

平成 29 年度

藤沢市 行政評価

外部評価及び「カイゼンふじさわ」

実施結果報告書

藤沢市行財政改革協議会

< 目次 >

1 実施概要	1ページ
2 外部評価.....	3ページ
諸証明交付事務費.....	4ページ
歴史資料公開活用費.....	7ページ
緊急通報システム事業費.....	11ページ
幼児二人同乗用自転車購入費助成事業費.....	15ページ
販路拡大支援事業費.....	18ページ
3 「カイゼンふじさわ」.....	22ページ
4 傍聴者アンケートの結果について	25ページ
5 評価者アンケートの結果について	27ページ
6 今年度の「カイゼンふじさわ」を振り返って	28ページ

1 実施概要

(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。

また、そのプロセスを通じ、職員の説明責任能力の向上を図るとともに、議論を公開で行うことで、本市の事業について市民に知ってもらう機会とする。

(2) 実施日時・会場

ア 外部評価

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

イ カイゼンふじさわ

2017年（平成29年）8月19日（土）午後1時30分から午後4時30分
湘南NDビル6階 6-1会議室

(3) 実施体制

外部評価は、行財政改革協議会において実施。

「カイゼンふじさわ」は、行財政改革協議会を主体とした次の評価者で実施。

評価者種別	所 属 等	氏 名
市民評価者	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
	藤沢市地域IT推進会議委員（市民委員）	三橋 圭子
		吉田 秀樹
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

事務局 総務部行財政改革推進室

(4) 経 費

223,240円（評価者報酬等）

2 外部評価

(1) 対象事務事業の選定方法

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) 評価方法

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。

ア 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のか	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のか	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

イ 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

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機しかない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

		評価項目ごとの主なコメント（概要）	
外部 評価 結果	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	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の判断をする。 (2) 高額なリース料金というコストの問題。

外部 評価 結果	事務事業 の方向性 2.7点	今後の 展開 について	<p>(1) コンビニ交付できるので、自動交付機は廃止すべき</p> <p>(2) 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。</p> <p>(3) 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。</p> <p>(4) 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。</p> <p>(5) 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。</p> <p>(6) 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。</p> <p>(7) 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。</p> <p>(8) 対面での窓口業務も重要である。</p> <p>(9) コンビニ発行でのメリットを出すと良い。</p> <p>(10) 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。</p> <p>(11) 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>
----------------	----------------------	-------------------	--

事務事業名	歴史資料公開活用費
事務事業概要	藤沢の歴史に関する調査研究の成果や収集資料の一部を展示公開するとともに、講座・刊行物・ホームページ等により、歴史に関する学習機会の確保並びに情報提供を図る。
目的及び 必要性	展示会開催等により、地域の歴史・文化に対する理解を深め、郷土愛の醸成を促す。
選定理由	時代・利用者ニーズの変化により、この事業のあり方について見直しを検討しているため。
平成 28 年度 事業費決算額 (見込)	3,626 千円

		評価項目ごとの主なコメント（概要）
外部 評価 結果	必要性 3.4点	<p>(1)「郷土愛あふれる藤沢」の実現に向けて、藤沢市内の郷土資料を公開することをきっかけに市民への認知を図ることは素晴らしいと感じる。とりわけ、近年は「旧東海道の宿場町・藤沢」として認知度が高まっており、今後も市が主体となって事業を進めていく必要性は大いにある。</p> <p>しかし、より多くの市民・利用者ニーズに対応していくためにも、NPO法人や大学などの多様な主体との協働・委託も視野に取り組んでいくことが望ましい。</p> <p>(2)法令等で事務事業として担う必要性の云々という事ではなく、藤沢市の文化度を高めるという意味で市が担う将来性の一つとして必要性の高いものと思われる。</p> <p>(3)藤沢市の歴史、文化の継承は必要である。したがって市が事務事業を担う必要性は大きい。</p> <p>(4)文化財の管理など公共性、公益性が高く、市が担う必要性は高い。</p>
	有効性 3.1点	<p>(1)「郷土愛あふれる藤沢」の実現に向けた直接的な取組であり、その事業の有効性は高い。</p> <p>(2)「電子博物館みゆネットふじさわ」の存在は、長年、藤沢市に在住する者として今回の外部評価をきっかけに知ったところもあり、今後はホームページの拡充だけでなくホームページを中心とした本事業の広報・周知を図るべく、広報ふじさわへの特集記事掲載や市民まつりへの参加なども視野に検討していくべきかと思う。</p> <p>(3)少ない予算のなか、郷土愛の醸成を促す目的での実施手法はスタンダードではあるが良い。藤沢市の歴史に照らしてその有効性は大きい。</p> <p>(4)市民ニーズに対しては概ね応えている。</p> <p>(5)地域ボランティアによる小学校講座（夏休み等）等を進めて行く必要もあると思う。</p> <p>(6)市民への認知度の向上が必要。</p> <p>(7)若いうちから郷土愛を培うために、小学生、子どもや、一般の若年層などに向け、市民まつりなど多くの市民の目に触れる機会での活動も必要ではないか。</p>
	効率性 3.4点	<p>(1)小学生を対象にした郷土資料講座の実施を機に、児童生徒の歴史文化学習の推進に取り組まれていることと思うが、講座を実施することは行政側の負担もやや感じられる。例えば、市内小学校の教員を対象とした研修を実施し、藤沢市における郷土資料への認知や資料を活用した授業実践の推進に取り組んでいくことで、郷土資料を活用した歴史文化学習の”担い手”を養成していくことが望ましい。</p> <p>(2)人員数が少なくなっても、ITをうまく導入した電子博物館が効率良く動いているし、平成28年度のアクセス件数が前年度と比べて約3倍になっていることは、将来に向けても費用対効果の観点からも期待できそうである。</p> <p>(3)少ない人数で効率的に実施されている。</p> <p>(4)地域自治会や社会福祉協議会の負担で進める事業があってもよいのではないか。</p>

