

平成28年度 那珂市外部評価委員会

意見提出シート＜抜粋＞

本年度の外部評価は、対象事業の担当者と委員との質疑応答を計2回実施した。
各委員からの意見を抜粋し次頁に掲載する。

【経緯】

- ・6/24（金）第1回那珂市行政評価外部評価委員会 4対象事業を選定。

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、各課ヒアリング、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

市民生活部市民課		戸籍住民基本台帳事務
意見・コメント		<ul style="list-style-type: none"> この業務の成果目標は、ミス無く迅速な処理にある。課題や難ケースを多く想定しており、質問への応答も的確で意識も高い。 業務フロー図は分かりやすく整理され全国モデルになりうる。 「マイナンバー制度」の市民周知、利用度の向上が必要。
改善提案	課ができること	<ul style="list-style-type: none"> フローチャート化で、事務処理の見直し、課題の共有と管理、ミス危険個所を見つけリスク整理する。定期的に点検見直しを。 入力や交付ミス等防止のため、フロー上で、どのような能力（研修等教育を受けた）を持つ担当者が、どのような指示で、どのように確認しているかを点検し対処方法の作成を。
	市ができること	<ul style="list-style-type: none"> マイナンバー制度による業務量の増加がある。市民課の状況を庁内でも把握し、人事異動があっても対応できる研修プログラムの検討を。 フローの可視化を活用し、短期で人材育成するカリキュラムの整備を。
	その他	<ul style="list-style-type: none"> マイナンバーの必要性や現状の課題、今後の方向性に対する懸念点などを整理し、必要に応じ県や国への提言検討を。 通常業務のフローチャート化による業務の点検を引き続き行い、危機管理（リスクマネジメント）に取り組んでいただきたい。

保健福祉部保健課		国民健康保険業務
意見・コメント		<ul style="list-style-type: none"> 迅速化と業務量の低減には資格喪失証明書の持参が必須。事業者が証明書を必ず出すことについて、企業/市民へ理解を深める対策検討を。 「広域化」が大きな課題。市町村事務（受付から賦課徴収（滞納整理））は変わらない。赤字補てんの継続と増大を懸念する。
改善提案	課ができること	<ul style="list-style-type: none"> 円滑処理の件数増には、資格喪失証明書を作成しない事業所の把握と改善指導が必要。ハローワーク/市民課窓口等の他課でも市民へ必要書類の事前準備を喚起できないか。 県が示す新国保体系に対し改善案の提案に努めて。
	市ができること	<ul style="list-style-type: none"> 国保広域化に伴う業務量や財政負担の変化は市全体の懸念。 市民が納得できる国保広域体制（将来負担が軽減）に向け、市長は他市町村長と連携し知事と交渉を。
	その他	<ul style="list-style-type: none"> 国保の広域化は制度であり県の対応待ちの部分が多い。課題や懸念点などよく知る市担当者が、県への改善提案の検討も必要では。 入力や交付ミス等防止のため、どのような指示で、どのように確認しているかを点検し対処方法の作成を。 マイナンバー制度が活用できれば業務改善の認識があるなら、具体の効果を明らかにし、制度改正（利用拡充）の要望を。 他の自治体と意見交換し協力して対応策などを提言できるコミュニティーがあるといい。

総務部税務課		固定資産税賦課業務
意見・コメント		<ul style="list-style-type: none"> この業務の成果目標はミス無く迅速な処理にある。課題や難ケースを多く想定しており、質問への応答も的確で意識も高い。 専門性が求められ、経験値の高い担当者のスキルとミス防止。人事ローテーションの特例も必要な部門。 「事務処理」の過程に、常に「危険」があることを分析、対処方法（リスクマネジメント）を作成し解決できること（事務処理マニュアル等）と、組織での対応（人員数、職員の資質・経験）が必要かなどの対応策の検討を行い、体制の確保を。
改善提案	課ができること	<ul style="list-style-type: none"> 過去事例（他市町村含め）からミス懸念ポイントを明らかにして課内共有を。併せてミスを防ぐ体制の強化と育成を。 フローを元に、想定「危険」を認識し対処方法を検討し、担当課内でできる事務処理マニュアルや研修体制の構築を。
	市ができること	<ul style="list-style-type: none"> 当該業務は特に専門性が求められる。人事ローテの特例などの検討を。 税制度の理解、経験が必要な場合には、職員配置（本人の意向に沿う人事異動年数の特例など）で体制支援を。
	その他	<ul style="list-style-type: none"> 固定資産の調査（価格決定）には、専門性（経験）が必要との原課認識は、市民信頼の大前提と評価委員も同感。有識者/コネクションの強い人材の民間からの登用等も含め、人事に考慮を。

