

羽村市版事業仕分け「公開型事務事業外部評価」 議事録

実施日	平成 23 年 11 月 13 日（日曜日）
会 場	市役所 4 階会議室（第 2 会場）
事業名	6 住民票等自動交付機の運用事業
出席者 （敬称略）	【コーディネーター】金子憲 【仕分け人】双木達雄、西野礼子、小山克也、栗原悦男、毛利ちひろ
担当課	市民部 市民課
質疑応答	<p>（説明者）※配布資料に基づき説明</p> <p>（評価員）平成 22 年度の住民票の写し及び印鑑登録証明書の発行件数が、平成 13 年度に比べかなり減っているが、どのような理由か。</p> <p>（説明者）住民票の写しの発行については、住民基本台帳ネットワークを使用することにより、4 情報（氏名、住所、性別、生年月日）を共有することができるようになったため、発行件数は減ってきている。</p> <p>印鑑登録証明書については、不動産や車の購入などにより、ローンを組むときに必要な添付書類となるが、景気動向により件数が少なくなっているかと分析している。</p> <p>（評価員）自動交付機を運用していく中でのトラブルはあったか。</p> <p>（説明者）データの移行をする中で、ホストコンピューターと自動交付機をつなぐ際のシステムエラーなどがある。トラブルが起きた際は、保守委託を契約している業者へすぐに連絡し、迅速に対応している。</p> <p>（評価員）市民カードは便利だと思うが、羽村駅西口連絡所にも自動交付機が設置されていたのでよく利用していたが、どのような理由で撤去したのか。</p> <p>（説明者）羽村駅西口連絡所の自動交付機は、平成 20 年度に撤去した。経済産業省が進めていた IT カード普及事業の一環として事業を行っており、取り組み期間が終了したということと、利用件数が少なかったことが理由である。平成 20 年度の利用件数は、市役所市民課前で一日あたり約 20 枚、市役所地下で一日あたり約 16 枚であったが、羽村駅西口連絡所では、一日あたり約 4 枚であったので、総合的に勘案し、撤去した。</p> <p>また、連絡所の開所時間は、それまで午後 7 時までであったが、平成 22 年度から、午後 1 時まで短縮した。</p> <p>（評価員）開所時間を短縮したのは、どのような理由か。</p> <p>（説明者）平成 21 年度から取り組んでいる「緊急経済財政対策」の一環で、利用件数や利用頻度を勘案し、連絡所の運営を見直し、開所時間を午後 7 時から午後 1 時に短縮した。</p> <p>（評価員）大学生の立場から考えると、市役所まで来るよりは、羽村駅西口連絡所が夜遅くまで開所していると、学校帰りやアルバイト帰りでも利用す</p>

ることができるので便利である。例えば、羽村駅西口連絡所を午後 10 時まで開所することはできないか。

(説明者) 市民サービス向上の観点から、多くの市民が利用できるよう駅前にあった方が便利だということは認識している。しかし、費用対効果を考えると、開所時間の延長や、自動交付機の再設置は難しいと考えている。土日窓口開庁や電話予約サービスもあるので、今あるサービスを十分に活用していただきたいと考えている。

(評価員) 学生のみならず、働いている方への利便性向上のために、開所時間の変更や、自動交付機の設置箇所の増加などを検討する考えはあるか。

(説明者) 開所時間の延長などの必要性は認識しているが、費用対効果等も考えなければならない。土日窓口開庁や電話予約サービスなどの代替のサービスもあるので、活用していただきたいと考えている。

(評価員) 市民課前に設置している自動交付機は、窓口と同じ稼働時間であるので、わざわざ市民課の前に設置する必要はあまり無いように思うが、どのような理由で設置しているのか。

また、市民課前に設置している自動交付機を羽村駅西口連絡所などに設置した方が、同じ台数の中で最大限の効果をあげられるのではないか。

(説明者) 市民課の前に設置した理由は、はむら市民カードの啓発事業の一つである。自動交付機を設置し、はむら市民にカードを作るとどのように使うのかを案内し、市民がどのように利用していくのかをモニタリングするものでもある。はむら市民カードの普及を図ることと、はむら市民カードを持っている方へは、窓口と並ばずに住民票等を取得できることを案内している。市民課前の自動交付機については、午後 5 時 15 分で玄関を閉めることから、午後 5 時までとしている。そのため、市役所地下の自動交付機については、閉庁後も利用できるよう午後 9 時までとしている。

また、羽村駅西口連絡所への設置については、現在午後 1 時までしか職員がいないことから、その後の時間は、誰が管理するのかという課題もある。設置場所については、西多摩農業協同組合の施設を借りているため、西多摩農業協同組合との協議が必要になる。市民から設置の要望が多くあれば、自動交付機の設置だけでなく、コンビニエンスストアでの交付も含めて検討していきたい。

