

## 新潟市行政サービス等民間提案制度〈第2次締切分〉採否の結果および考え方

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	○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。 ○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。 ○業務委託により実施する。	○提案に具体性があり評価できる。 ○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。 ○市民サービス水準の確保、向上の面で課題がある。  ※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。 ※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。 ※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。 ※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)	A 1  B  C 1  D 3  E	【継続検討】  ご提案ありがとうございました。 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。 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。 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「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。 (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 (2)個人情報保護についての課題整理 (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 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)  ※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)
0510010※ 0604022※ 0604023※ 0604024※  ※は一部	国民健康保険特定健康診査を中心とした受診率向上対策に係る受診勧奨の包括的対応	○各所属で行っている健診等の受診勧奨について、コールセンターを構築し、電話により計画的に行う。 ○さらなる受診率向上のための企画立案に役立てるため、あわせて受診促進に向けた意見・要望を収集する。 ○業務委託により実施する。	○受診率向上の一方策と考えられるが、大きな効果は期待できない。 ○健診の受診率向上対策だけのシステム構築となっているため、コストが見合わず、費用対効果の面で疑問がある。  ※目標に対し受診率の向上が進んでいない要因分析を行い、国保財政の健全化に長期的な視点を持って、受診率向上対策を検討する必要がある。 ※受診勧奨について、他の事業等(対象者が目にする頻度がある事業や冊子など)を有効活用するなど、全庁的に取り組む必要がある。 ※電話で受診勧奨を行うのであれば、税等の徴収督促など他の業務と一元的に行える仕組みの構築を検討する必要がある。	A  B  C 4  D  E 1	【継続検討】  ご提案ありがとうございました。 ご提案は、受診率向上対策の一つの手法となりますが、導入効果、導入費用について、さらに精査する必要があることから、すでに実施している他都市の状況について調査し、平成23年度中に最終的な判断をすることとします。 なお、受診率向上は喫緊の課題であることから、委員ご意見を踏まえ、さらなる効果的な対策について検討します。 また、これまでの取り組みに加え、全庁の他の事業等を活用するなど、引き続き受診率向上の取り組みを積極的に行っていきます。  (担当 保険年金課、健康増進課)
0501001他	民生委員・児童委員・主任児童委員支援による乳幼児育児世帯見守り事業	○育児支援専門のコールセンターを設置し、乳幼児育成世帯に対する民生委員等の業務の一部代行として主に次の業務を行う。 ・電話で解決できる問合せへの対応 ・乳幼児定期健診、予防接種の受診勧奨 ・各種行政サービス紹介 ○民生委員等へのヘルプデスクを設置し、業務上の問合せ・相談受付対応など支援を行う。 ○業務委託により実施する。	○民生委員支援の考えは評価できる面はあるが、提案内容が具体的にでない。  ※乳幼児育成世帯支援については、市や社協、NPOなどで連携しさらに充実する必要がある。 ※民生委員の負担減となるような支援策などさらなる検討が必要である。 ※民生委員等は、愛称をつけたり、業務をさらに広報すべき。また処遇などの改善や、NPOとの連携も必要ではないか。	A  B  C  D 5  E	【不採用】  ご提案ありがとうございました。 今回のご提案では、次の理由により新たな経費をかけて実施する内容とは見込めないことから、提案を取り入れた事業実施が適当であると判断するには至りませんでした。 (1)民生委員・児童委員の支援活動は、子育て世代から高齢者まで多岐に渡るが、多くは高齢者への支援活動となっている。 (2)乳幼児健診未受診率、予防接種未接種率は、概ね10%未満であり、未受診・未接種者は、養育について支援が必要なケースが少なくないため、勧奨は専門的な知識とアドバイスの技術が必要となり、今後も保健師等の専門職が実施する必要がある。 (3)子育て相談については、市社会福祉協議会が主体となって、総合相談窓口「子育てなんでも相談センターきらきら」を設置し、行政機関、民間支援団体と連携しながら、相談や事業紹介、コーディネートを行っている。 今後は、民生委員の負担軽減策については、現在検討を行っている民生委員協力員制度など、委員の意見を十分に反映させながら取り組んでいくとともに、乳幼児育成世帯支援については、市や市社会福祉協議会をはじめとした関係機関、支援団体がそれぞれの役割を果たしながら、さらに連携を深め実施して行くこととします。  (担当 福祉総務課、こども未来課、保健管理課、健康増進課)

〈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」