

平成23年度  
越谷市行政評価制度支援業務  
外部評価実施結果報告書

平成23年11月

財団法人長野経済研究所



平成23年度

外部評価実施結果報告書 目次

はじめに .....	1
1 外部評価の目的 .....	3
2 外部評価実施方法 .....	4
3 外部評価の視点と評価 .....	7
4 外部評価者の構成 .....	9
5 外部評価対象事業 .....	10
6 外部評価の実施スケジュール .....	12
7 外部評価実施結果 .....	16
8 今後の検討課題 .....	35
外部評価結果一覧（全事業） .....	51
外部評価結果一覧（補助金等事業・再掲） .....	91



## はじめに

越谷市では、「第4次越谷市総合振興計画基本構想<sup>1</sup>」をさまざまな施策の最上位に位置づけ、まちづくりの基本的な考え方や進め方等を定めた越谷市自治基本条例に基づいて、効率的かつ効果的な行政運営に努めるとともに、市民の参加と協働によるまちづくりに関する取組みを推進中である。

効率的・効果的という視点においては、「第5次越谷市行政改革大綱<sup>2</sup>」等に基づき、行政内部の改革改善に取り組んでいる。また、市民の参加と協働という視点においては、「地区まちづくり推進計画<sup>3</sup>」をはじめさまざまな連携・協力の仕組み構築に取り組んでいる。

しかしながら、現在、地方分権が進展し、実行段階にある中で、自治体の実施する業務は増加の一途をたどり、自己決定・自己責任がこれまで以上に求められている。また、社会経済環境の変化も目まぐるしく、税収の安定的確保も難しいことから、多様な市民ニーズに即座に対応することのできる財源確保も困難な状況である。さらに、納税者である市民の行政に対する見方も厳しさを増している。このような状況において、行政サービスの水準を低下させることなく維持し、自治体としての役割を適切に果たしていくためには、これまで以上にヒト・モノ・カネ・情報等の経営資源を組織全体において最適に配分するとともに、多くの市民に納得してもらえようわかりやすい説明に努める必要がある。

そこで、市では、経営資源を最適に配分するとともに、サービスの受け手であり、納税者でもある市民に対する説明責任を果たしていくための価値ある情報を整備するための手段として、行政評価制度を導入している。

越谷市の行政評価制度は、行政運営の中に計画（Plan）、実施（Do）、検証（Check）、改革改善（Action）のマネジメント・サイクルを構築していくことで行政運営上のさまざまな課題を克服し、最終的には「市民満足度の向上（越谷に暮らしてよかったと思えるように）」を図ることを目標として実施されている（図表1）。

行政評価制度の実施により、評価を通じた適切な事業の見直しや選択を行うとともに、計画、予算、組織・定数、人事・研修等、これまで連携が弱いとされていた行政内部の個々の運営の仕組みを相互に関連付けることが可能となる。また、これにより経営資源の最適配分による、効率的・効果的な行政運営を実現することが期待される。さらに、そのプロセスと成果を積極的に公表することにより、市民に対する行政の説明責任を果たすことにもつながっていく。これらの取組みを継続して実施することにより、行政評価制度の最終目標である市民満足度向上を図ることを目指しているものである。

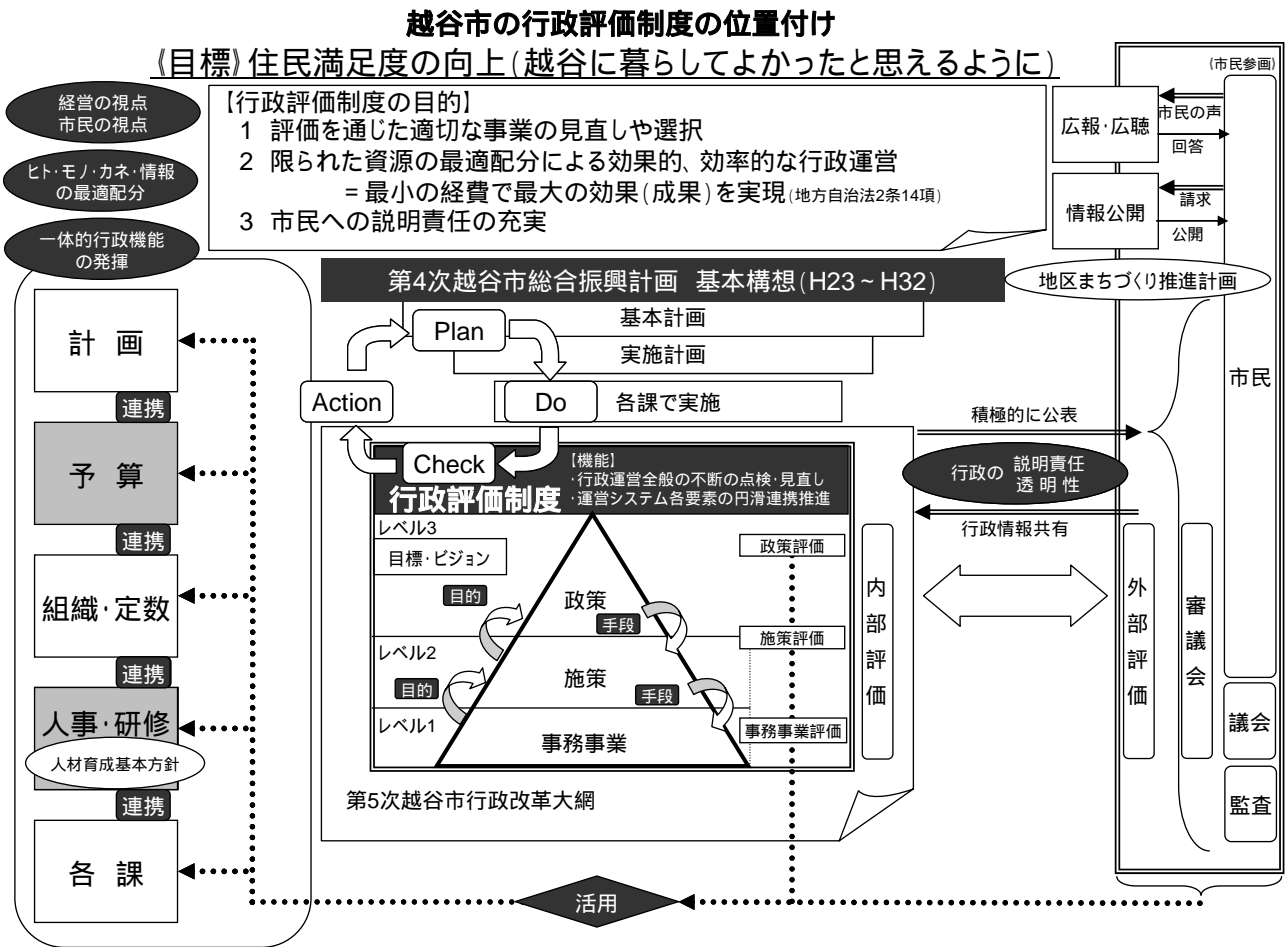
---

<sup>1</sup> 目標年度を平成32年度（始期：平成23年度）とし、越谷市の将来像とまちづくりの基本的方向である施策の大綱を示した10年間の計画。本計画の下に、前期基本計画（始期：平成23年度）を策定し、具体的な施策を示している。

<sup>2</sup> 総合振興計画の着実な実現を支え、社会経済情勢の変化に対応した市政を推進するための取組みを示した、平成23年度から平成27年度までの5年間の計画

<sup>3</sup> 第4次越谷市総合振興計画（平成23～32年度）に位置付けられた地区別将来像をもとに、地域において具体的にまちづくりを進めるための手法やアイデアをまとめたもので、市民と行政が協働して進める地域づくりの指針となる計画

図表 1：越谷市行政評価制度の位置付け



さらに、行政評価制度を有効に活用していくためには、市の最上位計画である総合振興計画の進行状況をチェックし、経営資源の最適な配分による戦略的な行政運営を推進していくための全体的な仕組みが必要となる。この仕組みが、本市が目指している「行政経営システム」である。行政評価制度は、その一部分であると同時に、システム全体を円滑に機能させるための仕組みとして位置付けられている。

本報告書は、行政内部の評価だけでなく、外部の評価を加えることで、行政評価システムの客観性・透明性を確保するとともに、従来の行政主体の評価から脱却することを目的として、個々の事業について利害関係を有しない中立的な第三者の立場から、公平・公正に平成22年度実施事業の事務事業評価結果を見直した、外部評価の実施結果についてまとめた資料である。

## 1 外部評価の目的

行政評価制度における外部評価の目的は、行政評価を実施するにあたって事業の実施主体である行政職員による内部評価だけでなく、外部の評価を加えることで、行政評価システムの客観性・透明性を確保するとともに、個々の事業について利害関係を有しない中立的な第三者の立場から、公平・公正に行政評価の結果を見直し、従来の行政主体の評価から脱却することを目的としている。

あわせて、行政職員が事業の目的・内容等を市民に対してわかりやすく説明し、ご理解いただくための確認の場としての意味を持つ。

さらに、外部評価を通じて第三者の立場から行政評価制度そのものを改良するための意見を得て、行政評価システムの継続的改善を図ることも目的としている。

### 外部評価の目的

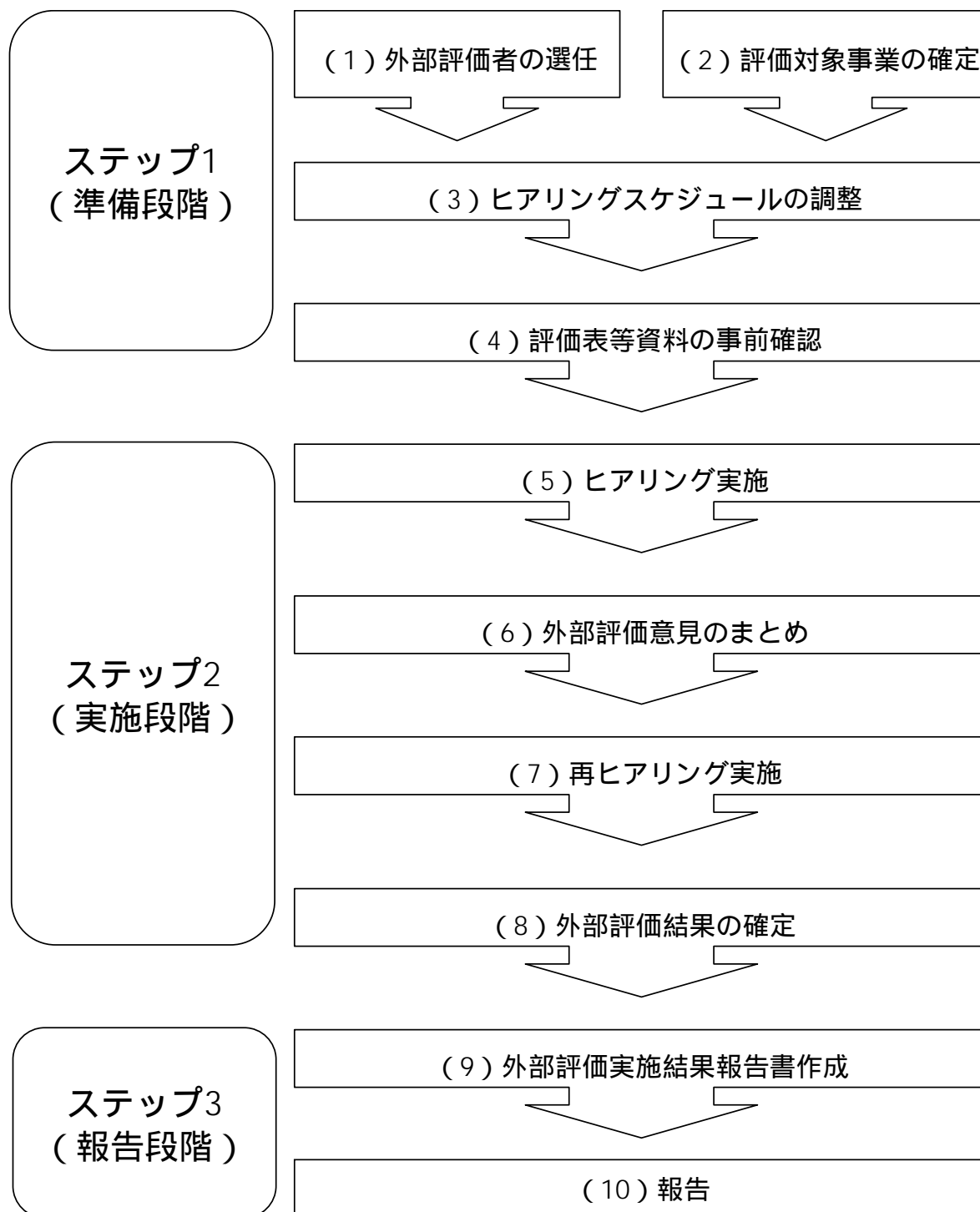
- 1 評価の客観性、透明性の確保
- 2 市民に対する評価結果のわかりやすい説明
- 3 行政評価制度そのものの改善・改良

越谷市の外部評価は、平成 16 年度に試行を行い、翌平成 17 年度より本実施を開始している。以後毎年改善を加え、本年度は本実施 7 年目にあたる。

## 2 外部評価実施方法

外部評価は、以下に示す手順で実施した。

図表2：越谷市外部評価実施手順





( 1 ) 外部評価者の選任

学識経験者、税理士、行政及び企業経営コンサルタント、企業経営者等の有識者で、行政の諸分野及び行政評価に関する相応の知識または経験を有する候補者より、外部評価者を選任した。

( 2 ) 評価対象事業の確定

越谷市において、今年度の外部評価対象事業の選定を行った。

( 3 ) ヒアリングスケジュールの調整

確定した外部評価対象事業の担当部署と、ヒアリング実施スケジュールの調整を行った。

( 4 ) 評価表等資料の事前確認

外部評価者全員の評価基準をあわせる目的で、外部評価者全員による事前確認会議を開催し、今年度の外部評価実施方法、実施スケジュール、外部評価の視点及び評価指標等を確認した。

また、外部評価対象事業について、各外部評価者が「事務事業評価表」、「補助金等に関する調書」ならびに事業内容の説明資料により事業内容を確認し、ヒアリング時における確認事項等について事前に調査を行った。

( 5 ) ヒアリング実施

評価対象事業ごとに、外部評価者が事業を担当する責任者に対し事業内容及び評価結果について傍聴制による公開ヒアリングを実施した。

ヒアリングの実施は、外部評価者 2 人ずつ 3 チームに分かれ、それぞれ 14～15 事業について 2 日間にわたり実施した。ヒアリング時間は、1 事業または 1 補助金等事業につき原則 30 分間とし、各事業とも概ね以下の時間配分とした。

10 分 事業担当部署より事業内容及び評価結果について説明

20 分 質疑応答

( 6 ) 外部評価意見のまとめ

ヒアリング結果に基づき、対象事業のヒアリングを担当した外部評価者間での意見交換による総合評価の後、外部評価者全員による意見交換を行い、総合評価を行った。なお、この段階での総合評価は、暫定的な評価である。

評価結果は事務局を經由し、各担当課に通知された。

( 7 ) 再ヒアリング実施

各担当課より追加説明の要請があった事業について、スケジュールを調整し、再ヒアリング（公開）を実施した。再ヒアリングは、1 日間とし 1 事業について原則 20 分

とした。

( 8 ) 外部評価結果の確定

再ヒアリングの結果を踏まえ、ヒアリングを担当した外部評価者間で対象事業の評価に関して意見交換を行い、総合評価ならびに事業に対するコメントを見直した。

再評価した結果をもとに、全事業について外部評価者全員で意見交換し評価を確定した。

( 9 ) 外部評価実施結果報告書作成

外部評価実施結果について、実施した経過及び結果についてまとめた報告書を作成した。

( 10 ) 報告

外部評価実施結果について、行政経営推進本部等へ結果報告した。

### 3 外部評価の視点と評価

外部評価は、内部評価同様、計画の進行状況に加えて、事業の「妥当性」「効率性」「有効性」及び「貢献度」の視点に基づき評価した。

妥当性

市（公共）が行うことの妥当性が高いか

- ・事業の目的が達成され役割が薄れていないか
- ・市民や社会の要請は事業計画段階から変化していないか

市（公共）が担うことの妥当性が高いか

- ・市が主体となつて行う必要があるのか
- ・市自らが事業を実施する必要があるのか

効率性

最少の資源投入量で最大の結果が出ているか

有効性

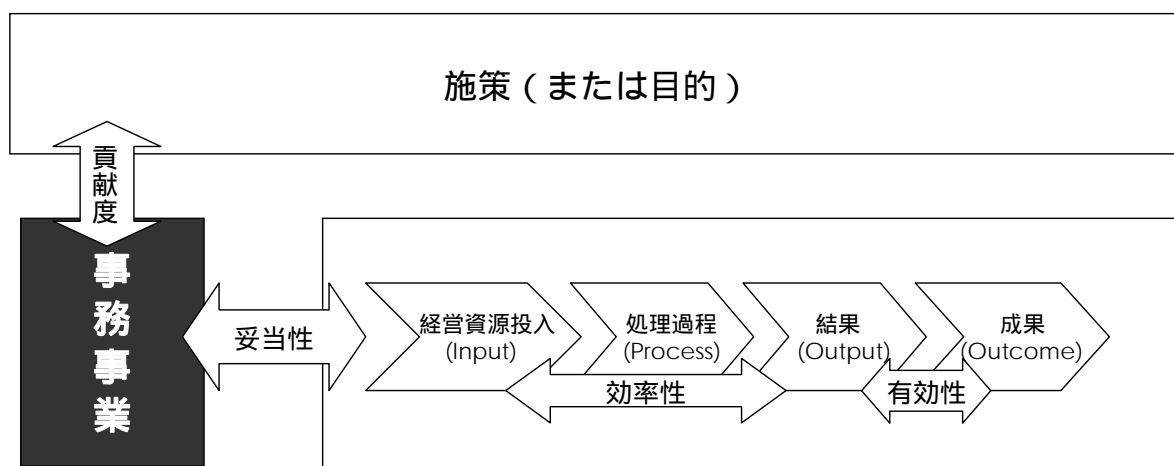
事業の成果が出ているか

貢献度

上位にある施策の実現（または目的達成）に貢献しているか

「妥当性」「効率性」「有効性」及び「貢献度」と事務事業の関連について、以下の図に示す。

図表3：施策（または目的）・事務事業と評価項目との関連図



外部評価の結果は、ヒアリング結果をもとに評価者の意見交換により総合評価として行うものとし、評価は市が実施した内部評価同様、A・B・C・Dの4段階評価とした。また、評価の理由、今後の事業のあり方等について、コメントを付すこととした。

図表 4 : 総合評価類型

類型	内容
A	事業内容は適切である
B	課題が少しあり事業の一部見直しが必要
C	課題が多く事業の大幅な見直しが必要
D	事業の休・廃止を含めた検討が必要

補助金等事業を含む事業については、事業の評価に加え、補助金等事業ごとに、市所定の基準により市が内部評価した「継続」、「減額（縮小）」、「廃止」、「終期設定」、「統合・メニュー化」の方向性を示す評価に対する再評価と評価結果についてのコメントを付すこととした。補助金等事業に対する外部評価も、市の内部評価同様、以下の5区分とその組み合わせとした。

図表 5 : 補助金等事業評価区分

区 分
継続する補助金等
減額（縮小）する補助金等
廃止する補助金等
終期設定する補助金等
統合・メニュー化する補助金等

#### 4 外部評価者の構成

外部評価は、学識経験者、税理士、行政及び企業経営コンサルタント、企業経営者等の有識者で、行政の諸分野及び行政評価に関する相応の知識または経験を有する者から選任した外部評価者により実施した。今年度の外部評価者は、以下の6名である。事業評価のヒアリングにあたっては、2名一組の3つのチームを編成し、それぞれA班、B班、C班とした。

図表6：平成23年度越谷市外部評価者

班	氏名	備考
A班	榎並 利博	民間研究機関主席研究員（電子政府・電子自治体、行政経営、地域の活性化） 大学非常勤講師（地域産業モデル論） 元瀬戸市行政経営委員会委員 特種情報処理技術者
	柏木 恵	民間研究機関主任研究員（財政・地方財政、税制、行政評価、公会計制度、医療・福祉） 税理士 PMP（Project Management Professional）
B班	松村 俊英	会社役員（取締役副社長） 公会計・経営コンサルタント
	遊間 和子	民間研究機関主任研究員（福祉、高齢化、ユニバーサルデザイン、情報アクセシビリティ） 大学グローバルコミュニケーションセンター客員研究員 日本規格協会「情報アクセシビリティの国際標準化調査委員会」WG委員（～2009）
C班	中村 雅展	民間研究機関上席研究員・行政経営コンサルタント（行政改革、電子行政、事務効率化、財務会計、地域活性化、住民自治、産業振興、中小企業政策、官公需施策、産業人材育成、地域医療等） ITストラテジスト 塩尻市行政改革推進委員会委員、塩尻市経営研究会委員、伊那市行政改革審議会委員、長野市都市内分権審議会委員 長野市地域やる気支援補助金公開選考委員会委員 長野地域産業活性化協議会幹事
	牟田 学	行政コンサルタント（電子政府、電子自治体、電子申請） 政府IT戦略本部「電子政府評価委員会」委員

## 5 外部評価対象事業

### (1) 外部評価対象事業の抽出

今年度評価対象とした事業は、内部評価の結果を踏まえて以下の抽出基準で抽出した事業及び各課から提案のあった事業について、行政経営推進本部会議を経て、市長決裁により確定した。

#### 【評価対象事業の抽出基準】

1) 事務事業評価(事後評価)の結果、妥当性・効率性・有効性・貢献度といった視点やクロス分析で課題があると思われる事業

注) クロス分析では、以下の5つの項目について分析を行った。

受益の偏りと受益者負担の見直しの余地

同じ目的を持つ事業の有無と廃止・縮小の余地

妥当性と効率性

妥当性と有効性

事業の必要性と市が直接実施する必要性

2) 担当課が総合評価でA(事業内容は適切である)や「現状維持」と判断した事業

3) 長期化している事業(事業開始後20年以上経過している事業又は開始年度が不明な事業)

4) 補助金等を含む事業

5) 過去の外部評価で、評価がC、Dその他課題が指摘された事業

6) その他(外部評価未実施の事業等)

### (2) 今年度対象事業

抽出の結果、44事業を対象とした。うち、3事業は補助金等事業を含む事業であり、対象とした補助金等は6補助金等である。

今年度の実施により、平成16年度の試行から通算463事業、57補助金等について外部評価を実施したことになる。

今年度対象とした44事業を、図表7に一覧する。

図表7：平成23年度外部評価対象事業一覧

No	提案事業	事業番号	事業名	部名	課名	抽出基準	補助金等(評価)
1		5	広報活動事業	市長公室	広報広聴課	事業長期化(20年以上経過) H17外部評価:C	
2		20	庁内LAN運用事業	企画部	情報統計課	外部評価未実施	
3		30	男女共同参画支援センター管理事業		人権・男女共同参画推進課	外部評価未実施	
4		54	庁舎管理事業		総務部	総務管理課	事業長期化(20年以上経過) H16外部評価:C
5		55	庁用車管理事業			事業長期化(開始年度不明)、総合評価A H17外部評価:C	
6		56	工事検査業務事業	工事検査課		事業長期化(開始年度不明)、貢献度	
7		57	税証明事務事業	市民税務部	市民税課	事業長期化(開始年度不明) H17外部評価:B(インターネットの活用や機械化等による負荷軽減)	
8		66	証明発行事務事業		市民課	H16外部評価:B(自動交付機等の適切な設置、一層のITによる合理化、コスト削減等)	
9		74	南部出張所運営事業		南部出張所	効率性、有効性	
10		95	地区センター施設改修事業	協働安全部	市民活動支援課	事業長期化(20年以上経過) H16外部評価:C	
11		105	放置自転車保管管理事業				
12		112	消費者啓発事業		くらし安心課	事業長期化(20年以上経過) H17外部評価:C	消費生活研究会補助金(減額(縮小)・終期設定) 消費生活センター連絡協議会補助金(減額(縮小)・終期設定)
13		135	障がい者施設サービス事業	福祉部	障害福祉課	事業長期化(20年以上経過) 効率性	新体系施設等移行促進補助金(終期設定)
14		176	日常生活支援事業		高齢介護課	外部評価未実施	
15		178	家族介護支援事業(介護保険)			外部評価未実施	
16		195	健康診査事業(後期高齢者医療)		国民健康保険課	総合評価A	
17		214	母子家庭等生活支援事業(母子家庭自立支援給付事業)	子ども家庭部	子育て支援課	有効性、受益×負担	
18		233	病後児保育事業		保育課	外部評価未実施	
19		242	教室運営事業		青少年課	外部評価未実施	
20		251	救急医療対策事業(うち在宅当番医制事業部分)	保健医療部	地域医療課	H17外部評価:D	
21		275	分別収集普及事業	環境経済部	環境資源課	外部評価未実施	
22		277	資源物等収集運搬事業			外部評価未実施	
23		295	若年者等就職支援事業		産業支援課	事業×直接	
24		309	中小企業資金融資事業			有効性	小口資金利子補給金(継続) 中口資金利子補給金(継続) 起業家育成資金利子補給金(継続)
25		315	かんがい排水整備事業		農業振興課	事業長期化(開始年度不明)、有効性	
26		329	都市型農業経営者育成支援事業			事業×直接、総合評価A	
27		337	道路施設維持管理事業	建設部	道路建設課	事業長期化(開始年度不明)、総合評価A H16外部評価:B(道路補修事業)	
28		341	歩道整備事業			総合評価A	
29		364	大相模調節池排水機場整備事業		治水課	総合評価A	
30		366	管路整備事業(治水課)			事業長期化(20年以上経過) H16外部評価:B(雨水管台帳未整備)	
31		368	受益者負担金・使用料徴収業務費(受益者負担金業務部分)		下水道課	事業長期化(20年以上経過) H18外部評価:C	
32		377	管路改修事業(下水道課)			事業長期化(開始年度不明) H18外部評価:C	
33		384	都市景観推進事業	都市整備部	都市計画課	H18外部評価:C、同目的×廃・縮	
34		405	公園施設維持管理事業		公園緑地課	事業長期化(20年以上経過) H16外部評価:C	
35		412	住まいの情報館施設管理事業		建築住宅課	事業×直接 H16外部評価:D	
36		425	入学準備金貸付事業	教育総務部	教育総務課	効率性、事業×直接 H19外部評価:B(未償還額の増加)	
37		444	公民館運営審議会運営事業		生涯学習課	事業長期化(開始年度不明)	
38		445	コミュニティセンター管理事業			事業長期化(20年以上経過)、総合評価A	
39		456	総合体育館施設改修事業		スポーツ振興課	事業長期化(開始年度不明)	
40		467	市立体育館施設改修事業			貢献度	
41		491	小・中学校施設耐震化事業	学校教育部	学校管理課	総合評価A	
42		501	学区審議会運営事業		学務課	事業長期化(20年以上経過)、有効性 貢献度	
43		506	学校応援団推進事業		指導課	総合評価A	
44		515	小・中学校学校活動運営事業(教育センター分含む)			事業長期化(開始年度不明)、総合評価A	

事業数：44事業(6補助金等を含む)

「提案事業」欄に が付いている事業は、各課から外部評価の対象とするよう提案があった事業

## 6 外部評価の実施スケジュール

今年度の外部評価は、以下のスケジュールで実施した。

図表 8：平成 23 年度越谷市外部評価実施スケジュール

	6月	7月			8月			9月			10月			11月			12月		
		上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬
1 外部評価者の選任	→																		
2 評価対象事業の確定	→																		
3 ヒアリングスケジュールの調整		→																	
3 今年度内部評価結果資料の受領							⇓												
外部評価者事前説明会									9/14 ⇓										
4 評価表等資料の事前確認								→											
5 ヒアリング実施												10/5,6 ⇓							
6 外部評価意見のまとめ																			
7 再ヒアリング実施													10/14 ⇓						
8 外部評価結果の確定																			
9 外部評価結果報告書作成													→						
外部評価結果報告書納品																			⇓
10 外部評価結果報告																			11/29 ⇓

ヒアリングは、10月5、6日の2日間にわたり実施し、第1日目は24事業（3補助金等を含む）、第2日目は20事業（3補助金等を含む）を対象とした。

再ヒアリングについては、10月14日に実施した。実施事業数は、A班3事業、B班3事業、C班7事業の計13事業であった。



図表9：外部評価実施予定スケジュール（第1日目）

【A班】

事業番号	事業名	部名	課名	時間
5	広報活動事業	市長公室	広報広聴課	10:00 ~ 10:30
20	庁内LAN運用事業	企画部	情報統計課	10:35 ~ 11:05
30	男女共同参画支援センター管理事業	企画部	人権・男女共同参画推進課	11:10 ~ 11:40
54	庁舎管理事業	総務部	総務管理課	13:30 ~ 14:00
55	庁用車管理事業	総務部	総務管理課	14:05 ~ 14:35
56	工事検査業務事業	総務部	工事検査課	14:40 ~ 15:10
57	税証明事務事業	市民税務部	市民税課	15:15 ~ 15:45
66	証明発行事務事業	市民税務部	市民課	15:50 ~ 16:20