	<p>公平性 3.4点</p>	<p>(1)このような取組は、大人の市民だけでなく、むしろ子供（将来の大人）に与える影響が大きいし、それがまた藤沢市の将来を支え、変えていく要因ともなる。将来育成のための負担は必要と思われるし、これら事務事業の公平性は、大きな意味で「ある」といえる。</p> <p>(2)公平に実施されているが今後受益者負担額は増額の必要がある。</p>
	<p>公表資料等のわかりやすさ 3.2点</p>	<p>(1)アクセス件数などをもっと分かり易く説明して欲しい。</p> <p>(2)公表資料の一番目につきやすい部分に、郷土愛や将来の子供達の姿を「キャッチコピー」もしくは藤沢市のロゴ（アイドル）で説明してみたら、若い市民は興味を感じ、それから十分な説明の文へと目を移すのではないかと思う。</p> <p>(3)チラシはデザインも良く大変わかりやすい。</p> <p>(4)ホームページは事務的な印象がある。クリックしたくなるような、わくわくする仕掛けやデザインがあるとなお良い。</p>
<p>外部評価結果</p>	<p>総合評価 3.4点</p>	<p>評価できる点</p> <p>(1)藤沢の文化の底上げをしている。</p> <p>(2)「郷土愛あふれる藤沢」の実現に向けて、市が主体となって取り組んでいる本事業の必要性は高い。今後も、本事業を進めていくことで、多くの市民が郷土資料をきっかけに藤沢の歴史文化にふれられる機会をつくってほしいと思う。</p> <p>(3)良い歴史をもっている藤沢市の郷土愛を育て、外部の人々には藤沢市に愛着をもってもらいたいと思う。</p> <p>(4)ホームページはとても分かりやすく整理され、情報提供されている。</p> <p>(5)事業の取組については十分評価できる。</p> <p>(6)データベースとしてホームページに資料がまとまっている。</p> <p>(7)イベント等が数多く実施されている。</p> <p>(8)チラシが大変わかりやすくデザインも良い。</p>
		<p>課題</p> <p>(1)みゆネットふじさわの存在を認識していなかった。いかに告知してアクセス数を広げていくかが課題。</p> <p>(2)市民への講座を市職員が行っていることにより、行政の負担をやや感じる。一般市民がガイドボランティア（解説員）として活躍できるなど、市民も本事業に参画できる機会があると、なお良いと思う。</p> <p>(3)事業に対しITをどのように駆使し、宣伝効果を持たせ市民の大勢に藤沢市が発したい内容にたどりつかせるか。</p> <p>(4)インターネットを使う環境にない市民に対して、他の方法でのサービスを充実させる必要があると思われる。</p> <p>(5)ホームページの見せ方は工夫がほしい。</p> <p>(6)新林公園古民家（小池邸）の活用は余地あり。</p>

外部 評価 結果	事務事業 の方向性 3.9点	今後の 展開 について	<p>(1) 市民によるアクセス数など有効性をきちんと評価していただきたい。</p> <p>(2) 来館者をもっと増やして欲しい。</p> <p>(3) 市庁舎内での常設を検討して欲しい。</p> <p>(4) 地域ボランティア・ガイドボランティアとの協力・養成</p> <p>(5) 「郷土愛あふれる藤沢」の実現に向けて、今後、ますます事業を拡大していくことが望ましい。単純な事業拡大ではなく、前述のような「電子博物館みゆネットふじさわ」に限定して広報・周知を図ったり、市内民間団体や大学との協働・連携・委託を図ることで、より多くの市民・利用者ニーズに対応するなどの視点から、事業拡大が望ましいと考える。</p> <p>(6) 子ども達に藤沢の歴史を知り、郷土愛を高めることは大変重要なことと思う。そのためには小学生だけでなく中学生を対象とした事業展開も考えるべきである。</p> <p>(7) 教育委員会と連携して、各校単位での出前講座等積極的に実施する。(社会科のカリキュラムに入れることも含め)</p> <p>(8) 「拡大」するならばIT関連を導入せねばならないし、「現状維持」ならば、あまり大きな展開にはならないであろう。オリンピックや新庁舎を背景に、大きく事業展開を計ってみるのも良いと思う。</p> <p>(9) 受け身の公開姿勢ではニーズに応えられない。資料の重要性、ユニークさ、など市外、県外にもアピールすべき。</p> <p>(10) 特に小学生を対象に藤沢市の歴史・文化に対する意識を高める取組が必要。</p> <p>(11) 予算も含めて、自治会等地域負担を進める。</p> <p>(12) 魅力ある所蔵品を増やす。</p> <p>(13) 常設の展示場が必要(ルミネを借りるのではなく)</p> <p>(14) 郷土愛の醸成が目的だとするならば、特に幼少期からの接点が重要である。例えば、小学生が地域と接する入口であるお祭りやお御輿などの機会に、ブースを出して地域の由来や資料を展示するなどの方法も良いのではないかと思う。また、群馬の事例だが、県民ならだれでも言えるという「上毛かるた」というのがある。地域の歴史や偉人などをかるたにまとめ、小学校などで読む。そのような取組も面白いのではないかと思う。</p> <p>(15) 幅広く公民の協力を得て成果を出して欲しい。</p>
----------------	----------------------	-------------------	--

