

令和 6 年度議会による行政評価結果について

令和 6 年度議会による行政評価は、行財政委員会において選定した事務事業について、決算特別委員会委員が評価を行いました。その結果を下記のとおり取りまとめ、議会による評価として決定しましたので、令和 7 年度以降の事業と予算についての対応を期待いたします。

記

事務事業名 「窓口業務等委託事業」

事務事業の方向性 「 — 」

意見集約

令和 4 年 1 0 月に地方独立行政法人へ段階的に移行され、令和 5 年度末で事業が廃止されたため事業の方向性については記載しないが、これまで公務員の主な仕事であった市民に対する窓口対応を民間に委託することでサービス向上と経費の縮減を図った当該事業の評価は高い。

委託開始時は問題も見受けられたが、独立行政法人へ委託されてからは問題も解消され、スムーズに移行されたように見受けられる。

他市に先駆け先進的な取り組みとしてスタートした当該事業を展開する中で公務員にしか出来ない公権力の行使問題等の解決のために独立行政法人を設立し、さらに進化させたことに対しても大きく評価できる。

引き続き市民サービスの向上に努められたい。

事務事業名 「行政事務サービスセンター運営交付金事業」

事務事業の方向性 「 拡 充 」

意見集約

行財政改革を考える中で「民間で出来るものは民間で行う」ことで住民サービスのさらなる向上と財政効果両面で効果が高いと判断して事業展開してきた窓口民営化であるが、民間事業者から独立行政法人へスムーズに移行できたことや市民アンケート結果で高評価を得たことなど現状から判断して本事業は高く評価できる。

今後は、システムの標準化や外国籍の方への対応などの諸課題に対処しつつ、自治体窓口DX「書かないワンストップ窓口」を窓口BPRアドバイザーと共に実現するなど、さらに業務を進化させて当該法人が担う窓口の拡大を検討していただきたい。

また、先進的な取り組みで得たノウハウを近隣他市でも請負できるように精度を高めながら人材育成にも努めていただき、広域行政の取り組みとして一層の財政効果が生まれることを期待するが、議会内でも議論や研究が必要である。