

### - 3 自動交付機運営事業

---

#### 【議事内容】

< 所管課からの説明 >

< 主な質疑 >

( 山谷委員 )

必要な人には便利だが、必要のない人には全く関係がない。必要な人は証明書の発行手数料が高くてよいのでは？

( 所管課 )

証明書の手数料については受益者負担という考え方から、投入する経費の約 50% を手数料としていただいている。

( 今瀬委員 )

必要性の認識は人によって違う。コスト面での比較や、人件費や体制の見直しという面も大事。

( 山口委員 )

自動交付機を利用しない場合の窓口発行コストが 545 円、自動交付機利用率 30% での交付機による発行コストが 384 円なので、トータルコストが減るということか。

( 所管課 )

そのとおり。

( 司会 )

利用率 30% の場合は 384 円とのことだが、90% ~ 100% の利用率ではどうなるか。

( 所管課 )

利用率が 90% になるとは考えていないが、交付機の利用率が高くなるほど、交付機による発行コストは安くなる。

( 今瀬委員 )

自動交付機のコストの中には、将来的な修繕、改良の経費は含まれているのか。

( 所管課 )

含まれている。また、通常の法改正に伴う改良への対応も含んでいる。

( 司会 )

利用率が 90% になった場合、残り 10% の方のために窓口職員が必要になるが。

( 所管課 )

交付機から発行できるのは 4 種類。他にも業務もあるので、窓口職員はそれも担当している。

( 富森委員 )

自動交付機を導入することでトータルコストが安くなるということか。

( 所管課 )

そのとおり。

( 西村委員 )

横浜市、名古屋市、広島市等の大都市が使っていない理由は何かあるのか。

( 所管課 )

自治体の規模に応じてコストが違う。大都市の方が、着手時の開発費が高くなるからだと思う。

( 今瀬委員 )

窓口は市民と職員が接する大事な場。ニーズも分かる。声を届ける場でもある。

( 山谷委員 )

住民の方が全員機械でとるようになれば黒字になるのか。

人件費の減額分は正規職員か。非正規職員の分ではないのか。

( 所管課 )

正規職員の減額分を前提としている。その費用で、よいサービスを提供することが目標。

( 山口委員 )

住民票は必要なもの。コストは低い方が良いが、金額については別の問題。

全員がカードを持ってしまうと、機械だけでも良いという話になるかも知れない。市民

が窓口に来た際、自動交付機へ行ってくださいというのもどうかと思う。

( 所管課 )

コミュニケーションも大事であり、何でも機械にということではない。本人による軽易でかつ件数の多い申請を機械化することでコストをダウンさせるのが目的。

( 富森委員 )

土日発行できる、待たない、コストも安いというのであれば問題ない。

( 山谷委員 )

説明の仕方が良くない。自動交付機を職員に戻すことはナンセンス。利便性の方向性が見えない。アカウントビリティ(説明責任)をどう考えていくか。

( 西村委員 )

リース業者の選定方法はどうなっているか。

( 所管課 )

プロポーザル方式による随意契約。業者の能力判定も行っている。

( 西村委員 )

市民カードは切り替え費用も必要か。

( 所管課 )

そのとおり。

( 今瀬委員 )

今後のこととして、全庁的なシステムの改修が行われた場合等の影響はどうか。

( 所管課 )

自動交付機のシステムは分離してあるので、コスト増加になることはない。

( 今瀬委員 )

緊急雇用について説明してほしい。

( 所管課 )

国の雇用対策事業を利用して、自動交付機用暗証番号登録の入力作業を行うアルバイトを雇用している。

( 山口委員 )

ハードの経費にソフト分も含まれているのであれば、5年後にはハードのみで安くなるということか。

( 所管課 )

明確には答えられないが、システム更新がないことが前提。

( 山口委員 )

コスト計算としてはそこが重要。10年後の計算をしっかりとしてほしい。

( 富森委員 )

コストが高い気がする。プロポーザルの意味がよく分からない。検討の余地あり。

( 所管課 )

自動交付機についてはハードとソフトの関係は大きい。ただ、業者の言い値にならないよう仕様は十分に見ていく。

( 司会 )

プロポーザルにした理由は。

( 所管課 )

安価であればよいというわけではなく、使い勝手も見ることがあるため、市民課系システムと併せてプロポーザルとした。

( 司会 )

今後の目標について、このままで良いのか。

( 所管課 )

すでに7月の利用率が30%という目標を達成しているので、年間トータルで利用率が30%を超えられると思う。設置箇所を増やすことはコストがかかるので、十分検証したい。

(今瀬委員)

市民の声を聞くようにしてほしい。

(所管課)

市民の方の意識も重要。コストなど総合的に考えて30%を目標としている。

<評価>