所管部課 市民生活部 市民課
--------------	--------------------	-------------------

【事業所管部評価】

検証項目	選択基準	ランク	選択理由、特記事項等
1 目的の適切さ・目標	目的の妥当性 5 上位施策と目的が合致しており、施策に対する貢献度は他の事業と比較して著しく高い	▼	5 目標値4.0%対し7割弱の27.8%しか達していない。
	目標の妥当性 4 市民等のニーズに基づき目標を定量的に設定している	▼	
	緊急性 4 今後しばらくの間、少しずつでも継続して実施する必要がある	▼	
2 市が関与する必要性	法的義務性 3 法律での規定はないが条例で実施することが規定されている	▼	3 行革項目として位置づけられ、市民要望の強かった土曜窓口開設(実施中)とともに、市民の多岐に渡る要望がある。
	必要性 3 ほとんどの市民等が共通して利用する機会があるサービスである	▼	
	民間との役割分担 4 他に同種・類似サービスを提供しているのは、他の公共団体のみである	▼	
3 内容の適切さ	ニーズ 2 市民(庁内)ニーズが推測でき、推測に見合ったサービスであることを説明できる	▼	2 付加価値を含めた機種種の導入等、稼働時間の拡大、関連各課を取り込んだ検討が不可欠な状況となっている。
	規模・方法の妥当性 3 事業規模や方法は、事業担当部門の独自の考えで適宜見直している	▼	
	公平性 5 直接の対象は、すべての市民または団体である	▼	
4 実施手段の適切さ	有効性 4 現在、質・水準の改善に取り組んでおり、成果の向上が期待できる	▼	4 年々利用実績は上がり、市民サービスの向上にはつながっているが、出先機関の稼働率・自動交付機対応カードの普及等、問題も有る。
	効率性 2 市直営の中で具体的な計画や目標等に基づきコスト低減に取り組んでいる	▼	
	独自性 2 庁内に同種の目的を有する(類似・重複を含む)他の事務事業がある	▼	
合計			41

総合評価	評価結果	判断理由、説明等
	<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 継続実施 <input checked="" type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止	<p>窓口交付との比較で27.8%の利用があるが、設置場所・稼働時間の影響から各自動交付機の利用状況に差がある。窓口サービス拡充の一つとして位置づけられ、利用者の利便性向上とともに、事務の効率化を図り、今後は公共施設の適正配置に配慮しつつ、これまでの実績・市民の要望等を勘案しながら実施するものとする。</p>

18年度における改善点	<p>市民の方が安心して利用できるように、田無庁舎自動交付機にパネルを設置し、後方から操作を見れないようにセキュリティ確保の改善を行う。保谷庁舎については、平成17年度実施済。</p> <p>平成19年度出先機関の稼働時間延長に向け、機器の障害トラブル等を減少させるため改ざん防止用紙を見直す。</p> <p>上記同様に乾燥剤を機器に入れ湿気対策を行う。</p>
-------------	---

二次評価	<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 継続実施 <input checked="" type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止	<p>自動交付機の導入は、市民サービスの向上だけでなく、市民課窓口の効率化にもつながるものであり、効果的である。自動交付機の利用率は、17年度実績で27.8%と26市中2番目の高実績を残しているが、設置場所によって利用実績に大きな開きがあることから、合併時に掲げた設置目標台数8台については再考し、効果的な配置の検討と稼働日・稼働時間の拡大等によるサービス拡充にウェイトをおくべきである。また、セキュリティ面、費用、管理問題等の課題を検証しつつ、民間施設への配置についても検討しておく必要がある。</p>
------	---	--

行革本部評価	<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 継続実施 <input checked="" type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止	<p>自動交付機の設置は、市役所開庁時間外における住民票の交付等といった市民ニーズに適合しており、窓口交付件数の減少につなげることで交付事務コスト削減にも効果がある。</p> <p>しかしながら、設置コストや運用コストなど総合的に費用対効果を検証する中で、二次評価記載のとおり、効果的な設置場所の再検証及び稼働日・時間の拡大等について、早期に対策を講ずる必要がある。</p>
--------	---	---