【B班】

事業番号	事業名	部名	課名	時間
135	障がい者施設サービス事業【新体系施設等移行促進補助金】	福祉部	障害福祉課	10:00 ~ 10:30
176	日常生活支援事業	福祉部	高齢介護課	10:35 ~ 11:05
178	家族介護支援事業（介護保険）	福祉部	高齢介護課	11:10 ~ 11:40
195	健康診査事業（後期高齢者医療）	福祉部	国民健康保険課	13:30 ~ 14:00
214	母子家庭等生活支援事業（母子家庭自立支援給付事業）	子ども家庭部	子育て支援課	14:05 ~ 14:35
233	病後児保育事業	子ども家庭部	保育課	14:40 ~ 15:10
242	教室運営事業	子ども家庭部	青少年課	15:15 ~ 15:45
251	救急医療対策事業（うち在宅当番医制事業部分）	保健医療部	地域医療課	15:50 ~ 16:20

【C班】

事業番号	事業名	部名	課名	時間
95	地区センター施設改修事業	協働安全部	市民活動支援課	10:00 ~ 10:30
105	放置自転車保管管理事業	協働安全部	くらし安心課	10:35 ~ 11:05
112	消費者啓発事業【消費生活研究会補助金、消費生活センター連絡協議会補助金】	協働安全部	くらし安心課	11:10 ~ 11:40
501	学区審議会運営事業	学校教育部	学務課	13:30 ~ 14:00
444	公民館運営審議会運営事業	教育総務部	生涯学習課	14:05 ~ 14:35
445	コミュニティセンター管理事業	教育総務部	生涯学習課	14:40 ~ 15:10
456	総合体育館施設改修事業	教育総務部	スポーツ振興課	15:15 ~ 15:45
467	市立体育館施設改修事業	教育総務部	スポーツ振興課	15:50 ~ 16:20

図表 10：外部評価実施予定スケジュール（第 2 日目）

【A班】

事業番号	事業名	部名	課名	時間
74	南部出張所運営事業	市民税務部	南部出張所	10:00 ~ 10:30
275	分別収集普及事業	環境経済部	環境資源課	10:35 ~ 11:05
277	資源物等収集運搬事業	環境経済部	環境資源課	11:10 ~ 11:40
295	若年者等就職支援事業	環境経済部	産業支援課	13:30 ~ 14:00
309	中小企業資金融資事業(小口資金利子補給金、中口資金利子補給金、起業家育成資金利子補給)	環境経済部	産業支援課	14:05 ~ 14:35
315	かんがい排水整備事業	環境経済部	農業振興課	14:40 ~ 15:10
329	都市型農業経営者育成支援事業	環境経済部	農業振興課	15:15 ~ 15:45
	予備枠			15:50 ~ 16:20

【B班】

事業番号	事業名	部名	課名	時間
337	道路施設維持管理事業	建設部	道路建設課	10:00 ~ 10:30
341	歩道整備事業	建設部	道路建設課	10:35 ~ 11:05
364	大相模調節池排水機場整備事業	建設部	治水課	11:10 ~ 11:40
366	管路整備事業(治水課)	建設部	治水課	13:30 ~ 14:00
368	受益者負担金・使用料徴収業務費(受益者負担金業務部分)	建設部	下水道課	14:05 ~ 14:35
377	管路改修事業(下水道課)	建設部	下水道課	14:40 ~ 15:10
	予備枠			15:15 ~ 15:45
	予備枠			15:50 ~ 16:20

【C班】

事業番号	事業名	部名	課名	時間
384	都市景観推進事業	都市整備部	都市計画課	10:00 ~ 10:30
405	公園施設維持管理事業	都市整備部	公園緑地課	10:35 ~ 11:05
412	住まいの情報館施設管理事業	都市整備部	住宅建築課	11:10 ~ 11:40
491	小・中学校施設耐震化事業	学校教育部	学校管理課	13:30 ~ 14:00
425	入学準備金貸付事業	教育総務部	教育総務課	14:05 ~ 14:35
506	学校応援団推進事業	学校教育部	指導課	14:40 ~ 15:10
515	小・中学校学校活動運営事業(教育センター分含む)	学校教育部	指導課	15:15 ~ 15:45
	予備枠			15:50 ~ 16:20

図表 11：再ヒアリング対象事業及び実施予定スケジュール

【A班】

事業番号	事業名	部名	課名	時間
30	男女共同参画支援センター管理事業	企画部	人権・男女共同参画推進課	9:30 ~ 9:50
329	都市型農業経営者育成支援事業	環境経済部	農業振興課	10:45 ~ 11:05
295	若年者等就職支援事業	環境経済部	産業支援課	11:10 ~ 11:30

【B班】

事業番号	事業名	部名	課名	時間
135	障がい者施設サービス事業〔新体系施設等移行促進補助金〕	福祉部	障害福祉課	9:30 ~ 9:50
368	受益者負担金・使用料徴収業務費(受益者負担金業務部分)	建設部	下水道課	9:55 ~ 10:15
176	日常生活支援事業	福祉部	高齢介護課	10:20 ~ 10:40

【C班】

事業番号	事業名	部名	課名	時間
491	小・中学校施設耐震化事業	学校教育部	学校管理課	9:30 ~ 9:50
506	学校応援団推進事業	学校教育部	指導課	9:55 ~ 10:15
425	入学準備金貸付事業	教育総務部	教育総務課	10:20 ~ 10:40
105	放置自転車保管管理事業	協働安全部	くらし安心課	10:45 ~ 11:05
112	消費者啓発事業〔消費生活研究会補助金、消費生活センター連絡協議会補助金〕	協働安全部	くらし安心課	11:10 ~ 11:30
445	コミュニティセンター管理事業	教育総務部	生涯学習課	11:35 ~ 11:55
412	住まいの情報館施設管理事業	都市整備部	建築住宅課	12:00 ~ 12:20

## 7 外部評価実施結果

### (1) 外部評価者の事業評価結果

今年度、外部評価者が評価した 44 事業の評価結果は、A「事業内容は適切である」が 2 事業（全体の 5%）、B「課題が少しあり事業の一部見直しが必要」が 36 事業（全体の 82%）、C「課題が多く事業の大幅な見直しが必要」が 5 事業（全体の 11%）、D「事業の休・廃止を含めた検討が必要」が 1 事業（全体の 2%）となった。

外部評価の総合評価の集計結果を、内部評価結果と比較すると、図表 12 のとおりとなる。

図表 12：内部評価結果と外部評価結果の比較

評価	内容	内部評価事業数	外部評価事業数
A	事業内容は適切である	1 1 ( 2 5 % )	2 ( 5 % )
B	課題が少しあり事業の一部見直しが必要	3 3 ( 7 5 % )	3 6 ( 8 2 % )
C	課題が多く事業の大幅な見直しが必要	-	5 ( 1 1 % )
D	事業の休・廃止を含めた検討が必要	-	1 ( 2 % )

また、補助金等事業を含む事業については、上記のうち 3 事業が対象となり、内部評価では 3 事業すべてが B と評価されていたが、外部評価では 2 事業を B、1 事業を C と評価した。

補助金等事業を含む事業に関する外部評価の総合評価の集計結果を、内部評価結果と比較すると、図表 13 のとおりとなる。

図表 13：補助金等事業を含む事業の内部評価結果と外部評価結果の比較

評価	内容	内部評価事業数	外部評価事業数
A	事業内容は適切である	-	-
B	課題が少しあり事業の一部見直しが必要	3 ( 1 0 0 % )	2 ( 6 7 % )
C	課題が多く事業の大幅な見直しが必要	-	1 ( 3 3 % )
D	事業の休・廃止を含めた検討が必要	-	-

### (2) 内部評価と外部評価結果の比較

内部評価と外部評価で異なる評価となった事業は、17 事業あり、全体の 39% となった。

内部評価と外部評価を対比し、総合評価ランク別に集計した表を以下に示す。図表 14 は、市の内部評価で A B C D の各評価に位置づけられた事業が、外部評価でどの評

価に位置づけられたかを示している。

市の内部評価でA「事業内容は適切である」とされた11事業について、外部評価でもAと評価した事業は1事業であり、10事業をBと評価した。また、市の評価で、B「課題が少しあり事業の一部見直しが必要」とした事業33事業については、外部評価でもBと評価した事業は26事業、Aと評価した事業は1事業、Cと評価した事業は5事業となり、残りの1事業をDと評価した。今年度は、市の評価より外部評価結果が高い評価となった事業が1事業あった。

図表 14：評価結果総括表

内部評価結果		外部評価結果			
評価	事業数	A	B	C	D
A	11	1	10		
B	33	1	26	5	1
C					
D					
計	44	2	36	5	1

網掛け：内部評価と外部評価で異なる評価となった事業

なお、内部評価結果と外部評価結果が異なる評価となった事業の一覧を、図表 15 に示す。

図表 15：内部評価と外部評価の異なる事業の一覧

評価	事業番号	事業名
内部：A 外部：B	5 4	庁舎管理事業
	5 5	庁用車管理事業
	1 9 5	健康診査事業（後期高齢者医療）
	3 2 9	都市型農業経営者育成支援事業
	3 3 7	道路施設維持管理事業
	3 4 1	歩道整備事業
	4 4 5	コミュニティセンター管理事業
	4 9 1	小・中学校施設耐震化事業
	5 0 6	学校応援団推進事業
内部：B 外部：A	5 1 5	小・中学校学校活動運営事業（教育センター分を含む）
内部：B 外部：A	3 7 7	管路改修事業（下水道課）

評価	事業 番号	事業名
内部：B 外部：C	5	広報活動事業
	30	男女共同参画支援センター管理事業
	112	消費者啓発事業
	176	日常生活支援事業
	368	受益者負担金・使用料徴収業務費(受益者負担金業務部分)
内部：B 外部：D	412	住まいの情報館施設管理事業

内部評価と外部評価結果の異なる事業について、外部評価者のコメントを示す。

#### 1) 54 庁舎管理事業

来庁者の安全と利便性の確保及び良好な庁舎環境の確保を図るために、市役所庁舎の施設管理を行う事業である。

市庁舎は、市民生活に不可欠な行政サービス提供の拠点や災害時の防災拠点等として、極めて重要な役割を担っていること、その性質上多くの人を訪れるとともに、多くの職員が働いていること等から、高いレベルの堅牢性(耐震性)、安全性、快適性などが要求される施設である。

したがって、庁舎管理については不要不急なコストを削減しつつ、真に必要な部分に資源を集中投入していくことが求められており、そのためには適切な活動指標や成果指標の設定が必要である。

しかしながら、このような観点から見た場合、現在の各指標は適切であるとはいえない。また、コスト削減に向けた努力がなされているものの、残念ながらその成果が事務事業評価表に表れていない。活動指標として「光熱水費の使用量」や「修繕実施率(=修繕件数/修繕必要箇所)」などを、成果指標として「本庁者職員1人あたりの庁舎定例維持管理費(=[光熱水使用料金+各種保守委託料]/本庁者職員数)」や「事故発生件数」などを提案するので、その妥当性について検討されたい。

老朽化に伴う庁舎建替えには、財源確保や住民合意の形成などに多くの時間を要することを考慮すると、日々の定期的な改修や修繕を通じて、建物の長寿命化を図る必要がある。そのためには、具体的な事項を記載した施設管理台帳に基づく維持管理が重要となる。無駄なコストの発生を防止するためにも、「場所」、「状態」、「残存耐用年数」、「改修を実施しなかった場合に生じるリスク」、「修繕に要する概算費用」などを把握した上で、緊急度や重要度に応じた優先順位付けによって、計画的な施設管理とコスト削減を図ることが急務である。

さらに、不具合が発生してから行う「事後保全」から、不具合が生じる前に修繕を行う「予防保全」の考え方、建築ストックマネジメントの導入なども施設管理に有効な手法であることから、導入を検討されたい。

当該事業については、平成16年の外部評価結果を受け、電話交換業務における経

費削減を進めるなど評価される点もある。その一方で、事業全体としては改善の余地が残されている。事業の括り方の見直し、事業内容や費用対効果の適切な把握などにより、一層のコスト削減と業務効率化に努められたい。

## 2) 55 庁用車管理事業

市職員が業務上使用する公用車の管理と、公用車使用中の事故防止に係る啓発活動等を行う事業である。

当該事業については、平成 17 年度の外部評価において C 評価となったことを受け、公用車保有台数の削減、各課管理車両の一部の集中管理化・共用化、バスの売却など、有効利用の促進と経費削減に努めてきたことは評価すべき点である。しかしながら、その取り組みは未だ道半ばであり、改善すべき点が多く残されている。

管理面においては、全公用車の利用実態を把握し、適正な保有車両台数を明らかにすることが求められる。その上で、公用車の管理方法に対する総務管理課としての方針を明確化するとともに、一定の基準を定め、その基準を下回った各課管理の公用車については集中管理へと移行させるなど、共用化の促進による有効利用を加速させる必要がある。

コストの面においては、総務管理課の事業費はもとより、全公用車の管理に要する経費を適正に把握することが必要である。また、リース方式による公用車の導入や、管理業務の民間委託などについて検証を進められたい。なお、各課管理の公用車については、コスト削減を図るために、維持管理に要するすべての経費を総務管理課に集約することを提案するので、その妥当性についても検討されたい。

こうした取り組みを進めるためには、適切な活動指標と成果指標の設定が不可欠である。「適正な保有車両台数」に対する保有車両台数の状況のほか、集中管理率(=総務管理課が管理する公用車/全公用車)、共用率(=共用車両/全公用車)などを活動指標として設定することが必要である。

また、事業目的や各評価で認識した課題には、「稼働率を調査し」との表記がなされているものの、その稼働率が目的を達成するために、どのように活用されているか不透明である。「有効利用されている」という状態を定量的に評価するためにも、全公用車の平均稼働率を成果指標として設定すべきである。

このほか、公用車への広告掲載についても、活動指標に「掲載件数」を、成果指標に「事業費に占める広告料収入の割合」をそれぞれ設定することを検討されたい。

事故防止に係る啓発活動等も事業の一つに位置づけられているが、その活動状況や成果が明らかになっておらず、具体性に乏しい。事故防止のための職員研修開催回数や参加者数を活動指標として設定するとともに、職員の過失に起因する事故発生件数等を成果指標とすることを検討されたい。

## 3) 195 健康診査事業(後期高齢者医療)

高齢者の医療の確保に関する法律等に基づき、生活の質の確保や介護予防、また、

糖尿病等の生活習慣病を早期に発見し医療につなげて重症化を予防することを目的とした健康診査で、後期高齢者医療制度被保険者を対象としたものである。健診の内容は40～74歳の人を受ける特定健診と基本的に同内容である。

埼玉県後期高齢者広域連合から委託を受けて実施される事業であるが、委託元の広域連合からの委託費は上限が決まっており、市の一般財源からの持ち出しがある。特に平成22年度の人件費、事業費の増加率は顕著である。受診者が増加傾向にあり、事業費の増加は理解できるが、効率化に向けた取り組みは積極的に進められたい。例えば、現在、対象者全員に診察券を郵送しているが、後期高齢者の中にはかかりつけ医を受診しており、必ずしも健康診査を必要としない者も一定数はいると考えられる。その不要となる診察券を送付前にスクリーニングすることも可能である。

また、当該事業には数値化した成果指標が設定されていないが、疾病の早期発見・予防については「健康診査による疾病の発見率（健康診査受診により疾病が発見された人/健診受診者数）」等により数値化することが可能である。また、活動指標に「後期高齢者医療被保険者の内受診者数」が設定されているが、分かりやすく「健康診査受診率（健康診査受診者数/対象者数）」とすることも検討されたい。

適切な成果指標及び活動指標の設定により、当該事業の現状、成果、課題を的確に把握し、市民に分かりやすく伝えるとともに、事業の改善に向けた具体的な取り組みに活かされたい。コスト増加にも注意し、受診者が増加傾向にあっても、効率的な事業運営がなされるよう注意されたい。

#### 4) 329 都市型農業経営者育成支援事業

後継者や担い手の確保や育成、小規模農家の経営安定化を図るために、高い収益性が期待できる施設園芸の経営に必要な技術や知識の研修等を行い、経営転換を促すとともに新規就農者を創出する事業として、5年間のモデル事業として、平成22年度よりスタートした事業である。

本事業は、施設園芸の経営に必要となる農業生産技術や経営ノウハウなどについて、2年間の研修・実習を通じて身につける事業であり、JA越谷市への委託により行われている。農業分野における後継者や担い手の確保及び育成は、全国的な課題となっていることから、その成果が大いに期待されている。

したがって、事業の推進に当たっては、市としての将来的なビジョンを明らかにした上で、目的を達成するための効率的な事業展開や、その進捗管理が重要である。

本事業は委託により実施されている。埼玉県からの補助金を得ているものの、高額な設備投資も行われていることから、委託に係る仕様書に基づき事業が適切に実施され、委託費用に見合った役務が提供されているかどうか、委託先からの成果報告書に基づく現地調査の実施、委託費用の妥当性検証等、監理監督を徹底して実施されたい。

なお、委託先としてJA越谷市が選定されているが、昨今は農業関連のNPO法人も存在する。幅広い情報収集の下、関連する機関との連携を図りながら、事業の推



進に取り組むことが必要である。

研修終了後のフォローアップも重要である。起業支援や販路開拓などの支援体制についても、事業目的の達成につながるよう、6次産業化なども念頭におきながら、必要な体制を整えることにも注力されたい。

研修者に対する月額15万円相当の手当支給については、市民目線で見た場合の公平性の観点からも、研修者が研修終了後に、農業以外の業種に就業した場合における手当返還義務などを盛り込むことを提案したい。

そのほか、活動指標や成果指標について、適切な指標の設定が急務である。活動指標として観光農園の来場者数を、成果指標として販売収入実績を設定することを提案するので、その妥当性を早急に検討されたい。また、将来的な経済波及効果の算出についても取り組まされたい。

なお、市民の理解や協力が得られる事業展開となるよう、モデル事業終了後のあり方について早期に検討を開始されたい。また、農林水産省が若い世代の就農を支援する交付金制度を2012年度に創設する方針を明らかにしている点を踏まえ、本事業での活用などについて調査研究に努められたい。

#### 5) 337 道路施設維持管理事業

道路環境の保全を図るために、既存道路の側溝整備及び舗装の打ち換えなどの補修を行う事業である。

毎年200件以上の道路補修工事を実施している。安心して利用できる安全な道路を維持するために必要な事業といえる。

工事の対象案件は住民からの要望、過去の要望の積み残し、市の計画する箇所の中からバランスをとり、緊急度の高いものから処理している。

毎年、約100件の要望が寄せられる中で、緊急度の優先順位付けについての基準は特になく、現場確認をして行われている。場当たり的な事業実施とならないように、中長期的な計画が求められるが、現状では、中長期的な計画が確立されておらず、減価償却費の積算がなされていない点は問題がある。今後に向け、目減りしたストックに対して対応する数値を適正に積算し、道路施設の耐用年数に応じた適切な更新が可能となるように、アセットマネジメントの考え方にに基づき、計画的かつ効率的な中長期的更新計画を策定されたい。また、維持管理課が担う道路等の維持管理業務と当該事業の整合性を確認し、役割分担等を整理したうえで業務の効率化に取り組まれたい。

成果指標として、「要望に対する補修工事完了率(=補修完了箇所/補修要望箇所)」を新たに提案したい。

#### 6) 341 歩道整備事業

安全で快適な歩行空間を確保するために、水路に蓋を掛け歩道として整備したり、歩道車道の分離や段差解消を行い、安全な歩行空間を確保する事業である。

高齢者や障がい者に配慮した整備が行われている。また、過去に水路に蓋をかけて整備した箇所の安全確保のために、既設水路内に管を埋設する改修整備も実施している。誰もが安心して歩ける安全な歩行空間は市民にとって生活に欠かせないものであり、事業の必要性は高い。

平成 14 年に水路の破損が原因で、蓋の落下事故が起こったため、既設水路内に管を埋設する改修整備が実施されているが、市内の歩道全域について危険が予測される老朽化箇所などを包括的に把握するためのデータ化はできてはいない。現状において、危険箇所の把握は市民からの通報のほか、建設部の職員が現場にて確認したり、郵便局員の情報提供により行っているが、いずれも不定期なものである。

市内の歩道整備状況について、工事の実施年度や内容が総合的に把握できていない状態には問題がある。減価償却費の積算もなく、中長期的な計画や改修整備の明確な優先順位付けも不明確である。事故が起こってから、対策を立てるという対応とならないように、また、コスト面の効率化にも有効であるライフサイクルコストを考慮したアセットマネジメントの考え方にに基づき、歩道の耐用年数に応じた計画的かつ効率的な中長期的更新計画を策定されたい。

成果指標として、「市民（特に、高齢者や障がい者）の歩道に対する満足度」を提案したい。

#### 7) 445 コミュニティセンター管理事業

コミュニティセンターは市民が芸術文化に触れ、鑑賞機会を提供するだけでなく、市民自らが日頃の芸術文化活動の成果を発表する場でもある。市民の文化生活の向上と市民の安全確保を図るため、適正な施設運営が必要である。

コミュニティセンターは事業費が毎年 5 億円近くで高額なため、指定管理者に対してより厳しい基準でモニタリングを実施する必要がある。評価表については、越谷市の全庁的な評価表を使用しているが、これに本施設に特化した評価項目を加えた独自の評価表を作成し、使用することでモニタリングの質を高め、指定管理者への監理体制の精度を上げることが求められる。評価結果（モニタリング結果）については、年度ごとに越谷市ホームページで「指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表」により企画部企画課において公表されているが、今後も透明性を確保しながら市民への説明責任を果たしていただきたい。

安全管理の面では、事業計画書にある「施設長期修繕・備品購入計画表」及び「施設中長期維持管理計画」に基づき、今後も適切な安全管理に努めていただきたい。また、平成 22 年度に施設の耐震診断が実施・完了し、照明や天井材などの非構造部材についても、建築基準法や事業計画書の規定等に基づき定期的な点検を実施していることは、大規模災害に備えた適切な対応と評価できる。また、災害時に、行政と連携して市民が円滑に避難できるように危機管理マニュアルを作成し、隣接事業者との合同実施を含め、定期的な避難訓練等を実施する中で、当該マニュアルの見直しを行っていることも評価できる。今後、施設のバリアフリー化、長寿命化への

対応を期待したい。

稼働率については、越谷市の他の施設に比べ高い水準にあるが、和室など稼働率が50%と低い施設もあることから指定管理者との連携を図りながら全体的な底上げを推進していただきたい。年間利用人数は平成21年度実績に比べて、平成22年度実績は震災等の影響もあり、7千人近く下回っているが、利用者の増加に向けた取り組みが必要である。市民の参加を促すために工夫されたホームページの更なる改善を続けながら、広報紙での周知、公民館、自治会などの関係機関との連携による情報提供、広報活動をしていただきたい。

市民の満足度調査において9割近くが「満足」「非常に満足」と回答しており、引き続き市民のニーズに応える芸術文化の鑑賞機会や快適な環境の確保に努めていただきたい。

活動指標は市民が実際に活動したことを示す「芸術文化の鑑賞機会の回数（鑑賞会、講演会など）」や「市民の芸術文化活動の発表の回数」を提案したい。

成果指標である「稼働率」を上げるために、指定管理者の制度を効果的に運用している先進的な自治体の取り組みを参考にしていきたい。また、稼働率の目標値の設定が低いため、すべての施設の平均稼働率を65%に引き上げていただきたい。また、利用の促進を図ることを目的としているため、「年間利用人数」は活動指標ではなく、成果指標に変更されたい。

#### 8) 491 小・中学校施設耐震化事業

近年、自然災害が多発しており、強い地震から児童、生徒の身を守ることは行政にとって大きな責務である。また、保護者の耐震化へのニーズも高まっており、児童、生徒が安心して勉学に励むためにも重要な事業である。さらに、災害時には、駅に近い防災拠点として地域住民の避難場所にもなることから迅速な耐震化対応が求められる。

児童、生徒の安全をいち早く守るために耐震化対応の早期化が課題となっているが、財政面の配慮により学校施設耐震化計画において耐震化完了目標を3年早めて耐震化を進められることは評価できる。さらに、平成24年度には耐震化率が100%を達成する見込みであり、学校施設耐震化計画が計画とおりに完了することを望む。

耐震化補強工事は建物本体の補強が優先され、天井材や照明器具などの非構造部材の対策を後回しにしがちであるが、東日本大震災において避難所となっている体育館の天井材や照明が落下してくるという事故が相次いだため、これらの非構造部材の耐震状況を点検し、耐震対策を実施していただきたい。

耐震化の完了目標が3年前倒しされたことにより、監督業務を行う人員の確保に苦慮しており、営繕課でも人員が不足している。業務委託等に対応している状況にあるが、事業のスピードに追いついていけるように管理体制の改善が求められる。耐震化工事が円滑に進行するように庁内連携による事業運営を推進されたい。

耐震補強工事は1校でも相当な経費を要する。Is値及び耐力度の低い棟が出た場

合には改築となることもあり、厳しい財政状況の中で、より効率的な対応をしていただきたい。また、耐震診断の結果を踏まえて、耐震化事業を推進することを望む。

事務事業評価表の財源内訳「国・県支出金」の欄に国の耐震改修費の補助金額を明示するとともに「市債」についても適正な額を明示していただきたい。

計画されていた耐震化工事が年度内に実際に施工されたかを示す「計画の達成率」を成果指標に追加していただきたい。

## 9) 506 学校応援団推進事業

学校応援団は、保護者・地域住民が学校における学習活動、環境整備、防犯活動などについて活動するボランティア組織である。青少年の健全育成、人格形成に寄与するとともに、地域住民にとっても地域貢献、自己実現の場となっており、学校、地域住民が相互にメリットがあり、相乗効果が生じている。近年では、学校の事務負担が増し、教員が多忙になったことで、児童生徒一人一人にきめ細かな指導をすることが難しい状況に陥っている。そのため、学校応援団が学校に果たす役割は大きい。

学校応援団の中には図書ボランティアが存在するが、平成 22 年度までは図書ボランティアは別の事業として区別されており、平成 23 年度から学校応援団の事業に組み込まれた。図書ボランティアは各学校に普及しており、その人数は増加傾向にあり、現在では 800 名近くの方が活動している。業務内容として図書の貸出、返却や図書の台帳整理、データ入力事務等を行い、学校応援団事業の中でも不可欠な活動と言える。他のボランティア活動と連携して、これまで培ったノウハウを活用し、学校応援団全体としての活性化を図りたい。

埼玉県教育委員会が推奨する「放課後子ども教室」と学校応援団の連携を図り、両事業が効率的に運営されるようにする必要がある。例えば、ボランティアの連携として、学校応援団として登録した人を放課後子ども教室事業で放課後や週末の学校で支援ボランティアとしても活動するように働きかけるなどの合理化を図りたい。

今後の課題として、全中学校へ学校応援団の設置を進めたいとしているが、現在登録しているボランティアのモチベーションを継続的に高め、学校応援団の充実を図ることも大切である。コーディネーター養成研修会、ボランティア養成研修会を実施して育成体制の充実を図っていただきたい。今後、中学校に学校応援団が設置された場合、同じ通学区内の小学校と中学校でボランティア同士による連携を図り、効率化に努められたい。

また、学校応援団の活性化のためには、コーディネーターの果たす役割が非常に大きい。そのコーディネーターの数が学校によってばらつきがあり、少ない学校では 1 名という学校もある。コーディネーターが 1 名の場合、コーディネーターに負担がかかり、多様な活動ができない恐れがあるため、コーディネーターの数が少ない学校には市がアドバイスするなどフォロー体制の充実を図りたい。

事務事業評価表の平成 23 年度当初予算の人員費が 0.00 と記載されているため、

適正な記載をお願いしたい。

学校応援団は図書ボランティア以外にも地域見守りボランティア、読み聞かせボランティアなど多くのボランティアの方々によって構成されているため、活動指標は「図書ボランティア数」に限定するのではなく、「ボランティア数」に変更されたい。

成果指標に「学校応援団設置小学校数」とあるが、平成 22 年度に全小学校 30 校において学校応援団の設置が完了し、目標達成をしていることから、今後の課題である全中学校設置に向けて「学校応援団設置学校数」とした方がより適切である。成果指標に「図書ボランティア組織校」とあるが、平成 21、22 年度実績ともに 100% に達しており、指標を見直す余地がある。「学校満足度」など、より効果を実証する指標を検討されたい。

なお、事務事業評価が細分化されていることにより、市民からみて事業の全体像や背景が見えにくいため、事務事業のくり方について見直しを行い、事業内容やその成果が市民からみて分かりやくなるように改善する必要がある。

#### 10) 515 小・中学校学校活動運営事業（教育センター分を含む）

通級指導教室は、児童生徒の個々の障害状態に応じて特別な指導を行う場であり、学校全体の教育環境の充実が図られる必要がある。また、個々の障害の克服・改善と社会適応力を育て、学習成果の向上が期待される。特別支援教育へのニーズの高まりから、今後も通級指導教室の必要性は増すものと考えられる。

児童生徒の個別の支援計画に沿って消耗品を購入することが予想されるが、消耗品の購入にあたっては学校内、学校間で共有化することでコスト削減に取り組んでいただきたい。さらに、無駄な購入を避けるためにも計画的な購入に心がけることが好ましい。関係者による連絡会、協議会を通じて、意見要望を協議し合い、指導の充実を図っていただきたい。

現在、小学校に通級指導教室と院内学級合わせて 5 校 9 学級設置されている状況にあり、中学校への設置の要望が大きいという状況にあるが、適正な学級数を調査分析し、児童生徒の利便性、さらなる教育力の向上のために配慮していただきたい。

事業名が「小・中学校学校活動運営事業（教育センター分を含む）」という事業名になっているが、事業名を聞いただけではどんな事業内容なのか分からず、市民にとっても分かりにくい事業名であることから、「通級指導教室等備品購入事業」など分かりやすい事業名に変更していただきたい。