		予算編成業務
意見・コメント		<ul style="list-style-type: none"> 事業の評価を勘案して次年度の個々の事業の予算が決まるのが本来のPDCAだ。事務事業評価シートが査定でも活用できる仕掛けが必要。 事業評価の予算反映が重要。評価結果を部門長/市民へ提示し理解を深めれば新計画も現行議論も活発化する。 事業にかかる人件費も予算査定にある程度加味することが必要では。 「査定」の基準（判断の視点）の明確化が求められる。 予算の決定は市長とされているが、実は分業。誰がどのように決めて、どのように責任を委ねているかの明示が求められる。
改善提案	課ができること	<ul style="list-style-type: none"> 事業と予算の連動がより必要。量（お金）と質（事業のやり方）はセットにすべきでは。 ヒアや査定の予算編成過程をわかりやすくオープンにすれば、市民の納税満足度の向上（痛税感の軽減）につながる。 フロー化することで、査定段階での対象事業、基準の明確化を。
	市ができること	<ul style="list-style-type: none"> 企画と財政の更なる連携の促進を。 市長は財政担当部長以下の職員にどのような判断に基づき査定させているかを明らかにする。 中長期の計画などの市民への明示や、景気状況に応じて中途停止された事業等は市民に説明（アピール）もしてよいのでは。
	その他	

◎特記事項（新たな取組みの提案や特に強調すべきことなど、自由記載）

- ・業務にスポットを当てた外部評価は構想日本としても初めて。全国的にもあまり例がないと思われる。今回の4業務のうち、特に市民と関わりの深い住民基本台帳業務や国保などは、市民が見ている部分以外の業務が相当あることが意外に知られていない。
- ・今回作成いただいた業務フロー図は、その見えていない部分の可視化に大きく貢献できるのではないかと感じる。今回のフロー図は、市民に対して市役所の業務を伝えるための資料にもなるし、一方で内部のマニュアル的位置づけとしても活用ができるのではないか。
- ・今回の4業務の大部分は、密接に市民に関わっていること、また制度が大きく影響しているという共通点があった。だからなのかもしれないが、（那珂市に限らず）事業仕分けなど事業に関する議論を行う場合と比較して、事業担当課が背景や成り立ち、制度の概要なども熟知し、質問に対しての回答、とてもかみ合っていたと感じる。これは、初めての取組みを行ったことによる発見ともいえる。
- ・マイナンバーや国保の広域化など、制度の影響を大きく受ける業務については、今後流動的になる部分も多くある。今後は、現場からの課題提起や提案も必要になってくるのではないか。
- ・首長が「内部統制」を定め「危機管理（リスクマネジメント）」に努めることが求められている。これらに対応するためには、各課が行っている事務を再点検し、事務処理過程に潜む危機（リスク）を洗い出すことから始まる。今回のフローチャート化はそのための第一歩である。
- ・那珂市がこれまでの政策的事業の事業仕分けでなく、内部管理事務の点検に取り組んだことは、大変時宜を得た先進的な取り組みだと思う。今後は、その専門性を維持するための人材育成がポイントになるのではないか。
- ・各部門の方々は知見も深く、想定/課題ケースも有益な情報が多い。市の財産だ。
- ・フローチャートについては、わかりやすく市民目線で可視化されて理解を得るものだと思う。業務推進の側面でも、フローチャートに連動した、課題管理や、説明対応フローを確立することで担当者による差異の減少などクオリティ向上に素早く直結できると思う。
- ・マニュアル化と課題と事例の見直しを進めることでローテ時の経験不足の人員に対する教育フロー効率化と自立化のスピード向上にもぜひつなげて頂きたい。
- ・専門性/経験値の高い方々がおおり、現場の声が生々しく聞くことができた。今後、県や国へ提言を積極的に行えるのでは。そういった環境で若手も経験を積んでおり、人材面ではポテンシャルが高い自治体と感じる。

