

平成18年8月11日

流山市長 井崎 義治 様

流山市行財政改革審議会
会長 浅井 昌之

行政評価制度の外部評価について(答申)

行政評価は、本市の行財政運営システムの中心的な位置を占め、同時に「市民の満足度」を測定する重要なツールである。

平成16年度における総合計画下期5か年計画の策定作業を契機として、施策単位による予算編成や、36施策への目標値の設定、更には、今回の外部評価の実施など、着実に実践していることは、当審議会も高く評価している。

しかしながら、今回の外部評価を通して感じたことは、成果指標をはじめ、施策の方向性が、現状に即していない項目も散見される。

そこで、本市が標榜する「効率的で市民満足度の高い行財政運営」を確立するためにも、時代に即した行政評価を展開していただきたく、下記のとおり意見を取りまとめたので、答申する。

記

答申は、成果指標の設定や、評価表などの記入に関する意見等、全体に関連する事項を「総論」とし、重点施策10項目の評価に関する意見を「各論」として取りまとめた。政策・施策の方針決定に際し、可能な限り反映していただきたい。

また、政策・施策に対する要望等を「附帯意見」として取りまとめたので、参考としていただきたい。

1 総論

(1) 成果指標について

施策の成果指標の中には、現在の社会状況等に適していないものが見受けられる。

よって、これらについては、次年度に向けて見直しを行うべきである。

個別施策は施策の達成手段であるにも関わらず、施策の成果指標と、個別施策の成果指標の間には、関連のないものが見受けられている場合がある。

個別施策の成果指標についても、施策の達成手段として妥当な内容かどうか、再検討を行う必要がある。

成果指標について、例えば、苦情件数を成果指標として掲げているが、苦情内容の実態を把握することが重要である。単に件数が減ったというだけでの評価ではなく、内容の分析を行っていくべきである。

つくばエクスプレス沿線整備による人口増に備え、既存の住民に対するサービスと新住民に対するサービスのバランスを見ていく上で、指標をしっかりと持つ必要があると思う。誰に対するサービスかを明確にするべきである。

成果指標の取得方法については、「業務取得」「アンケート」といった表示だけなので、公開にあたっては、算出根拠等の注釈を付けるべきである。

(2) アンケート調査

「まちづくり達成度アンケート」は、施策の達成状況を分析するうえで重要な要素なので、継続性を損なわない範囲で、対象者、取得方法及び内容について適切かどうか、常に検証を行う必要がある。また、個体数が3,000人ならば、半分の1,500人は継続させるなどの方法も取り入れることで、信憑性が高まるのではないかと。

各課においても、「まちづくり達成度アンケート」で把握できない施設や各種のイベント、講座などの満足度について独自にアンケート調査を行い指標化するなど、常に検証を行う姿勢が必要である。

(3) マネジメントシートについて

空欄が多く、マネジメントシートの記入に対するモチベーションが低い。もっと丁寧に、市民が分かりやすい表現にすることと併せて、行政として頑張っている姿を出してほしい。

全てのマネジメントシートが統一的な記述となるように工夫するべき。例えば、アウトソーシングが出来ない場合には、アウトソーシングの記入欄に必ず理由を記入する、などのルールを決めること。ただ単に、「市が決めた施策だから」というような理由が記入されているが、民間主体では出来ない理由を明確化し、説得力のある内容をシートに記入するべき。

(4) 今後の外部評価について

外部評価は、内部における「2次評価」の後の方が望ましいと思う。

今後の外部評価は、行財政改革審議会、或いは、専門の「評価委員会」が実施するにせよ、監査委員から施策に関する意見を聴くことも必要ではないかと。検討していただきたい。

(5) その他

法令等の基準に矛盾がある場合には、市の事例を活用し、法令を改正させるよう働きかけることも必要と考える。

2 各論

(1) 1 - 1 : 「生態系に配慮した公園・緑地・水辺等の空間の整備・管理」

施策に対する貢献度の高い事業として、予算規模20万円程度の「ガーデニングコンテスト事業」が取り上げられているが、公園関連経費は全体で2～3億円投資しており、公園等の整備費や維持管理経費などハード事業が実質的には施策を支えているにもかかわらず、ソフト事業の貢献度が高く評価されるのは不合理である。

施策名となっている「水辺」に関連する事業は、野々下水辺公園や運河水辺公園など親水性を持たせた公園があるにも関わらず、「湧水保全事業」が一つあるだけである。例えば、既存の事業でも、「維持管理事業」から「水辺空間保全事業」として整理した方が、市民にとっても分かりやすく、また行政としてもPRにつながると思う。

(2) 1 - 2 : 地域特性に合った良好な市街地整備

開発面積や開発件数を成果指標として用いているだけの表記方法では、市民から見て市が開発を誘導しているように捉えられる恐れがある。成果指標についての説明を加えるべきではないか。

「運動公園周辺地区及び木地区一体型特定土地区画整理事業国費裏負担事業」という事業は、市民が内容を理解できない。専門用語ではなく、市民が分かり易い表現を用いるべきである。

