

**平成 19 年度行政評価システム  
市民評価委員会報告書**

平成 19 年 9 月

市民評価委員会

# 平成 19 年度行政評価システム・市民評価委員会報告

---

---

## I . 総 論

行政評価の対象となる個々の事業も、さかのぼれば基本構想・基本計画に発するものであり、その意味で行政評価の基盤となる基本的課題を無視することはできません。

基本的課題の第一は、財政問題です。日野市が 3 次わたる行財政改革に取り組み、改善に努めていることについては評価できますが、一般会計、下水道・区画整理・市立病院の特別会計に見られる 840 億円に上る借入金存在や介護・医療保険の赤字など、改善を要する大きな課題を残しています。これらは、市財政を圧迫してその余力を小さくし、現実のものとなった少子高齢化への対応を始めとする数多くの行政施策の実施を阻害する要因となっています。今後 5 年間の市債残高の数値目標を定め、毎年度計画的に起債を抑制したり、なお一層の繰り上げ償還などを行ったりするとともに、事業執行上の創意工夫などに務めるなど、行財政改革を一層推進し、着実に債務を削減してほしいと考えます。

基本的課題の第二としては、計画の策定、事業の実施に際しては、市民の自助、共助、協働の拡大、組織化により、より一層行政を市民の身近なものとし、ボランティア、NPO 団体などの市民の活力を様々な場面で活用し、行政規模の適正化と行政運営の効率化を目指すことです。

今や、行政は市役所が万能であり、すべてではありません。市財政をより強固にし、市民要望に応えられるよう、市民とともに施策の策定、展開を図るべきものと考えます。市のなすべきことを明確にし、責任の所在を明らかにするとともに、市民の権利、義務、責任をも明確にし、市民、市が一体となって「住みいい・ここちいい・いきいきのまち 日野」をつくっていくためには、その根拠となる市民自治条例の制定を急がなければなりません。条例の準備に当たっては、市民、有識者のほか、先進自治体などの協力により、論議を尽くして慎重に進めるべきものと考えます。その際に、圧倒的多数であるサイレント・マジョリティ（声なき多数派）である市民の意向をも十分にくみ取ることが大切です。このことに限らず、市民の意向は、定期的に時事に応じて調査することも必要となるでしょう。

市民評価の実施過程で、委員から特に指摘のあった意見についても以下に記載しました。

市においては、市民評価を意義あるものとするために、私たちが本報告書で指摘した内容をよく吟味して、実行すべきと考える事項については、スピード感を持って取り組まれることを期待します。

## Ⅱ． 市政運営に関する個別意見

### 1. 市政運営全般に関する事項

- (1) 効率性・有効性の低い事業が多く見られます。最小の経費で最大の効果が上がるように努力してほしいと思います。
- (2) 時代に即さないにもかかわらず、政治的事情などから廃止や抜本的な見直しを先送りにしている事業が散見されます。そのような事業については、市の抱える課題や厳しい状況を市民に十分説明しながら、市民意識調査等により広く意見を聞き、その結果を踏まえ速やかに対策を取るべきです。
- (3) 借入金などの状況を考えれば、市民サービスの低下もやむを得ないと思います。施設の利用等は無料ではなく、相応の受益者負担を求めるべきです。また、高齢者慶祝事業等については、見直す時期にあると思います。
- (4) 民間企業のノウハウを積極的に導入し、競争原理や目標管理を定着させることが必要と感じました。
- (5) 各事業について、年次計画により数値目標化し、進行管理を実施し、費用対効果を実現する定常活動をしていただきたい。事業の実施に当たっては、P l a n、D o及びC h e c kで「過程」も大切にしてほしい。
- (6) 委託契約について、事業スタート時から1社継続の随意契約の事業が多々見られます。業務改善、コスト削減につながる競争入札を基本にしてください。契約の基本は一般競争入札と考えます。契約のあり方について、有識者委員会等で指針の取りまとめを要望します(制限付き一般競争入札への移行は第3次行財政改革大綱にも記載されています)。
- (7) 行政サービスの向上につながる電算システムの改善・開発は継続して取り組んでほしい。一方、担当部署中心の導入に対しては、共通した導入指針(基本)に沿って進め、法律改正や行政サービス変更に伴うプログラム変更の際には、できるだけ担当部署で対応出来るようにしてほしい。

