

新潟市行政サービス等民間提案制度<第2次締切分>主な取組の取組状況について(平成25年3月現在)

■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	○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)

<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」

■今後の取組みの方向性、取組みの計画(平成24年4月現在)

取組みの実施計画(平成24年4月現在)			
請求、処理の1か所への集約化(平成24年度から)	平成24年6月1日	周知	本庁、各区のホームページリニューアルによる周知
	平成24年6月1日	標準処理期間設定	
	平成24年12月	マニュアル整備	各区担当者向け事務処理マニュアルの整備
	平成24年12月～	集約化	請求、処理の完全集約化

■取組みの進捗状況(平成25年3月現在)

取組みの内容	進捗状況	進捗の評価と今後の方向性(平成25年3月現在)
請求、処理の1か所への集約化(平成24年度から)	平成24年6月からホームページがリニューアルされたことに伴い、標準処理期間(最大処理期間10日間)を掲載し、併せてわかりやすいPRに努めました。郵送証明センターでは、取扱件数が昨年度より増加し、公用請求等緊急性の高い証明を除く約90%が郵送証明センターに集約化されています。	ホームページの構成を見やすくしたことで、郵送証明センターに請求して頂くことの周知が徹底されてきています。行政改革プラン2013では、「総合窓口サービスの検討」や「窓口改善運動の推進」が具体的な改革項目として掲げられたことから、業務の棚卸を行い、郵送請求以外の業務を含む集約化をすすめ、効率的な民間活用の検討を行います。 (担当 市民総務課)