事務事業名	緊急通報システム事業費
事務事業概要	65歳以上で、慢性疾患等により日常生活上注意を要する状態にあるひとり暮らし高齢者等に緊急通報用装置を貸与し、緊急時の対策及び日常の不安を解消し、高齢者の安全を確保する。
目的及び必要性	緊急時に備えた利用者の状況把握を通じ、万一の時に迅速かつ的確な対応により生命の安全を図るとともに、安心した生活を送れるようにするもの。
選定理由	高齢化の進展を背景に利用実績は増加傾向にあり、限られた財源の中で効果的に事業を実施する必要がある。低所得者へ配慮する中で、利用者負担の可能性等を検討する必要があるため。
平成 28 年度 事業費決算額 (見込)	63,459 千円

評価項目ごとの主なコメント（概要）	
必要性 3.4点	<p>(1) 民間でも同様のサービスがある。</p> <p>(2) 少子高齢化社会を迎えた昨今、行政が主体となって行う本事業の必要性は大いにある。今後も、行政主導で取り組んでもらいたい。</p> <p>(3) 福祉健康部、地域包括ケアシステム推進室で行う事業費として必要性が高い。このような動きには市が主体的に動き、地域全体に対し大きなシステムを構築する必要性がある。</p> <p>(4) 市が担う必要性は概ね大きいですが、民間での実施を充実させる取組が必要である。</p> <p>(5) 本当に必要な人は民間を選ぶのでは？</p> <p>(6) 高齢者福祉という内容からして、行政が費用負担し、行う必要性は高い。</p>
有効性 3.2点	<p>(1) 日常生活上注意を要する状態にあるひとり暮らし高齢者等を対象に「緊急通報用装置」を貸与することで、ひとり暮らしの高齢者等にとって一番不安な面を解消できるので、有効性は高い。</p> <p>(2) 有効性が高いので、これからもよりきめ細かく運営する手法を考えていったらより効果が上がると思える。</p> <p>(3) 市民ニーズに十分応えている。</p> <p>(4) 他の実施方法を検討すべきである。</p> <p>(5) 利用者数が少ない、また本当に必要な人に届いているのか疑問。</p>
効率性 3.1点	<p>(1) コストの見直しとして機器の再利用に努めてきたという出来得る努力はとても良いと思う。しかし、年間実利用件数も徐々に増加してくる現状に対し、どのような工夫をすることでこの事業の効率性を高めるかが今後の課題である。</p> <p>(2) 他市が受益者負担を取り入れている中で、本市も低所得者に配慮しつつ検討しても良いのではないかと。例えば、民間の他サービスを自ら利用できる人に関してはそちらを利用してもらおうか、または受益者負担の比率を高めるなどの費用削減方法もあるのではないかと。</p>
公平性 2.8点	<p>(1) NTTに依存している。</p> <p>(2) 本事業の対象者として、「65歳以上の一人暮らし高齢者や高齢者世帯の方で、慢性疾患等により日常生活上注意を要する状態にある方」が前提条件となっている。超高齢化社会を迎えつつある社会情勢の中で、上記の条件に当てはまる市民のみの対象は公平性に欠けると感じる。</p> <p>(3) 月額利用料を徴収するなどして収入を確保しつつ、「65歳以上の一人暮らし高齢者や高齢者世帯の方」と対象者を拡大していくことが望ましいだろう。</p> <p>(4) 高齢化社会に対する配慮の一環であるので、老若男女全てにおいて公平だと考えるべきである。</p> <p>(5) 利用条件の見直しは、絶えず検討すべきである。</p> <p>(6) 原則、利用者負担とすべきである。ただし配慮すべき点の検討は必要である。</p> <p>(7) 1%程度の利用者により一人当たり6～8万円使うのは疑問である。</p> <p>(8) 利用可能条件を上げたにもかかわらず、利用者が少ない。本当に必要な人にターゲットを絞り、その中での利用率を上げる策をとるべきではないか。</p>