活動指標に「学級数」が設定されているが、実際に何人の児童生徒が通っているのかを示す「通級児童生徒数」の方がより適切と考えられる。また、活動指標に実際に消耗品をどれくらい購入したのかを示す「購入消耗品数」や「連絡会や協議会の開催回数」、「研修回数」なども活動指標として検討していただきたい。

成果指標には、消耗品がいかに有効に使用され、退級に結びついたかを示す「退級した児童生徒数」の追加を提案したい。

#### 11) 377 管路改修事業(下水道課)

公共下水道の管路施設の機能確保や延命化を図るために、管路施設の改修工事を実施する事業である。市民生活の快適な生活環境を守る上で必要な事業である。

平成 18 年度外部評価の指摘事項を踏まえた庁内の検討、取り組みにより、平成 22 年度に越谷市公共下水道事業経営健全化計画及び施設長寿命化基本計画が策定され、アセットマネジメントの考え方にに基づき、ライフサイクルコストの引き下げや、優先順位をつけた計画的かつ効率的な事業運営を目指した取り組みが進められていることは評価できる。また、適切かつ柔軟な事業運営を行うため地方公営企業法適用を目指し、使用料の値上げや、債務の借り換えなど、歳入歳出のバランスをとる努力をしている。

今後は、改修費用と耐用年数に見合った減価償却費を適正に計上するとともに、管路改修にかかるコストのピーク時期をシミュレーションにより明らかにしながら、施設の耐用年数に応じた適切な更新が可能となるように、公共下水道事業経営健全化計画及び施設長寿命化基本計画に基づく事業進捗管理を徹底されたい。

#### 12) 5 広報活動事業

「広報広聴専門委員」を設置し、市の広報広聴活動に関する助言・協力を得ることにより、広報広聴業務の充実と円滑な推進を図り、市民が市政を身近に感じながら理解を深めていくことを目的とする事業である。

委員の活動状況は、年 2 回の会議と年 1 回の先進地視察研修(1泊2日)が、ここ数年の慣例となっている。毎年度、定期的に活動しているが、近年参考にできる先進地を視察しているにもかかわらず、広報広聴業務の見直しが進んでいないなど、その成果は限定的であり、事業目的を達成するための手段として、期待されている成果を真に発揮しているとはいえない。

活動指標や成果指標からは、広報・広聴業務がどのように充実したのか、市民が市政を身近に感じられるようになったのか、市民の市政に対する理解度が深まったのか、などを把握することができないため、早急な見直しが必要である。

活動指標として「委員の意見・助言・協力等により改善を行った件数」を、成果指標として「市民の市政に対する理解度」や「委員の助言・協力により改善を行ったことに対する市民の評価」を提案するので、その妥当性について検討されたい。

また、会議録や視察報告書の作成が不十分である。会議や視察研修において、どのようなものを参考とし、どのような知見が得られたのかを明らかにすべきである。さらに、当該事業の目的を踏まえれば、本事業こそが、他に率先してその活動内容や成果を住民に周知しなければならない事業であるにも関わらず、会議及び視察の経過、それらを踏まえた広報・広聴業務の改善内容等が公表されていない点も、早急な対応が必要である。

平成 17 年度の外部評価で指摘を受けた、委員の役割や委員固定化に伴う選出方法

の見直しについては、一定の取り組みが見受けられるが、「改善された」といえる段階には至っておらず、指摘が生かされているか疑問である。抜本的な改善を行い、時代に即した委員構成とすることで、委員を機能する状態に進化させることが急務である。

例えば、専門委員を廃止し、学識経験者や団体代表のほか、一般市民も参加した「市民会議」などを設け、市民目線での意見を積極的に取り込みながら、広報広聴活動を推進することを提案したい。

なお、市政移動教室については、開催結果についても積極的な情報発信を行うなど、「参加してみたい」と思わせる広報が必要である。また、越谷市への転入者や外国人など特定の市民を対象とした企画など、住民ニーズを把握した上で、より実効性のある事業となるよう努められたい。

### 13) 30 男女共同参画支援センター管理事業

男女共同参加参画の推進を図ることを目的として設置されている男女共同参画支援センター「ほっと越谷」の施設管理や当該施設で実施する事業を、指定管理者への委託により行う事業である。

越谷市男女共同参画支援センター指定管理者基本協定書等に基づく、指定管理者による施設管理及び男女共同参画の推進に向けた各種事業の推進は、同者が作成する事業報告書から、良好に行われているものと判断できる。

一方、指定管理者を監理監督する立場にある市側の取り組み姿勢については、より効率的な管理運営の実現や不断に政策目標実現に向けた確認を実施していく必要性があることから、大幅に改善余地がある。

まず、指定管理者への委託料について、指定管理者が提出した収支計算書から実態を把握する体制は確保されているものの、「市の政策・方針に合致した事業費等の使い方がなされているか」に関する確認方法が確立されていない。また、費用の妥当性について、直営時の実績値や近隣の類似施設等を参考に限度額を設定している点は評価できるが、その費用の詳細について、他の施設とのコスト比較等を通じたコスト削減に努めているとはいえない。担当課自ら経費の詳細内容を把握し、その妥当性を確認・精査する必要がある。

指定管理者の活動を把握するため、指定管理者からの事業報告書（月次及び年度毎）の提出や、聞き取り調査、担当課職員による現地確認、全庁的な指定管理者の評価制度における独自評価項目の設定などを実施している点は評価できる。

しかしながら、当該センターの活動がソフト事業中心であることを踏まえると、指定管理者が行う当該センターの運営事業内容が市の男女共同参画推進という政策目標に合致しているのか、軌道修正する点はないのか、などを評価することが担当課の役割として求められる。全庁的なマネジメントの仕組みの中での評価にとどまらず、担当課自ら評価シートを作成し、指定管理業務が総合振興計画の掲げる政策目標・施策目標に合致しているかを継続的に確認する取り組みが必要である。

このほか、利用者アンケートの設計は、市と指定管理者が協議して行っているとのことであるが、利用者アンケートを通じて、指定管理者が行う活動内容が、市の政策目標である男女共同参画推進に合致しているかを確認する必要があるため、当該アンケートの設計は市が自ら行うべきである。

指定管理者を監理監督する立場として、独自に設計した評価シートやアンケート調査等により、基本協定書等に基づく事業内容を自らが評価・管理するなど、マネジメントの強化に努められたい。

特に、次年度以降は、指定管理者の選定見直しにより、指定期間が現行の3年から5年に延長されるとのことである。これまで以上に市の主体性と独自性を発揮し、男女共同参画推進のために、市が理想とする事業が行われているか、確認することに努められたい。

なお、当該事業の事業目的が「男女共同参画の推進」であることを踏まえると、男女共同参画に対する市民の理解度や、事業所での実践状況等を成果指標として用いることを提案したい。

#### 14) 112 消費者啓発事業

悪質犯罪（悪質商法や振り込め詐欺など）が多発していることから消費者に犯罪の手口や防止策を習得してもらうことは重要である。そのための手段として講座や講演会等で被害防止の啓発に取り組み、事前に被害防止を図るための事業である。

しかし、県でも相談事業や講演会等の類似の事業を実施しているように一部の事業については事業内容が重複している状態となっており、県と市で連携して効率的な事業運営をされたい。今後は重複業務の解消に向けて、県と市が推進すべき事業の役割分担を明確化してほしい。県にも消費生活支援センターがあるため、効率的な事業運営を図るためには消費者トラブルの情報交換や相談、苦情処理等の連携が欠かせない。

平成17年外部評価において、外部評価コメントで「事業費単位当たりコストを勘案し、啓発事業の民間活用を含めた運営改善が必要である」とする指摘に対し、評価結果を踏まえた対応等で「最適なNPO団体等が見つければ、委託も検討していく」としていたが、適当な団体が見つからない現状にある。そのため、越谷市立消費生活センター運営委員会委員の声を反映させ、市民との協働により、真に消費者の目線に立った啓発を進めていただきたい。

また、事業費に対して、人件費の割合が大きいため、臨時・非常勤職員等の活用、業務の効率化を図るなど、人件費削減を検討する余地がある。

消費者トラブルに陥りやすい高齢者に対しては、高齢者と接する機会の多い民生委員やヘルパー、社会福祉協議会を通じての啓発活動を継続していただきたい。

成果指標の消費生活講座、出前講座参加者数が21年度実績に比べ、平成22年度は500人近く増加しているが、アンケート結果によると、満足度は減少しており、中身があり、効果のある講座にしていく必要がある。講座へより多くの市民が参加



できるように積極的な広報活動を実施し、参加を促すように努められたい。

成果指標に「消費者トラブル」の発生回数を追加して、消費者トラブルの発生回数が少ないことを目標にしていだきたい。

【消費生活研究会補助金、消費生活センター連絡協議会補助金】(内部評価：減額(縮小)・終期設定)(外部評価：継続)

消費生活で生じる諸問題について調査研究を実施し、市民の消費生活の向上を図ることを目的としている。満足度も7割を超えており、一定の評価に値する。消費者を取り巻く環境変化のスピードも速いことから、時代に則した講座や市民にとって有益な講座を取り入れて知識の高揚を図り、市民が消費者トラブルに陥らないように被害防止を期待したい。

また、本事業は補助金事業であるため、市は補助金利用団体に対し、補助金の目的に沿って活動しているか、補助金の使途を明確に把握するように努め、補助金の適正な利用を監視されたい。

#### 15) 176 日常生活支援事業

高齢者が地域で、安心して自立した暮らしを続けられるよう日常生活を支援するために、在宅単身の高齢者(65歳以上)等で要介護状態など一定の条件を満たす者を主な対象として、寝具の乾燥・消毒、訪問理美容の出張料、住宅改造費の一部、民間住宅の取り壊しにより転居を求められた際の家賃の差額等を助成する事業である。業務委託等により実施されている。

当該事業の利用者は増加傾向にあるとのことだが平成22年度の各事業の利用者実数は、寝具の乾燥・消毒は8人、訪問理美容は34人、住宅改造費は1人、家賃の助成は5人だけである。今後の課題として制度の周知を挙げているが、それだけで利用件数が増えるとは思われない。なぜなら、各事業において、ニーズの的確な把握がされておらず、利用件数が少ない理由の具体的検証と対策も特になされていないからである。

当該事業の対象者となる高齢者等にはヘルパーやケアマネージャー等を通じて制度の周知をしているとのことだが、これらの制度を実際に必要とする事例がどれだけあるのか、改めて検証する必要がある。介護保険制度の開始など、当該事業の開始時と比較し、現在の対象者を取り巻く状況には変化がある。例えば、住宅改造費については介護保険制度や障害福祉制度でも同様のものがある。また、寝具の乾燥・消毒については事業に費やされる人的コストも含め総体的に勘案すれば、新品寝具購入の方がコストを抑えられることもあり得る。

各事業の存在意義を確かめながら、サービス内容を決定するまでの検討プロセスを明確にして、ニーズが低いものは廃止し、高いものは利用率向上のための具体的な対策を実施するなど、サービスの取捨選択を行われたい。その際は事業実施の為に費やされる直接経費のほか、職員・関係者の人的コストにも注意し、事業を運営

する上で全般的にかかるコスト分析を行ったうえで市民や関係者に説明されたい。

活動指標については「延べ利用回数」、成果指標については介護保険の事業計画の中でも使用されている、「65歳以上単身住民の在宅生活率」、「要介護支援認定者の割合」などを加えることを提案したい。

#### 16) 368 受益者負担金・使用料徴収業務費（受益者負担金業務部分）

公共下水道の受益を受ける土地所有者から事業費の一部を「下水道受益者負担金」として徴収する業務である。都市計画法、越谷市の条例及び規則に基づき行われ、下水道事業継続のために欠かせない事業である。

負担の公平の原則を守るために、100%に限りなく近い収納率が求められるが、平成22年度の収納率は現年度で86.46%、滞納繰越分を含めると64.25%であり、これでは公平性を担保できていないといえない。また、これまでに約9千万円以上の債権を5年の時効により欠損している。下水道受益者負担金は強制徴収公債権（税の例により滞納処分可能な債権）であるにも関わらず、滞納処分の実績もなく、時効中断の措置は主に納付誓約のみで、法で定めた措置が十分に取られていないなど、債権管理・回収の体制は極めて不十分である。

平成18年度の外部評価において、回収方法の工夫と、回収コストの採算性改善が指摘されており、対応として電算委託業務を見直し、コスト削減に努めたとのことだが、一方で、徴収率の低下と9千万円以上の欠損という事態が現れている。当該事業を開始した昭和58年度から平成22年度までで54億8千万円の収納があったとのことだが、その1.7%に当たる額が回収できていない事実を重く受け止めるべきである。

新規の賦課・徴収の発生も考慮し、事業継続の必要性は認められる。しかしながら、業務の棚卸を抜本的に行い、当該事業のあり方を大幅に見直す必要がある。

当該事業は 賦課・調定、取引される土地への負担金の賦課状況についての問い合わせ対応、徴収・滞納整理が主なものだが、 は下水道課に残し、 についてはデータベースを活用して効率化する（例えば、ホームページ上で地番を入力すれば賦課状況を自動的に分かるようにする）などして、手間をかけない工夫をすること、 については平成23年度に収納課に新設された債権回収係に案件を積極的に移管することを提案したい。

負担金の他、税金、各種料金などの公的債権の滞納者は複数の公的債権を滞納する例が多い。当該業務以外にも関係することだが、各部署で非効率に徴収に動くことを見直し、庁内で債権回収の一体化を進められたい。

#### 17) 412 住まいの情報館施設管理事業

越谷市住まいの情報館は市民防災意識の高揚等を図る目的で設置され、耐震性・耐久性・環境共生（省エネルギー）に優れ、かつ高齢者等にもやさしい住宅の情報提供を行う施設である。段差解消機、階段昇降機、天井走行リフトなどの福祉機器

が設置されており、福祉機器の体験を通して家づくりの参考にすることができる。本事業は当該施設を適切に管理することを目的とする事業である。

本事業は、平成 16 年度の外部評価において D 判定（事業の休・廃止を含めた検討が必要）を受けたが、事業を廃止した場合の国からの補助金の返還負担等を考慮して、平成 17 年度以降も存続することが決定し現在に至っている。

しかし、災害に強い家づくりや高齢者にやさしい家づくりに関することは民間企業において類似の情報提供（住宅展示会や住宅メーカーが開催するイベントなど）がなされており、市が主体となって関与すべき事業とはいいがたい面がある。

今後は設備展示の老朽化が進行し、最新の備品等を整えていくための費用や維持管理費用が必要となる。それにも関わらず、施設の今後のあり方に対するビジョン、計画も明確になっておらず、費用対効果の検証もなされていない。利用者へのアンケートもとっておらず、市民の満足度や必要性についての統計的な把握ができない。住まいの情報館が市民にとって本当に必要な施設なのか、調査検証し、施設の妥当性について、早急に分析する必要がある。また、国への補助金返還義務についても、正確な条件等を調査し、事業廃止した場合の市の財政負担や手続等を明らかにし、事業を存続させる場合の費用負担等と比較・検証する必要がある。

事務事業評価表における平成 23 年度当初予算の減価償却費がゼロとなっているが、施設の耐用年数は建設後 22 年であり、償却が終了していないことから、事務事業評価表への適正な記載を求める。

本事業の存続を前提とした場合も、施設の運営にあたり、委託先の社会福祉協議会との連携をとり、利用者からのニーズを把握する必要がある。また、施設利用度を見ても、開館日の 3 割は利用者がいない状況であることを示しており、稼働率の向上に向けて改善する必要がある。施設利用者を増加させるために啓発活動を積極的に実施するとともに、ホームページの充実を図る等、施設へ出掛けたいくなるような仕掛けが必要である。

また、成果指標として、施設を利用したことにより、施設利用者がどれくらい満足したかを示す「施設利用者の満足度」の追加を検討いただきたい。

利用者数については、平成 16 年度の外部評価当時に比べ、大幅に増加している。しかし、利用者増の主因は子育て支援課が子育て支援事業の一環として実施している「子育てサロン」の開催によるものであり、情報館の設置目的に合致しているものとは言い難い。また、耐震啓発を目的の一つとしているにもかかわらず、震災後の利用者が昨年同月と比べ、増加率も小さく、減少している月も見られるなど、適切な耐震啓発がなされているとはいえない。

以上の諸点を勘案し、本事業については早急に廃止・施設撤去を含めた検討をすべきと考える。

(3) 補助金等事業の評価

補助金等事業については、対象とした6の補助金単位で再評価した。その結果、図表16のとおり、4補助金等事業については、内部評価と外部評価で同様の評価結果となった。評価結果が異なる2補助金等事業については、内部評価で「減額(縮小)・終期設定」とした2事業について「継続」とした。

図表16：補助金等評価結果総括表

内部評価		外部評価					
区分	補助金等事業数	継続	減額(縮小)	廃止	終期設定	統合・メニュー化	減額(縮小)・終期設定
継続	3	3					
減額(縮小)							
廃止							
終期設定	1				1		
統合・メニュー化							
減額(縮小)・終期設定	2	2					
計	6	5			1		

網掛け：内部評価と外部評価で異なる評価となった補助金等

内部評価と外部評価で異なる評価とした補助金等事業の一覧を以下に示す。

図表17：内部評価と外部評価の異なる補助金等事業の一覧

評価結果	補助金等事業
内部：減額(縮小)・終期設定 外部：継続	112 消費者啓発事業 消費生活研究会補助金
	112 消費者啓発事業 消費生活センター連絡協議会補助金

内部評価結果と外部評価結果の異なる補助金等事業について、外部評価のコメントを示す。なお、該当する2つの補助金等事業は、いずれも同一の事務事業に属するため、同様の外部評価コメントとなった。

1) 消費生活研究会補助金(112 消費者啓発事業)

消費生活で生じる諸問題について調査研究を実施し、市民の消費生活の向上を図ることを目的としている。満足度も7割を超えており、一定の評価に値する。消費者を取り巻く環境変化のスピードも速いことから、時代に則した講座や市民にとって有益な講座を取り入れて知識の高揚を図り、市民が消費者トラブルに陥らないように被害防止を期待したい。

また、本事業は補助金事業であるため、市は補助金利用団体に対し、補助金の目的に沿って活動しているか、補助金の使途を明確に把握するように努め、補助金の適正な利用を監視されたい。

2) 消費生活センター連絡協議会補助金(112 消費者啓発事業)

消費生活で生じる諸問題について調査研究を実施し、市民の消費生活の向上を図ることを目的としている。満足度も7割を超えており、一定の評価に値する。消費者を取り巻く環境変化のスピードも速いことから、時代に則した講座や市民にとって有益な講座を取り入れて知識の高揚を図り、市民が消費者トラブルに陥らないように被害防止を期待したい。

また、本事業は補助金事業であるため、市は補助金利用団体に対し、補助金の目的に沿って活動しているか、補助金の使途を明確に把握するように努め、補助金の適正な利用を監視されたい。

(4) 内部評価の客観性について

外部評価制度は、平成16年度に試行し、平成17年度より実施している。今年度の評価結果は、44事業中27事業(61%)について内部評価結果と外部評価結果が一致した。平成19年度より平成21年度までの3年間にわたり80%台の高い割合での評価一致率を維持し、行政評価制度が定着した結果、内部評価の一定の客観性は継続して確保できているものとみられてきたが、昨年度は70%台後半、今年度は60%台前半に低下した。

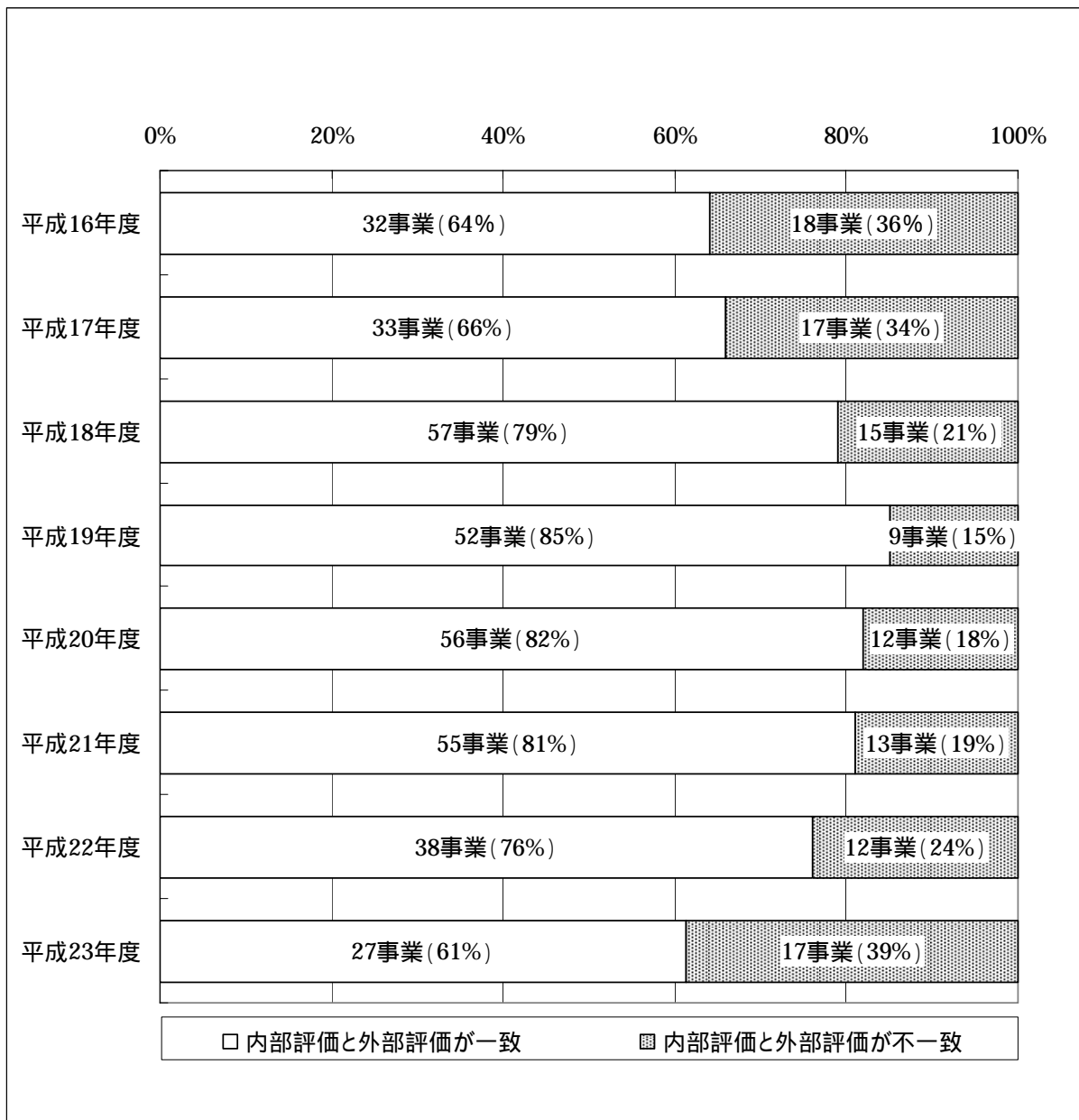
平成16年度以降、平成23年度までの評価一致率について、傾向をみると、平成16年度から平成19年度までは年々上昇してきたが、平成19年度をピークに、平成20年度以降、逆に低下傾向にある。

また、内部評価の総合評価別に一致率をみると、内部評価段階でBとされた33事業のうち26事業について、外部評価でもBと評価し、一致率は79%となったのに対し、内部評価段階でAとされた11事業については、外部評価でもAと評価した事業はわずか1事業であり、一致率は9%にとどまった。このことから、特に、事業内容を適切であると評価するA評価については、当該事業の妥当性、効率性、有効性、貢献度の各項目について、真に適切であると評価できるか、また、市民に対して適切に説明できるか、十分に吟味する必要があるといえる。

今後、さらなる一致率の良化をめざすためには、担当課による内部評価の段階で当該事業の妥当性、効率性、有効性、貢献度や総合評価について、より厳しく評価することが必要になる。

総合評価の結果が内部評価と外部評価で一致した割合を年度ごとに示すと以下のとおりとなる。

図表 18：各年度別の内部評価・外部評価結果の一致割合



## 8 今後の検討課題

事務事業評価制度の運営にあたって、今後検討すべき課題について提示する。

### (1) 外部評価の実施方法について

#### ヒアリングについて

1 事業あたり 30 分間という限られたヒアリング時間の中で、事業内容について要点を整理し、わかりやすく説明することが必要である。ヒアリングは、一般の市民に広く公開する形で実施されるので、事前に提出される参考資料の内容も含めて、担当職員の説明（プレゼンテーション）能力が問われることは昨年度の外部評価でも指摘されているとおりである。

評価する立場からは、事業内容について概ね理解することができ、意見交換の時間についてもある程度は確保できたものとする。しかし、一部の事業においては、事務事業評価表の記載内容を把握していなかったり、持参していないケースが見られたことは大変遺憾である。外部評価においては、ヒアリングや関連資料も重要であるが、その基礎となるのは事務事業評価表であることを再確認されたい。

市民の立場からは、必ずしもわかりやすく満足できる説明を得られたとはいえない事業があり、事業によって差が見られた。市民へのわかりやすい説明という視点から、より一層の工夫と改善が必要である。

ヒアリングを公開する旨の広報は、主としてホームページと市報（広報こしがやお知らせ版平成 23 年 9 月号）により実施され、当日の傍聴者は 10 月 5 日が 45 名、10 月 6 日が 34 名、10 月 14 日が 15 名であった。公開ヒアリングが試行された昨年度よりは増加したものの、広報方法を工夫することで、より多くの市民に関心を持ってもらうことが可能と考えられる。そこで、次年度以降より多くの市民に傍聴していただけるような広報上の改善が必要である。

今後の課題および対応策としては、ヒアリング担当者に対する事務事業評価表等についての周知徹底、適切な外部評価を行うために必要な提出資料の標準化、外部評価者からの事前質問の受付、職員研修等による説明能力の向上、テレビ広報（YouTube）やツイッターなど IT を活用した市民参加型の広報活動の実施などを検討されたい。

#### 外部評価意見のまとめについて

ヒアリング終了後に、外部評価者間での意見交換による総合評価を行う。この評価は、ヒアリング終了後の短時間で実施する必要があるが、昼休憩時間も活用しながら、昨年度と同様に十分な時間を確保できた。

また、対象事業数が減少したことに加えて、各事業のヒアリング間にも 5 分間の休憩を設けたので、進行にも余裕ができたと考える。さらに、外部評価に必要な事務事業評価結果および参考資料等が、時間の余裕を持って提供されたことで、ヒアリングの準備を適切に行うことができたことと評価する。

今後の運営においても、適切な外部評価を実施するために、評価対象事業数の調整、余裕を持った事前資料の提供、ヒアリング終了後における外部評価者間の意見交換時間の確保等をお願いしたい。

## (2) 事務事業のくくりについて

市が実施する事業の中には、細分化され過ぎているため、市民にもわかりづらく、評価に馴染まないと思われる事業もある。このような場合、関連する事業と合わせて評価を行うなど、柔軟な対応が必要である。今年度は見られなかったものの、昨年度は施設管理事業と関連する施設改修および施設運営事業を合わせて評価対象としたことで、評価者が業務の全体像をより一層理解することができた。来年度以降の評価対象事業選定においても、同様の配慮をお願いしたい。

関連する事業であっても、子ども家庭部が実施する 242 教室運営事業と、学校教育部が実施する 506 学校応援団推進事業など、担当部署が異なるため事業間の関係性や整合性がわかりにくい場合もある。関連する事業間においては、相互の事業内容や進め方に矛盾のないように、日頃からの密接な連携をお願いしたい。

また、事業内容によっては、県や NPO 等の民間が実施する事業との連携や役割分担も必要であり、そうした市以外が実施する類似・関連事業を把握し、連携強化等による効率的な運営や相乗効果の創出にも努められたい。

今後も、各事業がどのような関連性を持って実施されているかを、市民に対してわかりやすく説明できるよう心がけられたい。

### 類似・関連事業との連携強化や役割分担が求められる事業

57	税証明事務事業
112	消費者啓発事業
178	家族介護支援事業(介護保険)
242	教室運営事業
295	若年者等就職支援事業
412	住まいの情報館施設管理事業
506	学校応援団推進事業

## (3) 情報システムの費用対効果について

現在の行政においては、情報システムを活用したコンピュータによる事務処理が不可欠なものとなっている。これら情報システムは、対象業務や処理範囲の拡大と複雑化に伴い、複数事業を横断して構築・運用されており、個別業務ごとの費用の算定は困難な状況となっている。

しかし、各事業において使用される情報システムが、適正な価格で調達され管理さ



れているか、情報システムを活用することで、どれだけ事務が効率化され、住民サービスが向上し、人件費等の費用を削減できたかといった情報については、市民に対してわかりやすく説明する義務があると考えます。

例えば、20 庁内 LAN 運用事業では、成果指標として設定されている「職員パソコン普及率」が不適切であり、高機能化や高度利用、行政事務簡素化・効率化の各進捗状況を成果指標として設定することが提案されている。また、情報通信機器に関するさまざまな費用については、調達方法や契約内容の見直し、近隣市等の状況を踏まえたベンチマークの設定による比較・検証なども提案されている。

東日本大震災を受けて、市役所全体の業務継続計画と連動した IT 部門における業務継続計画の見直し等が期待される中で、情報システムの維持管理やバックアップに必要な費用の増加も予想される。情報システムの費用対効果について、市民に対するわかりやすい説明を心がけるとともに、説得力のある活動結果指標や成果指標の設定に努められたい。