(評価員) はむら市民カードについては、公開型事務事業外部評価に関わるまで存在を知らなかったが、どのように周知しているのか。

(説明者) はむら市民カードは、発行枚数を増やすということが第一の課題であり、市民課前にも設置しているのも、PR のためでもある。他には、転入された方や、印鑑登録をされた方へはむら市民カードを案内している。また、広報紙でも周知を図っているが、高齢の方などは、「暗証番号を覚えられない」、「市役所に来て教えてもらった方がわかりやすい」という意見も多く、はむら市民カードの普及がなかなか広まっていないこともある。

(評価員) はむら市民カードは、自動交付機で住民票の写しと印鑑登録証明書の発行ができるが、その他の用途は考えているのか。

(説明者) はむら市民カードではないが、住民基本台帳カードの活用を考えている。住民基本台帳カードには、4 情報（氏名、住所、性別、生年月日）だけでなく、他の様々な情報を入力することが可能である。当面は、はむら市民カードは住民票の写しと印鑑登録証明書の発行に特化したものとし、その他のことについては、住民基本台帳カードを活用していきたいと考えている。コンビニエンスストア交付を開始した場合は、はむら市民カードは使えないので、住民基本台帳カードの発行を増やしていくことが課題となってくる。

(評価員) はむら市民カードの発行枚数は、平成 23 年末時点で約 1 万 9 千枚であるが、普及していく具体的な数値目標は掲げているのか。

(説明者) 自動交付機交付率を「住民票の写し」は 30%、「印鑑登録証明書」は 40%を目標に掲げているが、発行枚数の具体的な数値目標は掲げていない。

(評価員) はむら市民カードと住民基本台帳カードを一枚にまとめることはできるか。

(説明者) 住民基本台帳カードに、はむら市民カードの暗証番号などを取り込ませ、合体することは技術的には可能である。

(評価員) 現状の自動交付機の利用率を向上させていくために、市民の利益になるようなことがあれば、利用率向上につながると思うが、具体的な取り組み事例などはあるか。

(説明者) 羽村市での具体的な取り組みは行っていないが、自動交付機利用の場合は、手数料を安く設定している自治体もある。市においては、平成 21 年度の「使用料等審議会」において、住民票等自動交付機と窓口での交付手数料の設定について議論していただいたが、「同一サービス、同一金額が適当である」との意見があり、手数料に差をつけていない。ただ、はむら市民カードを普及させていくためには、手数料に差をつけることも一つの案であると考えている。

(評価員) 自動交付機手数料に差をつけることについてだが、青梅市では、平成 21 年度に手数料を 200 円から 300 円に値上げしたが、自動交付機を利用した場合は、200 円のままにしており、手数料に差をつけている。差をつけることで、利用者は安い自動交付機を利用することが多くなることが考えられるので、利用促進につながっていると思う。

また、平成 22 年度の住民票の写しと印鑑登録証明書の発行枚数は約 1 万 3 千枚であり、事業費から計算すると、1 枚あたり約 850 円かかることになる。手数料は 200 円なので、差額は一般財源からとなるので、受益者負担の観点から、手数料をあげることを考えていくことも必要ではないか。

仮に、平成 22 年度の発行をすべて自動交付機で行った場合、1 枚あたり約 240 円になる。機械でできることは全て機械で行う制度を構築できれば、発

	<p>行に携わる職員は他の業務に従事することができるので、より良い方法を考えていただきたい。</p> <p>(説明者) 自動交付機で夜間に交付できることのメリットとしては、市民が仕事を休まずに来庁できることがある。また、自動交付機と同じ時間を職員に従事させた場合と自動交付機の運用コストを比べると、約1千5百万円程低くなると試算している。差額は、一般財源からの負担となるが、許容できる範囲であると考えている。すべてを自動交付機で発行するという事は難しい部分もあるが、普及率を向上させていきたい。</p> <p>(評価員) 第四次長期総合計画では、自動交付機の取扱いメニューを機器更新の際に増やし、住民票、税証明、印鑑登録証明の3本体制にするとしていたが、税証明については、発行できるようにする考えはあるのか。</p> <p>(説明者) 自動交付機の証明発行の拡大として、税証明等の拡大はできないかと検討したが、開発費用や運用面においても課題があるため、平成21年度の更新の際の導入は見送ったところである。</p> <p>また、税証明は何種類もあるので、利用者だけでは何の証明書が必要なのか判断するのが難しいことも導入を見送った理由である。</p> <p>(評価員) 先進的な事例となるので、導入へ向け工夫していただきたい。</p>
<p>判 定</p>	<p>【評価結果：③】</p> <p>〔6人〕③市が実施・改善が必要（ア：事業内容を見直すべきである）</p> <p>【主な意見】</p> <p>(1) 設置場所、稼働時間を検討すべきである。</p> <p>(2) 駅前に設置することはできないか。</p> <p>(3) 庁舎1階の交付機は窓口と同じ時間であり、妥当なのか。</p> <p>(4) はむら市民カードの普及率を上げる工夫をする必要がある。</p> <p>(5) コンビニエンスストア交付などの新しい方向性を検討すべきである。</p> <p>(6) 利用料の差別化を検討できないか。</p>