

事業又は施策名【担当課】
①行政サービスコーナー管理事業【市民課】
外部評価実施者 意見(コメント)
<p>市民の要望や利便性を考慮して、市庁舎外でのサービスを実施していること、コストダウンの努力もしていることは、評価できる。ただし、成果指標として、市役所閉庁時間の証明書交付割合を目標にすることでよいのか、増えたほうがよいのか、検討する必要がある。文化の家での証明書発行については、利用者の特徴など実態についてよく分析し、市全体で、障害者や高齢者も含めた方々の利便性、費用対効果等を総合的に判断する必要がある。その際、財政的な負担だけでなく、人的負担や情報管理の安全性などの面も考慮する必要がある。また、1か所の事業を廃止する場合、理由を丁寧に説明するとともに、それにかわって強化できる事業を示すことによって、住民の理解が得られるのではないかと考えられる。</p>
<p>今後は従事者の専門性がより向上するような研修や、Nピアでのサービスの市民への周知、Nピアでの市の広報・情報提供の強化などが課題であると思われる。</p>
<p>内部意見あるコンビニ交付導入による住民票等交付の統合・再編については、マイナンバーカードの普及率やコンビニ利用率などを指標にて管理し、まずは、それぞれの普及率・利用率向上に向けた施策をお願いします。</p>
<p>行政サービスコーナーを設けた趣旨を再度しっかりとらえ、設置後7年弱ではあるが、現在の市民要望も踏まえつつ今後の課題、目標を設定していただきたい。</p>
<p>なお、利用者が少ないといっても、これを頼りにしている市民もいる以上、安易にスクラップするだけでなく、これに伴うビルドとして何をすべきかも分析、検討して、より効果的、効率的なスクラップ&ビルドを図るべきだと思います。</p>
<p>また、行政サービスコーナーと銘打つ以上、住基証明発行関係等のみならず、もう少し幅広い対応もできるよう、いわゆるタテ割りで検討するのではなく、ヨコの連携もとってその対応の検討を行っていただきたい。</p>
<p>最後に、現在、各小学校区ごとに地域共生ステーションが設置されつつありますが、当該ステーションの設置意義を深める観点からも、ステーションにおいて実施できる行政サービスについての検討を至急行い、何をどのようにステーションの役割の一つとするかも目標として設定していただきたい。</p>
<p>コンビニでの交付が可能であるならば、文化の家での交付は、限定的なものにしてみてもはどうだろうか。文化の家での交付も曜日を決めて交付するといった体制で様子を見ても良いのではないかと。</p>
<p>市民のNピアに対する認知度も高く、立地的な面からも利便性が高いと感じました。買い物客の利用率も一定程度あり、定評があるとのことで継続されるとよいのではないかと思います。</p>
<p>そして、Nピアと比較して文化の家の証明書発行業務の稼働率が低く、拠点の整理を検討していく必要があるのではないかとのことですが、それらの検討をするには、文化の家での手続きを必要とする市民がどの程度いるのか、明確にする必要があると考えます。また、現在はマイナンバーカードを使用したコンビニでの証明書等の発行ができ、発行できる証明書の数もコンビニでの発行の方が上回っている状況とのことですが、このような中で、文化の家での有人窓口での発行を必要とする方(高齢の方や障がいのある方など)数値に表れにくいニーズがあるのかといったことを調査・分析する必要があります。</p>
<p>そうした調査をしたうえで、文化の家での証明書発行窓口を存続する必要性がどの程度あるのかを検討する必要があると感じました。</p>