

平成21年9月25日

流山市長 井崎 義治 様

流山市行財政改革審議会  
会 長 小口 康子

### 行政評価制度の外部評価について（答申）

当審議会において、平成21年5月22日の諮問を受け、下記6施策について実施した平成21年度外部評価の結果を次のとおり答申する。

#### 記

##### 1 総論

- ・ 各施策とも指標の実績値の取得については「まちづくり達成度アンケート」に依存しており、中にはサンプル数が乏しいものもある。このため、施策によっては「まちづくり達成度アンケート」によって実績値を取得するのではなく、施設利用者や市が開催する各種イベント、セミナー、フォーラムにおいて、参加者に対するアンケートを実施するなど、調査対象者を的確に絞り込むとともに、十分なサンプル数を確保するといった改善を図られたい。  
その結果については、ホームページ等で公表するだけに留まらず、施策の一次評価欄の中で紹介するなど、有効的に活用されたい。
- ・ 1次評価、2次評価において各施策の課題を明確にした後は、「各部局長の仕事と目標」のように、次年度に「何を」「いつまでに」「どれだけ」やるかを具体的に明記されたい。また、全体的にシートへの記載内容が昨年度と変化が見られないことから、外部評価で指摘があった事項については、記載の改善を行うとともに、具体的な対応策に結びつけていく努力の継続を期待したい。
- ・ 現行の施策管理シートは、市民にとって理解困難な構成になっているので、将来的にシートの改訂を行なう際には、次の事項について改善を検討されたい。
  - 施策の設定背景（課題、方針、目的）を明記する
    - 施策の目指すべき方向性が理解できる
  - 指標として設定した理由を明記する
    - 施策に対する指標選定の適切性が理解できる
  - 指標と事業の関係について明記する
    - どの事業が順調に進展すると、どの指標値が上昇するといったことが理解できる

「1次評価」「2次評価」欄の次に「外部評価審査」の欄を常設する  
全施策とも市民による評価（外部評価）を意識づける  
専門用語については、市民がわかりやすい言葉で説明欄を設ける  
誰もが理解できる

- ・ 1次評価欄への記載内容は、指標の数値の文章化に留まるものが多く、目標値の達成(不達成)理由の分析がされていない。数値の文章化は最小限に留め、達成(不達成)理由の分析を中心に記載されたい。なお、前年度の2次評価で指摘のあった課題に対する取り組みやその成果についても1次評価欄に記載されたい。
- ・ 成果指標の算出式で算出根拠が明確でないものがある。目標値及び実績値は、成果指標を判断する重要なものであることから、市民が納得できる客観的な算出方法に統一されたい。
- ・ 本来、施策の達成度を測る指標は、複数の事務事業の成果の積み重ねや相乗効果によるものであるため、1事業の成果指標に過ぎないものや、施策の成果によって何ら影響を受けない指標は改められたい。
- ・ 成果指標の中には、指標自体の設定意義や、目標値の適正についての判断が困難なものがある。また指標名が長く複雑なものは、シンプルな表現に改められたい。

## 2 各論

### 1 - 3 : 「個性ある公共空間、歴史環境の形成と保全」

施策のタイトルは、市内の各地区において、その地区の風土、歴史といった個性を活かしたまちづくり（共有空間の形成と保全）と判断するが、「歴史環境の形成と保全」から、市内の史跡などのこと、また、「公共空間」から、公共施設（道路、公園）などのことと誤解されかねないため、施策のタイトルの補足説明を設けられたい。

また、都市計画の分野では、市民に馴染みの薄い専門用語が多いので、用語解説欄を設けるなどの配慮をされたい。

指標の1つとして「流山市の景観を良くしたいと思う市民の割合」を設定しているが、「良くしたい」と思うのが当たり前であり、実際に93%以上も達成されているため、今後は、代替として「流山市の景観（まちの景色）が年々良くなっていると思う市民の割合」などを設定してはどうか。ただし、

「景観」という語句に対しては、緑の保全や街並みと市民がイメージするものにかなりバラツキが生じることが予想されるので、「景観」についての定義付けについて説明するか、または、「 周辺の街並みについて」といった具体的なモデル地区を対象とすることや、「あなたの住んでいる周辺」「最寄り駅周辺」を対象として、クロス集計で地区別の回答状況を判断する方法など、回答する市民がイメージしやすい設問について工夫・検討されたい。

設定されている指標について、用語の意味とその指標の数値から何が読み取れるかについて説明を記載されたい。特に、「地区計画決定数」と「建築協定数」は、増加や維持がどういった意味があるのかについて記載されたい。

「建築協定の締結数」の目標値が毎年「9」となっていることについて、一見するとネガティブな印象を受けてしまう。有期限の建築協定を再締結に導き、現状の「9」を維持すること自体の施策への貢献性、有効性を解説されたい。