(情報インフラ維持のためのコストが固定、増大傾向です)。

- (8) 事業部署間の協力や情報交換等が不足している事業が見受けられます。今後、所管部署間の連携が図れるように、職員の意識や姿勢を切り替えていただくことを望みます。
- (9) PR不足の事業が多い。PRの機会、場を積極的に設け、市民に周知する必要があります。広報紙や市ホームページの充実を望みます。
- (10) 事業運営での市場調査が欠落しているように思います。特に、新規事業を行う際は、市場調査を行うようにしてください。
- (11) 基礎自治体としてはやむを得ないと思いますが、事業が薄く広く、総花的です。施策・事業の取捨選択を行い、より一層最重要施策・事業に重点を置いた予算・人員配分をしてはどうでしょうか。

## 2. 施策に関すること

- (1) 「日野いいプラン2010」基本計画の体系の中の「まちづくりの方向」「施策展開」は、「項目」「目的」「目標」と区分した方が分かりやすく、一般的です。「まちづくりの方向」と「施策の展開」の文言がダブってしまい、計画が軽いものに見られてしまいます。見直しの際には、改めてください。
- (2) ボランティア講座の開設を提案します。種々の調査によれば、多くの団塊世代は、「キッカケ」があれば、地域活動やボランティア活動に参加してみたいということです。「キッカケ」の中身が、「自分にマッチした仕事で、若干の自信があれば」であるとすれば、「どんな仕事があるのか」と「自分にできるのか」が分かれば、行動に移すのではないのでしょうか。ところが、役所や公共的団体等の対策は、おおむね職業紹介的なものが多く見受けられます。今、役所が力を入れてやっていかなければならないことは、彼らに自信を付けさせるために、その活動内容を具体的に知ってもらうことや実地に訓練したり、最低限必要な資格を取ったりするための短期間の講座を用意することではないのでしょうか。
- (3) 市政には多くの分野で市民参加が進んで、市民が積極的に発言し、行動しています。しかし、反面、圧倒的に多くの人々が「サイレント・マジョリティ」として存在します。市政の各分野の課題にバランスよく取り組んでいくためには、サイレント・マジョリティを代表する市民の生活実態や意見、要望などをも常に把握しておく必要があります。定住意向や生活環境にかかわる基本的事項については、市民意識の経年変化を見るために、定期的に調査することを提案します。必要よりタイムリーなテーマや市政の重要課題を追加して実施することも考えられます。

- (4) どの課にあっても、一番大切なことは市民の安全を守ることです。日ごろから危機管理意識を醸成し、不測の事態に備える体制を整えるようにしてください。
- (5) 滞納整理事務の習得のための先進官庁（東京都）への派遣研修やパソコン専門家育成のためのメーカー講習など専門職育成を進めてください。

### 3. 職員の意識等に関すること

- (1) 身分保障されているためか、厳しい財政状況なのに職員に緊迫感が感じられない。プライマリーバランス黒字でも、職員は多額の債務のある当市の立場を認識して事業に当たってほしい。
- (2) 市民からのワンストップサービスの要望はさらに強まると思われるため、役所内（委託先を含めて）の横の連携の重要性を認識して現場対応してください。
- (3) 企画書等の作成に際しては、事業の目的は何か、目標・目標値はいくらかを明確にすることを望みます。そのことにより、結果における効果や改善・方向付けが明らかになります。
- (4) 市の窓口対応などは、国や都の窓口と比較して格段に良くなっています。今回の所管部署ヒアリング通して職員と接した限りでは、以前と比べ進歩しているように思われます。しかし、職員のプロ意識や視野の広さの面などで課題が残っているように感じます。民間経営者等による講演や演習など、多様な方法により、職員のレベルアップを図ってください。
- (5) 職員の意識改革が一番大切です。社会は生き物であるという認識と市民に何が必要かという感覚が常にほしい。今の職員の1割を市政全般に精通したエキスパートにして、できるだけ民間委託にしてみてもどうか。
- (6) 管理監督者の姿勢は、部署の空気に大きな影響を持っています。管理監督者は、職場の一層の活性化のためにも心して臨むようにしてください。

### 4. 行政評価システムに関すること

- (1) 所轄部署はテーマ内容について、最低半期時点での施策実施状況の途中評価・フォローを。年度終了時点で（計数確定時点で）即評価実施すれば、スケジュールの前倒しも可能と考えます。
- (2) 日中での委員会実施のため、会社勤めや自営業の人は参加が難しい。資料の電子化や情報公開の可否の検討等問題もありますが、インターネットでの評価参加ができれば、今より幅広い評価になるのではないのでしょうか。一般の方も意見を出せるような評価のシステムづくりを要望しま

