

行政評価委員会の意見に対する対応策

No	課名	R4事業名	事業概要	方向性		委員の意見	対応策
				内部評価	外部評価		
1	市民窓口課	窓口業務民間委託	民間事業者に取り扱わせることができる窓口業務のうち、市民窓口課が所管している業務を民間事業者に委託し、窓口業務に従事している職員を正規職員のニーズが高い子育て支援や福祉部門に適正に配置し、業務改革・改善を行うことで、市役所全体としてサービス向上を図る。民間業務受託者は、判断行為は許されていないため、市職員が常に審査・判断する。	事務改善 (手段・サービス水準の見直し)	事務改善 (手段・サービス水準の見直し)	次回の委託契約を行う際には、単に委託契約の内容を見直すだけではなく、委託契約の更新の必要性についても十分に検討していただきたい。	各法律の改正や社会情勢を踏まえながら、業務内容の見直し、委託契約の更新の必要性等、窓口業務のサービスの向上につながるよう検討していく。
						プロポーザル方式による事業者募集において、一社だけの応募となった場合、契約金額が適正価格にならない可能性があるため、多くの事業者が参加できるような形の事業者募集を検討していただきたい。	戸籍事務など専門的な知識を必要とするため、接客や事務に通じた人材を確保している事業者に限られているが、事業者募集については、委託する業務を精査するなど、多くの事業者が参加できるよう検討していく。
						社会情勢が大きく変容する昨今の状況を鑑み、次回の委託契約を行う際には、長期的なビジョンをもって、時代の流れを先取りした契約内容となるようにしていただきたい。また、今後、様々な技術が生まれる可能性があり、受付業務に新技術が導入できるよう、契約期間中であっても契約内容を柔軟に見直しできるようにしていただきたい。	今後も各法律の改正や社会情勢が刻々と変化していくことから、長期契約は困難と考えている。業務内容については、現在も委託業者と随時話し合いを行いながら業務を遂行しており、委託内容に関して大きな変化が生じるのであれば契約内容の変更を行うこととしている。
2	市民活躍課	災害ボランティアセンター連絡会支援事業	災害ボランティアセンターの活動の中核を担うリーダーとなるスタッフを養成するために、連絡会での必要な研修支援を行う。事業は鯖江市社会福祉協議会への委託により実施する。	事務改善 (手段・サービス水準の見直し)	事務改善 (手段・サービス水準の見直し)	災害ボランティアセンターのメンバーになるメリットが設けることにより、メンバーの枠が広がる工夫を検討していただきたい。	災害ボランティアセンター連絡会の構成団体は、現在、2004年福井豪雨の際に活動したグループが中心となっている。今後は、総合防災訓練や研修会などの機会をとらえて連絡会の存在をPRしていくことで、災害ボランティアセンターの活動に対する理解と賛同を広げていく。
						災害の規模、内容が刻々と変わっている中で、新しいタイプの災害が起きてくる可能性があるため、これまでの想定とは違ったものを積極的に取り込んでいただき、災害ボランティアセンターの役割の見直しに取り組んでいただきたい。	総合防災訓練の際に実施してきた図上訓練ゲームについて、新しいタイプの災害が起きることも視野に、想定内容を見直し、更なる工夫を加えていく。
						市民が参画しやすい事業となるよう、積極的に取り組んでいただきたい。	研修会のテーマを、災害ボランティアセンターのメンバー以外も参加したくなるようなものに設定することで、一般市民の参画を促していく。
3	市民相談課	人権啓発事業	人権擁護委員との連携のもと、小学校や幼稚園等で思いやりの心の大切さやいじめをテーマとした人権教室、「人権の花運動」の実施や小学生人権ポスター展を開催する。また、一般市民に対しては、地域において研修会を開催したり、広報紙や啓発物を用いて人権啓発を行う。庁内に設置してある鯖江市人権・同和教育推進会議を運営する。	事務改善 (市民等との協働を導入・拡大)	事務改善 (市民等との協働を導入・拡大)	人権啓発活動がより充実したものになるよう、アンケートの内容や活用について工夫を重ねていただきたい。	アンケートに、皆さんがどのような関心を持っているのかを尋ねる項目や多岐にわたる人権問題についての理解度などを取り入れ、今後の事業に活用していく。
						人権擁護委員だけでなく、様々な団体が人権啓発活動に参加できるような取組みを進めていただきたい。	今年度、アンケートに協力いただいた鯖江商工会議所をはじめとして、幼児期から高齢期にわたる幅広い年代層において、それぞれの時期に応じて他の団体等にも人権研修への参加等を働きかけていく。
						人権相談への物理的・心理的ハードルを低くするために、相談しやすい体制づくりを進めていただきたい。	市民相談課にて、日常的に受けている困りごとの相談は内容的に人権に絡むことが多いので、人権相談の周知を継続すると共に、市内各地区にいる人権擁護委員の周知や困りごとの相談を受けていることを周知するなど、相談しやすい環境を整えていく。
						人権カルタなどの人権啓発を通して、引き続き、発達障害の方への配慮が良いものになるよう工夫を重ねていただきたい。	幼少期から、みんなに個性があり違いがあることを学んでもらい、苦手なことがある友達を理解して思いやりの心を持ってよう引き続き啓発していく。
4	防災危機管理課	空き家コンシェルジュ事業	空き家解消のためには、相続関係や利活用可能な空き家かどうかなど所有者が抱える諸問題を解決する必要があることから、専門的な知識を有する民間団体への相談できる機会を設けるため、定期的な空き家無料相談会を開催する。	維持	事務改善 (他事業との連携・統合) (市民等との協働を導入・拡大)	空き家対策全体の中で、この事業の位置づけを整理し、他事業との連携をもって、この事業のより良い利活用を検討していただきたい。	空き家コンシェルジュ事業は、これまで相談内容を事前に確認し、その相談内容に応じて民間団体の専門家が対応しているところであり、「除却」「利活用」などにより空き家の困りごとの解決につなげている。今後は、個別訪問調査事業を通じて把握した空き家予備軍の所有者等に対しても相談会の活用を促し、空き家の発生抑止に努めていく。
						NPO法人ふくい町守ネットワークとさばえ空き家・空き地管理協会それぞれの強みを生かし、相乗効果を生み出すために、お互いの情報共有を促し、民間団体との協働を強化していただきたい。	市と相談を担当する民間団体とが定期的に意見交換会を実施し、それぞれが受けた相談内容についての情報共有を図るとともに、市と2つの民間団体との連携をさらに強化し、空き家の適正管理や利活用、相続などの様々な問題解決に向けて相談体制の充実を図る。