

平成29年度事務事業の外部評価結果への対応について

(1) 事務事業型

事務事業名 (所管課)	総括	評価意見への対応
証明書等発行事業 (市民課)	<p>市の内部評価と同様、外部評価においてもB「現状のまま維持」とする。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 正規職員及び委託職員が窓口対応に関してバランスよく業務を行っており、現状の取組内容で大きな課題はないと考える。 ・ コンビニ交付については、国の方針等を考慮しながら進める必要があるが、市民の利便性を高める取組と考えられる一方で費用対効果等の課題も見受けられるため、平日の時間外延長や休日の開庁を含めて今後一層研究すること。 ・ 窓口や記載台のレイアウトや、フロアマネージャーの配置等について、より市民の利便性が高まるよう、改善に向けた検討をすること。 	<p>証明書等発行事業は、市の顔としての意識を常に持ち、迅速かつ正確な証明発行を日々行っている。今後も増え続ける人口に対応していけるよう、職員一人ひとりの意識・知識等の向上心を持ち、スキルアップに励み、窓口等フロアの混雑が緩和できるレイアウトの工夫を行うとともに、休日等の証明発行窓口の環境を整えていく。</p> <p>◆証明書発行窓口業務委託について 市民の方々へのアンケート結果では、窓口での対応や待ち時間について、概ね満足という結果を得ることができた。フロアマネージャーを配置する等、市民目線での分かりやすい証明書の発行や好感の持てる接遇をより一層充実していくため委託業務内容を精査し、平成32年9月からの新たな契約に向けて業務委託仕様書の見直しを行っていく。 ◎委託業者とは、定期的な打ち合わせを行っており、業務体制等の確認を行うとともに、市での新たな情報を提供させていただく機会としており、更なる市民サービスの向上に努めている。</p> <p>◆マイナンバーカードを利用したコンビニ交付サービスの実施について コンビニ交付は、平日だけでなく夜間や休日でもマイナンバーカードを使って全国のコンビニエンスストアで証明書の発行ができることから、市民サービスの大幅な向上が見込まれるが、必要経費の評価やカードの交付率の動向とともに、既にコンビニ交付を行っている近隣市の利用実績や県内各市の実施状況なども参考にしながら判断していく。 ◎愛知県内の導入市の数（平成28年度末）15市 →（平成29年11月末日）17市 年度末時点で、導入市の1枚あたりのコストなど費用対効果をまとめ検証する。 ◎マイナンバーカード交付率（平成28年度末）7.72% →（平成29年11月末日）8.78% 年度末時点で、コンビニ交付実施市のマイナンバーカードの交付率の推移を検証する。 ◎平日の時間外延長や休日の開庁は、コンビニ交付の実施状況と合わせて今後一層研究を進める。</p> <p>◆市民課窓口や記載台のレイアウトやフロアマネージャーの配置等について 現在、1階フロアの見直しを行っており、記載台のレイアウト等を混雑緩和に向け変更していく。また、総合案内ブースをより分かりやすくしていく。 ◎市民課窓口にある大型の記載台を、ユニバーサルデザイン対応品に取り替えるため補正予算に計上した。新しい記載台は軽量であるため、市民の利便性が高まるように自由なレイアウトを行うことが可能となる。また、記載台を新たにすることで、フロアマネージャーが1階を見渡すことが可能となる。 ◎市民課窓口において従来から設置してある張紙や案内板を整理し、案内表示等がより分かりやすくなるように内容を一新した。</p>

(2) テーマ型

テーマ名 (所管課)	総括	評価意見への対応
有料広告事業の拡大 (企画政策課)	<p>有料広告事業については、推進していくことを求める。</p> <ul style="list-style-type: none"> 日進市におけるこれまでの取組状況、本事業における課題及び今後の対応等についてしっかりと把握しているため、本事業について大きな反対意見はなかったと考えるが、推進に当たっては広告収入の効果額と人件費のバランスなどを考慮して丁寧な検討をすること。 有料広告掲載提案募集制度については、設定した目標値の達成に向けて、費用対効果を踏まえた上で、より良い提案を採択すること。 ネーミングライツについて、様々な意見が出たが、歩道橋など宣伝媒体としての効果が高いと考えられるものがある一方で、施設へのネーミングライツなど課題が見受けられるものもあるため、他自治体の事例等も参考に慎重に進めること。 	<p>本市では、市ホームページ、各種広報誌及び市内巡回バス等への有料広告の掲載や、広告入物品として窓口用封筒及び案内地図等の無償提供を受けるなど、様々な市の資産を活用した有料広告事業を実施している。今後、さらなる自主財源の確保と市民サービスの向上を目指すため、より積極的に有料広告事業の各種取り組みを実施していく。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 有料広告事業を推進するため、企画政策課から全課に対して通知を発出した。 <ul style="list-style-type: none"> ・印刷物や備品などについて、既に実施している事業で有料広告を掲載していない場合は、有料広告掲載の可否を改めて検証し、可能なものについては、早期に有料広告事業の導入を進めていくこと。 ・新規事業開始時は、他課や自治体において有料広告事業を実施している類似事業がある場合は、有料広告事業の導入を必ず検討すること。 <p>【外部評価実施後に新たに開始する有料広告事業】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 日進市保健センターガイド広告掲載事業（健康課） 保健センターガイドに、新たに有料広告を掲載することで広告収入を得る。 2 日進市オリジナル婚姻届及び生活スタートブック官民協働発行事業（市民課） 婚姻届の記載例冊子に有料広告を掲載することで、婚姻届及び記載例冊子の無償提供を受ける。 <ol style="list-style-type: none"> ② 市が保有する資産を最大限活用するため、これまでにない新たな取組や現在の広告事業に新たな要素を付加するものなど、民間企業のアイデアやノウハウによる提案を幅広く募集し、より効果的な提案を選定する「有料広告掲載提案募集制度」の早期創設に向けて、用途の明示、提案募集方法や審査事務等の具体的な詳細事項を検討する。 ③ 特に、有料広告掲載提案募集制度については、広告収入の効果額と人件費とを比較し、中長期的な費用対効果を踏まえた上で実施するよう研究を進める。 ④ 各有料広告事業担当課への、財政的なインセンティブの付与は、有料広告事業を進める大きな推進力になると考えるため、財政当局と具体的なインセンティブ内容について検討を進める。 ⑤ ネーミングライツに関しては、募集対象となる資産の選定基準について他自治体の事例をさらに研究し、本市が実施していく場合には、市民の理解が得られやすいよう選定の考え方などを整理する。