

## ～市長への提言～

### 1. はじめに

蒲郡市は、P D C A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、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た。評価を行った事業は以下の通りである。

平成15年度事業評価 平成14年度実施776事業中298事業

平成16年度事業評価 平成15年度実施771事業中275事業

平成17年度事業評価 平成16年度実施755事業中254事業

蒲郡市行政改革委員会（以降、本委員会）は、平成16年度（平成15年度事業評価の委員会評価）に引き続き、このような内部評価が妥当か、P D C A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どうかを検討するために、平成16年度事業評価の275事業から本委員会委員により、評価が必要と思われる事業を3段階にランク付けし、必要度が高い12事業を選出し、担当部局からのヒヤリングを行った。個々の事業に関する内部評価と委員の評価の相違や委員からのコメントから、事業評価のあり方をまとめた。

### 2. 選出事業

選出した12事業は以下の通りである。

1. 意見・要望・苦情調整事務事業（企画部秘書課）
2. センター科学館施設維持管理事業（企画部情報ネットワークセンター）
3. 市民センター管理事業（総務部行政課）
4. 工事入札・契約事務事業（総務部契約検査課）
5. 成人の健康づくり教室事業（市民福祉部健康推進課）
6. 米政策対策事業（産業環境部農林水産課）
7. 斎場管理運営事業（産業環境部環境課）
8. 人にやさしい街づくり事業（建設部建築住宅課）
9. 鉄道高架事業（都市開発部都市施設課）
10. 公園施設維持管理事業（都市開発部都市施設課）
11. 消防安全管理事業（消防本部消防署）
12. 食品検査強化事業（教育委員会学校給食課）

### 3. 本委員会評価

1 2 事業の総合評価については、内部評価（課内評価・部長評価）と委員の評価の相違について、A = 3、B = 2、C = 1、D = 0としてそれぞれ平均値を算出した。なお、コメントは、委員長が委員評価のまとめにもとづいて行ったものであり、文責は委員長にある。

#### （1）意見・要望・苦情調整事務事業（内部評価 = 3 委員評価 = 2. 3）

市民などからの意見などを受け付けて、それを担当部局に送致し、早急な問題解決を図っている努力は認めることができる。しかしながら、市民の間にある顕在化しない意見・要望・苦情などをいかに「気づき」「吸い上げ」「関係部局へ送致」するかが課題としてあげられる。また、行政に対する要望、意見等は個人地域により様々な問題点があると思われるが、市民生活にもっとも必要なものと認められることを最優先にし、また、専門的な問題についてはそれぞれ組織を上げてじっくり取り組むことが必要である。そこで、市への要望、意見、陳情、苦情等の受入れ窓口を一本化することや、市政なんでも相談所といった部署を設けることが必要であろう。

#### （2）センター科学館施設維持管理事業（内部評価 = 2 委員評価 = 2. 3）

科学館の建物自体は、科学館とセンターが同じ建物を利用しており、また、科学館の情報システムもセンターのシステムに入っているため、容易には維持管理を外注にすることはできない点に問題がある。蒲郡のシンボリックな存在としての位置づけであるが、昨今は、ラグーナに押されてインパクトに欠ける嫌いがあり、公共の施設ではあっても多くの入館者を集める努力を行わなければ、維持管理事業も意味のないものになってしまう恐れがある。

#### （3）市民センター管理事業（内部評価 = 1 委員評価 = 1. 2 5）

4カ所の市民センターのうち2カ所に出張所が併設されているので、常駐の職員が必要となる。市民センターは公民館とも大きく関連するので、その位置づけを明確にし、それにより経済効率性よりも市民センターのコミュニティ活動拠点としての機能を重視した必要性の面から運営を考えていくことが重要と思われる。出張所が併設されていない2カ所については指定管理者制度を活用することが必要である。

#### （4）工事入札・契約事務事業（内部評価 = 2 委員評価 = 1. 7）

単価が公表されているなどの工事では、予定価格と落札価格との差があまり大きく出ないことがあり、その意味で、全体で95%落札は、談合が無く、順当に実施されていると言えるなど現状であり大きな問題はないといえるが、将来的に電子入札を行うに当たっての問題点の検討を十分に詰めておく必要がある。この際、透明性の確保や、情報倫理に反する行為の禁止をどうやって行うかは大きな課題であり、情報ネットワークセンターとともに検討を進めるこ

とが必要である。

(5) 成人の健康づくり教室 (内部評価＝2 委員評価＝1.25)

