平成21年度
事務事業評価について

平成21年12月

美里町行政評価委員会

－ 目 次 －

1	答申にあたって		1
2	調査審議の方法		2
	(1) 調査審議の対象		2
	(2) 調査審議の方法		2
3	調査審議の結果		2
	(1) 全体的事項		2
	○自己評価に取り組む姿勢		2
	○評価シートの記載		2
	○指標の設定		3
	○事務事業評価の手法		3
	○その他		3
	(2) 個別事項		4

1 答申にあたって

美里町では、「成果重視の効率性の高い行政活動の推進」及び「開かれた行政運営、住民参画のまちづくりの推進」の二つの目的を掲げ、それらの目的を達成するために、平成19年度は行政評価（事務事業評価）の試行に取り組み、平成20年度からは本格的に行政評価に取り組んでいる。

事務事業評価は、美里町総合計画の「政策－施策－事務事業」という政策体系に基づき、施策と事業との間の目的－手段の関係、成果の状況、コストの状況等について町が評価を行うものである。

この評価の客観性と透明性を確保するため、町は平成19年12月に学識経験者と住民代表で構成される美里町行政評価委員会を設置しており、当委員会は、町が行う事務事業評価等について、町長の諮問に応じ、行政内部とは違った外部的な観点から調査審議を行い、答申する役割を担っている。

当委員会では、今年の11月9日に、町の評価内容を記載した「事務事業評価シート」について、町長から諮問を受けた。

事務事業評価の調査審議にあたっては、5回にわたる委員会を開催し、事務事業評価シートに記載されている事業概要、事業過程、事業成果、事業環境等について限られた時間の中で詳細に検討を行った上で担当課ヒアリングを実施した。そこでの説明や質疑の内容を踏まえて、当委員会としての調査審議結果の取りまとめを行った。

町の行政評価の取り組みは3年目を迎え、少しずつではあるが職員の意識改革も進んできている。しかし、事務事業評価シートの中には毎年同じような記載内容となっているものが見られ、自己評価に対する取り組み姿勢に問題が残っている。このような事務事業評価、ひいては行政評価を適切に実施していくためには、職員の意識改革、管理職のリーダーシップ強化、政策－施策－事務事業間の体系的理解の徹底、研修やグループ討議による目標管理技法・事務事業改善技法の習得を進めるとともに、事務事業改善に向けて職員を動機づける仕組みづくりが必要となる。事務事業の究極の目的は、住民サービスの向上と住民満足の増大である。

今後、本答申を踏まえて事務事業の改善が図られ、一人でも多くの町民が心豊かに暮らせるまちづくりを目指して行政経営が行われることを切に期待するものである。

2 調査審議の方法

美里町行政評価委員会は、町長から諮問を受けた平成21年度事務事業評価に関し、町が作成した「事務事業評価シート（以下「評価シート」という。）」に基づき、調査審議を行った。

（1）調査審議の対象

諮問を受けた事務事業評価は、「美里町総合計画」に定められた23政策74施策を構成する事務事業のうち、町が評価を行った157事業である。

（2）調査審議の方法

委員会は、事務事業の内容を適切に理解した上で審議を進めるため、各委員が選定した事務事業について、担当課からヒアリングを実施した（ヒアリング対象課は町民生活課、産業振興課、建設課、健康福祉課、教育総務課及び生涯学習課）。そして、評価シートの記載内容及びヒアリングにおける質疑応答を踏まえ、委員ごとに意見・提案等を出し合い、当委員会としての調査審議の結果について取りまとめを行った。

3 調査審議の結果

評価シート及び担当課ヒアリングに基づく事務事業評価の調査審議結果は、次のとおりである。

（1）全体的事項

○自己評価に取り組む姿勢

- ・評価シートの未提出が39事務事業あり、事務事業担当だけではなく管理職レベルにおいても事務事業評価の意義が十分に理解されていないためと思われる。
- ・評価シートの中には、毎年同じような記載内容になっている事務事業が見られる。その中には、評価そのものよりも業務自体が同じことの繰り返しになっている事務事業があり、「業務改善」という言葉が空虚に聞こえる。事務事業担当者は、常に創意工夫の精神を持って仕事に取り組み、不断に改善を図る姿勢と努力が望まれる。

