

平成29年度藤沢市 「カイゼンふじさわ」

「諸証明交付事務費」

日 時：2017年(平成29年)8月19日(土)

午後1時30分～4時30分

場 所：湘南NDビル6階 6-1会議室

～傍聴されるみなさまへ～

＜傍聴者の遵守事項＞

傍聴者は、次の事項を遵守してください。

- ・発言や拍手など、他の傍聴者の妨げになる行為はご遠慮ください。
- ・携帯電話は、マナーモードにするか、電源をお切りください。
- ・会場内での録音・録画・写真撮影はご遠慮ください。
- ・その他会議の進行を妨げるような行為はしないでください。



藤 沢 市

総務部 行財政改革推進室

目 次

平成 29 年度藤沢市「カイゼンふじさわ」について・・・	1 ページ
評価者名簿・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	3 ページ
平成 29 年度藤沢市外部評価 評価結果概要・・・・・・・・	5 ページ

平成 29 年度藤沢市「カイゼンふじさわ」について

1 「カイゼンふじさわ」とは…

「カイゼンふじさわ」とは、市が実施する事務事業の課題について、市民委員や学識委員などが評価者となり、外部の多様な視点により、その解決方法や改善方法について議論を行う公開会議です。

この会議では、評価者から出された様々な意見や提案を参考に、より効率的・効果的な事業構造への転換や事業手法の見直しを図ることを目的としています。

また、公開の場で議論を行うことにより、本市の事務事業についてより多くの市民に知っていただく機会とするとともに、市職員が議論の場に加わることで、分かりやすい説明や資料づくりを行うなど、職員の説明責任能力の向上を図ることも目的の一つと位置づけています。

「カイゼンふじさわ」を行うにあたっては、あらかじめ「外部評価」を実施し、この外部評価結果を議論の参考とします。

2 評価対象事務事業の選定について

「カイゼンふじさわ」の評価対象事務事業の選定にあたっては、市が平成 28 年度に実施した事務事業の中から、市が課題であると認識している事務事業や市民の関心がある事務事業について庁内の各部から募集した後、本市の事務事業のあり方や評価に関する事項について調査審議を行う「藤沢市行財政改革協議会」でのご意見を踏まえ選定しました。

3 外部評価について

「外部評価」は、評価対象事務事業の平成 28 年度における実施状況等を、「必要性」「有効性」「効率性」「公平性」「公表資料等のわかりやすさ」「総合評価」「今後の方向性」の 7 項目の観点から点数評価を行うとともに、その評価をした理由やご意見をいただくことにより、事務事業の課題や改善点を見出し、より効率的・効果的な事業構造への転換や事業手法の見直し・改善を図る参考とすることを目的としています。

「外部評価」の結果概要については、5 ページ以降に「平成 29 年度藤沢市外部評価 評価結果概要」として取りまとめています。

4 評価者及びコーディネーターについて

「カイゼンふじさわ」の評価者は、「藤沢市行財政改革協議会」の委員のうち、

同協議会から選出された5人の委員に、評価対象事務事業に関する専門委員1人と、その事務事業に関係のある市民2人を加えた合計8人の構成となります。

また、評価者のうち1人は、議論のまとめ役として司会進行を行うコーディネーターの役割を担います。（詳細につきましては、次ページの評価者名簿をご参照ください。）

評価者名簿

評価対象事務事業：諸証明交付事務費

評価者区分	所 属 等	氏名（敬称略）
市民評価者	藤沢市地域 I T 推進会議委員 （市民委員）	三橋 圭子
		吉田 秀樹
	藤沢市行財政改革協議会委員 （市民委員）	平綿 勝彦
		宮本 裕子
学識評価者	藤沢市行財政改革協議会委員 （学識委員）	荒木 吉雄
		河添 健
専門評価者	藤沢市個人情報保護制度運営審議会 （委員）	大関 亮子
コーディネーター	藤沢市行財政改革協議会委員 （学識委員）	磯村 共庸

平成29年度

藤沢市外部評価

評価結果概要

(諸証明交付事務費に関する
評価のみ抜粋)

平成 29 年度藤沢市外部評価の概要

1 目的

行政が課題であると認識している事務事業や市民の関心がある事務事業について行財政改革の視点に基づく議論・評価を行い、行政運営の改善や適正化の推進並びに市民との協働に資することを目的とする。