#### (4) 事業名称、事業内容および説明資料について

市民への説明責任の拡大に伴い、個々の事業内容について市民に説明する機会がますます増えることが予想される。また、昨年度から実施された公開ヒアリングでは、当日に配布される資料や、口頭による事業内容の説明についても、よりわかりやすいものとするのが求められる。

事業名称については、事業名を見れば、その事業内容が容易にわかるような工夫を検討されたい。例えば、515 小・中学校学校活動運営事業（教育センター分を含む）は、事業名を聞いただけではどんな事業内容なのか分からないため、「通級指導教室等備品購入事業」など、市民にとってより分かりやすい事業名に変更することが提案されている。事業内容の記載についても、できる限り専門的な用語等の使用を避け、より平易な表現方法により説明することが必要である。

評価に必要な資料については、昨年度も改善の余地が大きいと指摘されており、更なる工夫が必要である。事務事業評価表に、レーダーチャート、分布図等の図表を入れることで、事業の優先度や必要性、市全体の事業の中での位置づけ、良い点と問題のある点などを、直感的にわかるようにしておけば、市民の関心も集めやすいと考えられる。他の自治体の事例等を参考にしながら、評価表の見直しを引き続き検討されたい。

事業の成果や推移についても、グラフや図表を用いることで、よりわかりやすい説明が可能となる。425 入学準備金貸付事業や 491 小・中学校施設耐震化事業など、一部の事業においては、そうした工夫が見られたので、市全体で意識を共有されたい。

施設の管理・運営については、利用人数や利用件数に加えて、稼働率や利用者満足度などを把握し、それらの推移を示すことが重要であると考えます。推移についても、単に数字を並べるだけでなく、グラフ等を用いれば、一目で動向を理解することができる。市が関与するすべての施設の管理・運営で共通して利用できる指標基準等を作

成し、どのような数値を把握して、その結果を市民に対してどのように伝えるかを決めておけば、外部評価もより適切に行うことができ、評価結果の経年比較も容易になると考えるので、引き続き検討されたい。

また、事務事業評価表の人工欄の数値について詳細な業務内容について、明確な説明が得られなかった事業も散見されたため、来年度以降、表記された人工の業務項目あるいは業務内容等内訳について説明できる資料を提示されたい。

#### (5) 事務事業評価表の記入内容の精度について

事務事業評価表の記入内容については、昨年度と同様に、明らかに誤りと思われる記載が見られ、減価償却費についても未記入の事業があった。本資料については、外部評価の基礎となり、市民に公開される資料であり、記載内容の正確性が求められるものである。評価表の提出前に、改めて記載内容を確認されることを強く望みたい。

減価償却費の適正な積算と記載を指摘されている事業として、95 地区センター施設改修事業、315 かんがい排水整備事業、412 住まいの情報館施設管理事業、456 総合体育館施設改修事業および 467 市立体育館施設改修事業がある。また、506 学校応援団推進事業では、人件費の誤記が指摘されている。

事務の効率化や人件費等の抑制・削減に対する職員意識の向上といった観点からも、すべての事業について、人件費の積算根拠や事業の運営体制等を、市民に対してわかりやすい説明ができるように整理することが必要である。

なお、事業費の中に人件費が組み込まれている場合は、別途、備考欄等にその内訳を記載することを義務付けるなど、透明性・公平性の観点からの改善を求める。

#### (6) 活動結果及び成果の記入について

成果指標は、事業によっては設定しにくい、または実際の計測が困難なものも多い。しかし、成果指標の設定は、事業目的に照らした事業の達成目標を年度ごとに設定するためのものであり、適切な事業の実施、市民に対する説明、実施後の評価・改善等に欠かせないものである。また、活動量を示す活動結果指標は、その設定について成果指標ほどの困難はなく、全事業において設定可能と考える。

また、法定受託事務等法令に基づき実施する場合のように、市の裁量が働きにくい事業であっても、実施した実績や成果については、可能な限り具体的な数値として把握し、市民に対してわかりやすく提示する必要がある。

今年度外部評価の対象となった 44 事業の事務事業評価表のうち、すべての事業において「3 活動結果」の記載があり、具体的な活動指標も定めていた。昨年度は、50 事業中の 6 事業で具体的な活動指標を定めていないものがあったので、一定の改善があったと評価できる。他方、「4 成果」についてもすべての事業において記載があったが、具体的な成果指標を定めていないものが 7 事業あった。昨年度の 11 事業と比較

すれば減少しているものの、更なる改善が求められる。

例えば、195 健康診査事業(後期高齢者医療)では、成果指標に「疾病の早期発見・予防」とあるが、数値化した成果指標が設定されていないため、疾病の早期発見・予防については「健康診査による疾病の発見率(健康診査受診により疾病が発見された人/健診受診者数)」等により数値化することが可能である旨の指摘を受けている。

具体的な活動結果指標や成果指標を定める場合でも、その内容については不適切と思われるものもある。例えば、74 南部出張所運営事業では、活動結果指標と成果指標が同じになっている。外部評価者からも、「218 業務と幅広く取り扱っており、受付処理件数等数値では判定できない。」との理由から、活動指標及び成果指標を設定していないが、極めて不適切であると指摘されており、活動指標として「窓口での諸証明書 1 件当たりの平均発行時間」が、成果指標として「事務ミス発生率」「苦情発生率」「苦情処理率」「窓口サービス満足度」などが提案されている。

外部評価で提案した指標案を参考としながら、各事業の目的に沿った適切な指標の設定をされたい。

#### 具体的な成果指標を定めていない事業

54	庁舎管理事業
195	健康診査事業(後期高齢者医療)
309	中小企業資金融資事業(平成 23 年度は指標を設定)
444	公民館運営審議会運営事業
456	総合体育館施設改修事業
467	市立体育館施設改修事業
501	学区審議会運営事業

#### (7) 総合評価について

今回対象となった事業で、内部の総合評価を「A:事業内容は適切である」とした 11 事業には、法定受託事務が含まれている。法定受託事務は、法律等で実施することが義務付けられ、また実施すべき業務も細かく規定されている場合がある。このため、裁量の余地が少なく、事業の遂行は適切であるとの判断から総合評価を「A」と評価する傾向があることは、これまでの外部評価でも指摘されている。

また、総合評価を「A」とする事業では、前年、前々年度の評価も「A」としていることが多く、担当する職員の意識や資質の問題というよりも、事業自体に改善の欲求や動機付けが働きにくいのではないかと推測できる。

法定受託事務のように、市の裁量が限定されている事業であっても、効率性の点においては工夫の余地があり、法律の目的に沿った活動指標や成果指標を設定することで、改善の成果を市民に示すことができる。そうした努力や改善の姿勢が認められるのであれば、外部評価で「A」と判定されやすい事業であるともいえる。

しかし、今回の外部評価で総合評価を「A：事業内容は適切である」としたのは2事業に過ぎず、専門家や市民の視点で見た場合、内部の総合評価で「A」とした事業であっても、その手法や効果に疑問があり改善すべき点も多いことを真摯に受け止める必要がある。

なお、「B：課題が少しあり事業の一部見直しが必要」と受けた事業は、その中でも評価に差があることを指摘しておきたい。A判定に近い評価であるが、事業の潜在的な可能性や担当職員への期待からB判定を受けることもあれば、かなり問題点が見られるものの、C判定とまでは言えないためB判定を受ける事業もある。

各事業においては、A B C Dの判定だけでなく、外部評価の具体的な内容を参考にしながら、より高いレベルにおける総合評価と外部評価の一致を目指して、事業の適切な実施をお願いしたい。

#### (8) 評価結果の経年比較および追跡調査について

越谷市における行政評価制度も定着し、平成16年度の試行も含めると外部評価も8年目となり、過去の評価結果からの経緯を比較・分析することが可能となっている。

今回の評価対象事業のうち、昨年度までの外部評価で、「C：課題が多く事業の大幅な見直しが必要」や「D：事業の休・廃止を含めた検討が必要」とされた事業について、コメントや指摘を踏まえたその後の担当課による対応をみると、事業の一部見直しにとどまっているものが散見される。

例えば、412 住まいの情報館施設管理事業は、平成16年度の外部評価においてD判定を受けながら、今年度まで事業が続けられ、内部総合評価は現状維持を前提としたB判定としている。ところが、今年度の外部評価でも再びD判定を受けており、これまでの経緯や今後の対応についての説明責任が問われるものである。

「整理された行政経営のプロセスと成果を積極的に公開することにより市民に対する行政の説明責任を果たす」としている越谷市行政評価制度の運用を考えると、評価結果の経年比較や追跡調査について引続き検討する必要がある。

例えば、過去に外部評価を受けたことがある評価対象事業は、外部評価ヒアリングの中で出てきた論点について担当課において再検討した状況や、外部評価コメントがその後の庁内議論を経て、最終的に次年度予算要求への反映等、どのように対応されたかの説明資料を作成し、当年度ヒアリングで説明を義務付けることも検討されたい。

他方、これまでに外部評価の対象となった事業が、前回の評価結果を踏まえて改善され、より良い判定結果となるケースがあったことも指摘しておきたい。

今後の外部評価においては、事務事業評価表に書かれた「改革改善の方向性」や「検討・見直し」の内容について、前年度とも比較しながらその進捗状況を定期的にチェックする必要がある。

今年度、外部評価対象事業抽出の基準に、過去の外部評価で「C：課題が多く事業の大幅な見直しが必要」や「D：事業の休・廃止を含めた検討が必要」と判定された

事業が追加されたことは評価できる。外部評価の視点として、過去の外部評価結果を受けて、どのような改善を図っているかに焦点を当てることができた。

昨年度も本項で指摘したが、外部評価で「C：課題が多く事業の大幅な見直しが必要」や「D：事業の休・廃止を含めた検討が必要」と判定された事業については、翌年または翌々年度において外部評価の再実施を義務付けるなど、PDCA（Plan-Do-Check-Action）が実質的に機能する仕組みづくりをお願いしたい。

#### （9）補助金等の事業について

今回の評価対象には、補助金や助成金に関するものが6事業あり、そのうち2つの補助金等事業が内部評価と異なる外部評価結果となっている。具体的には、112 消費者啓発事業における「消費生活研究会補助金」と「消費生活センター連絡協議会補助金」が、「減額（縮小）・終期設定」から「継続」に変更された。

補助金や助成金は、公益上必要があると認められる場合に限り、法令等に基づいて、特定の市民や団体に対して金銭を給付するものであるが、その財源の多くは市民の税金で賄われている。したがって、補助金等の事業については、運営の適切性・透明性だけでなく、その効果についても厳しく検証する必要がある。また、その必要性についても、制度の利用状況、他の類似する制度や事業の状況、社会情勢の変化、政策の動向などを踏まえて、常に見直しの対象となるものである。

補助金等の事業を一度始めてしまうと、給付を受ける側にとって当然のものであるかのような誤解が生まれ、既得権益化することで、後の見直しや廃止が困難になることもある。

このような事態を避けるためにも、補助金等事業の開始にあたっては、あらかじめ終期を設定したり、制度の存続・廃止に関する基準や要件をできる限り具体的に定めておくことが必要である。また、補助金等の交付団体に対しては、例えば、当該団体の年間運営費に占める補助金の割合について報告を求めるなど、補助金等の交付目的に沿って活動しているか用途を明確に把握するように努め、その適正な利用を監視されたい。

#### （10）コスト削減への取組みについて

地方財政の財源不足は、地方税収の落込みや減税、社会保障関係費の自然増等により拡大傾向にあり、多くの自治体において重要な課題となっている。越谷市では、平成21年度収支で黒字を達成し、国が定める健全化判断比率等の基準を満たしているものの、国や県からの支出金や市債などの借入金に依存している部分も少なくない。「第5次越谷市行政改革大綱及び実施計画」でも、主要推進事項として「経費の節減・合理化等財政の健全化」が掲げられている。

そうした状況を踏まえると、各事業における人件費等のコスト削減については、外

部評価においても重要なポイントとなり、市民からの期待も大きいと考える。

今回の外部評価でも、15事業においてコストの正確な把握、分析、削減等を指摘されており、改善の余地が大きいと言える。

例えば、275 分別収集普及事業では、過剰なサービス提供となっている感があり、事業費の約 50%を占める「ごみ収集カレンダーの作成・配布」についてコスト削減に向けた取り組みの強化が必要と指摘を受けている。368 受益者負担金・使用料徴収業務費では、平成 18 年度の外部評価において、回収方法の工夫と、回収コストの採算性改善が指摘されたものの、徴収率の低下と 9 千万円以上の欠損という事態が顕在化している。

他方、105 放置自転車保管管理事業の約 110 万円、277 資源物等収集運搬事業の約 4,700 万円など、具体的な数字とともにコスト削減効果が評価されている事業もある。

コストの削減を進めることで、業務フローや調達の見直し等に繋がることもあり、結果として市民満足度の向上など成果指標の達成に大きく貢献する可能性もある。各事業における、恒常的なコスト削減への取組みに期待したい。

#### 人件費等のコスト削減や見直し等を指摘された事業

20	庁内 LAN 運用事業
30	男女共同参画支援センター管理事業
54	庁舎管理事業
55	庁用車管理事業
56	工事検査業務事業
66	証明発行事務事業
74	南部出張所運営事業
176	日常生活支援事業
275	分別収集普及事業
295	若年者等就職支援事業
368	受益者負担金・使用料徴収業務費（受益者負担金業務部分）
405	公園施設維持管理事業
425	入学準備金貸付事業
501	学区審議会運営事業
515	小・中学校学校活動運営事業（教育センター分を含む）

#### (11) 単位当たりのコスト把握について

現行の事務事業評価表からは、各種証明書の交付に係る手数料収入等事業に係る歳入総額の状況を把握することができない。証明書交付手数料等、事業に係る歳入総額の把握は、単位当たりの事務コスト（例えば、証明書 1 枚当たりの事務コスト）を正

確に算出するために必要なデータである。改善策として、事務事業評価表の財源内訳欄の「その他特定財源」の箇所に、事業に係る歳入総額を記載することが考えられる。しかし、現状の事務事業評価表では財源内訳欄は、事業費の内訳を記載する欄となっており、歳入総額を記載できる形式にはなっていない。

証明書発行事務を例に取れば、市民課、出張所等複数の部署で同種の事務を行っており、証明書1枚当たりの事務コストを分析することにより、業務の課題の把握や改善につなげることができる。市民サービス向上とともに行政事務効率化の観点からも、事業別単位当たりコストの把握方法について、検討されたい。

単位当たり事務コストの把握が必要と考えられる事業

- 57 税証明事務事業
- 66 証明発行事務事業
- 74 南部出張所運営事業

#### (12) 施設管理の外部委託等について

今回の評価対象には、公共施設や建物等の管理・運営に関するものが5事業あり、その多くは、民間事業者を含む外部機関に管理運営を任せている。越谷コミュニティセンター、キャンベルタウン野鳥の森など、規模の大きい施設については、財団法人越谷市施設管理公社を指定管理者としている。

施設の管理や運営を外部機関に任せる場合、いわゆる「丸投げ」にならないよう、指定管理者等に対する自治体側の評価・監視能力が求められる。委託先が外郭団体など特定の利益団体に偏らないよう、透明性・公平性の視点も重要である。

上記5事業の中で、445 コミュニティセンター管理事業は、管理者等と日常的に緊密な連携を行いながら、中長期の維持管理、災害時の危機管理、サービス向上やコスト削減等に努めていることは評価できる。

しかし、指定管理者等の評価・監視については、改善の余地が大きいと考える。例えば、越谷コミュニティセンターのように、市の指定管理者制度導入施設の中でも事業費が特に多い施設の場合、独自の評価表を使用すること等により、指定管理者に対してより厳しい基準と高い精度でモニタリングを実施する必要がある。30 男女共同参画支援センター管理事業では、より効率的な管理運営の実現や不断に政策目標実現に向けた確認を実施していく必要性があり、大幅に改善余地があると指摘されている。

今後の対応策としては、新たな指定管理者を募集する際に、前年度までの指定管理業務実施を踏まえて、事業や施設の目的に沿ったよりきめ細かな仕様書を作成し、応募者に提示すること等が有効である。施設の評価項目についても、類似施設で共通となる項目以外に、評価対象となる施設に特有の性質や利用形態を考慮した項目を追加されたい。また、SLA (Service Level Agreement/サービス品質保証制度) を導入し、業務委託内容が誠実に履行されているか否かを確認することができる体制づくりも有

効である。随意契約が続いている事業については、仕様の見直し等により、より競争原理が働く契約形態へ移行されたい。

	公共施設や建物等の運営・管理に関する事業
30	男女共同参画支援センター管理事業
54	庁舎管理事業
405	公園施設維持管理事業
412	住まいの情報館施設管理事業
445	コミュニティセンター管理事業

### (13) 公共施設の改修・維持管理について

市が保有する施設の多くは、高度経済成長期に建設されたもので、更新時期のピークを迎えつつあると考えられる。昨今では、逼迫する地方自治体の財政状況を踏まえて、長期の視点に立った施設の適正な管理により、「施設の長寿命化」、「ライフサイクルコスト（建築費、保全費、修繕費、光熱費など生涯にわたってかかる費用）の縮減」、「維持管理費用や更新時期の平準化」などが求められている。

今回の評価対象には、施設の改修に関するものが6事業あった。例えば、377 管路改修事業（下水道課）は、過去の外部評価で指摘されたことを踏まえて、平成22年度に越谷市公共下水道事業経営健全化計画及び施設長寿命化基本計画が策定されており、アセットマネジメントの考え方にに基づき、ライフサイクルコストの引き下げや、優先順位をつけた計画的かつ効率的な事業運営を目指した取り組みが評価できる。491小・中学校施設耐震化事業では、財政面の配慮により学校施設耐震化計画において耐震化完了目標を3年早めて耐震化を進めていることが評価できる。

その一方で、337 道路施設維持管理事業、456 総合体育館施設改修事業、467 市立体育館施設改修事業については、中長期の計画策定・実施等が必要と指摘されている。例えば、337 道路施設維持管理事業では、緊急度の優先順位付けについての基準もなく、中長期的な計画が確立されておらず、減価償却費の積算がなされていない点に問題がある旨の指摘を受けている。

今後は、越谷市として「公共施設のファシリティマネジメント（経営的視点から、建築物等の施設を、有効かつ適切に計画・整備・運営・管理・活用していく手法）」に関する取組みを推進し、基本計画の策定や資産状況の把握を始められたい。

また、改修に当たって事業費が膨大になることが予想される大規模施設については、減価償却費を適正に積算するとともに、耐用年数に応じた更新が可能になるよう、中長期的な施設設備更新計画を早期に策定されたい。

	施設の改修等に関する事業
95	地区センター施設改修事業



337	道路施設維持管理事業
377	管路改修事業（下水道課）
456	総合体育館施設改修事業
467	市立体育館施設改修事業
491	小・中学校施設耐震化事業

#### （14）市民意見の一層の把握について

越谷市における行政評価制度は、行政運営の中に計画（Plan）、実施（Do）、検証（Check）、改革改善（Action）のマネジメント・サイクルを構築していくことで行政運営上のさまざまな課題を克服し、最終的には「市民満足度の向上（越谷に暮らしてよかったと思えるように）」を図るためのツールとして位置づけられている。

越谷市では、市長への手紙や市政世論調査等の方法で市民の意見を聴取することにより、市民各層の行政に対するニーズを捉え、市政に反映しているが、「第4次越谷市総合振興計画」及び「越谷市都市計画マスタープラン」の策定においても、その基礎資料として、市の施策の評価を把握するために市民アンケート（市民満足度調査）が実施されている。

しかし、現状においては、行政評価の対象となる各事務事業について、多くの市民が重要と感じ、また、事業内容や推進方法に満足しているかを随時把握できる仕組みは整備されていない。実際、外部評価等からの指摘を受けながらも、成果指標として有効な市民・利用者満足度を採用する事業は少なく、市民ニーズの調査等により事業のあり方を見直す取組みも十分とは言えない。

例えば、309 中小企業資金融資事業では、融資実績件数の実績値が、年度当初の目標値の約 1/4 程度に留まっている状態が数年来続いており、市内事業所数から見ても利用件数が少なく、制度設計に問題があるのではないかと指摘されている。176 日常生活支援事業では、ニーズの的確な把握がされておらず、利用件数が少ない理由の具体的検証と対策も特になされていないと指摘されている。

このような市民意見の把握に関する課題については、インターネットアンケートを活用することで解決できるのではないかと考えられる。越谷市が登録制のアンケート制度を運営し、モニターとして登録した市民に対し、インターネットを活用し、パソコンや携帯電話で市からアンケートを発信し、回答してもらう仕組みが考えられる。この仕組みにより、特定事業に関する多くの市民意見を随時、集めることが可能になるため、市民ニーズを的確に反映した事業見直しにも活用することができるものと考えられる。また、自治体における公式採用が進んでいるツイッターなど、口コミ効果が高いツールを利用することも検討されたい。

利用件数等が少なく、ニーズの把握や見直しが必要な事業

5 広報活動事業

105	放置自転車保管管理事業
135	障がい者施設サービス事業
176	日常生活支援事業
178	家族介護支援事業(介護保険)
233	病後児保育事業
309	中小企業資金融資事業
405	公園施設維持管理事業
412	住まいの情報館施設管理事業
444	公民館運営審議会運営事業

成果指標として「利用者等の満足度」が有効と考えられる事業

57	税証明事務事業
66	証明発行事務事業
74	南部出張所運営事業
135	障がい者施設サービス事業
178	家族介護支援事業(介護保険)
315	かんがい排水整備事業
341	歩道整備事業
384	都市景観推進事業
412	住まいの情報館施設管理事業
444	公民館運営審議会運営事業
501	学区審議会運営事業
506	学校応援団推進事業

#### (15) 行政評価制度の一層の活用について

越谷市における行政評価制度の目的は、「適切な評価を事業選択に反映」、「限られた財源や人材等の最適配分による効果的・効率的な行政運営」、「市民への説明責任の充実」となっており、その最終目標は「市民満足度の向上」とされている。今年度に策定された「第5次越谷市行政改革大綱及び実施計画」においても、市民満足度の高いまちづくりを着実に進めることが再確認されている。

平成17年度から現在の方法により本格実施が始まり、本年度7年目を迎えているが、事務事業全般にわたり計画策定、実施、検証、見直しのマネジメント・サイクルに基づき継続的な改革、改善を図る仕組みとして、これまで記載してきたような課題を抱えながらも、定着しつつある。また、平成17年度以降、評価結果を踏まえた事業の見直しにより、各年度の当初予算において前年度よりも事業費を削減した累計額が約11億7千万円(人件費削減分を除く)に上るなど、経営資源の最適な配分による戦略的な行政運営を推進していくための「行政経営システム」全体を円滑に機能させる

仕組みとして行政評価制度が役割を果たしていることも評価できる。

外部評価の方法については、ここ数年一般市民への公開の可能性が検討されてきたが、昨年度から公開によるヒアリングが実施され、担当職員による事業内容説明や外部評価者と担当職員との質疑応答の状況を市民が傍聴できるようになっている。この取組みは、市民参加型の市政運営、市政の透明性確保、開かれた市政運営につながるものであり、評価できる。

行政評価への外部の視点の導入手法として、事業仕分け等を実施する団体も増えており、越谷市においても、越谷市議会の会派主催による事業仕分けが、平成 22 年 11 月に試行実施されている。越谷市の外部評価ヒアリングが公開されたことによって、評価結果判定過程を除いては、両者に明らかな相違はなくなった。しかし、傍聴した市民の人数は、昨年度と比べて増加したものの、各会場とも常時 10 名前後であった。来年度以降の公開による外部評価ヒアリングの継続実施に向けて、対マスコミを含めた広報方法の改善を図る必要がある。

外部評価への対応は、事前の準備等も含めて担当者にとって苦勞の多いもので、厳しい評価や指摘に対して納得しかねる場合もあると推測される。しかし、市が取り組む事業について、その内容と成果を市民に説明できる絶好の機会でもあり、その活用次第では職員のやりがいや動機付けに貢献するものである。したがって、公開ヒアリングの効果について検証するとともに、事業仕分けとの相違点やメリット、デメリットも整理しながら、今後も、越谷市に適した外部評価のあり方を検討していく必要がある。

参考までに、行政評価制度における外部評価に関する一般的な 3 つのメリットについて、他の自治体の行政評価の取組状況なども踏まえ、越谷市外部評価の現状を考察する。

外部評価の メリット	越谷市外部評価に対する考察
客観性・透明性の確保	<p>事業の妥当性、効率性、有効性、貢献度を評価に取り入れており、必要度の低い事業の改廃の検討が行われている。</p> <p>事業廃止が主要目的ではないので、「一部見直し」の評価が多く、事業の「選択と集中」と「効果的な配分」が行われにくい状況にある。</p> <p>× 外部評価の結果を踏まえ担当課で見直し案を検討するため、例えば外部評価で「休・廃止」と判定した事業について、廃止させる強制力はない。</p> <p>× それぞれの事業に対する評価のため、他の事業と組み合わせる効果を高めたり、効率化を図ったりするような評価がしにくい。</p>

外部評価の メリット	越谷市外部評価に対する考察
市民に対するわかりやすい説明の実現	<p>現在行っている事業について人件費を含めたフルコストの算定指標を用いて説明している所以说得力がある。</p> <p>×市民に対して分かりやすい表現になっていない記述もみられる。</p> <p>×評価の判定過程が見えにくいいため説得力に欠けるケースがある。</p> <p>×事務事業評価表の個々の事業の指標が適切でないケースもあり、事業本来の目的に対する進捗状況が理解しにくいものがある。</p>
職員の意識改革	<p>指標となる数字を意識して業務に取り組むことができる。</p> <p>外部評価ヒアリングによって、内部評価の視点の甘さを省みることができ、新たな動機付けに貢献する。</p>

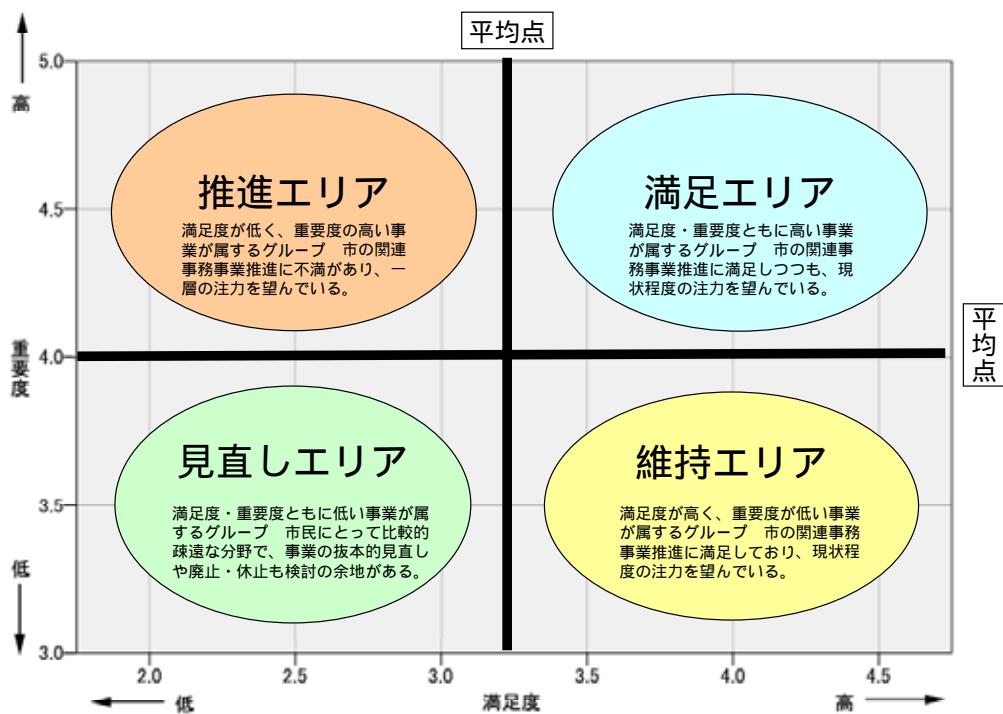
また、越谷市外部評価と事業仕分けの比較によるメリット・デメリットを記載する。

項目	越谷市外部評価	事業仕分け
ヒアリング者	<p>メリット</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>行政現場・制度・法令等に精通しており、個々の事業に利害関係のない外部評価者が当たるため、信頼性、客観性、公平性の高いヒアリング、評価が可能。これは市民が入っていないことのメリットでもある。</li> </ul> <p>デメリット</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市民がヒアリングに関与しておらず、外部評価意見に市民の視点が入っていないという批判がある。</li> </ul>	<p>メリット</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市民仕分け人が参加することにより、さまざまな視点からの評価が得られる。</li> </ul> <p>デメリット</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>個別事業への利害関係がある市民仕分け人の参加を完全には排除できない。</li> <li>対象事業に関する業務知識が不足している仕分け人が混在している可能性があり、評価の信頼性、客観性、公平性が若干劣る場合がある。</li> </ul>
判定方法	<p>メリット</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>少数であっても、専門的な意見を反映し、的確に判定できる可能性が高い。</li> <li>仮評価結果やコメントを担当課職員が確認できる仕組みとしているため、職員の説明不足による誤解等を除去することができ、適切な評価結果となる可能性が高い。</li> </ul> <p>デメリット</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>非公開であるため、市民からは判定の過程がわかりにくい。</li> <li>判定までの時間がかかる。</li> </ul>	<p>メリット</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>多数決により即時に判定が決定されるため、市民にわかりやすい。</li> </ul> <p>デメリット</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>多数決により判定が決定されるため、議論の流れに沿わない不合理な結論となることもある。例えば、仕分け人7人のうち「廃止」3、「改善」2、「継続」1、「推進」1と判定が分かれた場合、事業を存続との判定が多数であるにもかかわらず、判定結果は「廃止」となり、不合理である。</li> </ul>

