

蒲郡市行政改革委員会

平成 21 年度事務事業評価(平成 20 年度実施事業)に関わる委員会の評価と提言

1. はじめに

蒲郡市は、PDCA サイクルの C (チェック) を実施することによって、事業内容を評価し、それを次の予算 (事業実施) に反映していくという予算重視から結果重視の行政サービスの実施システムの導入を行っている。平成 14 年度は平成 13 年度実施の 54 のモデル事業を選出し事業評価を行った。この作業を通じて得られた課題・問題点などをもとに評価のあり方を再検討し、翌年度から本格的な事務事業評価の実施を行った。各年度、全事業の 1/3 の事業を評価し、3 年間で全事業を評価することとし、平成 17 年度事業評価 (平成 16 年度実施事業) をもって一巡した。

このような中、蒲郡市行政改革委員会は、平成 16 年度以降 5 年にわたり、市の実施する内部評価が妥当か、PDCA サイクルのチェック機能を有しているか、予算重視から結果重視の行政サービス実施に結びつくのかを検討し、その結果を市長に提言してきた。

昨年度で 2 巡目が終わったことから市は評価方法を一部変更し、今年度は全事業 644 事業について総合評価を行った上で、本委員会及び各課で抽出した 110 事業について個別の評価を実施した。市が個別評価を実施した事業の中から本委員会で 9 事業を選出し、担当部局からのヒヤリングを行い、各事業を評価し、問題点、改善すべき点についてまとめた。

2. 選出事業

選出した 9 事務事業は以下の通りである。

- (1) 未収金管理事務事業 (市民病院事務局)
- (2) 出張所窓口サービス事業 (市民福祉部市民課)
- (3) 名店街ビル管理事業 (総務部財務課)
- (4) 文化振興事業 (教育委員会生涯学習課)
- (5) 勤労青少年ホーム管理運営事業 (教育委員会生涯学習課)
- (6) 市税等の滞納整理事業 (総務部税務収納課)
- (7) 海辺の文学記念館管理事業 (産業環境部観光課)
- (8) 地域子育て支援センター運営事業 (市民福祉部児童課)
- (9) みどり保育園管理運営事業 (市民福祉部児童課)

3. 本委員会の評価

(1) 未収金管理事務事業

未収金には一時的な未収金と長期的な未収金の 2 種類があり、事務事業評価の際には、それを明確に区別する必要がある。問題となるのは長期的未収金であり、その未納者のプロファイルなど実態を把握し、どう回収・処理していくかを回収費用とのバランスを含めて、検討・実施に移すことが必要である。未納者は、病院以外に市税、水道料金などの未納である場合も考えられるので、当該徴収部局との連携も視野に入れることが重要である。現在行われている直接訪問による分割回収は、未納者の再来院を可能にし、医療難民に陥らなくなるので、積極的に進めるべきである。したがって、事務事業を評価するときには長期末納者とその回収がうまく表せるような指標を設定することが必要である。

(2) 出張所窓口サービス事業

本事業は、事務事業評価にもあるように、費用対効果の面から廃止を検討すべき事業である。しかしながら、廃止に伴う一部住民へのサービス低下は必ず現れるので、それを防ぐための代替案を廃止に合わせて検討していくことが必要である。代替案については、休日市役所窓口センター開設、自動交付機の設置を行ってきたが、住民の身近にある公共施設（公民館など）に自動交付機を設置するなどアクセスの面で利用しやすい代替案を検討することが必要である。

(3) 名店街ビル管理事業

現状では、将来起こりうるであろう東海地震などの大規模地震に対して大きな問題があるので、市が管理運営を行うとすれば、耐震化し、リホームして現状のまま維持するか、駅北の活性化を図って再開発を実施するかを決断すべき時期に来ている。いずれにしろ、入居者がいるので、市営住宅、民間アパートなど転居先の提示・説得(家賃の差額負担など)を行って入居者の移転を進めていくことが耐震化、再開発を進める条件となる。自然災害は待ってくれない。

(4) 文化振興事業

文化協会の事業はそれなりに評価できるが、いくつかの問題点があげられる。一つは、会員の高齢化(若い人がいない)、活動のマンネリ化、同じような事業を実施している組織(公民館、学校など)の存在などである。したがって、文化協会のあり方について再考すべきときが来ており、生涯学習の観点から考えると、統合できる部分は統合し、例えば「市民大学」として事業を実施することを検討すべきである。これにより、補助金の統合も可能となり、補助金の効果も高まるものと考えられる。