平成28年度那珂市行政評価外部評価業務点検シート									
部・課室名		市民生活部市民課			課室長名		関 郁夫		
職員数		16名(正職員 12名、再任用職員 0名、嘱託職員 1名、臨時職員 3名)							
評価対象業務名		業務概要					作業人数		
戸籍住民基本台帳事務		戸籍届、住民異動届及び中長期在留者居住届等に基づいて、戸籍・住民基本台帳の作成及び記載事項の変更を行う。また、住民等の請求に対して、本人確認・請求権限の確認を行い、各種証明書を交付する。また、平成27年10月に住民票を有する全ての方にマイナンバーを付番し、平成28年1月から希望者にマイナンバーカードを交付している。					14人		
		単位		平成26年度決算		平成27年度決算		平成28年度予算	
人 件 費	正 規 職 員	千円	47,300	9人	50,800	10人	50,700	10人	
	正 規 外 職 員	千円	3,988	3人	4,687	4人	5,484	4人	
	人 件 費 計	千円	51,288		55,487		56,184		
<p><業務実施の背景> 住民に関する記録を統一的に行うことによって、住民の利便性の向上と国及び地方公共団体の事務の効率化を図る。マイナンバーを付番することによって、個人の特定を確実かつ迅速に行うことが可能となり、行政の効率化、国民の利便性の向上、さらに公平公正な税・社会保障制度を実現する。</p> <p><業務の目的> 戸籍法、住民基本台帳法に基づき住民の親族的身分関係及び居住関係を登録し証明する。</p> <p><業務見直しの有無> 有・無</p> <p>①すぐにでも見直し・効率化ができる部分： 住民票の写し等のコンビニ交付を導入する。</p> <p>②条例・規則等の改正や多方面との調整が必要だが、時間をかければ見直し・効率化できる部分： 各課との連携を強化した総合窓口を導入する。マイナンバーカードを活用したマイナポータルによって、児童手当・保育所の手続きなどのオンライン申請や予防接種・医療通知などのプッシュ型通知を行うことによって行政の効率化を図ることができる。</p> <p>③政治レベルの判断や法改正が必要で、課室の判断では見直し・効率化ができない部分： 戸籍制度へマイナンバー制度を導入することによって、各種届出に戸籍謄本等の提出が不要となる。地方独立行政法人法の改正によって、地方独立行政法人に包括的な委託が可能になれば、現在のような事務の一部を民間委託するのではなく、窓口関連業務を一括して委託できれば費用対効果の観点からも有効な制度である。</p> <p><上記のほか、業務効率化のために取り組んでいること> 効率的な事務処理が行えるよう、各種研修会への参加、勤務時間外に自主的な勉強会を定期的実施し資質の向上に努めている。</p>									

平成28年度那珂市行政評価外部評価業務点検シート									
部・課室名		保健福祉部保険課			課室長名		先崎 民夫		
職員数		18名(正職員 10名、再任用職員 0名、嘱託職員 0名、臨時職員 8名)							
評価対象業務名		業務概要					作業人数		
国民健康保険業務		国民健康保険法に基づき、資格管理(取得・喪失、保険証の発行及び交付)、国保税賦課(賦課処理、納税通知書等発行及び送付)					7人		
		単位		平成26年度決算		平成27年度決算		平成28年度予算	
人 件 費	正 規 職 員	千円	14,600	4人	14,800	4人	14,800	4人	
	正 規 外 職 員	千円	2,916	3人	2,961	3人	2,961	3人	
	人 件 費 計	千円	17,516		17,761		17,761		
<p><業務実施の背景> 国民健康保険法が昭和33年12月に制定、昭和34年1月に施行されたことから、昭和34年3月に那珂市国民健康保険条例を制定し、昭和34年4月に事業開始となる。</p> <p><業務上の課題> 他の健康保険から国保へ加入する際に喪失日を確認して国保加入日を特定しなければならないが、退職時等に証明書を発行しない事業所が散見される。国として国民皆保険を堅守するために、「資格喪失証明書」の発行を事業所(各健康保険)の必須事項とし、スムーズな異動手続きができるようにすることが必要なのではないか。また、退職証明書の場合では被保険者本人のみの記載しかなく、家族等の被扶養者に関する記載がないことがほとんどであり、その点においても被扶養者も記載される資格喪失証明書の発行が必須となる必要がある。</p> <p>また、国保から他の健康保険に加入した際、新たな被保険者証が発行され被保険者に届くまで1～3週間かかる事業所がほとんどだが、その期間に受診が必要になると、誤って手元にある国保の被保険者証を使用して受診するケースが多い。国保では、医療費適正化のために毎月、資格の期間を確認し、医療機関や被保険者との過誤調整を行っているが、この点についても新たな被保険者証が発行されるまでの期間、事業者による資格取得証明書の発行を必須とすれば、被保険者証の誤った使用を防ぐことができる。</p> <p><業務の目的> 国民健康保険は、被用者保険の加入対象とならない市民を対象として、病気、けが等に対する療養等の給付を行う社会保険制度である。</p> <p><業務見直しの有無> 有・無</p> <p>①すぐにでも見直し・効率化ができる部分：</p> <p>②条例・規則等の改正や多方面との調整が必要だが、時間をかければ見直し・効率化できる部分：</p> <p>③政治レベルの判断や法改正が必要で、課室の判断では見直し・効率化ができない部分：</p> <p><上記のほか、業務効率化のために取り組んでいること> 平成27年の国保法の改正により、運営のありかたが見直され、平成30年度から都道府県が市町村と共同で国民健康保険の運営を担うこととなった。都道府県が財政運営の責任主体として中心的な役割を担い、市町村は、地域住民と身近な関係の中、資格管理、保険給付、保険料率の決定、賦課・徴収、保健事業等、地域におけるきめ細かい事業を引き続き担うことから、現在、県・市町村による連携会議等により、事務の効率化等を検討しています。</p>									

