

新潟市行政サービス等民間提案制度＜第2次締切分＞継続検討の結果および考え方

■ 民間提案評価会議での評価委員の意見と、市の考え方

全事務事業等リストの番号	提案事業名	提案概要	評価委員の主な意見		採否の結果および考え方	
			総合的所見	総合評価		
1902002 1702002 1802002 2002002 2102002 2202001※ 2302001※ 2402002 ※は一部	郵送証明業務委託事業	<p>○現在中央区役所内の郵送証明センターで実施されている、郵便等で請求された各種証明書(住民票の写し等)の交付業務のうち、審査・決定を除いた、受付、入出力、封入、発送の業務を担う。</p> <p>○各区で受付、処理されている郵送証明業務についても1か所で集約化する。</p> <p>○業務委託により実施する。</p>	<p>○提案に具体性があり評価できる。</p> <p>○郵送証明の受付、処理を1か所で集約する提案は、効率面から評価できる。</p> <p>○市民サービス水準の確保、向上の面で課題がある。</p> <p>※法律上市が実施すべき事項と、民間でできる部分を再整理し、また業務プロセスを見直すなど、導入に向けた検討が必要である。</p> <p>※他都市での導入実績もあることから、民間活力導入に向けた検討をすべきである。</p> <p>※市民に説明した上で郵送証明の受付、処理を1か所に集約することは、市民サービスの低下と考えない。</p> <p>※民間活力を導入する場合は、さらに課題を整理する必要がある。(特に個人情報保護の観点)</p>	<p>A</p> <p>B</p> <p>C</p> <p>D</p> <p>E</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>3</p>	<p>【継続検討】</p> <p>ご提案ありがとうございました。</p> <p>郵送証明センターは、各区に分散していた郵送証明業務を集約化することで、サービスの向上と民間活力導入による事務の効率化を目的とし、平成21年2月に中央区内に設置しました。</p> <p>現状は、法律上市職員が実施しなければならない審査業務を含んでいることや繁忙期の窓口連携の必要から、正職員及び嘱託職員を配置し、郵送証明全体の約7割の処理を行っています。</p> <p>本市では、限られた行財政資源を有効活用し、窓口サービスのさらなる充実と効率化を図るため、平成24年度、今後の中長期的方針となる「<u>総合窓口化(※)、基幹システム再構築、民間活用などについての基本計画</u>」を策定・検討することとしており、その中で先行他都市の状況調査を行うなど次の課題の整理を行い、民間活力導入について判断します。</p> <p>(1)法律上市が実施すべき部分と、民間ができる部分の再整理</p> <p>(2)個人情報保護についての課題整理</p> <p>(3)民間活力導入を想定した業務プロセスの見直しなど導入の可能性を検討</p> <p>なお、現状、郵送証明業務の約3割が各区で処理されていることから、ホームページのリニューアルを行うなど市民等請求者に周知した上で、請求、処理の1か所への集約化を図ります。(平成24年度から)</p> <p>※複数課に跨る各種証明書や届出などの手続きを含めたワンストップサービス化 (担当 市民総務課)</p>

＜評価委員の主な意見欄の説明＞

・総合的所見欄の「※」は新潟市に対する意見

・総合評価欄の「A」＝「提案を採用すべき」、「B」＝「提案の一部でも採用すべき」、「C」＝「課題はあるが前向きに継続検討すべき」、「D」＝「採用すべきでない」、「E」＝「その他」

■継続検討の方向性、継続検討の計画(平成24年4月現在)

取組みの実施計画(平成24年4月現在)			
中長期的方針となる「総合窓口化、基幹システム再構築、民間活用などについての基本計画」を策定・検討の中で先行他都市の状況調査を行うなど民間活力導入について判断(平成24年度中)	平成24年7月～	基本計画の検討	中長期的方針となる基本計画の検討開始
	平成24年8月	他都市の調査	郵送証明業務の民間委託を行っている先行他都市の調査実施
	平成24年10月	庁内での検討会議	庁内での検討会議を経て方針(案)策定
	平成24年12月	基本計画策定	郵送証明業務の民間委託について判断(継続検討の結果)

■継続検討の結果と、市の考え方(平成25年3月現在)