す。

- (3) 所属部署・本部・市民の評価が共通して「見直し」「抜本見直し」「休止・廃止」の評価となっている事業については、次年度に確実に対応することを望みます。
- (4) 膨大な市の事業の中からあえて市民評価に付することとした理由の分からない事業もありました。市民評価の対象とする事業を選択するための選定基準を作り、それに該当するもののうちから時間的に無理のない事業数を厳選して、委員が市の担当者と論議を尽くした上で評価できるようにしてください。原則として同じ事業を2年続けて選ばないようにしたらどうでしょうか。

※できるだけ多くの市民に市の広範な事業を理解してもらうため、市民評価に付する事業数を増やす。所管部署の説明や質疑の時間を十分取るため、会議の回数を増やしたらどうかとする意見もあり。

- (5) 市民の理解を助けるために、「評価基礎資料」等の一部について次のように説明や改善を加えてはどうでしょうか。
  - ・ 目標や成果については、できるだけ数値化して具体的なものにする。
  - ・ 「効率性」と「有効性」の違いをもっと分かりやすくする。
  - ・ 「付加点数」はその根拠が不明瞭なため、点数を付した理由を記載することとする。
  - ・ 職員人件費の算出方法、換算人数を明らかにする。
  - ・ 事業の必要性、効率性、有効性の評価視点が全事業共通になっているが、事業形態によって違った評価視点を設定する。

## 市民評価結果のまとめ

### 1. 市民評価対象 70 事業の評価結果

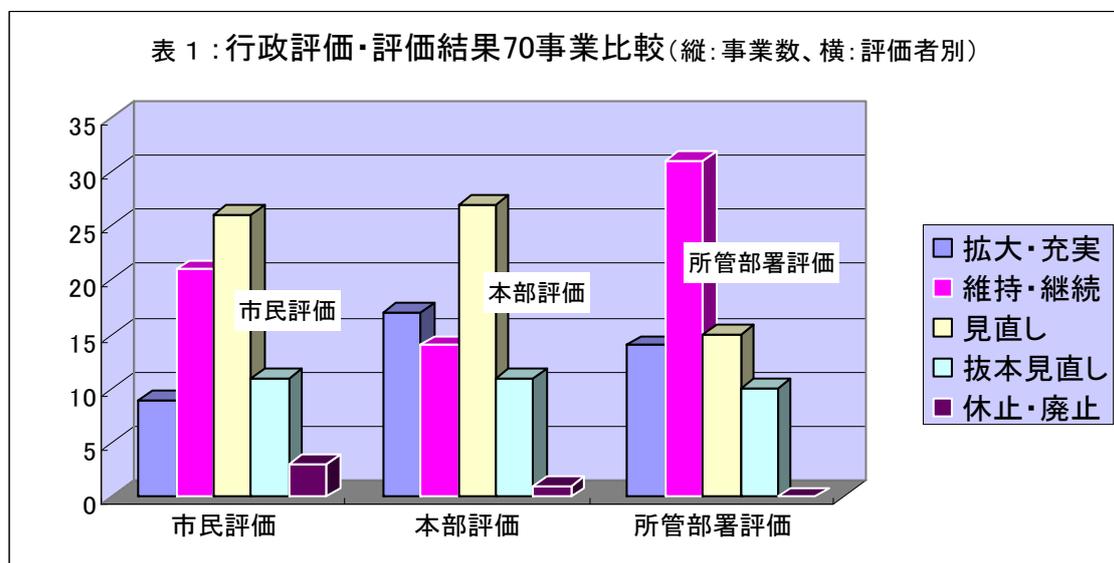
市民評価を行った 70 事業について、本部評価（庁内評価）と所管部署評価のそれぞれの施策の方向性は、次のとおりです。

施策の方向性	市民評価／割合		本部評価／割合		所管部署評価／割合	
「拡大・充実」	9 事業	13%	17 事業	24%	14 事業	20%
「維持・継続」	21 事業	30%	14 事業	20%	31 事業	44%
「見直し」	26 事業	37%	27 事業	39%	15 事業	21%
「抜本見直し」	11 事業	16%	11 事業	16%	10 事業	14%
「休止・廃止」	3 事業	4%	1 事業	1%	0 事業	0%

※四捨五入のため割合の合計が 100% とならない場合があります。

### ＜市民評価対象 70 事業の評価比較＞

市民評価対象の 70 事業について、各課評価及び本部評価との比較をグラフで表したものが表 1 「行政評価・評価結果 70 事業比較」になります。



### 2. 市民評価対象 70 の事業評価

市民評価に付された 70 の事業評価結果は、「平成 19 年度行政評価システム市民評価結果一覧表」及び「平成 19 年度行政評価システム市民評価結果のまとめ」として添付しますので、ご確認ください。