○評価シートの記載

- ・評価シートの記載内容のばらつきには、事務事業評価の目的をよく理解していない場合と事務事業評価の方法をよく理解していない場合とがある。前者は目標設定あるいは成果の指標化が十分になされていない場合が多く、後者では妥当性評価、有効性評価及び効率性評価の区別が不明確である場合が多い。
- ・評価シートは内部（自己）評価の手段であるとともに、町民への情報提供の手段でもある。全体としてわかりやすい表現で記載し、適切な情報を提供することで、町民と行政との協働関係の構築に努められたい。
- ・町が団体に補助金を交付している事務事業については、補助内容のみ記載している場合があるが、補助対象団体の活動内容及び関連する事業費全体を把握し、記載すべきである。
- ・例えば、小学校と中学校に共通する事務事業などについては、事務事業名や数値が違うだけで同じような記載内容になっているため、工夫が必要である。

○指標の設定

- ・事務事業の目的と手段を再確認し、成果指標と活動指標は区別して設定する必要がある。
- ・成果指標について、事務事業の成果が適切に表わされていない場合もあり、適切な指標の設定が必要である。
- ・成果指標の設定が困難な場合もあるが、成果を明確にしてできるだけ数値で把握する工夫が必要である。
- ・成果指標については、住民の意識調査や満足度調査の結果を活用する必要がある。調査の方法は大規模なアンケート調査ばかりではなく、行事を実施した後に感想などを聞いたり、記入させたりする形でのアンケート調査もある。
- ・事務事業との関係が不明確な政策評価指標もあり、施策成果を適切に表わす指標を設定する必要がある。

○事務事業評価の手法

- ・類似の事務事業との統廃合や連携を検討するためには、全ての事務事業を評価対象にするとともに、関連する事務事業を含めて検討できる上位評価部門が必要である。
- ・今年度は、施設管理事業が評価対象から除外されているが、事務事業評価本来の目的からすれば、今後は評価対象としていくべきである。
- ・町行政の目的は住民満足度を高めていくことであり、町民が何を望み、どこに満足し、どこに満足していないかを適宜調査し、適切に把握するとともに、事務事業の実施及び改善に活用していく必要がある。
- ・評価シートに、「事務事業の2次評価（課長意見等）」の項目を設ける必要がある。

○その他

- ・当委員会の審議内容がどう活かされているのか、また、内部評価に対する外部評価の受け止め方について報告されたい。
- ・当委員会の業務は、ある程度事務事業の内容に精通することが必要である。したがって、委員会の委員構成上の配慮、委員会の審議過程においては、ヒアリングの実施だけでなく現場視察も含めた配慮が求められる。
- ・当委員会ができるだけ多くの事務事業について調査審議できるような体制を作られたい。
- ・事務事業の目的を明確にし、事務事業のくくり（単位）を整理する必要がある。
- ・職員の仕事に取り組む姿勢の意識改革、適切な目標設定及び目標管理の実行、加えて、管理職の適切なリーダーシップによって、改善に向けて積極的に取り組んでいく必要がある。
- ・美里町の将来ビジョンの共有及び実現、職員一人一人の貢献意識の向上が求められる。

(2) 個別事項

個別事業に対する主な意見は、次のとおりである。

生涯を通じた学習機会の提供事業、美里町公民館教室講座事業等（生涯学習課）

- ・部分的には住民参画があるが、まだまだ行政主導の学習機会の提供が中心であって、住民参画はまだ不十分な段階で終わっている。住民参画の仕組みづくりを進める必要がある。
- ・住民参画と協働によって学習機会を提供するには、生涯学習への参加者など住民主体の委員会をつくることで、住民のニーズにこたえる学習プログラムを作成し、提供する体制ができる。それにより、職員が担っていた業務が軽減される。
- ・公民館運営を活発にし、教室講座への参加者を増やしていく余地はあると考えられるので、そのための創意工夫が必要である。
- ・学習プログラムや講座内容の中に新鮮味や魅力が出てくれば、参加者数は増え、満足度も高くなる。
- ・教室講座などを開催した後、アンケート調査等で参加者の満足度を確かめ、満足度を高めるといった姿勢があると、生涯学習事業の有効性を高め、改善を図っていくことができる。

社会教育団体支援事業（生涯学習課）

- ・各団体については、町が支援しないと活動が進まない団体もあるが、いずれは自立的に活動できるよう、今後とも団体運営支援、リーダーシップ研修などを行っていく必要がある。

