

平成30年1月15日

日進市長 萩野 幸三 様

日進市行政改革推進委員会
会長 吉田 雅彦

平成29年度事務事業の外部評価について（答申）

平成29年7月26日付け29日企第410号で諮問のありました、平成29年度事務事業の外部評価について、下記のとおり答申します。

記

平成29年度事務事業の外部評価の対象事業及びテーマについては、それぞれの事業について市民サービスとしてふさわしいものであるか、今般の社会情勢に適合しているものであるかについて、事業概要、実施状況、他市との比較、課題等幅広い視点から慎重に審議し、別添「平成29年度事務事業の外部評価について」のとおり検証を行いました。

今回の外部評価における意見に対しては、所管課においてより効率的、効果的な事業実施や課題解決に向けた検証を行い、更なる市民サービスの向上を目指し、必要な措置を講じてください。

平成29年度事務事業の 外部評価について

**平成30年1月15日
日進市行政改革推進委員会**

1 実施概要

(1) 日時

平成29年10月15日(日) 午前9時30分から正午まで

(2) 会場

日進市役所本庁舎4階 第2、3会議室

(3) 外部評価対象事務事業等

事務事業型	所管課
証明書等発行事業	市民課
テーマ型	所管課
有料広告事業の拡大	企画政策課

(4) 評価体制

評価員（日進市行政改革推進委員会委員）による評価

役割	氏名	備考
評価員兼コーディネーター	吉田 雅彦	学識経験者
評価員	齊藤 由里恵	学識経験者
〃	内藤 正勝	公共的団体代表等
〃	志水 佳三	公共的団体代表等
〃	中條 元男	経営者代表
〃	三村 剛	勤労者代表
〃	酒井 信	公募市民
〃	上田 信子	公募市民

2 総論

平成29年度事務事業の外部評価の対象事業及びテーマについては、それぞれの事業について市民サービスとしてふさわしいものであるか、今般の社会情勢や市民ニーズに適合しているものであるか、効率的な事業実施体制となっているかについてなど、事業概要、実施状況、他市との比較、課題等幅広い視点から慎重に審議しました。

その結果、外部評価において、各対象事業及びテーマに対して様々な意見がでております。今後は、今回の外部評価での意見を真摯に受け止め、現状に満足せず、各種の課題解決を図るため、よりふさわしい手法はないか、より効率的、効果的に実施できる手法はないかなど、あらゆる検討を行うことで、更なる市民サービスの向上を目指し、最少の費用で最大の効果を生み出す努力を積み重ねて、住みやすいまちの実現を目指していただきたいと思います。

3 各論（平成29年度事務事業の外部評価結果一覧）

（1）事務事業型

事務事業名	所管課	主な意見	総括
証明書等発行事業	市民課	<ul style="list-style-type: none"> ・ マイナンバーカードを活用したコンビニ交付を導入することは、市民の利便性を高めると考えられるが、現状では非常に大きなコストがかかるため、慎重に検討すべきである。 ・ 正面玄関付近に独立した案内所を設置した方が、市民が質問しやすいのではないかと。 ・ 証明書受付の際に、必要書類を記載するための記載台から受付窓口までが遠いなど、不便な部分が見受けられるため、窓口や記載台のレイアウトの改善に向けて検討してはどうか。 ・ 職員が今後も高い意識を持って証明書等発行の迅速化を図るという方向性と、職員のスキルアップを持って多岐に渡る相談等に対応していくという方向性は良いと考える。 ・ 平日の開庁時に市役所へ来ることが出来ない方のために、平日の時間外延長や休日の開庁について検討してはどうか。 ・ アウトカム指標において、「10分以内で証明発行すること」を目標としているが、例えばその10分の間に庁内を歩くと何カロリー消費できるということを表示するなど、なにか満足度が上がるような試みを検討してはどうか。 ・ 窓口が混雑している場合は、待ち時間を表示してはどうか。 	<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。

(2) テーマ型

テーマ名	所管課	主な意見	総括
有料広告事業の拡大	企画政策課	<ul style="list-style-type: none"> ・ 有料広告掲載提案募集制度について、広告収入による効果額と人件費とのバランスを考慮して進めていく必要がある。 ・ 広告収入について、その用途を明確にした方が、市民の方の合意や理解を得やすく、様々なご意見を頂けるのではないかと考える。 ・ 他市における取組状況を参考にして、できることから実施し、事業として拡大していただきたいと考える。 ・ 公用車は様々な場所に行くため、宣伝媒体としての価値が高いのではないかと考える。 ・ 歩道橋へのネーミングライツについて、他自治体においても様々な事例があり、非常に効果があると考えられるため、検討してはどうか。 ・ 市役所で利用するコピー用紙について、裏面に企業名を入れた物を無償提供してもらうことを検討してはどうか。 ・ 財源確保と市民サービスの向上のため、有料広告事業を推進するという方向性は良いと考える。 ・ 施設全般へのネーミングライツについて、庁舎、教育施設、歴史的建造物、文化施設等、本来の機能が分かりにくくなるものには好ましくないという考え方もあるため、募集をする際には広く意見を聞いて慎重に進めてはどうか。 	<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について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。