項目	越谷市外部評価	事業仕分け
評価コメント	<p>メリット</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>全員の意見を反映し、評価の理由、事業のあり方の方向性に関する意見等を踏まえ、コメントを詳細に記載しており今後の事業見直しの参考になる。</li> </ul> <p>デメリット</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>コメント開示までに時間がかかる。</li> </ul>	<p>メリット</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>コメント結果が即時に判明する。</li> </ul> <p>デメリット</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ヒアリング時間中に評価シートは回収されてしまうので、事前に準備していない限り、改善点の詳細をコメントするのはほぼ不可能。</li> </ul>
市民関心度・PR効果	<p>メリット</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>公開ヒアリングを実施したことによって、今後（来年度以降）市民の関心が高まる可能性あり。</li> </ul> <p>デメリット</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>多くの市民は、越谷市外部評価がどのような取組であるか、また、どのように実施されているかについて知らないのではないかと。目的の違いはあるにしても、行政マネジメントに外部の視点を取り入れる手段という点で、事業仕分けと共通であり、市報やマスコミを活用して、越谷市外部評価に関する市民の関心度を上げるべきである。</li> </ul>	<p>メリット</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>行政刷新会議の事業仕分けがテレビニュースや新聞で報道されたことにより、多くの市民は、事業仕分けがどのような取組であるかについて知っている。また、事業仕分けに取り組む自治体も増えている。したがって、事業仕分けに対する市民の関心度は高く、自治体が事業仕分けに取り組むことのPR効果は高い。</li> </ul> <p>デメリット</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>関心の高まりに乗じて市民に対するパフォーマンスとしてのみの目的から実施されるおそれもある。</li> </ul>
専門性・技術性	<p>メリット</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>行政に精通した専門家が外部評価者となっており、専門性・技術性が高いため、評価者の能力によって結論に大きな差が生じる可能性が小さい。</li> </ul>	<p>デメリット</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>専門性・技術性の高くない仕分け人が選ばれる可能性がある。選出された仕分け人の能力によっては、結論に大きな差が生じる可能性がある。</li> </ul>

さらに、今後の行政評価制度においては、より多くの市民に関心を持って参加してもらえるように、定期的な市民満足度調査を実施・活用することによって、「市民からみた各事業の重要度、満足度等の相関分析」(図表 19)、「市民からみた各事業の重要度、優先度、満足度等の順位付け」、「市民満足度と事務事業評価結果の比較」などの新たな分析手法の導入を検討されたい。

図表 19：市民満足度調査を活用した相関分析例



外部評価結果一覧（全事業）

(1/40)

総合評価類型

- A : 事業内容は適切である
- B : 課題が少しあり、事業の一部見直しが必要
- C : 課題が多く、事業の大幅な見直しが必要
- D : 事業の休・廃止を含めた検討が必要

補助金等評価区分

- 継続
- 減額(縮小)
- 廃止
- 終期設定
- 統合・メニュー化

事業番号	事業名	担当部署		総合評価		内部評価			外部評価（【 】は、補助金等の名称）	
		部	課	内部	外部	総合評価で認識した課題	改革改善の方向性	予算面		改革改善の具体的な内容
5	広報活動事業	市長公室	広報広聴課	B	C	<p>広報広聴活動について幅広く専門的な意見を聴取するため、引き続き具体的なテーマに沿って議論を深めていく必要がある。市政移動教室の参加者が減少傾向にあるため、申込・実施方法の見直しが必要である。</p>	検討・見直し	現状維持	<p>市政移動教室の参加者増を図るため、23年度からはがきによる応募に加え、パソコンや携帯電話からの申込みもできるよう申込方法の改善を図った。今後は見学先の選定にあたっては具体的なテーマを決めるなど、市民が関心を持ち、参加しやすいよう実施方法を工夫していく。</p> <p>広報広聴専門委員について、提言・提案をいただいたテーマをさらに掘り下げて提言をまとめる。</p>	<p>「広報広聴専門委員」を設置し、市の広報広聴活動に関する助言・協力を得ることにより、広報広聴業務の充実と円滑な推進を図り、市民が市政を身近に感じながら理解を深めていくことを目的とする事業である。</p> <p>委員の活動状況は、年2回の会議と年1回の先進地視察研修(1泊2日)が、ここ数年の慣例となっている。毎年度、定期的に活動しているが、近年参考にできる先進地を視察しているにもかかわらず、広報広聴業務の見直しが進んでいないなど、その成果は限定的であり、事業目的を達成するための手段として、期待されている成果を真に発揮しているとはいえない。</p> <p>活動指標や成果指標からは、広報・広聴業務がどのように充実したのか、市民が市政を身近に感じられるようになったのか、市民の市政に対する理解度が深まったのか、などを把握することができないため、早急な見直しが必要である。</p> <p>活動指標として「委員の意見・助言・協力等により改善を行った件数」を、成果指標として「市民の市政に対する理解度」や「委員の助言・協力により改善を行ったことに対する市民の評価」を提案するので、その妥当性について検討されたい。</p> <p>また、会議録や視察報告書の作成が不十分である。会議や視察研修において、どのようなものを参考とし、どのような知見が得られたのかを明らかにすべきである。さらに、当該事業の目的を踏まえれば、本事業こそが、他に率先してその活動内容や成果を住民に周知しなければならない事業であるにも関わらず、会議及び視察の経過、それらを踏まえた広報・広聴業務の改善内容等が公表されていない点も、早急な対応が必要である。</p> <p>平成17年度の外部評価で指摘を受けた、委員の役割や委員固定化に伴う選出方法の見直しについては、一定の取り組みが見受けられるが、「改善された」といえる段階には至っておらず、指摘が生かされているか疑問である。抜本的な改善を行い、時代に即した委員構成とすることで、委員を機能する状態に進化させることが急務である。</p> <p>例えば、専門委員を廃止し、学識経験者や団体代表のほか、一般市民も参加した「市民会議」などを設け、市民目線での意見を積極的に取り込みながら、広報広聴活動を推進することを提案したい。</p> <p>なお、市政移動教室については、開催結果についても積極的な情報発信を行うなど、「参加してみたい」と思わせる広報が必要である。また、越谷市への転入者や外国人など特定の市民を対象とした企画など、住民ニーズを把握した上で、より実効性のある事業となるよう努められたい。</p>

総合評価類型

- A : 事業内容は適切である
- B : 課題が少しあり、事業の一部見直しが必要
- C : 課題が多く、事業の大幅な見直しが必要
- D : 事業の休・廃止を含めた検討が必要

補助金等評価区分

- 継続
- 減額(縮小)
- 廃止
- 終期設定
- 統合・メニュー化

事業番号	事業名	担当部署		総合評価		内部評価				外部評価(【】は、補助金等の名称)
		部	課	内部	外部	総合評価で認識した課題	改革改善の方向性	予算面	改革改善の具体的な内容	
20	庁内LAN運用事業	企画部	情報統計課	B	B	安定性及び安全性の確保と調達コスト抑制の両立	検討・見直し	現状維持	<p>利用者の安定的な運用が行なえるように端末の整備に取り組んでいく。</p> <p>業務系ネットワークとの統合を実施する為の技術調査等を実施する。</p>	<p>職員用パソコン、サーバ、ネットワーク機器、グループウェア、財務会計システム及び庶務事務システム等、内部事務関連のシステムを運用し、職員間の情報共有基盤や電子自治体の実現に向けた共通基盤として、庁内情報通信の高機能化と高度利用を推進するとともに、行政事務の簡素化・効率化を図る事業である。</p> <p>職員間の情報共有や業務効率化を促進し、限られた職員数で多様化する住民ニーズに応えていくためには、ITの効果的な活用が重要であり、当該事業の必要性は認められる。</p> <p>しかしながら、多くの情報システムは、新規導入、導入後の安定的なシステム運用、耐用年数の到来による機器更改など、総じて多額の費用が必要となる場面が多い。こうした資源の投入が、当該事業の目的を達成し、かつ投資以上の効果を得られるように、システムの最適化、ネットワーク統合、調達方法や契約内容の見直し実施などについて、可及的速やかに取り組むことが必要である。なお、情報通信機器に関するさまざまな費用については、近隣市等の状況を踏まえたベンチマークを設定し、比較・検証を行うことを提案したい。</p> <p>事業目的を達成するためには、適切な活動指標・成果指標の設定が不可欠であることを踏まえると、現状の各指標については見直しが必要である。</p> <p>成果指標として設定されている「職員パソコン普及率」は、それが100%を達成しても、事業目的と照らし合わせた場合、無意味なものである。したがって、高機能化や高度利用、行政事務簡素化・効率化の各進捗状況を成果指標として設定されることを検討されたい。</p> <p>例えば、「高機能化・高度利用」については、職員からICTを利活用した業務改善提案を募集し、それを具現化した件数、「行政事務簡素化・効率化」については、業務プロセスの「見える化」を進め、システム化できる業務を明確化した上で、「システム移行済み業務/システム移行可能業務」等により数値化することが挙げられる。</p> <p>また、活動指標については、「職員用端末1台についての1日または1か月あたりの稼働率」、「システム運用率(1日の業務時間を100とし、システムが問題なく運用できた時間の割合)」などを用いることを検討されたい。</p> <p>東日本大震災を受けて、自治体の業務継続に対する社会全体の関心が高まっている。IT部門における業務継続計画のみならず、市役所全体の業務継続計画についても、情報政策部門がリーダーシップを発揮し、早期策定に努められたい。</p>



総合評価類型

- A : 事業内容は適切である
- B : 課題が少しあり、事業の一部見直しが必要
- C : 課題が多く、事業の大幅な見直しが必要
- D : 事業の休・廃止を含めた検討が必要

補助金等評価区分

- 継続
- 減額(縮小)
- 廃止
- 終期設定
- 統合・メニュー化

事業番号	事業名	担当部署		総合評価		内部評価			外部評価(【】は、補助金等の名称)
		部	課	内部	外部	総合評価で認識した課題	改革改善の方向性	予算面	
30	男女共同参画支援センター管理事業	企画部	人権・男女共同参画推進課	B	C	より効率的な管理運営に努める必要がある	検討・見直し	現状維持	<p>男女共同参加参画の推進を図ることを目的として設置されている男女共同参画支援センター「ほっと越谷」の施設管理や当該施設で実施する事業を、指定管理者への委託により行う事業である。</p> <p>越谷市男女共同参画支援センター指定管理者基本協定書等に基づく、指定管理者による施設管理及び男女共同参画の推進に向けた各種事業の推進は、同者が作成する事業報告書から、良好に行われているものと判断できる。</p> <p>一方、指定管理者を監理監督する立場にある市側の取り組み姿勢については、より効率的な管理運営の実現や不断に政策目標実現に向けた確認を実施していく必要があることから、大幅に改善余地がある。</p> <p>まず、指定管理者への委託料について、指定管理者が提出した収支計算書から実態を把握する体制は確保されているものの、「市の政策・方針に合致した事業費等の使い方がなされているか」に関する確認方法が確立されていない。また、費用の妥当性について、直営時の実績値や近隣の類似施設等を参考に限度額を設定している点は評価できるが、その費用の詳細について、他の施設とのコスト比較等を通じたコスト削減に努めているとはいえない。担当課自ら経費の詳細内容を把握し、その妥当性を確認・精査する必要がある。</p> <p>指定管理者の活動を把握するため、指定管理者からの事業報告書(月次及び年度毎)の提出や、聞き取り調査、担当課職員による現地確認、全庁的な指定管理者の評価制度における独自評価項目の設定などを実施している点は評価できる。</p> <p>しかしながら、当該センターの活動がソフト事業中心であることを踏まえると、指定管理者が行う当該センターの運営事業内容が市の男女共同参画推進という政策目標に合致しているのか、軌道修正する点はないのか、などを評価することが担当課の役割として求められる。全庁的なマネジメントの仕組みの中での評価にとどまらず、担当課自ら評価シートを作成し、指定管理業務が総合振興計画の掲げる政策目標・施策目標に合致しているかを継続的に確認する取り組みが必要である。</p> <p>このほか、利用者アンケートの設計は、市と指定管理者が協議して行っているとのことであるが、利用者アンケートを通じて、指定管理者が行う活動内容が、市の政策目標である男女共同参画推進に合致しているかを確認する必要があるため、当該アンケートの設計は市が自ら行うべきである。</p> <p>指定管理者を監理監督する立場として、独自に設計した評価シートやアンケート調査等により、基本協定書等に基づく事業内容を自らが評価・管理するなど、マネジメントの強化に努められたい。</p> <p>特に、次年度以降は、指定管理者の選定見直しにより、指定期間が現行の3年から5年に延長されるとのことである。これまで以上に市の主体性と独自性を発揮し、男女共同参画推進のために、市が理想とする事業が行われているか、確認することに努められたい。</p> <p>なお、当該事業の事業目的が「男女共同参画の推進」であることを踏まえると、男女共同参画に対する市民の理解度や、事業所での実践状況等を成果指標として用いることを提案したい。</p>

総合評価類型

- A : 事業内容は適切である
- B : 課題が少しあり、事業の一部見直しが必要
- C : 課題が多く、事業の大幅な見直しが必要
- D : 事業の休・廃止を含めた検討が必要

補助金等評価区分

- 継続
- 減額(縮小)
- 廃止
- 終期設定
- 統合・メニュー化

事業番号	事業名	担当部署		総合評価		内部評価				外部評価(【】は、補助金等の名称)
		部	課	内部	外部	総合評価で認識した課題	改革改善の方向性	予算面	改革改善の具体的な内容	
54	庁舎管理事業	総務部	総務管理課	A	B	市庁舎の老朽化に伴う設備等の維持管理について、保守点検を継続的に行い、常に安定した稼働とともに、庁舎管理に係る経費節減に努める必要がある。	現状維持	現状維持	引き続き庁舎の安全確保のため、点検及び保守管理を重点的に行い、庁舎環境の整備及び経費節減に努める。	<p>来庁者の安全と利便性の確保及び良好な庁舎環境の確保を図るために、市役所庁舎の施設管理を行う事業である。</p> <p>市庁舎は、市民生活に不可欠な行政サービス提供の拠点や災害時の防災拠点等として、極めて重要な役割を担っていること、その性質上多くの人々が訪れるとともに、多くの職員が働いていること等から、高いレベルの堅牢性(耐震性)、安全性、快適性などが要求される施設である。</p> <p>したがって、庁舎管理については不要不急なコストを削減しつつ、真に必要な部分に資源を集中投入していくことが求められており、そのためには適切な活動指標や成果指標の設定が必要である。</p> <p>しかしながら、このような観点から見た場合、現在の各指標は適切であるとはいえない。また、コスト削減に向けた努力がなされているものの、残念ながらその成果が事務事業評価表に表れていない。活動指標として「光熱水費の使用量」や「修繕実施率(=修繕件数/修繕必要箇所)」などを、成果指標として「本庁者職員1人あたりの庁舎定例維持管理費(=[光熱水使用料金+各種保守委託料]/本庁者職員数)」や「事故発生件数」などを提案するので、その妥当性について検討されたい。</p> <p>老朽化に伴う庁舎建替えには、財源確保や住民合意の形成などに多くの時間を要することを考慮すると、日々の定期的な改修や修繕を通じて、建物の長寿命化を図る必要がある。そのためには、具体的な事項を記載した施設管理台帳に基づく維持管理が重要となる。無駄なコストの発生を防止するためにも、「場所」、「状態」、「残存耐用年数」、「改修を実施しなかった場合に生じるリスク」、「修繕に要する概算費用」などを把握した上で、緊急度や重要度に応じた優先順位付けによって、計画的な施設管理とコスト削減を図ることが急務である。</p> <p>さらに、不具合が発生してから行う「事後保全」から、不具合が生じる前に修繕を行う「予防保全」の考え方、建築ストックマネジメントの導入なども施設管理に有効な手法であることから、導入を検討されたい。</p> <p>当該事業については、平成16年の外部評価結果を受け、電話交換業務における経費削減を進めるなど評価される点もある。その一方で、事業全体としては改善の余地が残されている。事業の括り方の見直し、事業内容や費用対効果の適切な把握などにより、一層のコスト削減と業務効率化に努められたい。</p>

総合評価類型

- A : 事業内容は適切である
- B : 課題が少しあり、事業の一部見直しが必要
- C : 課題が多く、事業の大幅な見直しが必要
- D : 事業の休・廃止を含めた検討が必要

補助金等評価区分

- 継続
- 減額(縮小)
- 廃止
- 終期設定
- 統合・メニュー化

事業番号	事業名	担当部署		総合評価		内部評価				外部評価(【】は、補助金等の名称)
		部	課	内部	外部	総合評価で認識した課題	改革改善の方向性	予算面	改革改善の具体的な内容	
55	庁用車管理事業	総務部	総務管理課	A	B	継続的に稼働率を調査し、適正車両の確保及び経費の削減に努める必要がある。	現状維持	現状維持	継続的に稼働率を調査し、適正な車両台数の確保及び運行管理を図って行く。併せて、長期使用車両の更新を行い、安全な運行業務を図る。	<p>市職員が業務上使用する公用車の管理と、公用車使用中の事故防止に係る啓発活動等を行う事業である。</p> <p>当該事業については、平成17年度の外部評価においてC評価となったことを受け、公用車保有台数の削減、各課管理車両の一部の集中管理化・共用化、バスの売却など、有効利用の促進と経費削減に努めてきたことは評価すべき点である。しかしながら、その取り組みは未だ道半ばであり、改善すべき点が多く残されている。</p> <p>管理面においては、全公用車の利用実態を把握し、適正な保有車両台数を明らかにすることが求められる。その上で、公用車の管理方法に対する総務管理課としての方針を明確化するとともに、一定の基準を定め、その基準を下回った各課管理の公用車については集中管理へと移行させるなど、共用化の促進による有効利用を加速させる必要がある。</p> <p>コストの面においては、総務管理課の事業費はもとより、全公用車の管理に要する経費を適正に把握することが必要である。また、リース方式による公用車の導入や、管理業務の民間委託などについて検証を進められたい。なお、各課管理の公用車については、コスト削減を図るために、維持管理に要するすべての経費を総務管理課に集約することを提案するので、その妥当性についても検討されたい。</p> <p>こうした取り組みを進めるためには、適切な活動指標と成果指標の設定が不可欠である。「適正な保有車両台数」に対する保有車両台数の状況のほか、集中管理率(=総務管理課が管理する公用車/全公用車)、共用率(=共用車両/全公用車)などを活動指標として設定することが必要である。</p> <p>また、事業目的や各評価で認識した課題には、「稼働率を調査し」との表記がなされているものの、その稼働率が目的を達成するために、どのように活用されているか不透明である。「有効利用されている」という状態を定量的に評価するためにも、全公用車の平均稼働率を成果指標として設定すべきである。</p> <p>このほか、公用車への広告掲載についても、活動指標に「掲載件数」を、成果指標に「事業費に占める広告料収入の割合」をそれぞれ設定することを検討されたい。</p> <p>事故防止に係る啓発活動等も事業の一つに位置づけられているが、その活動状況や成果が明らかになっておらず、具体性に乏しい。事故防止のための職員研修開催回数や参加者数を活動指標として設定するとともに、職員の過失に起因する事故発生件数等を成果指標とすることを検討されたい。</p>

総合評価類型

- A : 事業内容は適切である
- B : 課題が少しあり、事業の一部見直しが必要
- C : 課題が多く、事業の大幅な見直しが必要
- D : 事業の休・廃止を含めた検討が必要

補助金等評価区分

- 継続
- 減額(縮小)
- 廃止
- 終期設定
- 統合・メニュー化

事業番号	事業名	担当部署		総合評価		内部評価			外部評価(【】は、補助金等の名称)	
		部	課	内部	外部	総合評価で認識した課題	改革改善の方向性	予算面		改革改善の具体的な内容
56	工事検査業務事業	総務部	工事検査課	B	B	<p>工事成績評定は、関係法令に基づき、平成20年度より成績評定の標準化を図り実施している。また、国、県の総合評価方式においては優秀建設工事の表彰は評価項目の一つとして位置づけされている。越谷市においても平成19年度より県に準じた総合評価方式の入札を試行していることから優秀建設工事表彰の必要性は高い。</p>	検討・見直し	現状維持	<p>工事検査業務は、単に給付の完了を確認するだけでなく、検査時の指導等を通じて工事の適正な施工の確保と技術水準の向上及び品質確保に寄与する目的を持つ。このことから平成20年度より各種検査、成績評定、研修、表彰を一体的に取組み、公共工事の品質確保の促進において相乗的な効果を期待できるものである。</p> <p>総合評価方式が本格導入されることとなれば、業者の経営に大きな影響を与えることから、工事成績評定等の運用については、公平性、客観性、透明性をより高めるために一層の充実を図る。</p>	<p>公共工事における品質確保の促進を図るため、地方自治法、公共工事の品質確保の促進に関する法律等関係法令に基づき、しゅん工検査、出来高検査等の各検査を実施するほか、検査にあたる職員の能力向上や受注者の施工意欲の向上並びに技術力の育成を図る事業である。</p> <p>市が発注した工事に対して、仕様・設計に基づいて契約どおり履行されているかどうか確認を行うことは、公費の適正な執行を担保することはもとより、成果物の安全性を確保する上でも、必要性・重要性ともに高い事業である。</p> <p>事業自体は適正かつ堅実に実施されているが、コスト削減に向けた取り組み、適正な活動指標や成果指標の設定が必要である。</p> <p>OB人材の活用は難しいとのことであるが、検査1件あたりの単位コスト削減に向けて、県職員OBの雇用や、市職員OBの再任用等を中心に、前向きな検討に努められたい。</p> <p>活動指標については、明確な目標設定が必要である。年間の工事件数は、前年度に行われる予算編成段階で、ある程度把握することが可能である。計画的な検査業務を行うためにも、明確な目標設定に取り組まれたい。なお、指標数値は、工事検査課で取り扱う件数とすべきである。</p> <p>また、成果指標については、受注者の施工意欲の向上や技術力の育成を図るためにも、「手直し指摘率」を加えることを提案したい。</p> <p>こうした取り組みは、市民の公共工事に対する理解の浸透、受注者の公共工事に対する緊張感の醸成、説明責任の履行等の観点から、ホームページ上での公開や広報誌への概要掲載などを通じて、市民に対して積極的にPRすべきである。</p> <p>このほか、手直し指摘率の高い部署に対してその状況確認を行い、関係部署間で情報共有を図るなどの取り組みも必要である。</p> <p>地方財政が厳しくなる中、限られた予算内で、公共工事における品質を確保していくためにも、当該事業の更なる充実を期待したい。</p>

総合評価類型

- A : 事業内容は適切である
- B : 課題が少しあり、事業の一部見直しが必要
- C : 課題が多く、事業の大幅な見直しが必要
- D : 事業の休・廃止を含めた検討が必要

補助金等評価区分

- 継続
- 減額(縮小)
- 廃止
- 終期設定
- 統合・メニュー化

事業番号	事業名	担当部署		総合評価		内部評価			外部評価(【】は、補助金等の名称)
		部	課	内部	外部	総合評価で認識した課題	改革改善の方向性	予算面	
57	税証明事務事業	市民税務部	市民税課	B	B	来庁者ピーク時における待ち時間の短縮	検討・見直し	現状維持	<p>市・県民税等に関する各種諸証明を発行する事業である。</p> <p>平成17年度の外部評価において指摘された「窓口対応ピークの平準化」については、柔軟な窓口対応体制の運用や、本市他部署への申請や届出に用いられる各種諸証明書については、その事務手続自体の見直しにより添付を不要にするなど、解決に向けた取り組みとして評価に値するが、改善すべき点も残されている。</p> <p>利用が増加している自動交付機については、平成24年度に1台増設されるとの事であるが、「増設=窓口混雑の緩和」とはならない。自動交付機の利用を促進するための取り組みをさらに充実させるとともに、住基カードの利活用・普及促進等に関する「住基ネットワーク事業」、円滑な窓口案内を推進する「窓口業務改善事業」等の関連事業との連携をより密にし、事務の効率化を図り、一層の住民サービスの向上に努められたい。</p> <p>現在成果指標として用いている「1件当たりの交付時間」は、業務時間や交付件数の変動に大きく左右される点を考慮すると、不適切である。市民の待ち時間が短縮されたことを確認できる指標として、市民の方が交付申請書を窓口へ提出してから、お釣りのやり取りまで含めた手数料の支払いが終了するまでの時間を計測し、その平均値を用いることを提案したい。</p> <p>また、自動交付機利用率(=自動交付機交付件数/税証明発行総数)、窓口交付率(=窓口交付件数/税証明発行総数)のほか、窓口サービスに対する住民の満足度など市民目線での指標についても、その妥当性を検討されたい。</p> <p>なお、活動指標として、事務ミス発生率(=事務ミス発生件数/税証明発行件数)を設けることも、併せて検討されたい。</p> <p>本事業は、証明発行事務事業や南部出張所運営業務などとの関係が深い。こうした点も踏まえ、証明書発行等に関する業務については、相互関係を判断できる統一指標の設定等についても検討をされたい。</p>

総合評価類型

- A : 事業内容は適切である
- B : 課題が少しあり、事業の一部見直しが必要
- C : 課題が多く、事業の大幅な見直しが必要
- D : 事業の休・廃止を含めた検討が必要

補助金等評価区分

- 継続
- 減額(縮小)
- 廃止
- 終期設定
- 統合・メニュー化

事業番号	事業名	担当部署		総合評価		内部評価			外部評価(【】は、補助金等の名称)	
		部	課	内部	外部	総合評価で認識した課題	改革改善の方向性	予算面		改革改善の具体的な内容
66	証明発行事業	市民税務部	市民課	B	B	市民課窓口の混雑緩和のため、市民カードや住民基本台帳カードを利用した自動交付機による諸証明の発行についてのPRや地区センターでの証明書の交付申請を勧奨する必要がある。	検討・見直し	現状維持	出張所や地区センターにおける取り扱い業務のPRを図る。さらに、証明書自動交付機の利便性をについても周知を行い市民カードや住民基本台帳カードの普及促進に努める。 窓口の混雑緩和のため、継続的に証明書自動交付の利用呼びかけや出張所等の利用促進、諸証明のコンビニ交付を検討する。	<p>証明書自動交付機や地区センター、出張所の利用促進により、住民票の写し等各種諸証明書の交付について、利便性を向上させる事業である。</p> <p>平成16年度の外部評価において、コスト削減、成果指標の見直しについて指摘を受けながら、その取り組みは十分であるとはいいたい。</p> <p>いまだ本事業に従事する職員数は多く、単位あたりのコストも増加傾向にあり、窓口の混雑緩和も依然として課題となっている。課題解決に向けた取り組みが行われているものの、その取り組みが成果として表れていない以上、現在の手法を改めて見直し、より効率的な取り組みを進める必要がある。また、その進捗を的確に把握するために、活動指標や成果指標の見直しも必要である。</p> <p>活動指標については、自動交付機の利用率や、地区センターの利用率を設定するべきではないか。また、成果指標として設定されている「平均発行時間」については、現行の算出式では年間開庁日や交付件数の増減により指標が変化してしまい、市民目線で見た場合、無意味なものである。今後も平均発行時間を指標として利用するならば、市民の方が交付申請書を窓口へ提出してから、証明書を受け取り、手数料の支払いが完結するまでの平均時間とするなど、待ち時間の改善状況が判別できる指標を用いることを提案したい。</p> <p>さらに、窓口業務に対する市民満足度や、事務ミス発生率(=事務ミス発生件数/諸証明発行件数)、苦情発生率(=苦情発生件数/諸証明発行件数)、苦情処理率(=苦情解決件数/苦情発生件数)などについても、成果指標としての妥当性を早急に検討されたい。</p> <p>加えて、本事業は、税証明事務事業や南部出張所運営業務などとの関係が深い。こうした点も踏まえ、証明書発行等に関する業務については、相互関係を判断できる統一指標の設定等についても検討をされたい。</p> <p>このほか、単位当たりのコスト把握に努められたい。</p> <p>なお、全国で普及が進む「コンビニ交付」の導入については、「共通番号(国民ID)の状況を見ながら検討したい」とのことであるが、国民IDの導入までには相当の期間がある。一方で、窓口の混雑緩和は喫緊の課題であるため、広域交付の利用状況や費用対効果を勘案しながら、導入に向けた検証を進める必要がある。</p>

総合評価類型

- A : 事業内容は適切である
- B : 課題が少しあり、事業の一部見直しが必要
- C : 課題が多く、事業の大幅な見直しが必要
- D : 事業の休・廃止を含めた検討が必要

