

蒲郡市行政改革委員会

平成 29 年度施策等内部評価にかか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を実施する行政評価システムを導入している。第四次蒲郡市総合計画が始動し、最初の 1 年が経過した平成 24 年度からは、前年度に実施された施策を構成する事業について、その妥当性、有効性、効果などを見極め、次年度以降の施策実施につなげていく内部評価を行っている。蒲郡市行政改革委員会は、このような内部評価を、その妥当性、PDCA サイクルのチェック機能の有無、予算重視から結果重視の施策実施に結びつくのかの側面から外部評価し、その結果を提言してきている。

第四次蒲郡市総合計画においては、6 つの部門別基本計画に分かれたあわせて 48 の施策があり、それぞれに具体的な取り組むべき課題があげられ、それらに基づいて事業が計画、予算化され、施策の事業として実施されている。この 48 の施策の中から、本委員会において、委員会委員が内部評価を精査し、前年実施した施策と重複しないように 6 施策を選出した。

また、平成 28 年度の主要・新規事業（平成 29 年度内部評価実施）の 22 事業から、本委員会において 2 事業を選出し、6 施策及び 2 事業についての担当課ヒヤリングから各施策・事業の内部評価を評価した。

2 選出施策等

選出した施策等は以下のとおりである。

- (1) 地域医療（市民病院事務局）
- (2) 新産業（企画政策課）
- (3) 消防・救急（消防本部）
- (4) 交通安全（交通防犯課）
- (5) 地球温暖化対策（環境清掃課）
- (6) 多文化共生（協働まちづくり課）
- (7) ふるさと蒲郡応援寄附金事業（財務課）
- (8) 再生医療のまちづくり（企画政策課）

3 本委員会の評価

- (1) 地域医療（市民病院事務局）

病院経営は赤字であるが、病院事業としては、市民の満足度が高くなってきているものと考えられる。市民サービスを減少させないで赤字の縮小のためには、収入を増やす努力をすることが必要であり、地域医療の機能分化を促進することがその一つとして考えられる。そのためには、「かかり

つけ医」の制度を普及させることが重要であり、市内の開業医との連携を密にしていくことを考えていかなければならない。病院施策の評価指標の一つとして、市民の満足度があり、病院利用者の満足度調査を行っているとすれば、満足度を評価することで、課題・問題を明らかにし、それらに対する対応を進めていくことが求められる。

(2) 新産業（企画政策課）

この施策は、行政が民間の新産業に関わる活動が円滑に進められる舞台づくりをするものであり、ものづくり（舞台・道具類）、人づくり（俳優）、仕組みづくり（シナリオ）に例えることができる。このうち、ものづくり（企業誘致のための場づくりなど）は行政が主体的になって実施し、人づくり（事業者の支援、交流の促進など）、仕組みづくり（地域資源の活用など）は、民間を支援する活動として進めて行く。特に、商工会議所が進めるプロジェクトなどに対して、このような視点から協働することが必要と考えられる。ものづくり、仕組みづくりはなかなか成果が現れないが、人づくりは成果が現れやすいので、これを指標の一つとして取り上げることが必要である。例えば、交流の促進のためのセミナー開催において、参加者のアンケート調査から指標を作成し、評価する。

(3) 消防・救急（消防本部）

評価指標および目標値の再考が必要である。例えば、施策体系で「1. 防火思想の普及」については、市民が防火に対してどのような意識を持っているのかを把握することが重要であるので、これを示す指標とするべきである。消防訓練はその指標として考えられるが、法的に訓練することが決められていることから、それが目標値になるべきであり、100%に達しない場合には、その理由を精査して政策に反映しなければならない。また、「市民からの参考意見等」については把握していないとなっているが、サービスを受ける市民の意見を施策に反映することが重要であるため、各種の方法をとおして把握することが必要である。さらに、消防車・救急車が入れないような道路については、GISなどで把握していくことが活動を速やかに行うためには必要で、関連する部局との連携によって、その構築や運用を進めて行くことが求められる。

(4) 交通安全（交通防犯課）

担当課は少ない人員で広い守備範囲をこなさなければならない大変さはあるが、その分、外部資源を活用することが重要で、「協働のまちづくり」に関連する団体との連携を進めていくことが必要と考えられる。評価指標の分析においては、総数の増減だけでは、施策実施成果の根拠には薄いので、歩行者・自転車などの利用別や年齢別の増減を分析して根拠とすべきである。また、「市民からの参考意見等」については把握していないとなっ