外部
評価
結果

		(9)新規加入が少ないため条件を緩和したと理解したが、そもそも新規加入の阻害要因は何なのかを分析したうえでその対策をとっていくことが、全体的な条件緩和より先だったのではないか。	
	公表資料等のわかりやすさ 3.2点	(1)資料としてとてもわかりやすく必要な説明はされていると思う。 (2)広報ふじさわや訪問の機会がある際の直接説明などをされている点は理解した。一方、資料やちらしがわかりづらいと感じた。特に高齢者に配慮した資料づくりの工夫がみられない。フォントや行間のメリハリ、わかりやすいイラストなどの工夫が必要ではないか。	
外部評価結果	総合評価 3.0点	評価できる点	(1)最後の命綱として行政がサービスするメリットがある。 (2)少子高齢化社会の昨今、行政が主体となって本事業に取り組む必要性は大いにある。 (3)きちんと対象者の条件を決め、さまざまな人や企業を巻き込んで、システム化し、高齢者で一人暮らしの方々の不安を少しでも減少させていこうという姿勢が良い。 (4)ひとり暮らしの高齢者にとって、安心・安全を提供するシステムになっていると考える。 (5)年間1,000件近い利用実施等を見ても、ひとり暮らしの方々にとって、安心して日常生活を送ることのできる意義は大いに高いと思う。
		課題	(1)協力員の必要性がある。 (2)取組を抜本的に検討する必要がある。 (3)普及率の低さに対しては解決すべき課題として捉え、普及率の向上に努めていくべきである。 (4)高齢化に伴って増加している実利用件数が限られた財源のなかで、どのように効果的に抑えられていくかについての検討が必要である。 (5)年間経費の約63,000千円が高額だとは思わないが、今後、対象者の増加に伴い、同種業者や他市の例を参考に利用者負担は当然考えていくべきだが、その際には、低所得者等への配慮も必要である。 (6)わかりやすい資料やチラシを作成してほしい。

<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 3.0点</p>	<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">今後の展開について</p>	<p>(1) システム、ネットワーク事業者をまきこんで、コストを下げる努力をしていただきたい。</p> <p>(2) 超高齢化社会を迎える社会情勢の中、行政の社会保障として重要な事業と捉えられるため、今後も現状維持で本事業を進めていってほしい。一方で、利用者拡大に伴う経費削減については、利用者ニーズを尊重しつつ実施してもらいたい。また、本事業の公平性を確保するためにも、「65歳以上の一人暮らし高齢者や高齢者世帯の方で、慢性疾患等により日常生活上注意を要する状態にある方」とある対象基準を見直し、利用者の費用負担も視野に対象者を拡大していくべきと考える。</p> <p>(3) 一定企業からの献金や利用者負担の可能性などを検討してみる。</p> <p>(4) 経費縮減だけでは、市民の満足度も低くなり、本当に必要な高齢者までこの事業の恩恵を受けられなくなる可能性が高くなる。今からその準備が必要である。</p> <p>(5) 機器については、所得に応じて利用者負担を検討してもよいのではないかと。</p> <p>(6) 現状維持でも今後、行政の負担増になる。利用者負担は必要となるのでシステムの利用条件、課題、負担額の検討を早めるべきである。</p> <p>(7) 生活保護世帯など本当に困っている人や75才以上の後期高齢者を重点対象とすべき。</p> <p>(8) 「本当に必要な人はだれか＝ターゲット・利用条件」と「利用率の向上」を分けて考え、対策を検討する必要がある。それが、効率的なお金の使い方にもつながる。</p>
---	--------------------------	--	---

事務事業名	幼児二人同乗用自転車購入費助成事業費
事務事業概要	<p>幼児二人同乗用自転車を購入した生後6月以上5歳未満の幼児を二人以上養育している世帯に対して、購入費の一部を助成する。</p> <p>(助成内容)</p> <p>幼児二人同乗用自転車購入費の1/2(千円未満切捨て、上限3万円)を助成</p>
目的及び必要性	安全・安心な自転車の利用促進により、親子の交通安全の確保を図ることを目的としている。
選定理由	<p>補助金の利用者アンケートでは、ほとんどの方から「高額な自転車を購入する上で補助があるのは助かる」と、事業に対し肯定的な意見をいただいているが、基準適合車の利用が認められてから8年以上経過し認知度は高まっており、基準適合車の普及促進という役割は一定程度果たしたと考えられる。そのため、この事業については、見直しの検討が必要であるため。</p>
平成28年度 事業費決算額 (見込)	11,816千円

