平成２８年度 行政評価外部評価市民向けフォーラム

日 時 １０月２１日(金)　那珂市立図書館　２階　多目的室

■　プログラム

13:15～13:30　開会あいさつ

13:30～14:30　基調講演

演題「公共サービスのこれから」

講師：福嶋 浩彦 氏

プロフィール

・1956 年鳥取県米子市生まれ 60 歳。

・千葉県我孫子市議会議員（3 期）を経て、1995 年 38 歳で我孫子市長に就任、2007 年まで 3 期 12 年務める。

・2010 年から消費者庁長官を 2 年間、退任後は中央学院大学教授、東京財団上席研究員、新しい公共をつくる市民キャビネット共同代表、行政刷新会議・事業仕分け人などを務める。

・現在は中央学院大学教授。

14：30～14：45　質疑応答

----------＜休憩＞----------

15:00～16:00　意見交換会

「これからの窓口サービス～外部評価を経験して～（仮)」

コーディネーター：伊藤 伸（外部評価委員長・構想日本）

討論者：外部評価の対象課

関 郁夫　（市民課長）

茅根 政雄（財政課長）

先﨑 民夫（保険課長）

大内 幸志（税務課長）

オブザーバー：福嶋 浩彦（基調講演者）

新倉 聡　（外部評価委員）

伊藤 陽　（外部評価委員）

16:00～16:15　閉会式

【本年度の取り組み】

市では、市民の視点に立った透明性の高い開かれた市政を推進するために、市が行う様々な事業について、外部からの意見を取り入れる「外部評価」を実施してまいりました。

本年度は、市民にとって欠かせないものの専門性が高く分かりにくい「業務」の手順とその状況を、外部の視点から公開で客観的に分析し課題点を共有することで、職員の意識改革と業務の効率化につながるよう、論点整理に特化した外部評価（業務点検方式）を実施しました。

【経緯】

・5/16（月）那珂市行政評価推進本部会議　平成２８年度那珂市行政評価外部評価実施要領を協議し、基本的な考え方、日程、対象、外部評価委員などを決定した。

・6/24（金）第１回那珂市行政評価外部評価委員会　外部評価委員の委嘱、役員選出。４対象事業を選定した。

１.市民課　戸籍住民基本台帳管理業務 戸籍及び住基情報の管理及び諸証明発行までの手順 ２.財政課　予算編成業務 予算編成方針決定から予算要求、各課ﾋｱﾘﾝｸﾞ、議会上程までの手順 ３.税務課　固定資産税賦課業務 固定資産の評価、税額決定、賦課までの手順 ４.保険課　健康保険証に係る業務と保険税の賦課 国保税の賦課、徴収、保険証の発行や発行取り消し、短期保険証発行等の手順

・7/29（金）第２回那珂市行政評価外部評価委員会
業務の点検評価（１回目）、委員との質疑応答。

・10/7（金）第３回那珂市行政評価外部評価委員会
業務の点検評価（２回目）、質疑応答、とりまとめ。

・10/21（金）市民向けフォーラム
取り組みを振り返るとともに、窓口業務をはじめとした、これからの公共サービスのあり方等について考えます。

○上記の資料は次でご覧いただけます。
http://www.city.naka.lg.jp/page/page002781.html

【問い合わせ先】　那珂市行財政改革推進室　☎298-1111(内線 573)

市民向けフォーラム要旨

〇海野市長　あいさつ

市は、市民の視点立った成果重視の効率的で、質の高い行政活動の実施と透明性の高い開かれた市政の推進を図るために、行政評価をこれまでも実施してきた。

本年度は、市の業務と状況を対象に、客観的に分析し、課題点を共有することで、事務の整理による効率化、職員の意識改革、効率的な財政運営が行えるよう、論点整理に特化した外部評価業務点検方式を実施した。

本日のフォーラムは、取り組みを振り返り、市民の皆様との理解を深め、職員の意識改革のきっかけとなることを期待する。

＜基調講演＞

講師略歴　福嶋浩彦氏

鳥取県米子市出身、我孫子市の議会議員を３期、38 歳の若さで我孫子市長に就任し３期 12 年、その後、消費者庁長官２年間、退任後、中央学院大学教授、東京財団上席研究員、新しい公共をつくる市民キャビネット共同代表、行政刷新会議、事業仕分け人などを務め、現在は中央学院大学の教授。

〇演題：「公共サービスのこれから」　講話の要旨

・社会を根本から変えるなら地域、自治体から。
・人口減少社会にむけ、小さくしながら、質の高い、みんなが幸せになれる社会に必要な公共サービスを選択し、税金の本当に有効な使い方と必要なものを選択する、それを市民自身が話し合い、合意をつくる。
・判断の方法は、選挙、住民投票、外部評価などいろいろあるが、本当に市民のためのサービス、事業、施設の見直しは難しい。
・税金をどう投入し、どんな事業を、どういう内容でやるのか、主権者である市民、納税者の意思に基づき決める。
・行政直営を前提とせず、抽象論でなく、具体に質の高い仕事をする人を、対話して選ぶ。
・民間側がやりたいものを、市民の利益になるよう費用対効果、効率的か含め決める。
・求められる質はいろいろあり、違っていて正解はない。
・公共サービス改革法で、窓口の５業務が民間に委託できるが、窓口は単純な業務で民間で十分の発想には疑問。
・市町村の職員の仕事とは、市民と直接触れ合うことではないか。
・誰が１番質を高くやれる実施者かを判断すること、今後様々な議論になる。