ているが、サービスを受ける市民の意見を施策に反映することが重要であるため、各種の方法をとおして把握することが必要である。

(5) 地球温暖化対策（環境清掃課）

家計部門の温暖化対策の取り組みについて、補助金（件数）で評価するのは、家計部門の活動を適切に反映していないので、世帯の環境家計簿によって、家計の対策を評価することが必要である。この場合、市内の全家計を調査することは無理なので、モニターの参加者を募るなどで実施する。あるいは、協働まちづくりの一環として、ボランティアを組織化して進めていくことも考えられる。同様に、産業部門についても、省エネ・省資源の取り組みを何らかの形で把握し、評価することを検討することが必要である。環境認証制度を活用することも考えられる。また、市においても（もし、取得していないとすれば）環境認証を取得することも必要なのではないかと考えられる。また、環境に配慮したワークスタイル・ライフスタイルの提案については、評価されていないので、事業として取り上げて評価することが必要である。

(6) 多文化共生（協働まちづくり課）

国内在住の外国人のスマートフォン保有率が高いと言われているので、このアプリの一つである翻訳機能（音声）を、窓口業務をはじめとする様々な場面で活用することが重要である。窓口業務におけるタブレット端末も意味があるので、その利用率などを評価指標として取り上げることが考えられる。また、外国人対応における担当課での問題点の把握や課題の発掘およびそれらの対応を評価することも重要である。また、市民の国際意識の高揚も重要で、そのための行事などを日本語・英語教室以外に展開することが必要であることから、国際交流協会の活動を支援していくことが必要である。特に、子どもの頃からの国際感覚の養成は重要で、幼稚園・保育園や小中高校在学の児童・生徒に対しての活動を進めて行き、このような活動の評価を、サービスを受ける側の意見を元に行うことが重要である。

(7) ふるさと蒲郡応援寄附金事業（財務課）

自主財源ではあるが安定的な財源とは言いがたいので、費用効果を見極めながら、展開することが必要となる。他自治体でも言われているが、地場産業の活性化に効果が出るような方策（返礼品の充実など）を関連する部局と進めて行くことがポイントになる。また、ふるさと納税者に対して、納税された税金の活用を「見える化」することもポイントとなるので、この点を課題として事業を進めることが必要である。

(8) 再生医療のまちづくり（企画政策課）

このまちづくりが、どのような方向を向いているのか事業方向が見えて

こない。このまちづくりは、①再生医療産業のクラスター（ヘルスケア産業）づくり、②再生医療ツーリズムによる交流人口の増加、③再生医療に関わる人材育成が考えられるが、②および①が重要となるので、この点をどのように展開していくかが事業の要となる。そのための市民の理解を得る「講演会」や「見学ツアー」はやるべきと考えられるが、上記①・②を進めて行くなかで対応していく補完的なものとして考えることが必要である。

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。上記の委員会評価は、各委員のコメントをもとに委員長がとりまとめたものである。それぞれの施策評価に共通する事項などをまとめると、以下の点が主要なものとしてあげられる。

- (1) 施策を構成する主要事業に係る取組み実績から、施策の課題（事業）が実施できているかを評価することで、施策評価としている。この事業は複数あるので、施策評価は、各事業の評価を総合化して評価することが求められるが、その際、考慮しなければならないことは、いまだ実施していない事業の存在および事業の優先順位があるので、評価に当たっては、これらの点を十分に検討することが求められる。
- (2) 事業の評価にあたり、適切な評価指標および目標値が設定されるようになってきているが、質的な面では、まだ不十分である。活動の評価を、サービスを受ける側の意見を元に行うことが重要であるが、意識調査を用いて評価を行う場合は、いつ、どこで、どのような対象に、何を質問するかが適切でなければ、評価指標にはなりえないので、その点を十分に検討しなければならない。
- (3) 市民サービス向上に向けた市民等からの意見等について、把握していない施策・事業も見受けられるが、サービスを受ける市民の意見を施策・事業に反映することが重要であるため、各種の方法をとおして把握することが必要である。さらに、結果を評価することで、課題・問題を明らかにし、それらに対する対応を進めていくことが求められる。
- (4) 施策・事業が複数の担当課に関連する場合は、それらの遂行にあたり、緊密に連携を取って進めて行くことが重要であり、そのような施策・事業がさらに増大していく可能性があるため、それらに対応するため、プロジェクト制など制度的なものを検討していくことが必要である。
- (5) 施策体系にある取り組むべき課題（事業）は、総合計画策定時に議論したものである。時間の経過から、施策環境の変化も踏まえて、「取り組むべき課題ありき」ではなく、今後の方針では、その課題の展開を入れた事業を提案していくなど、施策のバージョンアップを図る評価が求められる。

いずれにしろ、総合計画の施策評価は、施策体系の各事業が総合計画の基本理念に沿って実施されていることを評価するもので、昨年度の提言と同じ提言になるが、問題点・課題を適切に把握し、市民の意識を取り入れた量的・質的評価指標と評価基準を適切に設定し、評価によって課題・問題を把握して、施策の改善に結びつけることが重要となる。言葉を換えれば、「いい」評価のために事業を実施するのではなく、評価を行うことで顕在化する課題・問題を次の施策・事業に活かしていくことが施策評価の重要な点である。

なお、上述した評価および提言の文責は委員長にあることをここに添える。