		評価項目ごとの主なコメント（概要）
外部 評価 結果	必要性 2.3点	(1)安全・安心な自転車の利用促進により、親子の交通安全の確保が目的だとすれば、市として必要性は大きいと思われる。 (2)条件付きで市が担うことが必要な場合もあると思うが、検討すべき事業である。 (3)子育て層の必需品となりつつある二人乗り電動自転車について、市の補助があることは子育てしやすい街として市民のニーズにこたえている。
	有効性 2.6点	(1)この事業が市民ニーズに応えたものであれば、有効性は高い。 (2)当初設定した目的と現状が変わってきている。「安心安全な自転車の利用促進」＝二人乗り電動自転車認知度UPという目的は果たしたのではないか。現状は、「多くの人は知っているし、必要だ」「買える人は買える」という状況の中で、買うことができない人への支援という意味合いで目的や制度を変えて続けていくべきではないか
	効率性 2.9点	(1)効率的に事業費が執行されており、費用対効果の観点からもこの効率性は良い。
	公平性 2.6点	(1)市税および保育料を滞納していない市民」を対象としているが、本来助成金を活用した自転車購入を必要としているのは低所得世帯ではないかと思う。市税滞納者も助成金補助対象者とすることは、市として不本意かと思うが、いわゆる低所得者に対しても陽の光を浴びられるような工夫が必要かと思う。 (2)対象が「生後6ヶ月以上5才未満の幼児2人以上養育している市内在住世帯(3200世帯)」と限定されているが、子育て支援の一部と考えれば公平性はあると思われる。 (3)自転車の利用目的は子供一人でも二人でも変わらない。 (4)収入に関係なく対象が決まっていることに疑問を感じる。 (5)現状の条件ならば減額が必要と思う。 (6)累計では毎年400台/3200台なので普及していると言える。 (7)「自転車が高額になっている＝経済的負担の軽減という意味合いが薄れてきている」という認識は果たして正しいのか。経済的負担の軽減が必要な人が本当にこの制度を利用できているのかが疑問。
	公表資料 等のわかりやすさ 3.2点	(1)よく内容が理解できるように説明されている。 (2)内容自体はよいが、チラシが大変分かりづらい。 要因として、下記の点があると思う ・ポップ体を使っている（ポップ体はその名の通り店頭ポップをつくるためのフォントで、短いワードを目立たせるための書体。書類作成には向かないのでぜひやめていただきたい。） ・行間が狭い ・フォントの大きさ・太さなどのメリハリがなくどこを読めばいいかわかりづらい

	総合評価 2.5点	評価できる点	<p>(1) 安心安全自転車の普及</p> <p>(2) 事業目的における「安全・安心な自転車の利用促進」に関しては、概ね達成できていることと評価する。</p> <p>(3) 子育て支援を十分に実行している。市民ニーズがはっきりしているだけに、市民にとって補助金関係は、満足度が高いように思える。実行のケアとして市が親子の交通安全の強化のために、藤沢北警察署が行った自転車講習会への参加を促し、安全への啓発を行ったことは大いに評価できる。</p> <p>(4) 対象を生後6ヶ月以上としたことは評価できる。</p> <p>(5) 子育てしやすい街として市民ニーズに応えた事業だと思う。</p>
		課題	<p>(1) 事業目的における「親子と交通安全の確保を図る」ことに関しては、今後、交通安全教室を警察署と連携して定期的実施するなど、とりわけ保護者の自転車マナー啓発に従事してもらえたらと思う。</p> <p>(2) 親子自転車の安全利用をより徹底させること。</p> <p>(3) 目的が現状にそぐわなくなっている。</p>
外部評価結果	事務事業の方向性 2.0点	今後の展開について	<p>(1) 今年度から助成上限額を2万円に引き下げたが、引き下げたことによる効果検証を行う必要はあると思う。ゆえに、本事業をあと1～2年間行い、利用市民からの声やニーズを十分に把握した上で本事業の方向性を決定しても遅くはないと考える。</p> <p>(2) 本当に必要な世帯には、十分に行きわたったと考えられるので変更時期であると思う。</p> <p>(3) 8割が12万の自転車を買う中での2万円の助成は意味がない。安全面の普及、経済面での助成を見直すべき。</p> <p>(4) ヘルメットの普及とか、本当に買えない人とか実態をきちんと把握して事業見直しを。</p> <p>(5) 補助対象者の8割以上が12万円以上の高額な自転車を購入しているとのことであり、上限3万円の事業が必要なのか疑問を感じる。廃止を含めて見直しすべき。</p> <p>(6) 対象条件の見直しと減額について検討する。不公平感が強い。</p> <p>(7) 一人乗りも検討すべきである。</p> <p>(8) 目的とターゲットを改めて検討したうえで、本当に必要な人に行き届き、不公平感がないようにすべきである。</p>

事務事業名	販路拡大支援事業費
事務事業概要	新製品・新技術等の販路拡大を促進するため、国内・海外の展示会等への出展に要する経費に対し助成を行う。
目的及び必要性	中小企業の製品等を広く展示会等で周知することで、新製品・新技術等の販路が拡大すれば、中小企業の売上増に直接的な効果が期待でき、税収増加や雇用拡大につながることを期待できる。
選定理由	制度を活用した市内中小企業から事業の継続を要望する声もあるが、事務事業の必要性や有効性について評価を受けるとともに、より効果的な事務事業のあり方を検討するため。
平成 28 年度 事業費決算額 (見込)	5,755 千円