補助金等評価区分

- 継続
- 減額(縮小)
- 廃止
- 終期設定
- 統合・メニュー化

事業番号	事業名	担当部署		総合評価		内部評価			外部評価(【】は、補助金等の名称)
		部	課	内部	外部	総合評価で認識した課題	改革改善の方向性	予算面	
74	南部出張所運営事業	市民税務部	南部出張所	B	B	窓口業務のコンピュータシステムのweb化等により、証明書等の交付時間の短縮等の改善がなされてきているが、ときどき反応が遅いときがあり、迅速な対応が難しい場合がある。また、レイクタウンや七左区画整理事業等の進展に伴い異動届等の増加が予想される。この他、南部は施設が狭小のため納税の話や離婚等の話など他のお客様に聞こえてしまうなど、個人のプライバシーの保護が難しい状態にある。	検討・見直し	現状維持	<p>市南部地域の行政サービスの拠点として、住民票など諸証明書の発行、住民異動等の登録、市税等の収納、社会福祉関係の相談など、21課・218業務の窓口サービスを提供するほか、業務に必要な事務機器のリースや保守管理等を行う事業である。</p> <p>多岐にわたる業務を扱うことから、従事する職員数が多く、人件費も高止まりで推移している。再任用職員の活用や業務効率化の推進により、コスト意識をさらに高め、その削減に向けた取り組みを進められたい。</p> <p>取り扱う218の業務については、各業務毎に年間の取扱い件数を把握し、件数が極めて少ない業務については取扱いを廃止するなどの業務改善が必要である。また、特定の時期に取扱いが集中するような業務については、市民課、市民税課など原課からの一時的な応援を得るなど、柔軟な人員運用体制の構築を早急に検討されたい。</p> <p>本事業は、「218業務と幅広く取り扱っており、受付処理件数等数値では判定できない。」との理由から、活動指標及び成果指標を設定していないが、極めて不適切である。</p> <p>活動指標については、窓口での諸証明書1件当たりの平均発行時間(=交付申請書の窓口提出から手数料支払い終了までの平均時間)を、また成果指標については、事務ミス発生率(=事務ミス発生件数/諸証明発行件数)、苦情発生率(=苦情発生件数/諸証明発行件数)、苦情処理率(=苦情解決件数/苦情発生件数)、窓口サービス満足度(=窓口でのアンケート調査結果)などを提案したい。</p> <p>このほか、市民課では本庁舎の窓口混雑の解消が喫緊の課題となっており、その解決には、出張所や地区センター、自動交付機の利用向上が必要である。こうした点から、出張所の利用率を的確に把握することも必要である。いくつかの業務を「指標業務」として選定し、その業務における出張所の利用率(=出張所での事務処理件数/全体の事務処理件数)を成果指標として設定することの妥当性を早急に検討されたい。</p> <p>なお、同所での事務取扱件数は減少傾向にあるものの、新越谷駅・南越谷駅の駅前という立地条件から、多くの市民に利用されている。一方で施設が狭小であり、相談業務を満足に行うことができないなどの課題も生じている。</p> <p>改革改善の方向性として、出張所の増設や機能拡充等を挙げているが、そのためには、適正なコスト把握が重要である。また、「単位当たりコスト」について市民課等と比較を行うことが必要である。</p>

総合評価類型

- A : 事業内容は適切である
- B : 課題が少しあり、事業の一部見直しが必要
- C : 課題が多く、事業の大幅な見直しが必要
- D : 事業の休・廃止を含めた検討が必要

補助金等評価区分

- 継続
- 減額(縮小)
- 廃止
- 終期設定
- 統合・メニュー化

事業番号	事業名	担当部署		総合評価		内部評価			外部評価(【】は、補助金等の名称)
		部	課	内部	外部	総合評価で認識した課題	改革改善の方向性	予算面	
95	地区センター施設改修事業	協働安全部	市民活動支援課	B	B	年々施設の老朽化により修繕必要箇所が増加しているが、限られた予算の中に応じて効率よく修繕を行っていかねば課題である。	検討・見直し	拡充	<p>地区センターの利用者が快適に安心して施設を利用できるよう、修繕・改修を行う事業である。施設の安全性を確保するために、計画的な修繕・改修が求められ、優先順位を的確に決めて、必要箇所を修繕していくことが求められる。地域拠点施設としての地区センターの設備を改修することにより、利用者の満足感の高揚、地域住民の利用促進を図り、地域の生涯学習・自治活動の向上を目指す。</p> <p>今後は経年劣化に伴い、修繕、改修を必要とする施設が増加していくことが予想されることから、中長期的な修繕・改修計画を策定し、効率的な修繕、改修を進められたい。また、施設により完成年度、規模等が異なることから、施設ごとの修繕・改修計画を策定し、適正な維持管理を実行していただきたい。</p> <p>市民の防災に対する意識の高まりに加え、地区センターを多くの市民が利用することから耐震補強を早急に着手することが望まれる。地区センターが避難所となる場合、耐震補強だけでなく、避難している間に落下物等の被害を被る恐れもあることから照明等の落下物に対して日常点検に努められたい。</p> <p>また、13地区のうち、大型化の工事を順次進めている状況にあるが、まだ6地区で大型化が進んでおらず、大型化が終了している住民と終了していない地区の住民とで不公平感が生じることから、大型化未了地区住民のコンセンサスを得ながら、早急に大型化の施設整備計画の策定に取り組む必要がある。</p> <p>事務事業評価表の減価償却費がゼロとなっているが、施設改修事業の性質上、償却資産の改修に伴い、新たに減価償却額が増加する場合がある。したがって、来年度からは、減価償却費について、適正に積算するとともに、事務事業評価表への記載をお願いしたい。</p> <p>予算の計上方法について、現在の予算計上の方法では予定していた工事が突発的な事由により、遂行されないことがあるため、あらかじめ突発的な修繕に対応できるように予算計上するように工夫されたい。</p> <p>市民の意見を地区センターの整備、運営に反映させるために、施設整備や快適性に関する満足度や要望等を調査するアンケート等を実施することを検討されたい。それに関連して、成果指標に「地区センターの利用者の満足度」の追加を提案したい。</p>



総合評価類型

- A : 事業内容は適切である
- B : 課題が少しあり、事業の一部見直しが必要
- C : 課題が多く、事業の大幅な見直しが必要
- D : 事業の休・廃止を含めた検討が必要

補助金等評価区分

- 継続
- 減額(縮小)
- 廃止
- 終期設定
- 統合・メニュー化

事業番号	事業名	担当部署		総合評価		内部評価				外部評価(【】は、補助金等の名称)
		部	課	内部	外部	総合評価で認識した課題	改革改善の方向性	予算面	改革改善の具体的な内容	
105	放置自転車管理事業	協働安全部	くらし安心課	B	B	保管経費が固定経費となっている。	検討・見直し	現状維持	引き続き長期継続契約制度を活用し、経費の削減を図る。	<p>自転車が路上等に放置された状態が継続すると、歩行者に危険が生じるだけでなく、通行の妨げにもなるため、放置台数の減少を図り、通行の安全とまちの景観を保持する必要がある。そのため、自転車利用者に放置に対する問題意識を深めてもらい、自転車利用の抑制、自転車駐車場の利用促進を図る事業である。</p> <p>しかし、実際には保管台数が減っておらず、自転車の放置状態が後を絶たない現状にある。放置自転車の増加は、保管経費(事業費)を増大させるだけでなく、市民の安全確保の弊害となる。越谷市では自転車の所有者に対し、ハガキや電話等で督促を行っている。さらに、啓発活動として、放置自転車の多い区域にマップを配布したり、ラック式の駐輪場の整備などの取り組みを実施している。新たな啓発活動として、委託先と連携し、街頭での広報活動、放置自転車クリーンキャンペーンの実施、商店街や大型店での放置防止啓発ポスターの貼付等を実施して放置自転車廃絶に向けた取り組みが挙げられる。今後は自転車利用者のマナー向上のために町会・商店街・警察等との地域ぐるみの啓発活動の充実等を図る必要がある。</p> <p>放置自転車を減らさなければ、保管台数は増加し、事業費は増大するという悪循環が生じる。そのため、市は放置自転車を減らすために、ニーズ調査を実施して必要な箇所への新たな駐輪場の設置や既存駐輪場の増設を視野に検討されたい。市営の駐輪場はないということだが、今後も民間事業者の活用により駐輪場を設置するように促し、行政が環境整備する体制を築いていただきたい。駐輪場が民間事業者や財団法人の施設ということもあり、人件費、事業費、管理費、修繕費等がかかっていない点が評価できる。</p> <p>また、放置自転車の解消に向けて、事業にかかる費用のうちどの程度利用者に負担させるかを含め、適正な撤去・保管料の設定に努められたい。</p> <p>平成21年度から委託先と長期継続契約を締結し、単年度契約より、約110万円のコスト削減効果があったことは評価に値する。事業費を減らそうとする問題意識をもって、さらにコスト削減に取り組んでいただきたい。</p> <p>保管期間を過ぎても、引き取りのない自転車を『越谷市リサイクル自転車組合』に引き取ってもらい、再利用してリサイクル活動に結びつけている点は評価できる。リサイクル自転車の販売台数を成果指標に取り入れることで、放置自転車の有効活用が促進されることを期待する。</p>

総合評価類型

- A : 事業内容は適切である
- B : 課題が少しあり、事業の一部見直しが必要
- C : 課題が多く、事業の大幅な見直しが必要
- D : 事業の休・廃止を含めた検討が必要

補助金等評価区分

- 継続
- 減額(縮小)
- 廃止
- 終期設定
- 統合・メニュー化

事業番号	事業名	担当部署		総合評価		内部評価			外部評価(【】は、補助金等の名称)
		部	課	内部	外部	総合評価で認識した課題	改革改善の方向性	予算面	
112	消費者啓発事業	協働安全部	くらし安心課	B	C	啓発手段を検討し、講座のさらなる充実を図る。	検討・見直し	現状維持	<p>悪質犯罪(悪質商法や振り込め詐欺など)が多発していることから消費者に犯罪の手口や防止策を習得してもらうことは重要である。そのための手段として講座や講演会等で被害防止の啓発に取り組み、事前に被害防止を図るための事業である。</p> <p>しかし、県でも相談事業や講演会等の類似の事業を実施しているように一部の事業については事業内容が重複している状態となっており、県と市で連携して効率的な事業運営をされたい。今後は重複業務の解消に向けて、県と市が推進すべき事業の役割分担を明確化してほしい。県にも消費生活支援センターがあるため、効率的な事業運営を図るためには消費者トラブルの情報交換や相談、苦情処理等の連携が欠かせない。</p> <p>平成19年度から、地域の高齢者を見守る民生委員などを対象に、受講者が地域へ戻り、啓発活動が行えるよう「高齢者見守り講座」を毎年実施している。平成24年度に向けて「埼玉県消費者行政活性化補助金」を活用し、各地区センターへ出前講座として消費生活相談員を派遣する啓発活動にも取り組んでいく。</p> <p>平成17年外部評価において、外部評価コメントで「事業費単位当たりコストを勘案し、啓発事業の民間活用を含めた運営改善が必要である」とする指摘に対し、評価結果を踏まえた対応等で「最適なNPO団体等が見つければ、委託も検討していく」としていたが、適当な団体が見つからない現状にある。そのため、越谷市立消費生活センター運営委員会委員の声を反映させ、市民との協働により、真に消費者の目線に立った啓発を進めていただきたい。</p> <p>また、事業費に対して、人件費の割合が大きいため、臨時・非常勤職員等の活用、業務の効率化を図るなど、人件費削減を検討する余地がある。</p> <p>消費者トラブルに陥りやすい高齢者に対しては、高齢者と接する機会の多い民生委員やヘルパー、社会福祉協議会を通じての啓発活動を継続していただきたい。</p> <p>成果指標の消費生活講座、出前講座参加者数が21年度実績に比べ、平成22年度は500人近く増加しているが、アンケート結果によると、満足度は減少しており、中身があり、効果のある講座にしていく必要がある。講座へより多くの市民が参加できるように積極的な広報活動を実施し、参加を促すように努められたい。</p> <p>成果指標に「消費者トラブル」の発生回数を追加して、消費者トラブルの発生回数が少ないことを目標にしていきたい。</p> <p>【消費生活研究会補助金、消費生活センター連絡協議会補助金】(内部評価:減額(縮小)・終期設定)(外部評価:継続)</p> <p>消費生活で生じる諸問題について調査研究を実施し、市民の消費生活の向上を図ることを目的としている。満足度も7割を超えており、一定の評価に値する。消費者を取り巻く環境変化のスピードも速いことから、時代に則した講座や市民にとって有益な講座を取り入れて知識の高揚を図り、市民が消費者トラブルに陥らないように被害防止を期待したい。</p> <p>また、本事業は補助金事業であるため、市は補助金利用団体に対し、補助金の目的に沿って活動しているか、補助金の使途を明確に把握するように努め、補助金の適正な利用を監視されたい。</p>

総合評価類型

- A : 事業内容は適切である
- B : 課題が少しあり、事業の一部見直しが必要
- C : 課題が多く、事業の大幅な見直しが必要
- D : 事業の休・廃止を含めた検討が必要

補助金等評価区分

- 継続
- 減額(縮小)
- 廃止
- 終期設定
- 統合・メニュー化

事業番号	事業名	担当部署		総合評価		内部評価			外部評価(【】は、補助金等の名称)
		部	課	内部	外部	総合評価で認識した課題	改革改善の方向性	予算面	
135	障がい者施設サービス事業	福祉部	障害福祉課	B	B	入所施設の利用に大きな変化はないが、地域生活の充実を図る上で、通所施設は日中活動の場や就労に向けての訓練の場として重要な位置を占めており、利用者のニーズや状況に応じた支援をしていく必要がある。	検討・見直し	現状維持	<p>平成18年に施行された障害者自立支援法に基づき、障がい者が生活する入所施設や、日中活動を行う通所施設など、障害福祉サービスを提供する事業所へ給付費・補助金等を支給する事業である。また、障害者自立支援法施行以前から運営されている、「旧体系」の施設への給付費・補助金等の支給も行っている。</p> <p>障がい者が生活する環境を守るうえで、事業の必要性は認められる。</p> <p>多額の事業費がかけられ、新体系及び旧体系の障がい福祉施設へ障がい者のサービス利用状況に基づき給付費等が支払われているが、一部を除き施設への指導監査は障害者自立支援法の定めにより、埼玉県が行っている。また、2年に1回は県が市へ指導監査に入り、この際に市は県から助言をもらい、意見交換をしている。一方、市ではケースワーカーが業務の中で頻繁にサービス利用者や施設関係者と面談し、課題解決のために利用者と施設の橋渡し役となったり、問題を把握した際には指導台帳へ記録し、課内で情報を共有している。</p> <p>県が施設に対して行った監査報告は、施設に問題があった場合のみ市に伝えられるとのことだが、市として現場で把握した障害福祉サービス向上のための情報は県と共有するなど、積極的に連携を進められたい。</p> <p>また、成果指標に活動指標と同じ「利用人数」が設定されており、利用人数は増加傾向にあるが、これだけでは事業の目的である「障がい者の生活を豊かにする」ことの達成度は測れない。ケースワーカーに寄せられた障がい者及び施設からの声を汲み取りつつ、成果指標について、例えば「サービス利用者の満足度」を設定するなど、事業目的を反映するものに整え、障がい者のニーズに応えたサービスが提供できているのか確認できる体制づくりを進められたい。</p> <p>【新体系施設等移行促進補助金】(内部評価：終期設定)(外部評価：終期設定)</p> <p>障害者自立支援法に基づき、旧体系の施設が新体系へ移行する際に交付される補助金である。旧体系施設が新体系施設へ移行する際に施設運営に支障がないように支給している。平成23年度までに該当する施設の移行の完了が見込まれており、一定の効果があつたと思われる。補助金交付要領に定められたとおり、障がい者の支援体制の確保が果たされているか、補助金交付先の事業活動を確認しながら終期(平成23年度末)まで適正な執行に努められたい。</p>

総合評価類型

- A : 事業内容は適切である
- B : 課題が少しあり、事業の一部見直しが必要
- C : 課題が多く、事業の大幅な見直しが必要
- D : 事業の休・廃止を含めた検討が必要

補助金等評価区分

- 継続
- 減額(縮小)
- 廃止
- 終期設定
- 統合・メニュー化

事業番号	事業名	担当部署		総合評価		内部評価			外部評価(【】は、補助金等の名称)
		部	課	内部	外部	総合評価で認識した課題	改革改善の方向性	予算面	
176	日常生活支援事業	福祉部	高齢介護課	B	C	事業の利用者が増加傾向にあるが、今後とも支援を必要とする方に対する自立支援の観点から周知を行い、利用を進めようとする必要がある。多くの市民の方々に周知していく必要があることから、印刷物や地域包括支援センターにより制度のPRを行う。制度の周知を図るため、市発行の広報や特集号及び市ホームページ等を積極的に利用するとともに、出前講座の実施をより一層増やしていく。	検討・見直し	現状維持	高齢者が地域で、安心して自立した暮らしを続けられるよう日常生活を支援するために、在宅単身の高齢者(65歳以上)等で要介護状態など一定の条件を満たす者を主な対象として、寝具の乾燥・消毒、訪問理美容の出張料、住宅改造費の一部、民間住宅の取り壊しにより転居を求められた際の家賃の差額等を助成する事業である。業務委託等により実施されている。 当該事業の利用者は増加傾向にあるとのことだが平成22年度の各事業の利用者実数は、寝具の乾燥・消毒は8人、訪問理美容は34人、住宅改造費は1人、家賃の助成は5人だけである。今後の課題として制度の周知を挙げているが、それだけで利用件数が増えるとは思われない。なぜなら、各事業において、ニーズの的確な把握がされておらず、利用件数が少ない理由の具体的検証と対策も特になされていないからである。 当該事業の対象者となる高齢者等にはヘルパーやケアマネージャー等を通じて制度の周知をしているとのことだが、これらの制度を実際に必要とする事例がどれだけあるのか、改めて検証する必要がある。介護保険制度の開始など、当該事業の開始時と比較し、現在の対象者を取り巻く状況には変化がある。例えば、住宅改造費については介護保険制度や障害福祉制度でも同様のものがある。また、寝具の乾燥・消毒については事業に費やされる人的コストも含め総体的に勘案すれば、新品寝具購入の方がコストを抑えられることもあり得る。 各事業の存在意義を確かめながら、サービス内容を決定するまでの検討プロセスを明確にして、ニーズが低いものは廃止し、高いものは利用率向上のための具体的な対策を実施するなど、サービスの取捨選択を行われない。その際は事業実施の為に費やされる直接経費のほか、職員・関係者の人的コストにも注意し、事業を運営する上で全般的にかかるコスト分析を行ったうえで市民や関係者に説明されたい。 活動指標については「延べ利用回数」、成果指標については介護保険の事業計画の中でも使用されている、「65歳以上単身住民の在宅生活率」、「要介護支援認定者の割合」などを加えることを提案したい。
178	家族支援事業(介護保険)	福祉部	高齢介護課	B	B	認知症サポーターを養成し、地域における認知症高齢者の見守り体制の充実を図る。認知症高齢者とその家族を、地域で支える社会を目指し、地域で認知症高齢者を見守る取組を推進する。	検討・見直し	現状維持	要介護高齢者を居家で介護する家族を支援するために、厚生労働省の計画に基づき認知症サポーターを養成する講座や、家族介護教室の開催、認知症徘徊高齢者用の位置探索端末機の貸し出しを主に行う事業である。 認知症サポーターは越谷市の目標1万人に向け、毎年約1,000人誕生し、現在の総数は約4,000人となり、市民の認知症に対する理解は進んでいるといえる。一方、認知症高齢者を介護する家族同士の交流の場ともなる介護教室は開催が2回で参加者は11名、徘徊高齢者を発見しやすくする位置探索端末機の利用人数は5件にとどまっている。 介護教室と位置探索端末機については、利用者数が少ない理由の分析と、改めてニーズの把握が必要である。現在の成果指標に「要介護高齢者を介護する家族の満足度」を加えて、事業の必要性や有効性を確認されたい。 また、誕生した約4,000人の認知症サポーターの具体的な活動実績が乏しく、有効に活用されているとはいえない。介護教室や位置探索端末機の事業への活用をはじめ、高齢者福祉の各事業と横断的に連携し、越谷市高齢者保健福祉計画で提唱する「参加型福祉」の推進に向けた活用方法を検討・実行されたい。 今後は、個人情報保護の問題をクリアしながら効果的な運用に成功している事例や、NPOやボランティアを活用するなど多額のコストを要しない工夫をしている事例など、先進地の取り組みも参考にしながら、当該事業の発展的見直しを図っていただきたい。

総合評価類型

- A : 事業内容は適切である
- B : 課題が少しあり、事業の一部見直しが必要
- C : 課題が多く、事業の大幅な見直しが必要
- D : 事業の休・廃止を含めた検討が必要

補助金等評価区分

- 継続
- 減額(縮小)
- 廃止
- 終期設定
- 統合・メニュー化

事業番号	事業名	担当部署		総合評価		内部評価				外部評価(【】は、補助金等の名称)
		部	課	内部	外部	総合評価で認識した課題	改革改善の方向性	予算面	改革改善の具体的な内容	
195	健康診査事業(後期高齢者医療)	福祉部	国民健康保険課	A	B	継続して計画どおり事業を進める。	現状維持	現状維持	継続して計画どおり事業を進める。 継続して計画どおり事業を進める。	<p>高齢者の医療の確保に関する法律等に基づき、生活の質の確保や介護予防、また、糖尿病等の生活習慣病を早期に発見し医療につなげて重症化を予防することを目的とした健康診査で、後期高齢者医療制度被保険者を対象としたものである。健診の内容は40～74歳の人が受ける特定健診と基本的に同内容である。</p> <p>埼玉県後期高齢者広域連合から委託を受けて実施される事業であるが、委託元の広域連合からの委託費は上限が決まっており、市の一般財源からの持ち出しがある。特に平成22年度の人件費、事業費の増加率は顕著である。受診者が増加傾向にあり、事業費の増加は理解できるが、効率化に向けた取り組みは積極的に進められたい。例えば、現在、対象者全員に診察券を郵送しているが、後期高齢者の中にはかかりつけ医を受診しており、必ずしも健康診査を必要としない者も一定数はいると考えられる。その不要となる診察券を送付前にスクリーニングすることも可能である。</p> <p>また、当該事業には数値化した成果指標が設定されていないが、疾病の早期発見・予防については「健康診査による疾病の発見率(健康診査受診により疾病が発見された人/健診受診者数)」等により数値化することが可能である。また、活動指標に「後期高齢者医療被保険者の内受診者数」が設定されているが、分かりやすく「健康診査受診率(健康診査受診者数/対象者数)」とすることも検討されたい。</p> <p>適切な成果指標及び活動指標の設定により、当該事業の現状、成果、課題を的確に把握し、市民に分かりやすく伝えるとともに、事業の改善に向けた具体的な取り組みに活かされたい。コスト増加にも注意し、受診者が増加傾向にあっても、効率的な事業運営がなされるよう注意されたい。</p>
214	母子家庭生活支援事業(母子家庭自立支援給付事業)	子ども家庭部	子育て支援課	B	B	習得した資格等が的確に就労に結びつくよう情報の提供に努める。	検討・見直し	現状維持	習得した資格等が的確な就労に結びつくよう情報の提供に努める。また、より安定した就労に結びつく看護師資格等の習得を指導していく。	<p>母子及び寡婦福祉法に基づき、収入基盤の弱い母子家庭の母に対して、雇用の安定と就業の促進を図るために、就労に結びつきやすい知識・技能の習得や、資格の取得に対し給付金を支給し、母子家庭の自立を図る事業である。法律に基づく事業であり、母子家庭の経済的自立を促すために当該事業の必要性は認められる。毎年、看護師、准看護師等の資格取得により、就労実績を残している。相談件数、支給件数、就労実績は増加傾向にある。</p> <p>自立を目指す母子家庭の母から相談を受けた市の相談員が、ハローワークに同行し、就労支援員に引き継いだり、市とハローワークの情報交換会が年に1回開催されるなど、市とハローワークとの連携も図られている。</p> <p>昨今の社会情勢や経済状況から、今後当該事業のニーズの高まりが予測される。現在、年に1回開催されているハローワークとの情報交換会の回数を増やすなど、ハローワークとの連携強化を検討されたい。</p> <p>また、当該事業の支給対象者の就労状況について確認し、成果指標に支給対象者の「就労件数」、「就労率」等を加えることを検討されたい。</p>

(16/40)

総合評価類型

- A : 事業内容は適切である
- B : 課題が少しあり、事業の一部見直しが必要
- C : 課題が多く、事業の大幅な見直しが必要
- D : 事業の休・廃止を含めた検討が必要

補助金等評価区分

- 継続
- 減額(縮小)
- 廃止
- 終期設定
- 統合・メニュー化

事業 番号	事業名	担当部署		総合評価		内部評価			外部評価(【】は、補助金等の名称)	
		部	課	内部	外部	総合評価で認識した課題	改革改善の方向性	予算面		改革改善の具体的な内容
233	病後児保育事業	子ども家庭部	保育課	B	B	多様な保育ニーズに対応するため、病児保育の実施を検討する必要がある。	検討・見直し	拡充	<p>病児保育の実施に向けた医師会との調整を進めていく。</p> <p>病児保育の実施に向けた検討を進めていく。</p>	<p>仕事と子育ての両立を支援するため、病気回復期にあり、家庭での保育が困難な乳幼児・児童(生後3か月～小学校3年生まで)を一時的に保育する事業である。平成18年11月より社会福祉法人に委託し、市内で一箇所の専用保育室が設置され、定員4名に対し、看護師1名、保育士2名を配置し運営している。</p> <p>保育室は土日、祝日、年末年始を除き、月に約20日利用でき、定員4名であるので、ひと月に延べ約80人受け入れ可能であるが、平成22年度の年間延べ利用人数はわずか42人しかない。対象乳幼児・児童は約20,000人いるが、登録数も400人に満たない程度しかない。制度の周知努力をしているとのことだが、事業の利用しやすさ等に問題がないかの検証と、この稼働率や登録状況を考慮し、実際に当該事業を必要とする市民がどれだけいるのか、ニーズの把握をして、当該事業の必要性を確認すべきである。次世代育成支援行動計画後期計画に「充実希望の保育サービス」の調査結果があるが、これは「病児保育」と「病後児保育」を一項目にまとめた結果が示されており、「病後児保育」に果たしてどれだけのニーズがあるのかは不明確である。</p> <p>成果指標として、「登録者における実施率(=利用人数/利用登録者)」、「申込件数における実施率(=利用件数/申込件数)」を提案したい。</p> <p>「病児保育」と「病後児保育」それぞれのニーズを的確に把握し、それに応えるためには、どのような体制で事業を実施していくべきなのかを改めて検証し、事業の改善を進められたい。</p>

(17/40)

総合評価類型

- A : 事業内容は適切である
- B : 課題が少しあり、事業の一部見直しが必要
- C : 課題が多く、事業の大幅な見直しが必要
- D : 事業の休・廃止を含めた検討が必要

補助金等評価区分

- 継続
- 減額(縮小)
- 廃止
- 終期設定
- 統合・メニュー化

事業番号	事業名	担当部署		総合評価		内部評価			外部評価(【 】は、補助金等の名称)	
		部	課	内部	外部	総合評価で認識した課題	改革改善の方向性	予算面		改革改善の具体的な内容
242	教室運営事業	子ども家庭部	青少年課	B	B	<p>現在、PTAをはじめNPO団体や青少年関係団体、地域の協力を得ながら、子どもたちの安全・安心な居場所として、「放課後子ども教室推進事業」に取り組んでいる。本年度は小学校の校舎及び体育館の耐震工事があり、教室の開催日数が減少する見込みであるが、関係機関との調整を図りより充実した事業を図っていく。</p>	検討・見直し	現状維持	<p>平成24年度についても事業の拡充に努める。 地域ボランティアや異学年の子どもたちとの交流活動、さまざまな体験活動ができる場として、市民との協働により拡充に取り組んでいく。</p>	<p>平成19年度より国において創設された「放課後子どもプラン」に基づく「放課後子ども教室推進事業」を越谷市においても実施するための事業である。 「地域の教育力の活性化」を目的とし、市内すべての子どもを対象とし、安全・安心な子どもの活動拠点(居場所)を設け、地域の方々の参画を得て、子どもたちと共に勉強やスポーツ・文化活動、地域住民との交流活動等の取組を推進している。国の方針や参加実績から事業の必要性が認められる。 資源投入量に見合った活動がなされており、教室の開催数、内容の多様さ、参加者数の多さを始め、参加者や関係者などにアンケートを定期的に実施して、事業の検証に活用していることなどは評価できる。 成果指標として、「地域住民の地域の子もたちへの関心度」を提案したい。 今後は放課後児童健全育成事業、学校応援団推進事業など、目的等が類似する事業との整合性や連携方法等を確認しながら、関係団体・部署との連携をさらに進め、効果的・効率的な事業運営を推進されたい。</p>

総合評価類型

- A : 事業内容は適切である
- B : 課題が少しあり、事業の一部見直しが必要
- C : 課題が多く、事業の大幅な見直しが必要
- D : 事業の休・廃止を含めた検討が必要

補助金等評価区分

- 継続
- 減額(縮小)
- 廃止
- 終期設定
- 統合・メニュー化

事業番号	事業名	担当部署		総合評価		内部評価			外部評価(【】は、補助金等の名称)	
		部	課	内部	外部	総合評価で認識した課題	改革改善の方向性	予算面		改革改善の具体的な内容
251	救急医療対策事業(うち在宅当番医制事業分)	保健医療部	地域医療課	B	B	埼玉県地域保健医療計画の中で病院数が定められており、新たな病院の設置は困難であることから、現状の医療機関の中で実施していかなければならない。	検討・見直し	現状維持	埼玉県東部南地区第二次救急医療対策協議会をおし、救急医療の充実、確保に努める。	<p>初期救急医療から第三次救急医療までの体系的な医療体制を確保し、救急医療体制の充実を図るために行われている救急医療対策事業のうち、休日や年末年始における初期救急医療体制を確保するための事業である。休日や年末年始における救急患者の診療を社団法人越谷医師会及び歯科医師会に委託し、所属する会員により、在宅当番医制で実施する。平成22年度は医科は委託日数20日、延べ40施設、利用患者は2,639人、歯科は委託日数20日、延べ26施設、利用患者は184人の利用実績がある。</p> <p>平成17年度に、外部評価で「(H17年度から日曜日診療が除外されていることを踏まえて)祝日においても在宅当番医制の意義について抜本の見直しを図り、医療機関自身による初期救急医療体制の確立を推進する必要がある」とコメントが出ていた。その後、担当部署により休日に診療している医療機関の数を調査したところ、医科11、歯科15であり、当該事業を縮小するには不十分と判断し、当該事業は平成17年度以降も現在まで同様の内容で継続されている。</p> <p>休日及び年末年始の初期救急医療体制のあり方について、事業縮小・廃止の基準は設けず、埼玉県東部南地区第二次救急医療対策協議会において、初期救急医療から第三次救急医療までの体系的な医療体制の確保という観点から協議しているとのことであるが、病院群輪番制や小児救急医療支援など他の医療関連事業との関係性や役割分担を整理するなかで、在宅当番医制事業における課題を改めて把握し、業務改善に取り組まれない。</p>