(3) 1 - 8 : 利便性と快適性を重視した公共交通機関の整備充実

タウンバスについては、コスト面を考慮し、ショッピングセンター等とのタイアップなど、やり方を変えた推進方法も検討すべきである。

(4) 2 - 3 : 自然災害・都市災害への備えと予防

防災や消防は、法令により配備基準等が定められている場合が多い。成果指標などに「法により」等の但し書きを記載するべきである。

防災関係の成果指標は、数値が低いと市民に不安を与える場合がある。

例えば、避難所充足率は全ての公共施設を避難所に指定しても45%の実績値にすぎない(H17年度)。しかし、実数で捉えると約3万人分の避難所が確保できる。

そこで、現在、「地域防災計画」を見直す際には、可能な限り情報収集に努め、市民が納得できる範囲で、評価の基礎となる算定を見直すことが必要である。

「消防」は、市単独で実施するより、近隣市で広域組合を設置したほうが、高層住宅に対応できる消防車両の共有化等、「消防力」が強化できるのではないかと。そうした視点が第1次評価には、不足していた。

今後の「消防力」は、高齢社会を視野に入れると、「火災予防」とともに、「救急業務」の充実が、より強く求められると思う。施策評価の重点の置きどころについては検討されたい。

(5) 2 - 4 : 日常生活の安全性と快適性の確保

「災害への備え・予防」と「生活で安全性と快適性の確保」は市民の命に関連する深刻なテーマであり、「快適性」よりも「安全性」を重要視すべきと考える。そのため、施策の成果指標として採用している「交通事故件数」や「犯罪発生件数」は、件数の増減だけではなく、事故内容や犯罪内容のチェックを行い、対策を講じる必要がある。

(6) 3 - 2 : 個性を生かす教育環境の基盤充実

本市の学校教育は、「真心教育の実践」という理念の基に、「わたりあえる力を育もう」というビジョンを打ち出しており、平成19年度に向けては、「真心教育の実践」を施策の骨格と位置づけ、施策や個別施策の意図や成果指標を抜本的に見直すことを提言したい。

(7) 4 - 1 : 安心して子どもが健やかに生まれ育つ環境づくり

施策の成果指標「自治会、子育てサークルなどの子育て活動に参加した保護者の割合」、「流山市は子育てがしやすいまちだと思ふ保護者の割合」は、平成16年度の実績値が「38.1%」「35.4%」にもかかわらず、それぞれ平成21年度の目標値を70%と非常に高く設定している。

重点施策に対する市の意気込みはわかるが、設定した目標値が妥当なものか、再度検証する必要がある。

「流山市は子育てしやすいまちだと思ふ保護者の割合」については、小学校6年生以下の子供を有する保護者の回答率とのことだが、子供といっても小学生と乳幼児では、アンケート結果が異なるかもしれない。アンケートの実施方法についても検討するべきである。

個別施策01「児童の健全育成」について、成果指標の「子供が外で遊んでいる時間数」は、社会情勢からみて、当然減少傾向にあることは予測できた

はずだが、その対策等の記述がない。分析結果と対策を記載する必要がある。

個別施策02「保育サービスの充実」について、成果指標の「必要な時に子どもを見てもらえる保護者の割合」は、今後、働きながら子育てをする家庭は当然増加することが予測されるので、成果指標もさらに内容の深いものにすべきである。例えば、「一時保育の利用者の満足度」を指標にするなど、独自のデータを取得する工夫をするべきである。

(8) 4 - 4 : 健康で明るい暮らしづくり

「明るい暮らしづくり」については、意図や具体的な事業の記載がない。「健康で明るい暮らしづくり」の実現に向け、市が何を目指していくのか、指標と表記内容から読み取れるように工夫するべきである。

個別施策03「健康体力づくりの指導」は、「家庭保健教室」「ハローベイビー」等の受講者に対するアンケート結果を「知識の普及度」の成果指標として用いているが、成果指標としての確なデータなのか再度検証する必要がある。

個別施策04「疾病の早期発見、早期治療」について、母子手帳の交付の増加を「子育て世帯にやさしいまち」と関係づけるのは性急すぎる。

個別施策05「在宅ケアの充実」について、成果指標「高齢者に占める在宅ケアサービスのべ利用率」は介護保険サービスが始まって6年が経過していることから、「サービスの満足度」を調査するなど、成果指標の内容を濃いものにし、サービスの改善に活用するべきである。

(9) 5 - 1 : 商業の拠点づくりと地域密着型サービスの強化

個別施策01「商業環境の整備」について、商業活性化事業として平成16・17年度に行ったプレミアム商品券の例があげられているが、その成果についての評価が明確ではない。補助金、利子補給も含めプレミアム商品券などのインセンティブは単年度だけでは意味がなく、将来を見据えた長期的なプランのなかで、評価していく必要がある。

個別施策03「商工業育成及び組織の充実」について、商工会の組織率が48.1%で低いということだが、それに対する解決策が商工会議所設立で解決するのか疑問である。商工会議所が変わることでどんなことができるのか、あるいは商工会のままで残ることで、何ができるのか、それぞれのメリットをしっかりと整理したうえで、商工会にどのような働きかけをしていくのかを整理する必要がある。