		評価項目ごとの主なコメント（概要）
外部 評価 結果	必要性 3.2点	(1) 事業目的は藤沢市の今後の財源を少しでも良くする考えに合致する。 (2) この事業は公益性に通じるという意味からも必要性が高い。 (3) 市が担う必要性が全くないとは思わないが、原則企業（個人）努力が必要である。ただし、市の協力が必要なことについては、支援すべき。 (4) 企業の育成や大企業下請けの企業の自立化の面で必要性が高い。 (5) 経済活動を拡大させ、税収増、雇用拡大につなげるための取組を行政が行う必要がある。
	有効性 2.8点	(1) 藤沢市が展示会費用の一部であれ、中小企業を基本的にバックアップしているという事実が大切で、その有効性は大きい。 (2) 他に変わる実施手法の有無は、民間活用に向けての指導と藤沢商工会議所とのタイアップに強く起因してくると思われる。 (3) 展示会以外の支援が必要。 (4) 基本出展料に比べて補助金額が低いのではないかと思われ、有効性に疑問を感じる。 (5) 売り上げ拡大のために展示会に出展するという点は理解できるが、その成果がどの程度把握されているのか疑問。果たしてこの事業で税収増・雇用拡大まで結びつけることができるのか。
	効率性 2.9点	(1) 展示会費用の補助を行い、産業を後押しすることで、その産業が盛り上がりてくれば費用対効果から見るとその効率性は確実なものになる。 (2) 効率の判断が難しい。
	公平性 2.9点	(1) 最終的に公益性という観点から市民に還元されると考えたら、公平性は高い。 (2) すでに補助金を利用している企業には、リピーターが多いとのことだが、本当に助成が必要な中小企業は、展示会に出展すること自体もかなわなかったり、どの展示会にどのような戦略で出店すべきかというそもそもそのアドバイスが必要だったりするのではないか。そのようなマッチング・コーディネート機能が付加された制度になるとより利用しやすくなるのでは。
	公表資料 等のわかりやすさ 3.0点	(1) 相手が企業向けなので資料説明は十分である。むしろ委託先である商工会議所の説明を徹底した方が、より効果的に動いていくと思われる。 (2) 全般的な広報はされているとのことだが、必要な企業に行き届いていないように思える。また、「市内の中小企業数に対して申請は少ない。」と自覚している中で、ではなぜ少ないのか、といった実態把握・要因分析がなされているのか疑問。

外部評価結果	総合評価 2.8点	評価できる点	<p>(1) 税込増加や雇用拡大を目的とする本事業の必要性、有効性はあると思う。</p> <p>(2) 経済に関わる事業は、生きて動きまわる経済を捉えなければならないので、絶えず効果検証や持続のための検討が必要となる。</p> <p>(3) この事業を課題として取り組んでいるその前向きさは高く評価できる。</p> <p>(4) 市内中小企業にとって展示会等の出展は、自社の技術のみならず、他社との比較においても将来のあるべき方向を見いだすためにも重要な事業である。</p>
		課題	<p>(1) 成果として助成した企業の売上高、税込増加、雇用も見ていただきたい。</p> <p>(2) より多くの中小企業が恩恵を預かれるよう、展示会に据われない形で多様な方法で販路拡大支援が図られると良いと思う。</p> <p>(3) 補助対象の企業が32社とのことだが、一般的には、やや少ないと思う。</p>
	事務事業の方向性 3.3点	今後の展開について	<p>(1) 展示会以外の補助も検討していただきたい。</p> <p>(2) 財源の確保が喫緊な課題だが、現行制度の見直しを図りつつ、今ある財源の中で、どう有効的に中小企業に活用していったらいいのか、という観点で検討してもらえると良いかと思う。</p> <p>(3) これらの助成金について検討する場合、もう少し助成を受ける企業に対し自由度が与えられないか。他市との整合性もあると思うが、誰もが（企業）助成を受けやすくするかわりに公益性がもたらせたかどうかのチェックができると良い。</p> <p>(4) 助成制度では、制度内容の見直しを是非進めてほしい。</p> <p>(5) 引き合い件数だけではなく、参加したイベントの例や規模の実数、国内外の割合、成約や開発につながったかなど、成果の検証が必要と思われる。</p> <p>(6) 企業努力がまず第一歩である。</p> <p>(7) 新技術の販路拡大を望む企業であれば経費補助を市には求めないと思う。</p> <p>(8) 新製品、新技術のPRの相談窓口の一つとして市の協力は必要な場合もある。</p> <p>(9) ふるさと納税と関連づけたり、お土産品の開拓支援など幅を広げた方が良い。</p> <p>(10) 中小企業への底上げのため、PRはもとより、中小企業からの要望等も聞きながら事業の拡大を考えるべきだと思う。</p> <p>(11) 事業を進めていくうえで、もともと地域活性化・地域住民生活等緊急支援交付金を活用して開始した事業である。ここでその基本に立ち返り、補助率や上限額の見直しを図るべき。</p> <p>(12) 費用対効果を事業継続に伴って検証し、一度確認してみる。そしてそれを拡大化へとつなげていければ、非常に有効な取組となると思う。</p> <p>(13) ターゲットはどのような企業なのか。展示会にどんどん出展して売り上げを拡大していく企業なのか、いままで展示会に出展</p>

			する機会がなかったが、これを機に出展し広報や売り上げ増に力を入れていく企業なのか、リピーターを育てていくのか、新規の裾野を拡げるのか、助成金の方針を固める必要があるように思う。それによって、広報の仕方やマッチング・コーディネーター等助成金以外の事業も必要になるのではないか。
--	--	--	---