平成28年度那珂市行政評価外部評価業務点検シート									
部・課室名		総務部税務課			課室長名		大内 幸志		
職員数		21名(正職員 17名、再任用職員 名、嘱託職員 名、臨時職員 4名)							
評価対象業務名		業務概要					作業人数		
固定資産税賦課業務		地方税法、那珂市税条例に基づき、適正かつ公正に資産の価格を評価・決定し、納付すべき税額を確定させ、納税通知書を納税者に交付する。					正規職員 6人 正規外職員 3人		
		単位	平成26年度決算		平成27年度決算		平成28年度予算		
人 件 費	正 規 職 員	千円	28,040	6人	25,250	6人	25,200	6人	
	正 規 外 職 員	千円	1,562	2人	3,091	3人	3,091	3人	
	人 件 費 計	千円	29,602		28,341		28,291		
<業務実施の背景> 地方税法第343条第1項の規定により、固定資産税を固定資産の所有者に課税するため。									
<業務の目的> 固定資産税の適正な課税をすること。									
<業務見直しの有無> 有 ・ 無									
①すぐにも見直し・効率化ができる部分：職員のスキルアップ 知識習得をすることで、判断スピードを向上させる。									
②条例・規則等の改正や多方面との調整が必要だが、時間をかければ見直し・効率化できる部分：家屋評価 新築を比準評価すること。→ 評価事務が簡素化する。→ 「時間」の効率化 (比準システムの構築 ←費用対効果の懸念 ←近隣と不均衡の懸念 ←市内サンプル数の懸念)									
③政治レベルの判断や法改正が必要で、課室の判断では見直し・効率化ができない部分：家屋評価 平米単価方式を導入する。→ 広域的共同化で均衡化→ 「賦課」の効率化 (1平米単価×補正率×補正率)									
<上記のほか、業務効率化のために取り組んでいること> 評価要領を改良すること。→ 迷う部分が減少する。→ 「判断」の効率化 航空写真の撮影間隔を短く。→ 現地調査が減少する。→ 「確認」の効率化									

平成28年度那珂市行政評価外部評価業務点検シート											
部・課室名		総務部財政課			課室長名		茅根 政雄				
職員数		15名(正職員 13名、再任用職員 0名、嘱託職員 1名、臨時職員 1名)									
評価対象業務名		業務概要					作業人数				
予算編成業務		<ul style="list-style-type: none"> ・ 予算関する相談・打合等 ・ 実施計画の策定 ・ 補助金の決定 ・ 予算の査定 					<ul style="list-style-type: none"> ・ 内示書の作成 ・ 予算議案の作成 ・ 議会(委員会)で説明 			7人	
		単位	平成26年度決算		平成27年度決算		平成28年度予算				
人 件 費	正 規 職 員	千円	39,400	6人	39,400	6人	39,400	6人			
	正 規 外 職 員	千円	0	0人	0	0人	0	0人			
	人 件 費 計	千円	39,400		39,400		39,400				
<業務実施の背景> 市が行う事務事業に対し、限られた財源を効率よく配分するため。											
<業務の目的> 市が行う事務事業に対し、最小限の経費及び過大なく適正な額を持って、結果や成果を出す。											
<業務見直しの有無> 有 ・ (無)											
①すぐにも見直し・効率化ができる部分：											
②条例・規則等の改正や多方面との調整が必要だが、時間をかければ見直し・効率化できる部分：見当たらない。											
③政治レベルの判断や法改正が必要で、課室の判断では見直し・効率化ができない部分：見当たらない。											
<上記のほか、業務効率化のために取り組んでいること> 予算編成システム更新時に、財政課を含む担当各課の入力事務の省力化等、効率よく予算編成事務ができるシステムの導入及び構築。											