また、その維持のために何をしているのか、更には、今後何ができうるのかを1次評価や課題認識の欄に記載されたい。

1次評価欄は、単に指標の数値の文章化に留まっている。これについては数値を見れば誰もが解釈できる内容なので省略し、目標値や前年度実績を上回った（下回った）理由、近隣自治体と比較して地区計画決定面積の割合数値が高い理由などを中心に記述されるよう改善されたい。

前年度の具体的実績についてほとんど記載されていないので、都市計画部長が作成した「部局長の仕事と目標」における「施策1-3」の内容を参考に記載されたい。

【施策に対する事務事業の貢献度】と【施策の課題認識と改革改善の方向】の欄については、前年度と内容に変化がなく、文体を過去形に修正したものに留まっているに過ぎない。施策自体、各取り組みが短期間で効果が現れる分野ではないので難しいと思うが、極力具体的な内容についての記述に努められたい。

## 2-2：「環境共生社会を目指す廃棄物循環型都市づくり」

1次評価欄の記入内容は、各指標の数値の文章化に留まっている。単なる数値の文章化は省略し、目標値や前年度実績を上回った（下回った）理由、近隣自治体と比較しての「1人1日あたりごみ排出量」、「資源化率」の優劣とその理由などを中心に記述されるよう改善されたい。

「各種規制値の達成度」について、「100%」となることが当たり前ならば、あえて指標として設定する必要はなく、1次評価欄に「各種規制値については全てクリアできている」と記述することで十分である。

「自区内処理率」については、近隣市のデータも記載し、近隣他市と比較しての優劣の原因について記述されたい。

ごみ処理施設、し尿処理施設の稼働率について記載されたい。

### 3 - 3 : 次代を担う青少年を育てる地域環境づくり

「補導者数」は、活発に補導活動した成果としての指標としては、増加が望ましいことになり、青少年の健全性を測る指標としては、減少が望ましいこととなり、矛盾した指標であるため、新たな指標の設定を検討されたい。

「次代を担う青少年」には、勤労青年、フリーター、生徒・児童等が含まれ、対象となる年齢や分野が幅広いため、施策、個別施策を進めることが困難という印象を受ける。流山市としては、ターゲットを青少年の中でも「小中学生」に絞って地域環境づくりを進めることを提唱したい。

理由としては、小中学校であれば、教育委員会を通じて連絡や情報交換が円滑に行えるためである。高校については県の関係機関との調整、大学については、学校法人との調整がそれぞれ必要となり、市の方針や取組みが反映するまでの時間的、物理的、人的な障害が多いため、まずは、小中学生を対象とすることが適当と判断する。

指標の1つとして「青少年が明るく健康でたくましいと感じる市民の割合」を設定し、「まちづくり達成度アンケート」で実績値を取得しているが、回答する市民は、流山市内の青少年についてよりも、世間一般的な青少年のことをイメージして回答する恐れがある。特に少年による凶悪犯罪が国内で発生し、報道される中では、的確な解答が得られない可能性が高い。このため、「流山市は、青少年が明るく健全に育つ環境にあると思う市民の割合」といった設問に変更してはどうか。

アンケート結果を指標として使用するならば、「まちづくり達成度アンケート」のような幅広い市民からの目線だけでなく、教員に対するアンケートや児童・生徒を対象としたアンケートを実施することも加えられないか。

教員に対するアンケートでは、県内各市で教員としての経験から、流山市（行政、自治会、市民団体）の取組みが他市と比較して、どういった点が優れているか（劣っているか）についての把握が期待できる。

また、児童・生徒を対象としたアンケートでは、例えば、「毎日の登下校時が危ないと感じますか」「近所の大人のヒトから挨拶してもらえますか」「近所の大人のヒトから教えてもらったことはありますか」「児童館や図書館に行ったことはありますか」といった設問に対する解答によって、青少年の目線での効果の検証や実態及びニーズの把握が期待できる。

【施策に対する事務事業の貢献度】の欄において、それぞれの年度に取り組んだ具体的な内容やトピックスが記述されていて充実している。今後も当該年度の青少年たちの活躍内容について記載続けていただきたい。

個別施策03の中で記載のある二一ト対策については、生涯学習分野で取り組むことに限界があるので、商工課の労政部門と相互に情報交換を行いな

がら、部をまたいで取り組まれるように調整されたい。

#### 4 - 2 : 「高齢者や障害者がいきいき暮らせる社会づくり」

「生きがいを感じる高齢者の割合」は、現在のところ「まちづくり達成度アンケート」で取得した数値を用いているが、同アンケートは幅広い市民を対象としていることもあり、高齢者からの回答数を十分に確保することが困難な状況である。このため、独自に高齢者だけを対象としたアンケートを実施するなど、サンプル数を増やすための工夫が必要である。(例えば、介護保険に係る通知書類にアンケートを同封する。ただし、回答する高齢者の負担を軽減するために文字の大きさ、設問数等の配慮が必要である。)