3 カイゼンふじさわ

(1) 対象事務事業の選定方法

行財政改革協議会は、外部評価を実施する5事務事業の中で、議論の余地がある1事務事業について、「カイゼンふじさわ」の評価対象として選定した。

(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

(3) 傍聴者数 10人

(4) 実施結果

「カイゼンふじさわ」当日の議論や、実施後に評価者より提出された意見シートの内容を整理し、まとめた。

論点1 窓口のあり方について

まとめ

- (1) 窓口交付とコンビニ交付のメリットとデメリットを利用者が理解し、使い分けられるようにすることが必要。
- (2) 自動交付機については廃止。
- (3) コンビニ交付のサービスが拡充しても、個人情報保護の取り扱いには十分配慮することが必要

(1) 窓口交付とコンビニ交付のメリットとデメリットを市民がしっかり理解し、使い分けられるようにすることが必要。

① 窓口交付とコンビニ交付のメリットとデメリット

ア 窓口交付のメリット

- ・個人情報保護に十分配慮して対応してくれているという安心感。
- ・窓口でコンシェルジュがいると取得する証明書の漏れがなくなる。

イ 窓口交付のデメリット

- ・混雑していると取得に時間がかかってしまう。
- ・市内にしかない市民窓口センターや市民センターに行かなければいけない。

ウ コンビニ交付のメリット

- ・窓口に行く必要がなく、全国にあるコンビニで取得できる。

- ・取得に時間がかからない。

エ コンビニ交付のデメリット

- ・マイナンバーカードを取得しなければ利用できない。

- ・個人情報流出するのではないかという不安がある。(例：コンビニの交付機で後ろに立たれるとパスワードの入力等が見られてしまう。)

- ② 交付の申請書がA5サイズからA4サイズになったことでわかりやすくなったとのことだが、記載事項自体がわかりづらいので工夫がほしい。
- ③ コンビニ交付は戸籍関係の証明には現在対応していないとのことだが、他市町村の普及状況や遠隔地に住んでいる人のニーズに対応するためにも、拡充すべきである。
- ④ 本庁にある市民窓口センターでは案内係など民間並のより良いサービスに取り組んでいる。案内係がいない各市民センターのサービス向上のために、ボランティア(町内会OB)を利用したらよいのではないか。新庁舎では、障がい者対応など優しいきめ細やかな窓口対応を期待したい。
- ⑤ コンビニ交付が推進されれば、窓口を取得に行く人が減り、その分人件費が削減できるが、サービスが伴っていないと意味がないので、戸籍関係の証明書取得について拡充すべきである。
- ⑥ 取得の手数料が下がれば、コンビニ交付の推進がされると思う。

(2) 自動交付機については廃止

ア 平成32年2月のリース期間が満了する時点で廃止した方がよい。

(3) コンビニ交付のサービスが拡充しても、個人情報保護の取り扱いには十分配慮することが必要

- ① 正しい相手に正確に交付することが基本だが、とても大切なこと。コンビニ交付が今後広まっていくものと思うが、行政はその基本を忘れず、個人情報の取り扱いには十分配慮して対応することが必要。
- ② 窓口交付は個人情報の面で安心感がある一方でコンビニ交付は個人情報の面で不安感がある。そこは、利用者自身がコンビニ交付にするか窓口交付にするかを利便性・リスク等を考慮し、判断していくことが必要。

論点2 マイナンバーカードの普及について

まとめ

マイナンバーカードの普及に向けた積極的かつ丁寧な市民への周知活動が必要である。

- ① マイナンバーカードのメリットとデメリット
 - ア 持つメリット
 - ・身分証明書として活用できる。
 - ・全国のコンビニで待つことなく証明書を取得できる。
 - イ 取得に至るまでのデメリット
 - ・取得に1ヶ月近くかかるなど取得する際の手間がかかる。
 - ・今後、もしかしたら重大な個人情報の流出があるかもしれないという漠然とした不安がある。
 - ・一生に数回しか取得機会がない証明書のために、マイナンバーカードを取得するより、窓口で待って証明書を取得する。
- ② 今回評価者として参加して初めてコンビニ交付のことを知り、マイナンバーカードを作ろうという気になったという意見があった。このことは、コンビニ交付自体が市民に広く認知されていない可能性が考えられるので、窓口で交付に来た市民にコンビニ交付のチラシを配布するかポスターを掲示するなどの対応が必要である。
- ③ マイナンバーカードを取得していない人について、①強固に取らない人（マイナンバーカードは悪いものと思っている）・②漠然と不安に思っている人・③取得が面倒だと思っている人、の3分類いると思うが、それぞれに対してサービス・普及について考える必要がある。
- ④ マイナンバーカードの普及については、罰則規定のない義務化の考え方も必要である。

4 傍聴者アンケートの結果について

今回の「カイゼンふじさわ」に際して、傍聴者へのアンケートを実施した。回答総数は9件（回収率90%）であった。

(1) 傍聴者の居住地について

藤沢市内	市外	未記入
6人	2人	1人

(2) 傍聴者の年齢について

29歳以下	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	未記入
0人	1人	5人	2人	1人	0件

(3) 「カイゼンふじさわ」をどのようにして知ったか(複数回答)

広報ふじさわ	ホームページ	ポスター・チラシ	知人から聞いて	その他	未記入
2件	2件	5件	3件	0件	0件

(4) 傍聴の理由(複数回答)