総合評価類型

- A : 事業内容は適切である
- B : 課題が少しあり、事業の一部見直しが必要
- C : 課題が多く、事業の大幅な見直しが必要
- D : 事業の休・廃止を含めた検討が必要

補助金等評価区分

- 継続
- 減額(縮小)
- 廃止
- 終期設定
- 統合・メニュー化

事業番号	事業名	担当部署		総合評価		内部評価				外部評価(【】は、補助金等の名称)
		部	課	内部	外部	総合評価で認識した課題	改革改善の方向性	予算面	改革改善の具体的な内容	
275	分別収集普及事業	環境経済部	環境資源課	B	B	<p>・ごみ収集カレンダーを全戸配布しているが、紛失などによる再配布の増加や住民登録未登録者への配布により印刷部数が増加している。</p> <p>・ごみ集積所が増加傾向にある。</p>	検討・見直し	現状維持	<p>全戸配布方式の精度向上策の検討 現状で判別できない二世帯住宅や住民登録未登録者へのカレンダー配布等の検討。現状のステーション方式によるごみの収集方法やごみの出し方の検討</p>	<p>ごみの正しい分別の普及啓発と分別方法の徹底を図るため、ごみ収集カレンダーを作成・配布するとともに、ごみ集積所の分別回収体制を整備・維持する事業である。</p> <p>事業目的を達成するために、コスト削減や業務改善を常に意識しながら取り組んでいる点は評価できるが、過剰なサービス提供となっている感が否めない。</p> <p>特に、事業費(旧収集業務センターアスベスト除去工事費分を除く)の約50%を占める「ごみ収集カレンダーの作成・配布」については、コスト削減に向けた取り組みを強化する必要がある。現行は、市内10地域ごとのカレンダーを毎年作成しているが、カレンダー方式とする明確な理由に乏しい。近隣自治体や全国の先進事例を参考に、より簡素化した方式に改められたい。</p> <p>また、その配布について、現行はポスティングを主体としつつ、一部で自治会や町内会の協力も得ながら全戸配布を行っているが、今後は、自治会等を経由した配布方法に軸足を移し、配布コストを削減する必要がある。</p> <p>なお、「紛失等による再配布や、住民登録未登録者への配布による印刷部数の増加」という課題については、現方法以外の充実を図ることを早急に検討されたい。</p> <p>例えば、市ホームページ上での利用しやすいごみカレンダーの提供や、ごみ収集日のメール配信サービスなどを、ASP(Application Service Provider)方式により、低価格で提供する事業者も存在する。現状でも当該カレンダーを市ホームページから入手することが可能ではあるが、必ずしも利用しやすいとは言えない。情報政策部門との連携を強化し、情報通信技術の積極的な導入・活用を検討されたい。</p> <p>ごみ問題を解決していくためには、自治会等の協力を得る中で、地域住民の意識改革を促し、一定程度を住民に任せていくことが重要である。高齢化をその阻害要因として挙げているが、これは全国共通の課題であり、それを踏まえた上での取り組みが必要である。甲信越地方では、家庭ごみの有料化及び容器包装プラスチックの分別回収導入にあたり、市内各地域で150回以上の説明会を開催し成果を挙げている自治体もあるとのことである。地域住民との共同により、行政コストとの増加に歯止めをかけるための取り組みについても、その妥当性について検討されたい。</p> <p>このほか、成果指標については、事業目的を踏まえ、市民の「分別に対する理解度・浸透度」や、「不純物の混入率」などを指標として設定することを提案したい。</p>

総合評価類型

- A : 事業内容は適切である
- B : 課題が少しあり、事業の一部見直しが必要
- C : 課題が多く、事業の大幅な見直しが必要
- D : 事業の休・廃止を含めた検討が必要

補助金等評価区分

- 継続
- 減額(縮小)
- 廃止
- 終期設定
- 統合・メニュー化

事業番号	事業名	担当部署		総合評価		内部評価			外部評価(【】は、補助金等の名称)
		部	課	内部	外部	総合評価で認識した課題	改革改善の方向性	予算面	
277	資源物等収集運搬事業	環境経済部	環境資源課	B	B	資源物の分別の普及と効率的な分別方法の検討	検討・見直し	現状維持	<p>雑紙等の資源物の分別方法の普及によるリサイクル率のアップ</p> <p>更なる分別種類の検討と効率的な収集体制の検討</p> <p>家庭から排出される資源物を、外部事業者への業務委託により定期的に収集し、施設に搬入するとともに、家庭ごみの減量を促進する事業である。</p> <p>資源ごみの回収及び有効活用により、可燃ごみの収集量は、平成17年度比で約11,800トン減少している。また、近隣自治体と共同で設置している一部事務組合が運営するごみ焼却場への負担金も、可燃ごみの処分量減少に伴い同年比約4,700万円の減額となっており、コスト削減を図りながら、事業目的の達成に向けて取り組んでる点は評価に値する。</p> <p>今後は、一層のコスト削減を図ると共に、事業の進捗状況を的確な把握によって成果をさらに高めるために、活動指標や成果指標の見直しが必要である。</p> <p>コスト削減については、ごみ収集区域及び収集車回収コースの見直しや、集団回収の普及促進によって、収集運搬に関わる委託費を削減することに努められたい。また、売却可能な資源ごみの回収については、買取事業者に回収させるなどの方法を検証されたい。</p> <p>活動指標については、回収の効率化を把握するために収集車1台あたりの回収量を、成果指標については、ごみの減量実績や焼却場負担金の減額状況、資源物売払い率(=売払い量/収集量)など、努力の成果が見えるような指標設定を提案したい。</p> <p>なお、成果指標として設定されている「売払い収入額」は、認識のとおり、市場での取引価格の変動により左右されるため、活動指標とすることが適切である。収入額に関する指標を成果指標に設けるのであれば、資源投入量のうちのコストに対する売払い収入の割合を目標として設定し、その目標の達成率を成果指標とすることを提案したい。</p> <p>このほか、資源物の売払い収入については、全額を一般財源に充当せず、毎年度一定割合を基金として積み立て、将来発生することが予測されるリサイクルプラザの改修や修繕費用に充てることを提案したい。</p>

総合評価類型

- A : 事業内容は適切である
- B : 課題が少しあり、事業の一部見直しが必要
- C : 課題が多く、事業の大幅な見直しが必要
- D : 事業の休・廃止を含めた検討が必要

補助金等評価区分

- 継続
- 減額(縮小)
- 廃止
- 終期設定
- 統合・メニュー化

事業番号	事業名	担当部署		総合評価		内部評価			外部評価(【】は、補助金等の名称)
		部	課	内部	外部	総合評価で認識した課題	改革改善の方向性	予算面	
295	若年者等就職支援事業	環境経済部	産業支援課	B	B	相談が長期化している方の支援	検討・見直し	現状維持	<p>キャリアコンサルタントによる相談のほか、臨床心理士によるフォロー体制を継続し、相談者の実情にあった相談を行い、長期相談者の就職に対応する。</p> <p>若年者、女性、中高年齢者等及び失業者の就職について、求職者の能力や企業の人材ニーズを踏まえながら、キャリアコンサルタントによるマンツーマンのカウンセリングにより支援を行う事業である。厳しい経済状況の下、新卒者の就職難や非正規労働者の増大など雇用情勢を取り巻く環境は極めて厳しい状態にあるため、社会保障費用抑制や新たな納税者の創出など行政経営の観点も踏まえると、本事業の必要性は認められる。しかしながら、その取り組みについては、見直しを行うことが必要である。若年者等に対する就職支援施策は、国・県はもとよりNPO団体等でもさまざまな事業が実施されている。その中で、市として取り組む範囲をその理由を含めて明確化し、他の実施機関との棲み分け(役割分担)を図ることが重要である。また、事業実施に係るコストの実態が、事務事業評価表上で明らかになっていない。現状は、相談回数1回当りの「単位当たりコスト」が表記されているが、より適切な事業運営を行うためにも、相談者1人当りの単位当たりコストについても明記すべきである。必要性の高い事業ゆえに、事業実施に係るコストについては、丁寧な説明に努められたい。</p> <p>上記に加え、本事業には他にも改善を要する点が見受けられる。まず事業目的については「就職支援を実施する」ことが目的ではなく、「早期就職を実現させる」ことが目的である点を指摘したい。現在の事業目的は「手段が目的化」されている状態にあるため、事業目的の見直しが必要である。活動指標については、事業の取組状況を的確に把握できるよう、現在の「相談回数」に加え、「相談者数(実数)」、「新規相談者数」、「継続相談者数」なども設定するよう提案したい。また成果指標についても、「新規相談者就職率」、「継続相談者就職率」、「相談期間別就職率」、「支援をした人の離職率」、「再支援者就職率」などを指標案として提案するので、その妥当性について検討されたい。このほか、支援内容をより実効性のあるものとするために、本事業の利用者に対してアンケート調査等を行い、事業内容や実施日時等を常に見直ししていくことに努められたい。昨今の経済・雇用情勢を踏まえると、本事業の果たす役割は極めて重要である。今後も、事業内容の充実を図りながら、取り組みを強化していくことは当然のことであるが、庁内関係部署、ハローワーク、NPO団体等との情報共有や連携を密にし、支援希望者が相談の機会を逸することのないよう、取り組まれたい。</p>

総合評価類型

- A : 事業内容は適切である
- B : 課題が少しあり、事業の一部見直しが必要
- C : 課題が多く、事業の大幅な見直しが必要
- D : 事業の休・廃止を含めた検討が必要

補助金等評価区分

- 継続
- 減額(縮小)
- 廃止
- 終期設定
- 統合・メニュー化

事業番号	事業名	担当部署		総合評価		内部評価			外部評価(【】は、補助金等の名称)
		部	課	内部	外部	総合評価で認識した課題	改革改善の方向性	予算面	
309	中小企業資金融資事業	環境経済部	産業支援課	B	B	平成19年10月以降の責任共有制度導入に伴い融資制度の見直しを行ったが、市内中小企業者・起業家への融資制度の更なる周知を図るとともに、現下の経済状況や市内中小企業者等のニーズを的確に捉え、より利用しやすい制度となるよう見直しを図っていく必要がある。	検討・見直し	現状維持	<p>市内中小企業者が融資制度を利用して事業資金を調達する場合に、その経費負担低減策として融資に係る利子の一部を補填する事業であり、昨今の厳しい経済状況の中で、市内中小企業の事業の安定と発展、さらには市内商工業全体の振興を図るために重要な事業であり、必要性は高い。</p> <p>自治体が行う制度融資については、発生件数は少ないものの悪用される事例も見られる中において、現地調査を実施している点については、不正利用防止の観点から評価できる。今後も職員の能力向上に努め、低コストで実施できるよう取り組まれない。</p> <p>融資実績件数については、年度当初の目標値に対して実績値がその約1/4程度に留まっている状態が数年連続している。市内事業所数から見ても利用件数が少ないと言わざるを得ない。昨今の経済状況からすれば企業側の資金需要は高まっているはずであり、そのような環境下で利用が増加しないということは、制度融資の制度設計に問題があるのではないかと認識している。課題として認識しているとおり、市内中小企業者等のニーズ把握を実施するとともに、近隣自治体を含め国内の先進事例を参考にしながら、利便性の高い制度となるように見直しを図ることが必要である。</p> <p>制度融資の積極的な周知も必要であるが、企業にとって魅力がある制度でなければ、どんなに周知をしても利用増加は望めない。金融機関や信用保証協会との連携を強化し、早急な対応策を講じることが急務である。</p> <p>なお、制度融資利用企業が返済不能に陥り、信用保証協会が金融機関に対して代位弁済を行った場合、市側では損失補償金が発生する。こうしたリスクを回避するためには、様々な中小企業支援策の実施によって、中小企業の経営体質を強化していくことが必要である。社会情勢や経済情勢を注視し、時代の要請と企業ニーズに応じた支援施策を、柔軟かつ迅速に展開されることに努められたい。</p> <p><b>【小口資金利子補給金、中口資金利子補給金、起業家育成資金利子補給金】</b>                      (内部評価：継続)(外部評価：継続)</p> <p>昨今の経済情勢等を鑑みれば、制度融資を利用する中小企業者の経費負担を低減する取り組みは必要である。現状、企業からの申請に基づき利子補給を行っているため、申請の失念によって不利益を被る企業が生じない制度運用に努められたい。なお、企業側の経費負担低減だけでなく、事務負担の低減も図れる利子補給制度の設計を検討されたい。</p>

総合評価類型

- A : 事業内容は適切である
- B : 課題が少しあり、事業の一部見直しが必要
- C : 課題が多く、事業の大幅な見直しが必要
- D : 事業の休・廃止を含めた検討が必要

補助金等評価区分

- 継続
- 減額(縮小)
- 廃止
- 終期設定
- 統合・メニュー化

事業番号	事業名	担当部署		総合評価		内部評価			外部評価(【】は、補助金等の名称)	
		部	課	内部	外部	総合評価で認識した課題	改革改善の方向性	予算面		改革改善の具体的な内容
315	かんがい排水整備事業	環境経済部	農業振興課	B	B	既存の施設が、老朽化や破損により改修の必要箇所が増加している。しかし、補助金等の財源確保が難しく、整備の進捗率が上がらない。整備手法やコスト面を再検討し、整備計画の見直しを図る必要がある。	検討・見直し	拡充	新規整備事業費の確保。発注時のトータルコストの検討 整備計画の見直しと、資金計画の策定及び確保	<p>農業用排水施設の新設・再編など、農業生産の基礎となる水利条件を整備し、水利用の安定と合理化を図る事業である。</p> <p>農業用排水施設は、農業生産を行う上で欠かすことのできないインフラであるとともに、近年多発する「ゲリラ豪雨」などに対する浸水対策においても重要な施設である</p> <p>特に農業については、TPP(環太平洋戦略的経済連携協定)参加への是非が検討される中であって、その結論如何に関わらず、安全・安心な農産物の供給や高い労働生産性などを具備した、強い農業生産体制を構築することが求められており、それらを支える事業の一部として、必要性も認められる。</p> <p>しかしながら、国・地方共に厳しい財政状況の下、新たな設備の整備や、老朽化した設備の改修などに要する経費を継続的に確保していくことが難しくなっており、より一層の効率的な事業推進が求められる。</p> <p>そのためには、今後の農地のあり方について早期に計画を策定し、守るべき水田を明確化することが必要である。その上で、新規整備計画や既存設備の改修計画を策定し、計画に基づく事業実施の優先付け、計画の進捗状況管理などを徹底して行う事が重要である。</p> <p>また、施設の維持管理については、アセットマネジメントの考え方を導入し、ライフサイクルコストの低減を図ると共に、改修や更新計画が将来にわたって引き継がれるよう工夫されたい。</p> <p>なお、事務事業評価表の「減価償却費」の欄に金額の記載がなされていない。減価償却費について適正に把握されているか再度検証を行い、不備等があるならば、早急に改善されたい。</p> <p>成果指標については、事業の進捗状況とともに、整備による農業生産向上の観点や、農業生産者の満足度の観点から指標を立て、農業生産者を含む市民全体に対して、本事業の成果をPRしていくことを提案したい。</p> <p>今年度よりスタートした「第2次越谷市都市農業推進基本計画」の実施については、これまでの取り組みを改めて総括した上で推進し、より実効性のある計画となるよう、努められたい。</p>

総合評価類型

- A : 事業内容は適切である
- B : 課題が少しあり、事業の一部見直しが必要
- C : 課題が多く、事業の大幅な見直しが必要
- D : 事業の休・廃止を含めた検討が必要

補助金等評価区分

- 継続
- 減額(縮小)
- 廃止
- 終期設定
- 統合・メニュー化

事業番号	事業名	担当部署		総合評価		内部評価			外部評価(【】は、補助金等の名称)
		部	課	内部	外部	総合評価で認識した課題	改革改善の方向性	予算面	
329	都市型農業経営者育成支援事業	環境経済部	農業振興課	A	B	平成22年度からの新規事業で、研修期間が2年間であるため、成果を出すまでには至っていないが、今後は研修者の習熟度の確認や就業計画の策定を図る必要がある。なお、研修課程は順調に進んでおり、観光農園の拡大の可能性を実感すると共に、農業振興にとどまらず、他産業への波及効果も期待できると感じている。	現状維持	現状維持	<p>事業の成果として、施設園芸(観光農園等)での新規就農者が誕生するよう、関係機関との協力により支援していく。</p> <p>事業の継続により、市内の農業経営者の施設園芸(観光農園等)への経営転換を促すほか、商工業との連携を推進していく。</p> <p>後継者や担い手の確保や育成、小規模農家の経営安定化を図るために、高い収益性が期待できる施設園芸の経営に必要な技術や知識の研修等を行い、経営転換を促すとともに新規就農者を創出する事業として、5年間のモデル事業として、平成22年度よりスタートした事業である。</p> <p>本事業は、施設園芸の経営に必要な農業生産技術や経営ノウハウなどについて、2年間の研修・実習を通じて身につける事業であり、JA越谷市への委託により行われている。農業分野における後継者や担い手の確保及び育成は、全国的な課題となっていることから、その成果が大いに期待されている。</p> <p>したがって、事業の推進に当たっては、市としての将来的なビジョンを明らかにした上で、目的を達成するための効率的な事業展開や、その進捗管理が重要である。</p> <p>本事業は委託により実施されている。埼玉県からの補助金を得ているものの、高額な設備投資も行われていることから、委託に係る仕様書に基づき事業が適切に実施され、委託費用に見合った役務が提供されているかどうか、委託先からの成果報告書に基づく現地調査の実施、委託費用の妥当性検証等、監理監督を徹底して実施されたい。</p> <p>なお、委託先としてJA越谷市が選定されているが、昨今は農業関連のNPO法人も存在する。幅広い情報収集の下、関連する機関との連携を図りながら、事業の推進に取り組むことが必要である。</p> <p>研修終了後のフォローアップも重要である。起業支援や販路開拓などの支援体制についても、事業目的の達成につながるよう、6次産業化なども念頭におきながら、必要な体制を整えることにも注力されたい。</p> <p>研修者に対する月額15万円相当の手当支給については、市民目線で見た場合の公平性の観点からも、研修者が研修終了後に、農業以外の業種に就業した場合における手当返還義務などを盛り込むことを提案したい。</p> <p>そのほか、活動指標や成果指標について、適切な指標の設定が急務である。活動指標として観光農園の来場者数を、成果指標として販売収入実績を設定することを提案するので、その妥当性を早急に検討されたい。また、将来的な経済波及効果の算出についても取り組まされたい。</p> <p>なお、市民の理解や協力が得られる事業展開となるよう、モデル事業終了後のあり方について早期に検討を開始されたい。また、農林水産省が若い世代の就農を支援する交付金制度を2012年度に創設する方針を明らかにしている点を踏まえ、本事業での活用などについて調査研究に努められたい。</p>

総合評価類型

- A : 事業内容は適切である
- B : 課題が少しあり、事業の一部見直しが必要
- C : 課題が多く、事業の大幅な見直しが必要
- D : 事業の休・廃止を含めた検討が必要

補助金等評価区分

- 継続
- 減額(縮小)
- 廃止
- 終期設定
- 統合・メニュー化

事業番号	事業名	担当部署		総合評価		内部評価			外部評価(【】は、補助金等の名称)	
		部	課	内部	外部	総合評価で認識した課題	改革改善の方向性	予算面		改革改善の具体的な内容
337	道路施設維持管理事業	建設部	道路建設課	A	B	引続き、既存ストックの有効活用等を図りながら、継続した維持管理事業を進めていく。	現状維持	現状維持	<p>U字溝や蓋の再利用を積極的に図る。</p> <p>既存ストックを有効活用し、道路施設の延命化を図る。</p>	<p>道路環境の保全を図るために、既存道路の側溝整備及び舗装の打ち換えなどの補修を行う事業である。毎年200件以上の道路補修工事を実施している。安心して利用できる安全な道路を維持するために必要な事業といえる。</p> <p>工事の対象案件は住民からの要望、過去の要望の積み残し、市の計画する箇所の中からバランスをとり、緊急度の高いものから処理している。</p> <p>毎年、約100件の要望が寄せられる中で、緊急度の優先順位付けについての基準は特になく、現場確認をして行われている。場当たりの事業実施とならないように、中長期的な計画が求められるが、現状では、中長期的な計画が確立されておらず、減価償却費の積算がなされていない点は問題がある。今後に向け、目減りしたストックに対して対応する数値を適正に積算し、道路施設の耐用年数に応じた適切な更新が可能となるように、アセットマネジメントの考え方にに基づき、計画的かつ効率的な中長期的更新計画を策定されたい。また、維持管理課が担う道路等の維持管理業務と当該事業の整合性を確認し、役割分担等を整理したうえで業務の効率化に取り組まれたい。</p> <p>成果指標として、「要望に対する補修工事完了率(=補修完了箇所/補修要望箇所)」を新たに提案したい。</p>
341	歩道整備事業	建設部	道路建設課	A	B	安全で快適な歩行空間の確保を図れた。	現状維持	現状維持	<p>整備手法を検討し、整備延長を延ばす。</p> <p>だれもが安全に通行できよう、用地取得も考慮しながら、整備を進める。</p>	<p>安全で快適な歩行空間を確保するために、水路に蓋を掛け歩道として整備したり、歩道車道の分離や段差解消を行い、安全な歩行空間を確保する事業である。</p> <p>高齢者や障がい者に配慮した整備が行われている。また、過去に水路に蓋をかけて整備した箇所の安全確保のために、既設水路内に管を埋設する改修整備も実施している。誰もが安心して歩ける安全な歩行空間は市民にとって生活に欠かせないものであり、事業の必要性は高い。</p> <p>平成14年に水路の破損が原因で、蓋の落下事故が起こったため、既設水路内に管を埋設する改修整備が実施されているが、市内の歩道全域について危険が予測される老朽化箇所などを包括的に把握するためのデータ化はできてはいない。現状において、危険箇所の把握は市民からの通報のほか、建設部の職員が現場にて確認したり、郵便局員の情報提供により行っているが、いずれも不定期なものである。</p> <p>市内の歩道整備状況について、工事の実施年度や内容が総合的に把握できていない状態には問題がある。減価償却費の積算もなく、中長期的な計画や改修整備の明確な優先順位付けも不明確である。事故が起こってから、対策を立てるという対応とならないように、また、コスト面の効率化にも有効であるライフサイクルコストを考慮したアセットマネジメントの考え方にに基づき、歩道の耐用年数に応じた計画的かつ効率的な中長期的更新計画を策定されたい。</p> <p>成果指標として、「市民(特に、高齢者や障がい者)の歩道に対する満足度」を提案したい。</p>

## 総合評価類型

- A : 事業内容は適切である  
 B : 課題が少しあり、事業の一部見直しが必要  
 C : 課題が多く、事業の大幅な見直しが必要  
 D : 事業の休・廃止を含めた検討が必要

## 補助金等評価区分

- 継続  
 減額(縮小)  
 廃止  
 終期設定  
 統合・メニュー化

事業番号	事業名	担当部署		総合評価		内部評価			外部評価(【】は、補助金等の名称)	
		部	課	内部	外部	総合評価で認識した課題	改革改善の方向性	予算面		改革改善の具体的な内容
364	大相模調節池排水機場整備事業	建設部	治水課	A	A	平成25年度完成に向け、効率的な維持管理に関して、埼玉県、草加市との3者で協議を進める。	現状維持	拡充	引き続き、関連する樋管工事について、関係機関と協議・調整を図る。 平成25年度完成に取り組む。	地域の浸水被害の軽減と治水安全度の向上を図るために、埼玉県が整備する大相模調整池の排水機場と、越谷レイクタウン地区の干足排水区(草加市分を含む)のポンプ場を一体的に整備する事業である。 埼玉県、草加市、越谷市が受益に応じて費用負担協定を締結し、工事は埼玉県が施工している。まちづくり交付金及び社会資本整備総合交付金の交付を受け事業が進められており、平成25年度完成予定である。 これまで、内水排除のために多数のポンプを必要としてきた元荒川と中川の流域における洪水被害を軽減するために、必要な事業である。受益と費用の分担については、埼玉県、草加市、越谷市で受益面積及び排水ポンプ容量に基づき、適正に管理されている。工事の進捗状況についても、定期的に県と協議を重ね確認し、平成25年度の事業完了に向けて計画とおりに進められている。 事業終了後は完成した排水機場等の維持管理について、適正に実施されたい。また、当該事業は事業期間が複数年に及ぶものなので、定期的に事業の進捗状況を市民に分かりやすい形で情報発信するように努力されたい。



総合評価類型

- A : 事業内容は適切である
- B : 課題が少しあり、事業の一部見直しが必要
- C : 課題が多く、事業の大幅な見直しが必要
- D : 事業の休・廃止を含めた検討が必要

補助金等評価区分

- 継続
- 減額(縮小)
- 廃止
- 終期設定
- 統合・メニュー化

事業番号	事業名	担当部署		総合評価		内部評価			外部評価(【】は、補助金等の名称)
		部	課	内部	外部	総合評価で認識した課題	改革改善の方向性	予算面	
366	管路整備事業(治水課)	建設部	治水課	B	B	本事業は、主に国庫補助事業による公共下水道事業を実施しており、効率的、効果的な事業の施行について常にチェックしながら進めている。また、本事業の公共下水道(雨水、汚水)整備に対する貢献度は大きいものがある。コスト面については、整備する管路の規模や現場条件等により大きく差が出てくるため、一概に単価比較することは難しい。	検討・見直し	現状維持	<p>浸水被害の軽減や生活環境の改善を図るために公共下水道(雨水幹線等)の整備と越谷レイクタウン関連の公共下水道(汚水、雨水)の整備を行う。市民生活の安全を守る上で必要な事業である。</p> <p>管路整備については、越谷レイクタウン関連のものは汚水用と雨水用を一括して工事発注し、事業の効率化を図っているが、それ以外のところは過去に補助金交付対象となっていた汚水用のものが先行したため、当該事業では雨水幹線の整備のみ行っている。</p> <p>現在、平成22~26年度の5か年計画(社会資本総合整備計画)に基づき、国の補助金を得て整備を進めている。しかしながら、市内の雨水幹線等の総合的な把握については、平成16年度の外部評価で指摘を受け、平成22年度より緊急雇用対策を活用し雨水管の台帳整備を開始したところである。長期的な整備計画はまだなく、豪雨時などに冠水被害が出たところ等緊急度の高い箇所から対応をしている。</p> <p>雨水管路の整備に必要な事業費の確保は、公共下水道事業全体の計画と関係し、台帳整備が途中の現段階では主体的な計画は立てにくい。台帳整備後には、減価償却費の積算を適正に行い、ライフサイクルコストの引き下げや、施設の耐用年数に応じた適切な更新が可能となるように、アセットマネジメントの考えに基づき、計画的かつ効率的な中長期的更新計画を策定されたい。</p> <p>成果指標として、「浸水被害件数」を提案したい。</p>

総合評価類型

- A : 事業内容は適切である
- B : 課題が少しあり、事業の一部見直しが必要
- C : 課題が多く、事業の大幅な見直しが必要
- D : 事業の休・廃止を含めた検討が必要