行政が、市民への意識高揚のために行うものであり、5つの事業から構成されているが、事業としては民間(医師会など)に大部分が任せられるものもあり、行政(保健センター)が主体となって行う必然性はあまり感じられない。また、他の部署や民間で行っている事業と結びつけて実施した方が効果的と考えられる部分もあるので、この点の検討が必要と思われる。一般に、健康づくりは基本的には本人の問題であり、民間に任せられる部分は任せるべきかと思われる。また、学校教育での子どもからの意識高揚は重要であるので、教育委員会と結託した展開が望まれる。

(6) 米政策対策事業 (内部評価＝1 委員評価＝1.7)

国の施策の不具合のしわ寄せが、市に来ている事業である。年々農地転用で水田が減少している状態で、いつまでも助成金を交付してまでも水田を保持する必要がないものと考えられる。そこで、近隣市町村結束し、三河の米対策の改善を国に働きかける、農地が果樹園およびビニールハウスに転用が容易に出来る様にする、市街化調整区域の見直しにおいて考慮するなどを検討し、蒲郡ならではの政策で対応すべきである。

(7) 斎場管理運営事業 (内部評価＝2 委員評価＝2.25)

人間のライフサイクル上、日本においては必要不可欠な施設であり、効果的・効率的運営が求められているが、いくつかの問題点を残して、うまくいっていると考えられる。その大きな問題点に、老朽化がある。そこで、PFIによる施設の更新を図ることは重要であり、老朽化の問題は解決する。この場合、付加的サービスを考えて、十分にPFIが適用できるように検討すべきである。また、市民へのサービス、専門性、負担の公平さなどから、専任の職員が必要と思われるので、十分に検討すべきものと考えられる。

(8) 人にやさしい街づくり事業 (内部評価＝1 委員評価＝0.5)

講座開講が主要な内容となっているが、行政が行う必然性はなく、調整機能だけで十分であり、「協働まちづくり推進指針」による住民活力の利用が効果が期待できる。特に、すでにNPO法人などができているので、連携などの活用が必要で、一部の市民だけの参画でなく、底辺を広げて行くことが重要である。また、生涯教育・福祉とも密接に関連するので、関連部署との連携も積極的に進める必要があるものと考えられる。

(9) 鉄道高架事業 (内部評価＝3 委員評価＝2.25)

事業そのものについては、一部委員から必要ない意見もあるが、予定通り進捗しており、極めて良好と言える。しかしながら、蒲郡の「顔」を創る事業と

なるので、鉄道高架事業そのものではなく、それに付随する各種事業について、鉄道高架事業完成時にそれらの事業が進捗していることが望ましい。特に、現在進めている都市マスタープランにこれらを取り込むことが重要となる。例えば、鉄道高架と駅南50メートル道路、竹島埠頭などとの一体開発が必要と言える。

(10) 公園施設維持管理事業 (内部評価=1.5 委員評価=2)

かなり市内の公園施設も充実してきたと思われ、現状での達成度は見られる。今後は清掃管理にNPOなりボランティアを活用すれば参加者も、交流と健康面にも良い方向へ向かって行くことが考えられる。こうすることで、市民が豊にくつろげるスペースとして、風通しのよい公園の維持管理が可能となる。また、安全面でのより一層の配慮は、当然ながら必要となる。

(11) 消防安全管理事業 (内部評価=2 委員評価=2.5)

法的に決められている業務であり、それに則って行われているが、事業評価において、目標が成果指標と結びつかない、成果指標が実態に合わない、担当者の人件費算出が不明、などの問題点があり、評価を行う上で検討すべき課題といえる。

(12) 食品検査強化事業 (内部評価=2 外部評価=2)

民間に比べると年間の検査回数が少なく、これで安全が保たれるのかどうか疑問となる。また、必要な事業ではあっても、どれだけの費用でどこまで検査するのかの基準が不明確である。検査には公的機関を利用しなければならない制約があるかも知れないが、基準を設定し、回数を増やして安全性を高めるようリスクマネジメントをおこなうべきものと考えられる。

#### 4. 提言

今回外部評価を行った12事業のうち、内部評価より外部評価が高かった事業は6事業、外部評価が低かった事業が5事業、同じ評価が1事業であった。これですべてを押し量ることはできないが、多くの事業実施において、厳しく事業評価を行っているものと考えられる。しかしながら、事業評価においての問題点として、成果指標が事業の実態を反映していないと考えられる事業もあることがあげられるので、今後の事業評価において、事業の実態を表す適切な成果指標の再検討が必要となる。

また、行政以外の関係組織・者を事業に組み入れていくことは、多くの事業において必要であり、まちづくりNPOの事業への参画の推進、PFIの活用、指定管理者制度の導入などを積極的に進めることが事業効果を上げることに伴い、行政サービスを受ける市民も事業に参画することで自らのこととして事業評価を行い、それを提言などの行動に結びつけていくものと考えられる。