継続検討の内容	採否の結果および考え方
<p>「総合窓口化、基幹システム再構築、民間活用などについての基本計画」を策定・検討の中で先行他都市の状況調査を行うなど民間活力導入について</p> <p>効果的な民間活用を図るためには、組織横断的な窓口の再編による総合窓口化及び基幹システムの再構築が必要となります。</p> <p>今年度予定していた「総合窓口化など窓口サービスのあり方に関する基本計画」は、共通番号制の導入(平成24年6月予定)を前提として策定する予定でしたが、最終的に衆議院の解散により廃案となり、基本計画策定に至りませんでした。</p> <p>また、基幹システム再構築に関しては、今年度システム連携調査を実施し、来年度から調査を開始するための予算を確保することができました。</p> <p>廃案となった共通番号制関連法案については、一部修正され平成25年3月に閣議決定され、6月までに成立の見通しとなったことから、総合窓口サービスに関する基本計画策定に向けた準備を開始しました。</p> <p>また、総合窓口化の先進地である、北九州市、東京都豊島区及び葛飾区について調査を実施しました。</p>	<p>【継続検討】</p> <p>先進地の調査や他都市の事例から、システム再構築に伴う業務再編を行う中で、積極的な民間活用が図られている実態がありました。</p> <p>その際、郵送証明請求業務のみを民間委託化している事例はなく、窓口証明発行業務とセットで民間に委託している事例や、区役所、出張所などで行っている住所異動や通知処理などのバックヤード業務全てを集中化した上で「区政事務センター」を設置し、これを民間委託している事例がありました。</p> <p>本市の郵送証明業務については、平成24年度の取組により、郵送証明センターへの集約化を一層図ることが出来ています(公用請求等緊急性の高い証明を除く約90%)が、他都市における事例からも明らかなように、他のバックヤード業務や窓口業務を合わせて行うことが、より民間委託の効果を高めることとなると考えています。</p> <p>平成25年3月に策定した新潟市行政改革プラン2013では、「総合窓口サービスの検討」「窓口改善運動の推進」「情報システム最適化の検討」について、具体的な改革項目として位置付け、総合的に取り組んでいくこととしました。</p> <p>これらを検討するにあたり、戸籍、住民基本台帳事務だけでなく、福祉や税など窓口業務について棚卸を行い、具体的な再編方針を整理する中で、より効果的な民間委託について引き続き検討して行きます。</p> <p>なお、ご提案いただいた郵送証明業務の委託事業については、郵送証明センターへの集約化が進んだことから、先行的導入に向け、平成26年度当初予算編成の中で検討を行います。</p> <p>(担当 市民総務課)</p>

■継続検討の結果と、市の考え方(平成26年3月現在)

	継続検討の内容	採否の結果および考え方
<p>総合窓口サービス化に向けた運用指針、システム最適化等の検討および集約化の進んだ郵送証明センターの先行的委託導入に向けた検討</p>	<p>平成25年3月に策定した新潟市行政改革プラン2013における改革項目である「総合窓口サービスの検討」を進める中で、より効果的な民間委託について検討を継続しました。総合窓口サービスの検討には、同プランの改革項目の一つである「情報システム最適化の検討」が大きく関係するため、IT推進課と連携しながら進めています。</p> <p>主たる窓口である区役所区民生活課、健康福祉課の実務者レベルによるワーキンググループ及び関係課長補佐級連絡会議を設置しました。</p> <p>ワーキンググループにおいて、戸籍、住民基本台帳事務だけでなく、福祉や税など窓口業務について棚卸を行い、具体的な再編方針を整理しています。</p> <p>今年度は新潟市が目指す総合窓口サービス方針を策定しました。来年度は具体的運用指針を取りまとめる予定です。</p>	<p>【不採用】</p> <p>平成25、26年度で行う新潟市行政改革プラン2013における「総合窓口サービスの検討」は、窓口業務での民間活用を念頭において進めています。</p> <p>民間活用を既に導入している先進市の事例では、郵送証明センター業務のみではなく、窓口証明発行業務を合わせて委託することや入力・通知処理などのバックヤード業務全てを集中化した「区政事務センター」を一括で委託することで、人的及び財政的な効率化を図っています。</p> <p>本市において既に集約化が進んでいる郵送証明センター業務について、26年度からの民間活用を検討しましたが、現在の郵送証明センターの職員が他の業務も担っていることや、先進市の状況を見て、郵送証明センター業務を窓口受付業務や他のバックヤード業務と切り離して委託するのでは、人員及び予算削減の面からメリットがないという結論となりました。</p> <p>今回提案の郵送証明センター業務のみの民間活用は不採用ですが、人員・予算といった限られた経営資源を効率的・効果的に配分するためにも、窓口受付業務、郵送証明業務その他のバックヤード業務などは、より効果的な形での民間活用を織り込んだ総合窓口サービス方針としました。</p> <p>(担当:市民生活課)</p>