教育専門指導員設置事業（教育総務課）

- ・活動指標「課題件数」は、学校を定期的に訪問した件数、成果指標「指導件数」は、各学校を計画どおりに訪問した件数とのことだが、本来は、各学校共通の課題や個別の課題、訪問先で把握した課題などさまざまな課題が「課題件数」であり、「訪問件数＝課題件数」は疑問である。そして、それらの課題を解決するためにどのような指導・支援をしたのか、また、訪問を伴わない指導が「指導件数」になると考えられる。誤解を与えない指標設定が必要である。
- ・何を成果指標に設定するかは、事務事業評価にとって重要である。現在の指標では、ただ形式的に訪問しているかの印象を与える可能性もある。この事業においても、予算や人員などの投入量（インプット）、活動量（アウトプット）、成果（アウトカム）の関係を適切に把握しておく必要がある。成果を適切に理解しておかないと、指導の改善や教育的対処につながっていかない。
- ・「訪問回数を増やしたい」との記載があるが、訪問回数増の理由が示されていない。
- ・今後の方向性では、「全国学力・学習状況調査で県平均を1ポイント上回ることを目指す」との記載があるが、既習事項を家庭学習で取り組ませることで、学力向上を図ることができるのか。家庭環境はさまざまであり、必ずしも家庭学習ができる子どもばかりとは限らない。したがって、家庭学習だけではなく、学校教育の中でこそ、学力向上の方法を考えてもらいたい。
- ・いろいろな課題を抱えているようだが、それぞれの課題に対してどのように取り組んでいるのかが評価シートの記載内容からは読み取れないので、取り組み方法が適切であるかどうかの判断ができない。

奨学事業（教育総務課）

- ・教育の機会均等のため必要な制度と考えられる。償還対象者においては奨学資金の償還が滞っているようだが、各償還対象者の事情も考慮しながら滞納額が増加しないように適切に対応してもらいたい。
- ・町外へ転出する若者が多くいるなか、「他都道府県の学校に進学したとしても、就職する際に町に在住すれば一部返還の義務はない」という制度も考えられないか。

小牛田地域 小・中学校給食事業（教育総務課）

- ・「食育」については、地場産品を学校給食に多く利用して、地産地消の取り組みを推進しているようだが、地域で育まれた郷土料理に触れる機会を作るといった食文化の継承などの取り組みについても併せて推進してもらいたい。
- ・各学校で集めた給食費は町の会計上では歳入にならないという理由で、財源内訳に給食費を、事業費内訳に食材費を記載していない。誰が見ても事業全体がわかるような事業費の表わし方を検討する必要がある。
- ・事業費を正確に表わせば、センター方式とした場合の、直営方式と民間委託方式の妥当性、有効性、効率性の比較検討ができるのではないか。
- ・小牛田地域給食施設再編審議会から「小牛田地域を1つのセンターに再編すべき」との答申を受けたようだが、「食育基本法」、「食育推進基本計画」及び「学校給食法」にある「食育」を基に、十分に地域住民の意見を聞きながら検討してもらいたい。

芸術鑑賞機会の提供事業（生涯学習課）

- ・児童にとってはすばらしい事業であるが、県の補助事業ということで低学年も高学年も同じ鑑賞内容という部分には疑問が残る。町独自に実施している類似事業があれば、連携して効果的に実施してもらいたい。

体育活動団体（体育協会）支援事業（生涯学習課）

- ・体育協会は、将来的に自立した組織を目指しているが、体育に関連する催し物運営の全てを任せられるような組織に育ててもらいたい。

ひとめぼれマラソン実行委員会支援事業（生涯学習課）

- ・大会への参加料などの記載があれば、事業全体がよりよく理解できる。
- ・体育協会で実施することができれば、職員の負担も軽減されるのではないか。
- ・効率性の部分では、「業務時間の削減余地が大いにある」との分析があり、実現に向けて努力してもらいたい。

ねたきり老人等介護慰労金支給事業（健康福祉課）

- ・支給対象者数は年々減少しており、事業の妥当性や有効性について検討する必要がある。見直しにあたっては、高齢者福祉全体の中で現在の支給対象者が不利にならないような配慮をしながら、検討を進めてもらいたい。

障害者相談支援事業（健康福祉課）

- ・成果指標については、ただ単に「障害者相談支援利用者数」とするのではなく、目的に沿った成果指標を設定する必要がある。例えば、相談者の満足度を具体的に調査できないか。
- ・必要不可欠な制度だと考えるが、委託事業の場合には、受託事業者からの実績報告書はもとより、町職員が現場を訪問して相談の状況を確認することが必要である。委託事業の過程を把握し、評価シートに問題点等の記載もあるとよかった。
- ・相談場所は大崎市内となっているが、健康福祉課でも気軽に相談を受けられる体制が必要である。