〇参加者との質疑要旨

・行政サービスを委託する際は、誰がいいのかを具体に議論して判断し評価する、結果により継続か変えるかの仕組みでやる。検査監督の責任は市にある。
・委託先がダメな時、別の民間実施者に変更できる条件の確保は大事で、コーディネートが行政の仕事。民間人を公務員に、またはその逆など、流動性を持たせていくことが課題だ。

＜意見交換会＞
〇登壇者
・コーディネーター、伊藤伸
一般社団法人構想日本、総括ディレクター　本年度の外部評価の委員長
・討論者、関郁夫市民課長、茅根政雄財政課長、先﨑民生保険課長、大内幸志税務課長
外部評価の対象となった４課の課長、
・オブザーバー、福嶋浩彦　基調講演者
新倉聡、横須賀市監査委員事務局事務局長　本年度の外部評価の委員
伊藤陽、株式会社シンクス代表取締役　本年度の外部評価の委員

〇発言要点
・過去の取り組みでの課題は、マンネリ化、対象の事務事業の選定が難しい、選定事業の所管課が偏る、の主に３点。課題を見直すため、全庁的に選定する、予算の事業単位にこだわらず大きなくくりで業務の単位で選定する、職員の意識改革や業務の効率化に外部評価を結びつける、をねらいに業務を対象にした外部評価の取り組みを実施した。（事務局）
・業務に外部の視点を入れて公開する取り組みは、他で見当たらない。（コーディネーター）
・フローチャートを作成して業務上のリスクとか、手順を見える化が出来た。問題点の分析、リスクマネージメント、課内研修の資料等に使いたい。どの職員でも作業や処理にあたれる。住民の方への説明に使える。窓口や、アウトソーシング等も意見欲しかった。（討論者）
・民間は予算以上の支出もある。違いを感じた。（討論者）
・どの判断基準かをこれからは示さないとならなくなる。フローの見える化で間違う箇所の回避を深く考えられる。どうすればリスクを軽減、事務簡素化、対応職員の教育、異動、配置を感覚論でなくできるようになる。担当者は自身の業務の困り事やリスク等の想定が豊富だった。市民の理解にも繋がるから、フローチャートを見せるべき。担当者毎の市民対応の差異の軽減に繋がり質の向上に繋がる。今後市の単位で横軸を通せれば、告知や市民周知などでも、次のステップが出来る。（オブザーバー）
・制度的な背景や変化などを熟知した応答。市民との距離感の近さがある。（コーディネーター）
・法に基づく自治事務にはほぼ裁量権が無い。密接に市民に対応し待ったや間違いは許されない。フロー図は最初どう作るかを決めるまでが大変。今後はもっと詳しく肉づけしたい。
通常業務以外にやるのは負担。（討論者）
・地方分権一括法以降、法解釈の権限と責任は自治体にある。市民の利益になる解釈を。フローチャートに求められる見える化の質は業務により異なる。（オブザーバー）
・市民の申請に判断と結果が出る。法の適用を守り理論的に説明出来ないといけないが、一律に厳格にやれない部分はある。予算は首長が明確な基準を常に持つのが必要。（オブザーバー）
・税や国保など、昔からある制度と組織では意思決定に慣れている。新しい制度と部署はふらつきがある。解釈を判例出るまでは適法だ。最後は市町村の責任になるから、協議と検討を十分にして首長の了解を得て行うことだ。（オブザーバー）
・予算編成は過程で変更もあるし身の丈に合わせるから数字は変わる。公表は難しい。（討論者）
・情報公開は市民理解の根本。要望、選択、判断の過程も公開して市民意見も聞けたらいい。（オブザーバー）
・30 年からの国保広域化で事業費を県単位で共同運用する。国による財政基盤の弱い自治体対策制度だ。国保連合会の中に市町村で部会を作り作業中。特定健診等の早期発見早期治療を展開して医療費の抑制をすべきだ。
マイナンバーは、順次情報連携が始まれば事務の効率化、住民の利便性が上がる。（討論者）
・広域化でも市町村の業務や集金の仕組みが残る。マイナンバーカードは多大な負担のわりに、

連携の実現などの役割は現状不十分だ。市町村がタッグを組んで国へ改善要望を上げられないか。（オブザーバー）

・現場と国の施策等に乖離が生じた時は、基礎自治体は市民の実態、必然性、要求を基に断固主張すれば国に通じる。（オブザーバー）

・フロー図で、市がやっていることを市民に見せることは、満足度を上げ市民利益になる。自治体により事業も法解釈も結構違う。見直すきっかけとなればいい。（コーディネーター）

参加者　６９名（内訳　海野市長、宮本副市長、一般参加者 11 名、市職員ほか）

平成２８年度 那珂市行政評価
外部評価市民向けフォーラム

外部評価市民向けフォーラム