(10) 5 - 2 : 工業の強化と新たな産業の創造

施策の意図に「地域の特色を活かした工業振興を図る」とあるが、明確な

方向性を持たなければ特色ある地域産業は育たないのではないか。市として、どのような産業を誘致育成するのか長期ビジョンを明確に示すべきでないか。

個別施策02「経営基盤の強化」について、「市内工業出荷額」が減少しているが、その原因について分析がされていない。県の工業統計から算出しているようだが、その数値の意味を分析できないのであれば、指標としてとる意味がないのではないか。

「(代)高度化融資利用件数」の内容が不明、説明するべきではないか。高度化資金は、集団化した事業共同組合を対象に融資しているため、対象がなかったとあるが、そうであれば、指標としてとる意味がないのではないか。

工場の高度化とは流山市にとって何なのかをハッキリさせることが重要であり、それに従い指標を決めるべきである。

3 附帯意見

(1) 2 - 4 : 日常生活の安全性と快適性の確保

駅前の放置自転車は見苦しく、歩行の邪魔になるが、試行錯誤を経て、新しい「放置自転車方針」を出せば済むと考える。

同じ「自転車」でも、より重要・深刻な問題を取り上げて頂きたい。それは「歩行者を無視して歩道上を走る自転車」である。車道の端に、白線で自転車用の「路側帯」が設けられているが、自動車との接触を恐れ利用者は極めて少なく、歩道が利用されている。歩道で、後から歩行者を追い越す場合、ベルや声で合図をすることが、殆どなく、高齢者や幼児を連れた歩行者は、常に不安を抱いているのが現状である。また近年、夜間に「点灯している自転車」は極めて少なくなった。

「安全性重視」の視点からも、是非、「自転車からの安全都市」の確立を目指して頂きたい。

また、「追い越し時は、スピードを落とし、声を掛ける」「夜間は点灯する」等、“自転車マナーXか条”を制定し、小・中学校を含めてPR・啓発活動を行い、「タバコのポイ捨て条例」のように、先進都市としての「市政」を打ち出して頂きたい。

(2) 3 - 2 : 個性を生かす教育環境の基盤充実

「真心教育」を実践していくためには、先進団体における「小中一貫教育」などの実現を目指して、ハード・ソフト両面の検討プロジェクトを発進させ、ユニークな教育市を創造して頂きたい。

個別施策の成果指標として「教職員研修会の実施回数」が掲げられているが、民間企業や行政と同様に、学校教育でも教師の資質の問題は重要視されて

いる。

研修などを通して現有教師の質を高めるとともに、資質・意欲にあふれた現場に強い新卒者及び社会人経験者（他県教員含む）の採用に積極的に取り組むよう、県に働きかけて頂きたい。また、子供とはもちろん、周辺ともコミュニケーションが取れる教師の育成に努めて頂きたい。

「学級崩壊」や「いじめの問題」等社会で問題視されているような内容は、単に「子ども」と「学校」の問題ではなく、保護者の役割が重要である。「保護者ととともに子どもを育てる」という視点から具体的な施策が展開できるよう検討して頂きたい。

更には、自治会、PTAなどの地域団体や、児童相談所、警察などの組織との連携も重要であると思う。

（３）５ - １：商業の拠点づくりと地域密着型サービスの強化

おおたかの森に大型店が入るが、ショッピングセンター（ＳＣ）と商店街は基本的に違った性格をもっている。ＳＣは、新しい土地にテナントミックス（店舗の再配置）をすることができるが、店主にとって生活の場でもある商店街には複雑な利権があり将棋の駒をいじるようにタウンマネージメントできるものではない。医療との連携や、全市的なポイントカードの導入といっても、容易ではないはずである。もっと具体的にどのように、ＳＣとの差異化をはかるための方策を考えて頂きたい。

また、空き店舗対策についても、空いているところを埋める発想では、商店街の特色（つまりＳＣとの差異化ポイント）を損なう恐れがある。明確なコンセプトをもっていく必要があると思う。

商業環境の整備にあたっては、後継者育成も重要な課題である。商店街づくりは個店の育成がベースで、その基礎は人づくりにある。地域を愛して継続的に街づくりに取り組んでもらえるキーパーソン（仕掛人）をネットワーク化して特色ある街づくりを目指して頂きたい。

（４）５ - ２：工業の強化と新たな産業の創造

個別施策０３「工業の振興」について、「産官学の共同開発」は、件数が１件と少なく金額も小さい。近くに大学がたくさんある割には周知されていない。

新産業創出に対するしっかりとした方針を定め、その広報の仕方についても工夫して頂きたい。

流山市行財政改革審議会委員

会 長	浅井 昌之
副会長	増岡 信男
委 員	井原 久光
	岩佐 祥一
	永田 みどり
	大内 田鶴子
	小口 康子
	鎌田 恵子
	鎌田 洋子
	紙田 和代
	小林 忠
	清水 千弘
	長浦 嘉一
	西川 誠之
	平井 建一