関心があるテーマだから	関連した業務に携わっているから	関係のあるサービスを利用して	その他	未記入
5件	3件	0件	1件	0件

(5) 評価時間(3時間)について

適切	やや長い	長い	やや短い	短い	未記入
6件	0件	1件	0件	0件	0件

(6) 配付資料のわかりやすさについて

わかりやすい	わかりにくい	未記入
6件	2件 ・基礎資料としてはいいと思うが、論点との関係性がわかりにくい。 ・各市との比較は(土日)は藤沢市との違いが明確になる様にしてもらいたかった。 説明者は資料に沿って話しをして欲しい。	

(7) 市側職員の説明・応答について

適切	おおむね適切	やや不適切	不適切	その他	未記入
4件	4件	0件	0件	0件	0件

(8) 評価者の質問・意見について

適切	おおむね適切	やや不適切	不適切	その他	未記入
4件	4件	0件	0件	0件	0件

(9) 議論の流れ(議論全体の構成)について

適切	おおむね適切	やや不適切	不適切	その他	未記入
3件	5件	0件	0件	0件	0件

(10) 議論の内容について

適切	おおむね適切	やや不適切	不適切	その他	未記入
3件	4件	1件	0件	0件	0件

「やや不適切」の理由：ほとんどマイナンバーカードの話になっていた。

(11) 議論した内容についての意見・感想

ア 全般的なご意見

- (ア) 参考になった。
- (イ) オブザーバーの選任方法について知りたいと思った。
- (ウ) 各評価項目の評価に至った経緯を詳しく説明してほしかった。

イ 議論の内容について

- (ア) 今回は「諸証明交付事務費」の事務事業評価としては、内容が違ってしまった。事務事業ベースで行うのは少し無理があると思う。
- (イ) 「カイゼンふじさわ」というタイトルであったので、問題点や改良すべき点が存在して、その問題点等に対する対策を中心に議論されるのかと思っていたのですが、話題が広がりすぎて論点があいまいであった。要は「サービス向上」、「経費節減」というともすれば相反する項目をどのように両方とも継続的に改善・向上させていくかが重要検討事項である。

5 評価者アンケートの結果について

「カイゼンふじさわ」の評価者8人に対し、その実施手法等についてのアンケートを実施した。

(1) 評価時間(3時間)について

長い	やや長い	適切	やや短い	短い
0件	4件	4件	0件	0件

(2) 配付資料のわかりやすさについて

わかりやすい	わかりにくい
7件	1件 表や写真が小さい。

(3) 市側職員の説明・応答について

適切	おおむね適切	やや不適切	不適切	その他
4件	4件*	0件	0件	0件

※重要ポイントと説明時間のバランスを考えてほしいという意見有り。(2件)

(4) 議論の流れ(全体の構成)について

適切	おおむね適切	やや不適切	不適切	その他
4件	4件	0件	0件	0件

(5) 議論の内容について

適切	おおむね適切	やや不適切	不適切	その他
3件	5件	0件	0件	0件

(6) 「カイゼンふじさわ」についての意見・感想

ア 傍聴者が少なすぎる。

イ 広報の仕方に疑問を感じる。チラシ等について、「カイゼンふじさわ」をタイトルにするのではなく、取組テーマをキャッチコピーにし、興味ある方の関心をひくような見せ方をした方がよい。

ウ 傍聴者が少なかったが、数少ない傍聴者がどう感じたか、知りたかった。

エ 弱者に対しての視点も忘れずにお願いしたい。

オ 活発な議論ができた。議論の内容を広く広報していただきたい。

6 今年度の外部評価及び「カイゼンふじさわ」を振り返って

課題解決型の外部評価の取組は今年で6回目となりました。昨年度の実施では、外部評価での意見と「カイゼンふじさわ」の結果に大きな差が見られず、「議論による実施手法等の検討」部分の深まりが感じられないといった課題があったことから、本年度は事務事業単位での評価に実施手法を変え、議論の深まりを図りました。さらに藤沢市行財政改革2020の基本方針を踏まえ、事業見直しやBPR等に関連した取組とするため、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し、5事務事業について外部評価を行い、さらにその中から1事務事業について「カイゼンふじさわ」を実施しました。

今年度の実施手法における課題として、外部評価については、

- (1) 半日で5事務事業の外部評価を行うのには、時間が足りない。3事務事業が適当だと思う。
- (2) 事務事業全体を評価するのか、事務事業の一部を評価するのかはっきりした方がよい。

といった意見がありました。

また、「カイゼンふじさわ」については、

- (1) 話題が広がりすぎて議論の論点のあいまいだった。
- (2) 事務事業単位で行うには無理がある。
- (3) 傍聴者が少ない。

といった意見がありました。

この報告書は、外部評価及び「カイゼンふじさわ」で出された評価者及び傍聴者の意見を整理したものです。市はこれらの意見を受けて今後の事務事業の方向性等を定め、取組にどのように反映させるのか、広く市民に公表するとともに、その具体的な実施を進めて行くことが重要であると考えます。今後の外部評価及び「カイゼンふじさわ」の実施手法については、これらの意見を参考とし、改善を図ってまいります。