なお、1次評価欄では、前年度との数値の比較に留まっているため、その成果指標が達成できた(できなかった)理由について記載するとともに、次年度に向けての改善策について記載するよう努められたい。

1次評価欄において、自立度が2年続けて下降したことに対する要因が、「平均寿命が高くなったことにより、高齢者人口が増加し、自立している高齢者の割合が減少した」と分析しているが、その他に要因はないかを分析するとともに、自立度がアップするための行政による支援策を記載するよう改善されたい。

成果指標として「要介護認定者を除く高齢者の割合」「福祉サービスを受けている障害者の割合」を設定しているが、これらの指標では、“生き生き暮らせる社会づくり”の成果を判断するのは困難である。また、1次評価欄には、「～サービスの充実をする」、「～充実を図った」といった抽象的な記載に留まっているため、行政として、高齢者や障害者が生き生きと暮らせる社会をつくるために、どのような取組みを行うかについて記載するよう改善されたい。

#### 5 - 3 : 「誰もが安心して働ける環境・基盤づくり」

「勤労意欲を感じる労働者の割合」については、人はどのような場面で「意欲を感じる」を持つかは、個人のライフスタイルや人生観、価値観によるものであり、数値の判断が困難な側面がある。

このことから、目標値を50%と設定することが適当なものかについての判断も困難である。また、指標値は、景気や雇用情勢など社会情勢の変化に伴い左右されることもあるため、行政の取組みの効果を判断することに限界がある。

また、当該指標の1次評価については内閣府月例報告の転記に留まっており、市としての見解や分析の記載がされていないため、市が実施したアンケート結果に基づいた分析、評価についても記載されたい。

成果指標の実績値減少の原因は、外的要因によるものが多いと考えられる。

外的要因や社会情勢による影響については、年度別の数値の変化の裏付けとなるため、その内容についても記載されたい。

「地域職業相談室の就職率」は単純に前年度からの数値の変化を文章化することに留まっている。考えられる減少した原因は何かについて明記するとともに、次年度に向けての取り組みについて具体的に記載されたい。

「勤労意欲を感じる労働者の割合」の実績値は「まちづくり達成度アンケート」で取得しているが、回答する市民の勤務先は市内と限定されておらず、また働く環境も異なるため、この施策である「誰もが安心して働ける環境・基盤づくり」の“働ける環境＝流山”に必ずしも合致しているとは言えない。

この指標をより明確にするには、市内で働く市民を対象にするなど、調査対象の絞り込みや十分なサンプル数の確保について、アンケートの手法を改善されたい。「まちづくり達成度アンケート」から得られたデータは、市内・市外の勤務地別の比較として利用することにとどめることが適当である。

個別施策の02「講座利用者の就業率」の指標の算出式欄に「受講者からの自発的な報告により、現在最も高い数値として確認できている数値」とあるが、算出方法としては、曖昧であるため、数値の取得方法について改善されたい。なお、行政としては“就職率”も大切だが、開設する講座について市民に幅広く周知させることが重要であるため、「講座利用者数」「講座利用者の満足度」といった指標の設定について検討されたい。

## 6 - 1 : 「市民参加の地域社会づくり」

指標の1つとして「市政に参加しやすいと感じる市民の割合」を設定し、「まちづくり達成度アンケート」の「市政について直接的に意見を言う機会、場所」に対する現在の満足度の数値を引用しているが、市民にとって身近な自治会への参加も「間接的な市政参加」でもあるため、「自治会へ参加している市民の割合」といった指標も設定してはどうか。

市政に参加しその声が市政に反映されたと感じる市民の割合が、毎年順調に増加し、60%台を超える水準になり、施策の達成度は高まりつつあるが、逆に言えば未だ市民の3分の1が否定的な認識をしていることでもあるため、更なる向上するためには、「何をどうする」といった改善策を記載されたい。

施策の課題認識と改革の改善方向の評価欄は前年度と記載内容が同一になっているため、実績値が目標値に満たなかった理由を明確にし、次年度に向けての具体的な改善策を記載されたい。また、長期的な課題である「新たなコミュニティ形成を図る対応策について」は進捗状況を記載されたい。

指標の1つである「ボランティア活動団体の数」は毎年増加し、1次評価欄に「市民活動団体等による活動が活発に展開されている」と記載しているが、「ボランティア活動に参加した市民の割合」は減少傾向にあるため、その要因は何なのかを分析するとともに、改善するための方策を記載されたい。

個別施策03「広報・広聴機能の強化」についての施策の目標達成に関する評価欄への記載が、タウンミーティングへの参加者数に留まっており、指標に対する評価・コメントが記載されていない。それらの数値が指標値にどのように影響したと考えるかといった評価を記載されたい。

また、タウンミーティングについては、前年度の2次評価で今後の課題が指摘されていたのだから、その課題に対する取り組みと成果について、記載されたい。