(5) 勤労青少年ホーム管理運営事業

すでに指定管理者制度を導入し、管理運営を行っており、2 期目に入っている。したがって、管理運営については問題はないが、条例で定められているホームのあり方自体が時代にそぐわなくなってきたおり、名称が利用実態と大きくかけ離れているのが現状である。また、施設の老朽化の問題もあるので、条例の改廃も含めて施設のあり方を抜本的に見直す時期に来ている。「A.現在の事業の進め方で十分効果が上がっている」のではなく、改廃も含めて早急に検討を進めることが必要である。

(6) 市税等の滞納整理事業

事情のある滞納者に対して、それぞれの事情に合わせて対応しているが、事業の成果目標が不適切であるので、病院の未収金と同じように長期滞納者の累積額の総額と回収額の比を取るといった適切な成果指標を打ち立ててPDCA サイクルを回していく必要がある。また、現在のアナログ的事務作業(紙ベース)から早急にデジタル的事務作業(滞納整理システム)に転換していくことが必要であるとともに、税だけではなく、病院の未収金など他の徴収金についても一元管理できるようにすることが必要である。

(7) 海辺の文学記念館管理事業

担当課は「箱物」の管理運営を行っており、展示物などのソフト面については他の組織を活用している。しかしながら、展示物が地味であり、庭園は別の担当部局が管理しているなど、集客力を考えた際には問題がある。したがって、蒲郡市の観光名所の竹島の入口にあるという立地の面では優れていながら観光施設としての役割は十分に果たしきれてはいない。誰に対して何を提供するのかなど、蒲郡市の観光全体の中での位置づけも明確ではない。これについては観光ビジョン検討委員会で検討しているが、庭園の管理部局とも十分に連携するなど、縦割り行政の壁を打ち破る努力をしていくことが必要である。

(8) 地域子育て支援センター運営事業

センターの4つの機能は重要であり、少子化・女性の社会参加にとって、重要な役割を担っている。更にボランティアの活用も検討しているが、そのためには、センターのリスクコミュニケーション機能（情報共有・合意形成機能）をどのようにしていくかを検討することが重要である。さらに、家族あるいはコミュニティでその役割を担っていく努力も図ることが重要である。したがって、成果指標で「延べ利用人数」があげられているが、むしろ、センターの機能が必要とならないようなコミュニティの育成を図っていくことを考えると、利用人数を指標として、それが少なくなったのはこのような施策によるものと言えるようになることが重要なのではと思われる。

(9) みどり保育園管理運営事業

民営化にともなう管理運営委託事業であるが、これによる歳出への効果は公立時とあまり変わらない。言葉を変えれば、民営化のメリット・デメリットが事務事業評価に現れていない。ヒヤリングにおいては、保育士の配置に余裕がでてくることによって、他の公立保育園でのサービス向上の副次的効果が現れていること、国・県からの補助がある間は、歳出抑制の効果も見られること、公立並みのサービス要求は高いが、民営化の特長を生かしたサービスを行っていることへの評価があることがメリットとしてあげられた。したがって、成果指標として、アンケートの満足度（メリット）を上げているが、不満足度（デメリット）についてもあげて、その理由を精査することが次の行政サービス向上につながるものと考えられる。

4. 提言

外部評価では、各委員がかなり詳細にわたり質疑応答し、それに基づいて問題・課題を掘り下げたコメントを行った。上記の事務事業評価は、各委員のコメントを委員長がとりまとめたものである。それぞれの事務事業評価に共通する事項、およびこれまでの外部評価から見えてきた事務事業評価のあり方をまとめると、以下の点が主要なものとしてあげられる。

市長のマニフェストによる事務事業も増えていくことから、事務事業評価だけではなく、施策評価、政策評価へのステップアップを考える時期に来ていることは、昨年度の提言でも述べたが、いまだ行われていないので、早急に検討すること。すなわち、蒲郡市に適した「事業仕分け」を実施すること。

成果指標の設定が不適切な事務事業があるので、事務事業を実施する（予算を使用する）立場とその事務事業によって便益を受ける市民の立場の双方を鑑みた指標の設定を検討すること。

事務事業評価における職員の関心を高め、市民にも関心を大きく持ってもらうことが行政改革を進める上で必要なので、その方策を検討すること。

市民のニーズを必要な媒体を通して的確に把握すること。

市民と協働すべき事業については、積極的に協働まちづくり推進の制度を活用すること。

なお、評価および提言の文責は委員長にある。