

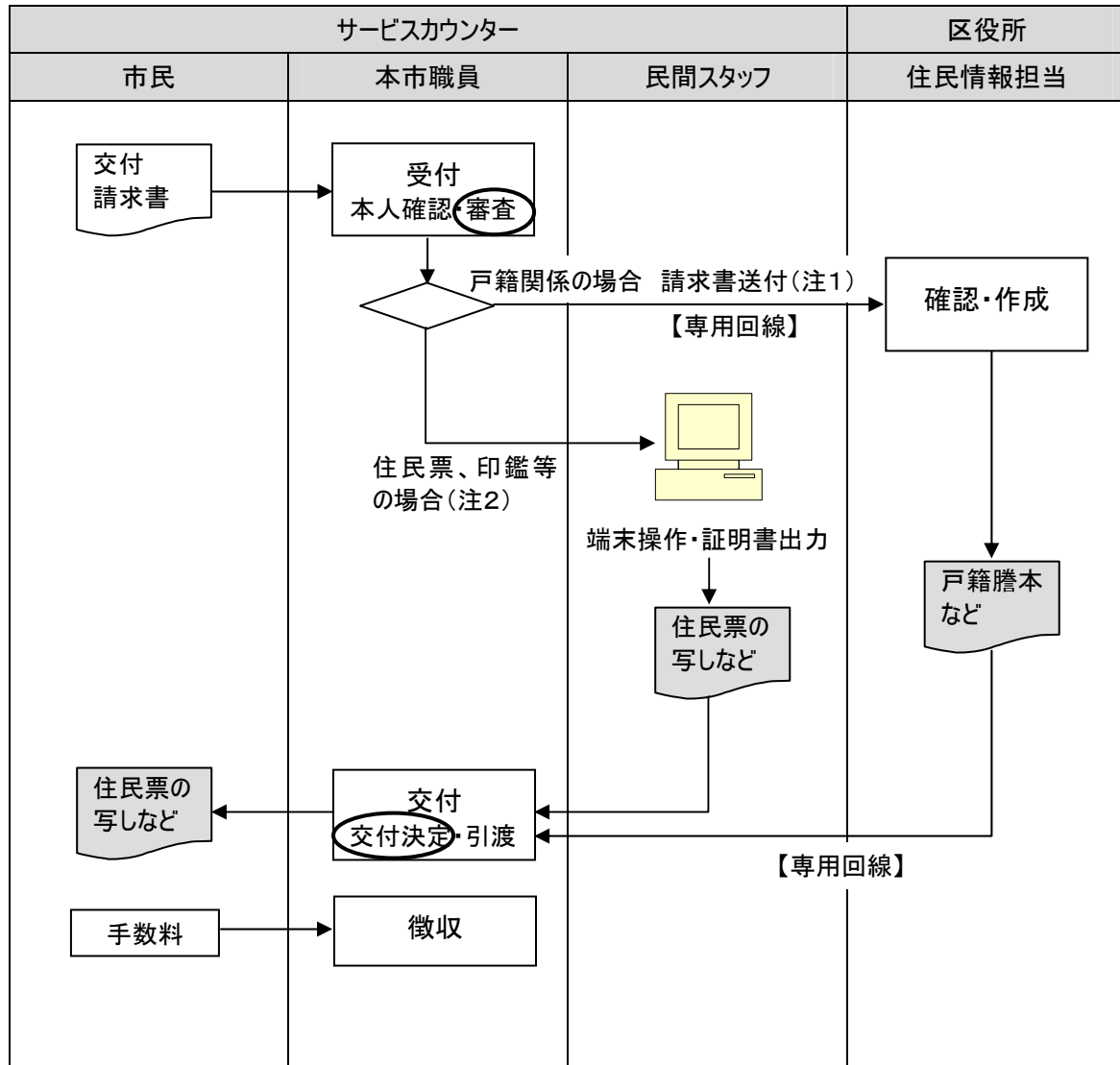
事業シート（概要説明書）

<b>事務事業名</b>	証明書発行業務（サービスカウンター、証明書発行コーナー、郵送事務処理センターの開設）		<b>担当局・部名</b>	市民局 市民部			
<b>根拠法令</b>	住民基本台帳法第12条～第12条の4、第20条、戸籍法第1条、第10条、第10条の2等、外国人登録法第4条の3、大阪府印鑑登録条例第12条、第13条、区役所事務分掌規則第7条第2項		<b>担当課名</b>	区政支援担当			
<b>事業開始年度</b>	サービスカウンター平成7年、郵送事務処理センター平成14年、証明書発行コーナー平成19年		<b>作成責任者</b>	加藤憲治			
<b>実施方法</b> (該当するものすべてにチェック)	<input checked="" type="checkbox"/> 直接実施						
	<input checked="" type="checkbox"/> 外部委託						
	<input type="checkbox"/> その他 ( )						
<b>事業概要</b>	<b>目的</b> (何のために)	サービスカウンター 1. 平日時間外でも証明書を発行できるようにするため 2. 土日祝も証明書を発行できるようにするため 3. 区役所に出向がなくとも、仕事や買い物等の途中で利用できるようにするため 郵送事務処理センター（証明書発行コーナー併設） 4. 金融機関等の第三者からの住民票の写し等の郵送請求を効率的に処理するため					
	<b>対象</b> (誰・何を対象に)	各種証明書（戸籍関係の証明書、住民票の写し、印鑑登録証明書、登録原票記載事項証明書など）の請求者					