## 事業評価の経過まとめ

### 1. 行政評価システム

#### (1) 行政評価システムのねらい

- ・市の行っている行政施策全般を、市民と行政が共に確認できる体制を確立する。
- ・施策の実施における課題や事業の効率化等への改善点などを明らかにし、市の政策に反映する（行財政改革の推進）。
- ・新たに発生した行政課題の解決に向けた政策及び施策の方向性を示す。

#### (2) 事業の選択指針

- ・平成 18 年度主要事業、重点事業（新規事業含む）から選択。
- ・予算編成ヒアリング実施事業の成果確認のため選択（財政課連携）。
- ・集中改革プラン、第 3 次行財政改革大綱の行革要素から選択（指定管理制度、民間委託、受益者負担等関係事業）。

#### (3) 評価の方法

- ・評価は所管部署評価、庁内行財政改革推進本部による本部評価（庁内評価）、公募市民による市民評価（第三者評価）の 3 段階で行う。
- ・市が行う事業が、時代に適応したサービスで適切なコスト、手法・方法等で提供されているかを、「必要性」「効率性」「有効性」の視点により各 5 点満点で評価する。
- ・さらに、客観的な点数評価では測れない、例えば、軌道に乗る前の新規事業や発展途上の事業、経費が掛かっても行政が実施すべき事業など（逆の例では経常的な事業で時代的に必要がなくなった場合等）を救済する部分として、「付加点数」を設定。付加点数は -5 点～+5 点の範囲。したがって、満点は 20 点。
- ・評価者は当該事業の方針等について総合的な評価コメントを記す。

#### (4) 総合評価基準

総合評価	点数	事業の方向性	
A	17～20 点	拡大・充実	事業を拡大し積極的推進
B	13～17 点未満	維持・継続	事業を着実に実施
C	9～13 点未満	見直し	事業の縮小・手法の転換・ 創意工夫を行う
D	5～9 点未満	抜本的見直し	事業を根本から見直す
E	0～5 点未満	休止・廃止	事業の廃止・休止を検討

## 2. 所管部署評価

平成19年4月27日～5月18日に、平成18年度の重点事業・主要事業、新規事業、集中改革プラン・第3次日野市行財政改革大綱の行革項目（以下「行革の視点」という。）、前年からの継続評価等の理由から331事業を選択し、各所管部署で市民の視点に立った成果重視の1次評価を実施しました。

## 3. 本部評価

所管部署評価331事業から、各部署の総合評価・事業展開の方向性が「見直し」「抜本見直し」「休止・廃止」となっている事業、行革の視点から成果の確認が必要と思われる事業など、158事業を選択し、庁内評価員による所管部署ヒアリングを平成19年6月25日～7月5日に実施。その結果を7月27日開催の日野市行財政改革推進本部会議に諮り、本部評価（庁内評価）を決定しました。

## 4. 市民評価

### (1) 評価対象事業

- ・ 本部評価を行った158事業のうち、市の事業展開の方向性（行革の視点を含む）について、特に市民の意見を確認したい事業（高齢者、子育て、安全安心、健康分野などを中心に）や本部評価が「見直し」「抜本見直し」等の方向性が示された事業などから、市民委員が70事業を選択。
- ・ うち15事業は、市民委員会が自ら選択（55事業は市が提案し市民委員会が承認）。

### (2) 評価作業の経過

- ・ 平成19年7月26日に第1回委員会を開催し、公募された9名の市民委員に委嘱状を交付し、日野市の財政状況・行財政改革大綱・行政評価制度について説明、市民委員の評価作業がスタート。
- ・ 8月2日～28日、市民委員を3名ずつ、A・B・Cの3グループに分け、所管部署のヒアリング、施設視察及び評価シート（事業概要・事業成果・事業コスト・所管部署評価など）に基づき、グループでの評価を実施。
- ・ Aグループは、企画・子ども・まちづくり部及び市立病院の事業、Bグループは、総務・教育部及び健康福祉部の健康関係の事業、Cグループは、市民・環境部及び健康福祉部の福祉関係の事業をそれぞれ担当。
- ・ 所管部署のヒアリングは、事業の概要事業・課題・問題点・自己評価の説明を受けた後、積極的な質疑応答を1事業につき約30分掛けて実施。その後、グループで協議し、前記「1－(3) 評価の方法」により、所管部署評価や本部評価の結果にとらわれず採点した。
- ・ 「総合コメント」については、ヒアリングの質疑等に基づき事務局でヒ