特定疾患等福祉年金給付事業（健康福祉課）

- ・他自治体では実施していない町独自の事務事業は大事と考えるが、見直しにあたっては、障害者福祉全体の中で現在の支給対象者が不利にならないような配慮をしながら、検討を進めてもらいたい。

福祉タクシー利用者助成事業（健康福祉課）

- ・障害者の社会参加を促進する上で、必要な制度である。
- ・成果指標「タクシー券交付枚数に対する利用割合」が50%程度となっており、利用していない人の理由、社会参加状況を把握して、対策を検討する必要がある。
- ・「重度障害者が小型タクシーに乗車できない」との記載があるが、今後、重度障害者の移動手段を支援する対策を再検討し、障害者の社会参加が進むよう早急に実施してもらいたい。

農道管理事業（産業振興課）

- ・農道については、管理と整備が複数の課にまたがっている。また、農道も町道も、町民から見れば同じ道路である。問い合わせがあった際には、最初に相談を受けた窓口が内容をできるだけ正確に把握し、たらい回しにならないように対応することが大事である。

商工会支援事業（産業振興課）

- ・商工業者にとって厳しい経営環境が続く中、商工会支援は急を要する対策である。
- ・町がどういう形で支援し、その支援がどう活かされているか、商工会の活動が全体的に見えるような記載が必要と考える。
- ・商工会の組織率は年々下がっている。現状の組織率を維持する、あるいは組織率を高めるためには、商工会の努力だけではなく、商店街の活性化、商店の経営力強化、製造業の技術力向上、商品開発など、町としての総合的商工業振興策が必要になっている。

消費者行政推進事業（町民生活課）

- ・最近の消費者問題は広範多岐にわたると同時に専門性も増しており、町民の身近な窓口として消費者行政に力を入れる必要がある。
- ・各行政区に、消費者相談に対応する人物を配置することで、気軽に相談できる体制をとれば、消費者犯罪等を未然に防止できる。その際に、行政区長や民生委員と連携することができれば、更に効果的に防止できる。
- ・消費者問題を知ってもらうための広報活動を強化することによって、被害を未然に防止してもらいたい。

中小企業振興事業（産業振興課）

- ・代位弁済がないということは、町内商工業者が健全な経営をしていると同時に、町の審査も適切であると受け取れる。
- ・成果指標が空欄になっており、「融資金額返済率」などの設定について検討してもらいたい。
- ・企業誘致には厳しい経済環境が続いている。企業誘致、金融支援も大切であるが、それだけでなく、起業家の育成、女性起業家の支援、中小企業の経営診断、事業転換、経営力アップ等の支援、商品開発の支援といった総合的中小企業振興策が求められる。

塵芥処理事業（町民生活課）

- ・町の予算額に占める事業費の割合が2%程度となっている。全てサービスすることが良いことではないので、利用者負担についても検討する必要がある。
- ・ごみの排出量が増えれば処理に要する負担金も多くなるので、ごみの排出量を少なくする方法を考える必要がある。
- ・現在は生ごみを可燃ごみとして回収処理しているが、可燃ごみと分別ができれば生ごみとして適切に処理できる。
- ・現在では、ごみを焼却して排出された熱エネルギーを有効活用する方法も確立しており、実際にそれを試みている自治体もある。そのような方法で、少しでもコストの軽減につながる塵芥処理を考えてみてはどうか。
- ・分別収集した資源ごみを売却することによって、負担金の削減ができる。「町民が分別収集に協力する体制を確立することによって、ごみ処理にかかる負担金が軽減される」という記載もあるとよかった。そのような広報活動や啓発活動もしていく必要がある。

公共下水道管理事業、農業集落排水事業（建設課）

- ・公共下水道及び農業集落排水の水洗化率を向上させるため、さらなる下水道事業のPRに努めるとともに、水洗化率の改善課題を明らかにして、対策を立ててもらいたい。

公共下水道管理事業（建設課）

- ・事業費内訳については、金額の大きいものから記載するとわかりやすい。そのことによって、効率化の方法も見えてくる。

公共下水道建設事業（建設課）

- ・排水区域面積（整備済面積）だけではなく整備率も記載することで、事業の進捗状況を見ることができる。

美里町行政評価委員会

委員長 木 伏 良 明
副委員長 後 藤 眞 琴
委員 内 海 政 雄
委員 佐 藤 俊
委員 只 野 宏 雄