	<b>事業内容</b> (手段、手法など)	1. サービスカウンター（梅田、難波、天王寺）平日9時～19時、土日祝10時～19時の時間帯において証明書を発行 2. 証明書発行コーナー（市役所本庁舎）平日9時～17時30分の時間帯において証明書を発行 3. 郵送事務処理センター（市役所本庁舎）金融機関からの郵送請求分の住民票写しを発行 ※それぞれ、本務職員、再任用職員、民間スタッフで構成					
	<b>実施済の外部委託の内容と実施主体</b>	委託内容	証明書発行にかかる端末の入出力作業、保守				
		実施主体	<input checked="" type="checkbox"/> 民間企業 <input type="checkbox"/> 外郭団体等 <input type="checkbox"/> 市民活動団体（NPOなど） <input type="checkbox"/> 市民活動団体（地域住民組織など） <input type="checkbox"/> その他 ( )				
	<b>直接実施している業務の内容</b>	請求の受付、審査、決定、引渡し、手数料の收受、問い合わせ、相談、民間スタッフの指導・監督					
	<b>事業の必要性</b>	サービスカウンター 1. 平日時間外でも証明書を発行できるようにすることが求められている。 2. 土日祝も証明書を発行できるようにすることが求められている。 3. 区役所に出向がなくとも、仕事や買い物等の途中で利用できるようにすることが求められている。 郵送事務処理センター（証明書発行コーナー併設） 4. 金融機関等の第三者からの住民票の写し等の郵送請求を効率的に処理することが必要である。					
<b>コスト</b>	平成21年度（予算）			人件費			
	<b>事業費</b>	72,404	千円	<b>職員構成</b>	<b>概算人件費</b> (平均人件費×従事職員数)	<b>従事職員数</b>	
	<b>人件費</b>	157,103	千円	}	担当本務職員	48,312 千円	6.0 人
	<b>総計</b>	229,507	千円		臨時職員他	108,791 千円	29.0 人