アリングの記録として整理し、それぞれの市民委員のグループで修正を行い、グループ全体のコメントとした。

- ・ 8月29日～31日、全市民委員による委員会（全体会）を開催し、各グループ評価に対して意見を出し合い、委員会全体としての評価を決定。
- ・ 併せて8月31日に、報告書の総論と各市民委員から出された個別意見の調整を行った。

### （3）市民委員会のスケジュール

会 議	日 程	内 容
第1回委員会（全体会）	平成19年 7月26日（木）	委嘱状交付、正副委員長選出、日野市の財政状況・行財政改革大綱・行政評価制度についての説明 など
第2回委員会（グループ）	8月2日（木）	A：企画調整課・男女平等課ヒアリング C：ごみゼロ推進課・市民窓口課ヒアリング
第3回委員会（グループ）	8月6日（月）	A：地域協働課ヒアリング B：総務課・防災課・情報システム課ヒアリング
第4回委員会（グループ）	8月9日（木）	B：財産管理課・中央公民館ヒアリング C：納税課・高齢福祉課ヒアリング
第5回委員会（グループ）	8月10日（金）	B：防災情報センター・教育センター視察 C：高齢福祉課ヒアリング
第6回委員会（グループ）	8月13日（月）	B：学校課ヒアリング
第7回委員会（グループ）	8月16日（木）	A：子ども家庭支援センター・子育て課ヒアリング C：はくちょう学園・かしの木荘視察
第8回委員会（グループ）	8月17日（金）	A：道路課・都市計画課ヒアリング B：庶務課・図書館・郷土資料館ヒアリング
第9回委員会（グループ）	8月21日（火）	A：多摩平の森ふれあい館・市立病院視察
第10回委員会（グループ）	8月22日（水）	A：産業振興課ヒアリング C：障害福祉課ヒアリング
第11回委員会（グループ）	8月24日（金）	B：健康課ヒアリング C：保健年金課・みどりと清流課ヒアリング
第12回委員会（グループ）	8月27日（月）	C：環境保全課・下水道課ヒアリング
第13回委員会（グループ）	8月28日（火）	A：新選組のふるさと歴史館・市立病院・保育課・企画調整課ヒアリング B：教育センター・文化スポーツ課・職員課ヒアリング
第14回委員会（全体会）	8月29日（水）	グループ評価に基づき、評価を協議
第15回委員会（全体会）	8月30日（木）	グループ評価に基づき、評価を協議
第16回委員会（全体会）	8月31日（金）	グループ評価に基づき、評価を協議、報告書作成

※A：Aグループ、B：Bグループ、C：Cグループ

## 評価者別の方向性の割合 (参考)

所管部署評価、本部評価、市民評価の評価結果における施策の方向性の割合はそれぞれ下表のとおりとなりました。

所管部署評価 (331 事業対象)			庁内評価 (158 事業対象)			市民評価 (70 事業対象)		
施策の方向性	事業数	割合	施策の方向性	事業数	割合	施策の方向性	事業数	割合
拡大・充実	92 事業	28%	拡大・充実	35 事業	22%	拡大・充実	9 事業	13%
維持・継続	196 事業	59%	維持・継続	52 事業	33%	維持・継続	21 事業	30%
見直し	30 事業	9%	見直し	54 事業	34%	見直し	26 事業	37%
抜本見直し	13 事業	4%	抜本見直し	16 事業	10%	抜本見直し	11 事業	16%
休止・廃止	0 事業	0%	休止・廃止	1 事業	1%	休止・廃止	3 事業	4%

## 平成19年度市民評価委員

※敬称略。委員は 50 音順

市民評価委員会 委員長	佐々木 忠良	Cグループ
市民評価委員会 副委員長	中村 邦夫	Bグループ
市民評価委員会 委員	浅沼 俊熙	Aグループ
市民評価委員会 委員	大内 言株	Aグループ
市民評価委員会 委員	小俣 義光	Aグループ
市民評価委員会 委員	金子 喜世子	Bグループ
市民評価委員会 委員	國分 知子	Cグループ
市民評価委員会 委員	坪島 尚	Cグループ
市民評価委員会 委員	永山 登志雄	Bグループ

日野市企画部行政管理チーム

〒191-8686 東京都日野市神明 1-12-1

電話 042-585-1111 (代) 内線 4402

FAX 042-581-2516

Eメール tokku@city.hino.lg.jp