評価対象事務事業の選定

平成 28 年度に実施した事務事業から、行政が課題であると認識している事務事業や市民の関心がある事務事業を各部から募集し、その中から、本市の事務事業のあり方及び評価に関する事項について調査審議を行っている「藤沢市行財政改革協議会」の意見をもとに評価対象事務事業を選定した。

2 評価対象事務事業

事務事業名	所管課
諸証明交付事務費	市民窓口センター
歴史資料公開活用費	郷土歴史課
緊急通報システム事業費	地域包括ケアシステム推進室
幼児二人同乗用自転車購入費助成事業費	子育て給付課
販路拡大支援事業費	産業労働課

3 実施日時・場所

2017 年（平成 29 年）7 月 20 日（木）午後 1 時 30 分～4 時 30 分
森谷産業旭ビル 4 階 第 1 会議室

4 実施体制

評価者 藤沢市行財政改革協議会委員（学識委員） 6 人
（9 人） 藤沢市行財政改革協議会委員（市民委員） 3 人

事務局 総務部行財政改革推進室

5 評価の視点

外部評価のために所管課が作成した「平成 29 年度事務事業評価シート（平成 28 年度分）」を基礎資料とし、事務事業についての説明資料などの附属資料を参考に、

平成 28 年度の事務事業実施状況について次の視点により評価（1～4 点による点数評価及び意見）するとともに、事務事業に対する意見等を集約するものとした。

(1) 視点ごとの評価（評点及び意見）

評価項目	視 点	評 価
必 要 性	行政がその事務事業を担う必要性は大きいか	必要性大 4 点 ←→ 必要性小 1 点
有 効 性	事務事業の実施目的に照らして有効性は大きいか	有効性大 4 点 ←→ 有効性小 1 点
効 率 性	事務事業は効率的に実施されているか	効率的 4 点 ←→ 非効率 1 点
公 平 性	公平に実施されているか。受益者負担の考え方は適切か。	公平 4 点 ←→ 不公平 1 点
公表資料等のわかりやすさ	市民に対し、公表資料等により事務事業の説明は十分になされているか	なされている 4 点 ← → なされていない 1 点
総 合 評 価	事務事業の評価	事業の効果が 高い 4 点 ←→ 低い 1 点
事務事業の方向性	今後の方向性	拡大 4 点 現状維持 3 点 縮小 2 点 廃止 1 点

(2) 事務事業評価（自由記述）

評 価 項 目	
平成 28 年度の取組について	評価できる点, 課題
今後の展開について	意見

6 評価結果

評価結果については次ページ以降を参照。なお、本資料は概要として事務局が作成した速報版であり、評価結果については今後藤沢市行財政改革協議会において審議され、「藤沢市外部評価及び「カイゼンふじさわ」結果報告書」として提出される予定となっている。

事務事業名	諸証明交付事務費
事務事業概要	<p>戸籍法、住民基本台帳法及び印鑑条例等に基づく各種証明の交付。証明書を請求し取得する手段（体制）としては、本庁市民窓口センター並びに11地区市民センター（石川分館を含む）での窓口請求交付，郵送請求交付，コンビニエンスストアでのマルチコピー機及び本庁市民窓口センターに設置している自動交付機による方法がある。なお，曜日，時間，窓口並びに交付機によって取り扱っている証明の内容及び方法が異なる。</p>
目的及び必要性	<p>戸籍法による戸を単位とする家族単位で国民を登録する戸籍簿，住民の居住関係を明らかにする住民基本台帳，社会活動において必要な印鑑の登録制度により，国民の社会活動を保証し，円滑な社会活動を行うため，それぞれの法令に基づき，個人及び法人の請求等に基づき戸籍の記載事項や住民票の写し等の証明を発行することを目的とする。</p> <p>住民基本台帳及び印鑑登録の義務的自治事務，法定受託事務の戸籍の各内容の公証は，市民の社会生活において国，地方自治体及び法人・個人活動において必要とされることから，各種証明書の発行（提供）機会の充実を図る。</p>
選定理由	<p>本庁舎に2機ある自動交付機について，マイナンバーカードを利用できないことから，今後は，マイナンバーカードを利用したコンビニでの証明書取得へと移り変わっていくことが想定され，そのため，自動交付機の次の更新（平成32年2月リース満了）となる時期までに，廃止を含めた検討が必要であるため。</p>
平成28年度事業費決算額（見込）	38,232 千円