事業シート（概要説明書）

<b>総事業費</b> (単位：千円)	年度	総額	実施方法が外部委託の場合、委託料等を内数で記入		
	H19(決算)	250,103 千円	派遣業務委託:25,953千円、移設、保守:17,142千円		
	H20(予算)	237,433 千円	派遣業務委託:37,100千円、保守:352千円		
	H21(予算)	229,507 千円	派遣業務委託:30,391千円、保守:350千円		
<b>21年度総事業費内訳</b> (委託料等を明記)	1. 本務職員人件費 48,312千円 2. 再任用、非常勤嘱託人件費 108,791千円 3. 派遣業務委託費 30,391千円 4. 保守等委託費 350千円 5. 不動産賃借料 34,601千円 6. 交通費、光熱水費、消耗品費等 7,062千円 (参考 平成20年度) 証明書発行手数料 収入計 118,060千円		※用紙代、システム保守、リース料など、区役所と一括して支出している経費は含んでいない。		
<b>事業実績</b>	項目	単位	H19年度(実績)	H20年度(実績)	H21年度(予定)
	証明書発行件数	件	516,416	460,635	460,635
<b>単位当りコスト</b> (総事業費/ 事業実績)	(総事業費－手数料)／発行件数	円	238	259	242
		千円			
<b>目指す成果</b> (今後どのような状態にしたいか、なるべく定量的に記入)	サービスカウンター、証明書発行コーナー 目指す成果：引き続き、平日時間外や土日祝、また区役所に出向かなくとも市民が住民票の写し等の証明書を手に入れることができるようにすること。 成果指標：郵送事務処理センター処理分を除く住民票写しの発行件数に占めるサービスカウンター、証明書発行コーナー処理件数の割合を高めていく。				
<b>達成状況</b> (目指す成果に対して、実施・達成した状況を記入)	サービスカウンター、証明書発行コーナー 郵送事務処理センター処理分を除く住民票写しの発行件数に占めるサービスカウンター、証明書発行コーナー処理件数の割合 平成18年度5.9%、平成19年度6.7%、平成20年度7.8%				
<b>事業の自己評価</b> (今後の事業の方向性、課題等)	1. 証明書発行請求の審査及び交付決定については、総務省通知等により、市町村職員で行わなければならないため、民間化は不可。 2. 現状では民間スタッフは出力作業のみであるが、民間スタッフの業務範囲の拡大について検討する。 3. 自動交付機や公共サービス改革法に基づく民間事業者による窓口などの代替手法について検討する。				
<b>さらなる民間活用・市民協働推進の予定</b>	<input checked="" type="checkbox"/> 有 (予定する業務と、想定しうる実施主体を下欄に記入) <span style="float:right"><input type="checkbox"/>無</span>				
	業務内容	申請書の記載指導、問い合わせ対応、引渡し、手数料の收受			
	実施主体	<input checked="" type="checkbox"/> 民間企業 <input type="checkbox"/> 外郭団体等 <input type="checkbox"/> 市民活動団体 (NPOなど) <input type="checkbox"/> 市民活動団体 (地域住民組織など) <input type="checkbox"/> その他 ( )			
<b>比較参考値</b> (他自治体での類似事業の例など)	横浜市：13箇所 (行政サービスコーナー《鶴見駅西口、横浜駅、上大岡駅、港南台、二俣川駅、新杉田、金沢文庫駅東口、新横浜駅、日吉駅、長津田駅、あざみ野駅、戸塚駅、東戸塚駅》) 郵送請求の集約化なし 名古屋市：1箇所 (栄サービスセンター) 郵送請求の集約化なし 京都市：8箇所 (証明書発行コーナー《地下鉄北大路駅、地下鉄山科駅、地下鉄四条駅、阪急桂駅、地下鉄竹田駅》) 郵送請求の集約化なし 神戸市：2箇所 (三宮証明書サービスコーナー、明舞サービスコーナー) 郵送請求の集約化あり 福岡市：1箇所 (証明書発行コーナー) 郵送請求の集約化なし				
<b>特記事項</b> (事業の沿革等)					

○ 証明書発行業務フローチャート(サービスカウンター)



注1) 戸籍関係証明書については、電算化が完了していないため、区役所執務時間外の受付分については、区役所の翌開庁日以降に交付となる。(電算化完了は、平成 22 年度の予定)

注2) 状況に応じて本市職員も端末操作を行う。  
 なお、ここでは、住民基本台帳ネットワークシステムを使用した広域交付住民票(大阪市以外にお住まいの方の住民票)については省略しているが、同システムは、本市職員のみ操作が可能。

○ 区役所執務時間外の取組み

	受付場所	受付時間	取り扱い証明書	交付場所・時間
電話予約	区役所住民情報担当 (電話受付)	平日 9時～17時	住民票の写し、住民票記載事項証明書、 印鑑登録証明書	区役所宿日直室 土日祝 9時～21時
時間外窓口ボックス	住所地、本籍地の区役所宿直室	平日 17時30分(金曜日は 19時30分)～21時 土日祝 9時～21時	住民票の写し、住民票記載事項証明書、 戸(除)籍謄抄本、登録原票記載事項証明書	請求者へ郵送

(他都市事例)

郵便局での受付・交付サービス (さいたま市、岡山市、北九州市、福岡市)

地下鉄駅での受付・交付サービス (名古屋市)

証明書自動交付機 (仙台市、さいたま市、千葉市、川崎市、静岡市、浜松市、堺市、神戸市、岡山市、北九州市)

## ○発行件数

(単位:件)

19年度	住民票の写し	住民票記載事項証明	戸籍附票の写し	戸籍謄抄本	除籍謄抄本	戸籍に関する証明	登録原票記載事項証明	印鑑登録証明	合計
梅田サービスカウンター	40,079	1,932	3,131	20,052	8,172	1,840	763	23,661	99,630
難波サービスカウンター	21,902	940	1,198	8,687	3,877	775	1,335	12,702	51,416
天王寺サービスカウンター	16,957	1,133	695	10,775	3,039	589	322	11,483	44,993
証明書発行コーナー	7,410	48	1,317	3,570	2,502	385	140	1,067	16,439
郵送事務処理センター	303,910	28							303,938
小計	390,258	4,081	6,341	43,984	17,590	3,589	2,560	48,913	516,416
全区分	1,206,108	85,371	115,349	504,636	164,991	60,559	113,208	942,901	3,193,123
合計	1,596,366	89,452	121,690	547,720	182,581	64,148	115,768	991,814	3,709,539

20年度	住民票の写し	住民票記載事項証明	戸籍附票の写し	戸籍謄抄本	除籍謄抄本	戸籍に関する証明	登録原票記載事項証明	印鑑登録証明	合計
梅田サービスカウンター	39,948	1,971	2,915	20,400	8,088	2,035	694	23,802	99,853
難波サービスカウンター	19,306	906	1,150	8,992	3,718	871	1,260	12,698	48,901
天王寺サービスカウンター	17,322	1,046	766	10,771	3,103	832	322	11,296	45,458
証明書発行コーナー	14,141	101	2,242	6,115	4,392	839	268	1,683	29,781
郵送事務処理センター	236,642								236,642
小計	327,359	4,024	7,073	46,278	19,301	4,577	2,544	49,479	460,635
全区分	1,163,625	89,115	115,843	485,913	164,066	65,332	99,218	888,870	3,071,982
合計	1,490,984	93,139	122,916	532,191	183,367	69,909	101,762	938,349	3,532,617

登録原票記載事項証明のみ1月～12月

## ○サービスカウンター・郵送事務処理センター職員数及び証明書発行における業務内容(H21.7.1現在)

職員種別	サービスカウンター				郵送事務処理センター	合計	証明書発行における業務内容	人件費単価(千円)
	梅田	難波	天王寺	計				
係長	1	1	1	3	2	※5	申請受付・申請書審査・出力・交付・手数料徴収	8,052
チーフ(再任用)	4	3	3	10		10	申請受付・申請書審査・出力・交付・手数料徴収	4,360
再任用	1	2	2	5	8	13	申請受付・申請書審査・出力・交付・手数料徴収	3,800
嘱託	1			1	5	6	申請受付・申請書審査・出力・交付・手数料徴収	2,708
民間派遣	1	1	1	3	10	13	証明書出力	サー 3,628 郵送 1,951
合計	8	7	7	22	25	47		

※別途、サービスカウンター、郵送事務処理センターを統括する課長代理1名。