外部評価結果	評価項目ごとの主なコメント（概要）				
	必要性 3.7点	(1) 戸籍法、住民基本台帳法、藤沢市印鑑条例など、根拠法令等に照らしても、諸証明書交付事務費の必要性は高い。 (2) 市が担う事業としては必要不可欠である。			
	有効性 3.1点	(1) 市民ニーズが一番大きい事業であり、有効性は大きい。 (2) 実施手法に関して何らかのイノベーションがあれば、より便利で安全な手法へと進化するだろう。 (3) 市民ニーズに十分応え、目的は達成されており事業の有効性は大きい。 (4) 自動交付機については、リースの終わる平成 32 年度に廃止。（可能ならもっと早く） (5) 証明発行機会の充実という目的は、様々な方法で取得できることから満たしている。			
	効率性 3.0点	(1) ICT を活用することで、必要最小限の人員で現在の業務量をこなせるなら、費用対効果の点からこの事業の効率性はより高まる。 (2) 現状では十分効率的である。 (3) 自動交付機のコストが高い。			
	公平性 3.6点	(1) 証明書交付方法に様々な選択肢があるのは公平である。 (2) 自動交付機はしばらく必要だと思う。したがって交付負担額の増額は必要である。 (3) 自動交付機からコンビニ交付へとスムーズな移行が必要。			
	公表資料等のわかりやすさ 3.2点	(1) 公表資料等、十分な説明がなされていてわかりやすい。			
	総合評価 3.1点	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">評価できる点</td> <td>(1) マイナンバーカードなどの移行に伴う大きな変化のなかで市民が混乱しないように地道な努力をしている。 (2) 行政の取組は市民ニーズに十分に対応し実施されている。 (3) 様々な方法で取得できる点。</td> </tr> <tr> <td style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">課題</td> <td>(1) 自動交付機の廃止に伴う経費削減判断をする。 (2) コストの問題。 (3) 高額なリース料金。</td> </tr> </table>	評価できる点	(1) マイナンバーカードなどの移行に伴う大きな変化のなかで市民が混乱しないように地道な努力をしている。 (2) 行政の取組は市民ニーズに十分に対応し実施されている。 (3) 様々な方法で取得できる点。	課題
評価できる点	(1) マイナンバーカードなどの移行に伴う大きな変化のなかで市民が混乱しないように地道な努力をしている。 (2) 行政の取組は市民ニーズに十分に対応し実施されている。 (3) 様々な方法で取得できる点。				
課題	(1) 自動交付機の廃止に伴う経費削減判断をする。 (2) コストの問題。 (3) 高額なリース料金。				

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">外部評価結果</p>	<p>事務事業の方向性 2.7点</p>	<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">今後の展開について</p>	<p>(1) コンビニ交付できるので、自動交付機は廃止すべき (2) 自動交付機については、廃止の方向性で問題ない。 (3) コンビニの普及に伴い、自動交付機については更新時期に廃止の方向で検討すべき。 (4) 市庁舎や各市民センターへ行くことが距離的に難しい市民がコンビニで気軽に交付できるよう、普及活動に励んでもらいたい。また、新たな行財政改革プランにおいても、職員の意識改革や接遇向上は重要な課題として位置づけられているため、窓口交付での市民サービスについても、分かりやすく丁寧な対応を心がけてもらいたい。 (5) ICT を活用することで正確な事務執行が可能となり、さらに住民の手続きの機会の拡充をすることができるが、同時に人権尊重、請求の厳格な審査、本人確認などを適正に実施していくことがとても大事な使命である。 (6) 自動交付機が使える人は、コンビニの機械も使える。人件費と自動交付機の比較になるが、来庁した人に「自動交付機をお願いします」と言いにくいのであれば、自動交付機は不要である。 (7) マイナンバーカードに対応していない機器は順次廃止していく必要がある。 (8) マイナンバーカードの普及率は現在の住民の意思表示であり、証明書交付とは別途考える必要がある。 (9) 対面での窓口業務も重要である。 (10) コンビニ発行でのメリットを出すと良い。 (11) マイナンバー制度の普及率が低い中で、どのような方法で利便性・安全性を担保した交付制度を構築していくべきなのか検討してほしい。 (12) 安全性と利便性がトレードオフ（一方を達成しようとする、片方を犠牲にしなければならないこと）にならないようにしてほしい。</p>
---	--------------------------	--	--