補助金等評価区分

- 継続
- 減額(縮小)
- 廃止
- 終期設定
- 統合・メニュー化

事業番号	事業名	担当部署		総合評価		内部評価			外部評価(【】は、補助金等の名称)
		部	課	内部	外部	総合評価で認識した課題	改革改善の方向性	予算面	
368	受益者負担金・使用料徴収業務費(受益者負担金業務部分)	建設部	下水道課	B	C	受益者負担金業務は、最低必要コストがかかる。	検討・見直し	現状維持	<p>公共下水道の受益を受ける土地所有者から事業費の一部を「下水道受益者負担金」として徴収する業務である。都市計画法、越谷市の条例及び規則に基づき行われ、下水道事業継続のために欠かせない事業である。負担の公平の原則を守るために、100%に限りなく近い収納率が求められるが、平成22年度の収納率は現年度で86.46%、滞納繰越分を含めると64.25%であり、これでは公平性を担保できていない。また、これまでに約9千万円以上の債権を5年の時効により欠損している。下水道受益者負担金は強制徴収公債権(税の例により滞納処分可能な債権)であるにも関わらず、滞納処分の実績もなく、時効中断の措置は主に納付誓約のみで、法で定めた措置が十分に取られていないなど、債権管理・回収の体制は極めて不十分である。</p> <p>平成18年度の外部評価において、回収方法の工夫と、回収コストの採算性改善が指摘されており、対応として電算委託業務を見直し、コスト削減に努めたとのことだが、一方で、徴収率の低下と9千万円以上の欠損という事態が現れている。当該事業を開始した昭和58年度から平成22年度までで54億8千万円の収納があったとのことだが、その1.7%に当たる額が回収できていない事実を重く受け止めるべきである。</p> <p>新規の賦課・徴収の発生も考慮し、事業継続の必要性は認められる。しかしながら、業務の棚卸を抜本的に行い、当該事業のあり方を大幅に見直す必要がある。</p> <p>当該事業は 賦課・調定、取引される土地への負担金の賦課状況についての問い合わせ対応、徴収・滞納整理が主なものだが、 は下水道課に残し、 についてはデータベースを活用して効率化する(例えば、ホームページ上で地番を入力すれば賦課状況を自動的に分かるようにする)などして、手間をかけない工夫をすること、 については平成23年度に収納課に新設された債権回収係に案件を積極的に移管することを提案したい。</p> <p>負担金の他、税金、各種料金などの公的債権の滞納者は複数の公的債権を滞納する例が多い。当該業務以外にも関係することだが、各部署で非効率に徴収に動くことを見直し、庁内で債権回収の一体化を進められたい。</p>
377	管路改修事業(下水道課)	建設部	下水道課	B	A	老朽化した施設のストックが多く、改修に長い期間がかかる。	検討・見直し	拡充	<p>公共下水道の管路施設の機能確保や延命化を図るために、管路施設の改修工事を実施する事業である。市民生活の快適な生活環境を守る上で必要な事業である。</p> <p>平成18年度外部評価の指摘事項を踏まえた庁内の検討、取り組みにより、平成22年度に越谷市公共下水道事業経営健全化計画及び施設長寿命化基本計画が策定され、アセットマネジメントの考え方に基づき、ライフサイクルコストの引き下げや、優先順位をつけた計画的かつ効率的な事業運営を目指した取り組みが進められていることは評価できる。また、適切かつ柔軟な事業運営を行うため地方公営企業法適用を目指し、使用料の値上げや、債務の借り換えなど、歳入歳出のバランスをとる努力をしている。</p> <p>今後は、改修費用と耐用年数に見合った減価償却費を適正に計上するとともに、管路改修にかかるコストのピーク時期をシミュレーションにより明らかにしながら、施設の耐用年数に応じた適切な更新が可能となるように、公共下水道事業経営健全化計画及び施設長寿命化基本計画に基づく事業進捗管理を徹底されたい。</p>

総合評価類型

- A : 事業内容は適切である
- B : 課題が少しあり、事業の一部見直しが必要
- C : 課題が多く、事業の大幅な見直しが必要
- D : 事業の休・廃止を含めた検討が必要

補助金等評価区分

- 継続
- 減額(縮小)
- 廃止
- 終期設定
- 統合・メニュー化

事業番号	事業名	担当部署		総合評価		内部評価			外部評価(【 】は、補助金等の名称)
		部	課	内部	外部	総合評価で認識した課題	改革改善の方向性	予算面	
384	都市景観推進事業	都市整備部	都市計画課	B	B	公共サインの整備等については、平成18年度事務事業評価外部評価において、その必要性は、一定の理解をいただいている。今後は未整備箇所について、他事業との併合整備などによる整備推進及び整備の優先順位並びに将来の維持管理などを考慮し、効率的な整備を行う必要がある。また、本市が平成21年4月、景観行政団体になったことから、庁内の都市デザイン協議会において景観計画及び景観条例の策定に向けた調査、研究を行うとともに、計画策定のための体制づくりをしていく。また、市民の景観に対する意識啓発をする必要がある。	当面、情報拠点となる鉄道駅の大拠点サインの整備を最優先に、他事業との併合整備などにより順次整備推進を図る。また、既設サインについては、案内地図等の時点修正など、整備を行い、維持管理に努める。	平成24年度の景観計画策定後は、適切な運用体制を整えるとともに、協働による越谷らしい景観づくりを推進していく。	良好な都市景観を形成するために市民への啓発を図り、自然環境や地域特性を生かした個性あふれる都市景観整備を進める。越谷市の都市景観を維持管理し、市民にとって美しい街並みを創造するための事業である。 平成21年4月1日より景観行政団体に移行したことから、景観法に基づき、景観計画の策定に取り組む必要がある。計画の策定にあたっては、市民に対して啓発活動や勉強会を通して景観に関する理解を得ることと、市民の意見が反映される体制を整えていただきたい。 また、外部の専門家、有識者等の意見を反映させるために、庁内で組織する都市デザイン協議会に参加するように組織づくりをして計画策定に取り組むことを検討されたい。 これまで本事業の中心業務だった公共サインの整備、修繕に関しては、優先順位を決めて計画的で効率的な修繕に努めていく必要がある。予算に関しても、公共サインの整備、修繕に関する計上が主で啓発や街並み整備には予算計上がほとんどなされなかった。今後は景観行政団体として、越谷市らしい景観づくりに取り組んでいただきたい。 景観形成には、市民、事業者、行政のそれぞれの役割があり、行政としては、景観に配慮しながら公共事業などを進めることのほか、まちづくりを進める公平な立場から、市民の意見を反映した明確な目標像を示すとともに、市民や事業者の活動を支援する役割を担っていただきたい。また、景観行政団体となったことに伴い、市の景観計画や景観条例の策定を行い、景観行政を本市自ら推進することとなるため、今後の事務量が大幅に増加することとなる。このため、景観施策に対する計画を立て、関係各課が連携して効率化等を検討する必要がある。 越谷市では景観に関する市民意識の高揚を図るために、講演会やタウンウォッチングなどの啓発活動を実施しているが、参加人数も少なく、毎回決まった人しか参加していないのが現状にある。景観整備を推進するにはより多くの市民の理解が不可欠なため、多くの市民が参加するように啓発活動を工夫していただきたい。 講演会などの啓発活動回数を活動指標としているが、講演会などへの参加人数を表す「景観行政啓発活動への参加人数」を提案したい。また、成果指標に設定されている「公共サイン設置数」は活動指標が適切であるため、来年度は改善してほしい。新たな成果指標に、市民が景観にどれだけ理解が進んだかを表すために「景観に対する市民の満足度」を追加したい。

総合評価類型

- A : 事業内容は適切である
- B : 課題が少しあり、事業の一部見直しが必要
- C : 課題が多く、事業の大幅な見直しが必要
- D : 事業の休・廃止を含めた検討が必要

補助金等評価区分

- 継続
- 減額(縮小)
- 廃止
- 終期設定
- 統合・メニュー化

事業番号	事業名	担当部署		総合評価		内部評価			外部評価(【】は、補助金等の名称)
		部	課	内部	外部	総合評価で認識した課題	改革改善の方向性	予算面	
405	公園施設維持管理事業	都市整備部	公園緑地課	B	B	「越谷市市民参加による公園の維持管理に関する要綱」が市民の方々に浸透しているとはいえないので広報活動を強化していき、効果的な維持管理業務を推進していく。	検討・見直し	現状維持	<p>公園施設の維持管理は市民が安心して快適に利用するために不可欠な事業である。子どもの遊具による事故等の防止の観点からも日頃の安全管理が欠かせず、定期的な点検を実施することが求められる。</p> <p>平成16年度の外部評価において、「職員の人工見直しによるコスト削減を図ることが必要」と指摘されていたが、「越谷市市民参加による公園の維持管理に関する要綱」を作成し、市内の自治会やその附属団体、ボランティア団体等に公園の維持管理の参加を促し、コスト削減に一定の効果上げたことは評価できる。しかし、依然として人件費が高いことから、公園及び公園施設の維持管理に参加しようとする公園維持管理団体(自治会、ボランティア団体)を増加させることで、職員人件費を削減し、効率的な管理に結び付けていただきたい。また、公園維持管理団体を増やすために、広報活動を積極的に実施し、市民への浸透を図っていただきたい。</p> <p>また、コスト削減の面でも花田苑やキャンベルタウン野鳥の森のように指定管理者制度を導入することや、4億~5億の事業費のうち6割を占める造園業者への委託料を見直すなどの効率化を検討されたい。</p> <p>委託先(財団法人 越谷市施設管理公社)への評価について、業務が適切に行われているか評価(モニタリング)することは重要であり、公園施設維持管理事業は事業費が多いため、市が評価、指導することで監視機能を高めて、効率化とサービス向上を両立させる運営につなげることが求められている。また、評価結果(モニタリング結果)については透明性を確保するためにホームページで公表することを検討していただきたい。</p> <p>公園の適正配置について、公園が必要な箇所に設置されているのか、地区によるアンバランスは存在しないか、住民のニーズを把握しているのか、再度見直しをされたい。</p> <p>活動指標に実際に修繕した箇所を示す「修繕箇所数」を提案したい。</p> <p>成果指標の「公園等委託率」(平成23年度目標)は平成22年度実績を下回った目標設定となっていることから目標値を上げることが必要であり、公園等委託率は成果指標として適切ではない。成果指標には自治会やボランティア団体による公園維持管理活動を行っている「公園維持管理団体数」を目標として設定することを提案したい。また、成果指標の「公園等1か所当たりの維持管理費(緑道を含む)」は平成23年度目標値を下げることを求められる。</p>

総合評価類型

- A : 事業内容は適切である
- B : 課題が少しあり、事業の一部見直しが必要
- C : 課題が多く、事業の大幅な見直しが必要
- D : 事業の休・廃止を含めた検討が必要

補助金等評価区分

- 継続
- 減額(縮小)
- 廃止
- 終期設定
- 統合・メニュー化

事業番号	事業名	担当部署		総合評価		内部評価			外部評価(【】は、補助金等の名称)
		部	課	内部	外部	総合評価で認識した課題	改革改善の方向性	予算面	
412	住まいの情報館施設管理事業	都市整備部	建築住宅課	B	D	関連事業を取り入れて、施設利用度を上げる。また、老朽化した施設や設備の更新等が必要である。	検討・見直し	現状維持	<p>越谷市住まいの情報館は市民防災意識の高揚等を図る目的で設置され、耐震性・耐久性・環境共生(省エネルギー)に優れ、かつ高齢者等にもやさしい住宅の情報提供を行う施設である。段差解消機、階段昇降機、天井走行リフトなどの福祉機器が設置されており、福祉機器の体験を通して家づくりの参考にすることができる。本事業は当該施設を適切に管理することを目的とする事業である。</p> <p>本事業は、平成16年度の外部評価においてD判定(事業の休・廃止を含めた検討が必要)を受けたが、事業を廃止した場合の国からの補助金の返還負担等を考慮して、平成17年度以降も存続することが決定し現在に至っている。</p> <p>しかし、災害に強い家づくりや高齢者にやさしい家づくりに関することは民間企業において類似の情報提供(住宅展示会や住宅メーカーが開催するイベントなど)がなされており、市が主体となって関与すべき事業とはいいがたい面がある。</p> <p>今後は設備展示の老朽化が進行し、最新の備品等を整えていくための費用や維持管理費用が必要となる。それにも関わらず、施設の今後のあり方に対するビジョン、計画も明確になっておらず、費用対効果の検証もなされていない。利用者へのアンケートもとっておらず、市民の満足度や必要性についての統計的な把握ができない。住まいの情報館が市民にとって本当に必要な施設なのか、調査検証し、施設の妥当性について、早急に分析する必要がある。また、国への補助金返還義務についても、正確な条件等を調査し、事業廃止した場合の市の財政負担や手続等を明らかにし、事業を存続させる場合の費用負担等と比較・検証する必要がある。</p> <p>事務事業評価表における平成23年度当初予算の減価償却費がゼロとなっているが、施設の耐用年数は建設後22年であり、償却が終了していないことから、事務事業評価表への適正な記載を求める。</p> <p>本事業の存続を前提とした場合も、施設の運営にあたり、委託先の社会福祉協議会との連携をとり、利用者からのニーズを把握する必要がある。また、施設利用度を見ても、開館日の3割は利用者がいない状況であることを示しており、稼働率の向上に向けて改善する必要がある。施設利用者を増加させるために啓発活動を積極的に実施するとともに、ホームページの充実を図る等、施設へ出掛けたいくなるような仕掛けが必要である。</p> <p>また、成果指標として、施設を利用したことにより、施設利用者がどれくらい満足したかを示す「施設利用者の満足度」の追加を検討いただきたい。</p> <p>利用者数については、平成16年度の外部評価当時に比べ、大幅に増加している。しかし、利用者増の主因は子以上の諸点を勘案し、本事業については早急に廃止・施設撤去を含めた検討をすべきと考える。</p>

総合評価類型

- A : 事業内容は適切である
- B : 課題が少しあり、事業の一部見直しが必要
- C : 課題が多く、事業の大幅な見直しが必要
- D : 事業の休・廃止を含めた検討が必要

補助金等評価区分

- 継続
- 減額(縮小)
- 廃止
- 終期設定
- 統合・メニュー化

事業 番号	事業名	担当部署		総合評価		内部評価			外部評価(【】は、補助金等の名称)
		部	課	内部	外部	総合評価で認識した課題	改革改善の方向性	予算面	
425	入学準備金貸付事業	教育総務部	教育総務課	B	B	滞納繰越分の償還金については、一定の収納目標を達成できた。貸付件数の減少については、合格発表前の申請受付ということもあり、不合格等の辞退者についての予測は困難であり、当年度の需要を予測することが課題である。	検討・見直し	拡充	<p>入学準備金の貸付は、入学資金の調達が困難な保護者に対して貸付を行う事業であるとともに、進学を希望する生徒に対して、平等に教育を受ける機会を与えるため、事業の意義は大きい。</p> <p>経済的理由で入学資金の調達が困難な方へ貸付を行う事業であり、回収に時間を要することは理解できるが、滞納金を安定的に回収できるように、文書、電話以外にも家庭訪問を実施して滞納整理業務の改善に努める必要がある。さらに、貸付金の償還方法として、5年以内に年賦又は半年賦となっているが、中期的には利用者の声を反映させるなどして償還方法の多様化を検討していただきたい。</p> <p>また、収納率を向上させるために1,2回の督促でも応じない世帯については、市民税務部収納課債権回収係と連携して収納率の向上に努められたい。</p> <p>平成22年度に連帯保証人への督促を強化した結果、滞納繰越金の回収が1,000万円増加したことは評価できる。今後も継続して連帯保証人への督促をしていただきたい。</p> <p>入学準備金の調達が困難で、本事業による貸付を必要としている多くの市民に利用してもらうためにホームページや広報だけでなく、市内中学3年生の全保護者へリーフレット配付及び市内高等学校へ制度の周知などを行っているが、引き続き、学校との連絡調整を密にして貸付事業の周知を図られたい。</p> <p>人件費については債権回収を強化したため、平成21年度決算に比べ、平成22年度決算は増加しているが、臨時、非常勤職員等の活用により、コスト削減を図る余地もある。</p> <p>活動指標として、総額でいくら貸し付けることが出来たかを示すために「貸付金額」の追加を検討されたい。</p> <p>また、成果指標には、入学準備金の償還率の向上を図るために「償還率」の追加を提案したい。本事業は、貸付と償還の双方とも重要な業務であるため、活動指標、成果指標には、貸付、償還の双方の活動、成果を示す指標を検討されたい。</p>

総合評価類型

- A : 事業内容は適切である
- B : 課題が少しあり、事業の一部見直しが必要
- C : 課題が多く、事業の大幅な見直しが必要
- D : 事業の休・廃止を含めた検討が必要

補助金等評価区分

- 継続
- 減額(縮小)
- 廃止
- 終期設定
- 統合・メニュー化

事業番号	事業名	担当部署		総合評価		内部評価			外部評価(【】は、補助金等の名称)
		部	課	内部	外部	総合評価で認識した課題	改革改善の方向性	予算面	
444	公民館運営審議会運営事業	教育総務部	生涯学習課	B	B	会議の活性化を図る。	検討・見直し	現状維持	<p>公民館運営審議会は社会教育法に規定され、自治体の判断により設置が可能である。越谷市においても、公民館運営審議会が設置されており、公民館における各種の事業の企画実施につき、調査審議を行っている。</p> <p>公民館運営審議会運営事業の目的と手段について、目的に「公民館における各種事業の企画実施について調査審議する」とあるが、調査審議することは手段であり、目的とはいいがたい。審議会は公民館運営に民意を反映させる機関であるため、目的には社会教育法第20条(公民館の目的)の内容が適切と考えられる。</p> <p>人件費が事業費の割合と比較し高いため、業務内容を改善して効率化を進め、人件費の適正化に努力をされたい。また、臨時・非常勤職員等を一部業務に活用してコスト削減にも取り組んでいただきたい。</p> <p>社会教育法において、審議会必置規制の見直しにより審議会の設置義務がなくなったことから、越谷市社会教育委員会との統合を検討する余地がある。統合することで、人件費、事業費のコスト削減につながり、事務の効率化が図られる。</p> <p>審議会において、市民のニーズを反映させる必要があるため、市民の声が審議会に反映するような組織体制を構築していただきたい。また、審議会の委員については、委員の資質向上を図るための研修、プログラムを実施することが望ましい。</p> <p>委員の選定にあたっては、特定の個人や団体に受益が偏らないようにバランスのとれたメンバー構成にし、条例において25名以内と定められているが、最適な人数で運営することが適切である。会議の活発化が公民館の活発化に結びつくため、審議会の開催が形骸化しないよう、工夫されたい。</p> <p>公民館の利用人数については、平成18年度と平成22年度を比較すると、10万人近く増加しており、審議会の検討・提言が一定の効果があったといえ、評価できる。今後も高齢者や青少年の利用者増加に向けて審査会において調査審議をしていただきたい。</p> <p>審議会は公民館活動を通して市民に学習情報を提供し、学習活動の充実を図るための組織であるため、公民館の講座に対する市民の満足度を示す「公民館活動に対する満足度」を成果指標に提案したい。さらに、青年に対する公民館活動が活発になってきていることから活動指標に「青年対象の講座数」、活動指標に「青年対象の講座への参加人数」をそれぞれ追加を検討していただきたい。</p>

総合評価類型

- A : 事業内容は適切である
- B : 課題が少しあり、事業の一部見直しが必要
- C : 課題が多く、事業の大幅な見直しが必要
- D : 事業の休・廃止を含めた検討が必要

補助金等評価区分

- 継続
- 減額(縮小)
- 廃止
- 終期設定
- 統合・メニュー化

事業番号	事業名	担当部署		総合評価		内部評価			外部評価(【】は、補助金等の名称)
		部	課	内部	外部	総合評価で認識した課題	改革改善の方向性	予算面	
445	コミュニティセンター管理事業	教育総務部	生涯学習課	A	B	文化振興の拠点施設である本施設につき、安全で快適な環境を維持するため適正な修繕・工事を行い、幅広い国内外の優れた芸術文化の鑑賞機会を提供するとともに、市民の芸術文化活動の成果発表の場としてより一層の活用を図っていく必要がある。	現状維持	現状維持	<p>コミュニティセンターは市民が芸術文化に触れ、鑑賞機会を提供するだけでなく、市民自らが日頃の芸術文化活動の成果を発表する場でもある。市民の文化生活の向上と市民の安全確保を図るため、適正な施設運営が必要である。</p> <p>コミュニティセンターは事業費が毎年5億円近くで高額なため、指定管理者に対してより厳しい基準でモニタリングを実施する必要がある。評価表については、越谷市の全庁的な評価表を使用しているが、これに本施設に特化した評価項目を加えた独自の評価表を作成し、使用することでモニタリングの質を高め、指定管理者への監理体制の精度を上げることが求められる。評価結果(モニタリング結果)については、年度ごとに越谷市ホームページで「指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表」により企画部企画課において公表されているが、今後も透明性を確保しながら市民への説明責任を果たしていただきたい。</p> <p>安全管理の面では、事業計画書にある「施設長期修繕・備品購入計画表」及び「施設中長期維持管理計画」に基づき、今後も適切な安全管理に努めていただきたい。また、平成22年度に施設の耐震診断が実施・完了し、照明や天井材などの非構造部材についても、建築基準法や事業計画書の規定等に基づき定期的な点検を実施していることは、大規模災害に備えた適切な対応と評価できる。また、災害時に、行政と連携して市民が円滑に避難できるように危機管理マニュアルを作成し、隣接事業者との合同実施を含め、定期的な避難訓練等を実施する中で、当該マニュアルの見直しを行っていることも評価できる。今後、施設のバリアフリー化、長寿命化への対応を期待したい。</p> <p>稼働率については、越谷市の他の施設に比べ高い水準にあるが、和室など稼働率が50%と低い施設もあることから指定管理者との連携を図りながら全体的な底上げを推進していただきたい。年間利用人数は平成21年度実績に比べて、平成22年度実績は震災等の影響もあり、7千人近く下回っているが、利用者の増加に向けた取り組みが必要である。市民の参加を促すために工夫されたホームページの更なる改善を続けながら、広報紙での周知、公民館、自治会などの関係機関との連携による情報提供、広報活動をしていただきたい。</p> <p>市民の満足度調査において9割近くが「満足」「非常に満足」と回答しており、引き続き市民のニーズに応える芸術文化の鑑賞機会や快適な環境の確保に努めていただきたい。</p> <p>活動指標は市民が実際に活動したことを示す「芸術文化の鑑賞機会の回数(鑑賞会、講演会など)」や「市民の芸術文化活動の発表の回数」を提案したい。</p> <p>成果指標である「稼働率」を上げるために、指定管理者の制度を効果的に運用している先進的な自治体の取り組みを参考にいただきたい。また、稼働率の目標値の設定が低いため、すべての施設の平均稼働率を65%に引き上げていただきたい。また、利用の促進を図ることを目的としているため、「年間利用人数」は活動指標ではなく、成果指標に変更されたい。</p>



総合評価類型

- A : 事業内容は適切である
- B : 課題が少しあり、事業の一部見直しが必要
- C : 課題が多く、事業の大幅な見直しが必要
- D : 事業の休・廃止を含めた検討が必要

補助金等評価区分

- 継続
- 減額(縮小)
- 廃止
- 終期設定
- 統合・メニュー化

事業番号	事業名	担当部署		総合評価		内部評価			外部評価(【 】は、補助金等の名称)
		部	課	内部	外部	総合評価で認識した課題	改革改善の方向性	予算面	
456	総合体育館施設改修事業	教育総務部	スポーツ振興課	B	B	施設の経年に伴い、修繕箇所が多く、安心して利用できるよう計画的な改修が必要である。	検討・見直し	現状維持	<p>施設の状況を把握し、計画的な施設整備を行っている。</p> <p>施設の修繕・改修は利用者の安全を確保し、利用者が快適に施設を使用するために必要な事業である。また、経年劣化に伴う事故防止の観点からも施設の適切な維持管理に努めることが大切である。</p> <p>総合体育館は単なるスポーツ、レクリエーション施設としての機能だけに留まらず、災害時には避難所となり、公益性が特に高い施設である。近年、全国各地において災害等が数多く発生しており、市民の安全に関する関心も高いことから、施設の安全確保と災害等緊急時に即応できるような体制にすることが必要である。指定管理者(財団法人 越谷市施設管理公社)から、緊急性の高い修繕箇所についてはリストをもらい、対応しているが、長期的な視点に立ち、中長期的な施設の改修修繕計画が必要と考えられる。</p> <p>東日本大震災では天井材や照明器具などの非構造部材が落下してくる事故が相次いだ。非構造部材の耐震状況を定期的に点検していただきたい。照明器具等に関しては、長期的な視点でLED照明の導入により、光熱水費等の削減に努めることを検討されたい。</p> <p>修繕箇所については、市と総合体育館の指定管理者(財団法人 越谷市施設管理公社)が連携して、緊急性、重要性の高い箇所から適宜修繕を実施していただきたい。修繕箇所はホームページに掲載するなどの方法により、利用者に情報提供し、適切な管理運営を行うことが望ましい。</p> <p>事務事業評価表の減価償却費の記載がゼロとなっているが、器具や照明など耐用年数のあるものについては計上することが望ましい。次年度以降は、事務事業評価表への記載をお願いしたい。</p> <p>また、事務事業評価表の総合評価、改革改善のコメントが毎年同じコメントになっており、課題解決に向けての成果が見えにくいことから、事実に基づき、適切にコメントを記載していただきたい。</p> <p>日常点検や適正な維持管理がなされていることにより、総合体育館内での事故発生数も減少する。「施設内での事故発生数」を成果指標とすることで職員のモチベーション向上にもつながるため、成果指標への追加提案をしたい。また、予定していた修繕、改修がどの程度達成できたかを示す「計画の達成率」の追加も検討いただきたい。</p>

総合評価類型

- A : 事業内容は適切である
- B : 課題が少しあり、事業の一部見直しが必要
- C : 課題が多く、事業の大幅な見直しが必要
- D : 事業の休・廃止を含めた検討が必要

補助金等評価区分

- 継続
- 減額(縮小)
- 廃止
- 終期設定
- 統合・メニュー化

事業番号	事業名	担当部署		総合評価		内部評価			外部評価(【】は、補助金等の名称)
		部	課	内部	外部	総合評価で認識した課題	改革改善の方向性	予算面	
467	市立体育館施設改修事業	教育総務部	スポーツ振興課	B	B	施設の老朽化に伴う修繕箇所が多く、利用者に安心して使用していただくために計画的な改修が必要である。	検討・見直し	現状維持	<p>施設の状況把握に努め、計画的な施設・設備の整備を行う。</p> <p>災害時の避難所でもあるため、耐震補強も含めた整備を行う。</p> <p>市立体育館の利用者が安全・快適に使用できるように、施設の修繕および改修工事を行う事業である。越谷市には5つの体育館があるが、特に第1体育館は建設して約50年が経過し、経年劣化が懸念される。施設の老朽化、利用頻度、利用価値等を総合的に判断して、継続的に使用するものと使用しないもの(取り壊し等)を区別することが求められる。</p> <p>市立体育館はスポーツや運動を通じ、地域住民の健康増進を図るために不可欠な施設であり、利用者の安全を確保するため、日常点検が必要である。さらに、災害時には避難所となることから、5つの市立体育館各々の耐震診断、改修工事等の計画を策定することが求められる。また、計画的な修繕、改修を実施するだけでなく、天井や照明器具などの非構造部材の耐震状況の点検も欠かせない。</p> <p>また、避難所としての機能を有効に発揮するため、耐震補強工事や改修の際に、震災等で電気が止まっても、避難所である体育館は電気を使用できるなどの整備体制の充実を図りたい。</p> <p>修繕箇所については、緊急性、重要性の高い箇所から適宜修繕を実施していただきたい。修繕箇所はホームページに掲載するなどの方法により、利用者に情報提供し、適切な管理運営を行うことが望ましい。また、ホームページで市立体育館のページが見つげづらく、利用者にとって分かりづらいため改善を要する。</p> <p>事務事業評価表の減価償却費の記載がゼロとなっているが、器具や照明など耐用年数のあるものについては計上することが望ましい。次年度以降は、事務事業評価表への記載をお願いしたい。</p> <p>また、事務事業評価表の総合評価、改革改善のコメントが毎年同じコメントになっており、課題解決に向けての成果が見えにくいことから、事実に基づき、適切にコメントを記載していただきたい。</p> <p>市立体育館は市の直営となっており、夜間の管理は民間が管理業務をしている。総合体育館は指定管理者制度を導入しているため、市立体育館においても指定管理者制度の導入を検討し、市立体育館の存在意義、目的が達成されるような体制づくりをされたい。</p> <p>活動指標の「工事修繕箇所数」は具体性がなく、指標として適切でない。</p> <p>具合の悪かった箇所をどの程度解消されたかを示す「解消された不具合件数」と計画されていた工事・修繕がどの程度実施されたかを示す「実施率」を成果指標へ追加したい。</p>

総合評価類型

- A : 事業内容は適切である
- B : 課題が少しあり、事業の一部見直しが必要
- C : 課題が多く、事業の大幅な見直しが必要
- D : 事業の休・廃止を含めた検討が必要

補助金等評価区分

- 継続
- 減額(縮小)
- 廃止
- 終期設定
- 統合・メニュー化

事業番号	事業名	担当部署		総合評価		内部評価			外部評価(【】は、補助金等の名称)
		部	課	内部	外部	総合評価で認識した課題	改革改善の方向性	予算面	
491	小・中学校施設耐震化事業	学校教育部	学校管理課	A	B	財政面での配慮があり、3年計画を前倒しすることができたが、監督業務を行う人員の確保に苦慮している。	現状維持	現状維持	<p>平成21年5月に「学校施設耐震化計画」を策定し、平成27年度を完了目標に学校施設の耐震化を進めてきた。</p> <p>平成23年5月に「学校施設耐震化計画」の改訂を行った。</p> <p>今回の見直しに際しては、耐震性の不足している建物を中心に耐震補強工事実施年度の見直しを行い、耐震化完了目標を3年早め、平成24年度とし、Is値0.3未満の建物については、平成23年度に完了を目指している。</p> <p>平成24年度校舎14棟、屋内運動場4棟 合わせて18棟の補強工事を行っていく。</p> <p>平成24年度耐震化率は、100%となる。</p> <p>近年、自然災害が多発しており、強い地震から児童、生徒の身を守ることは行政にとって大きな責務である。また、保護者の耐震化へのニーズも高まっており、児童、生徒が安心して勉学に励むためにも重要な事業である。さらに、災害時には、駅に近い防災拠点として地域住民の避難場所にもなることから迅速な耐震化対応が求められる。</p> <p>児童、生徒の安全をいち早く守るために耐震化対応の早期化が課題となっているが、財政面の配慮により学校施設耐震化計画において耐震化完了目標を3年早めて耐震化を進められることは評価できる。さらに、平成24年度には耐震化率が100%を達成する見込みであり、学校施設耐震化計画が計画とおりに完了することを望む。</p> <p>耐震化補強工事は建物本体の補強が優先され、天井材や照明器具などの非構造部材の対策を後回しにしがちであるが、東日本大震災において避難所となっている体育館の天井材や照明が落下してくるという事故が相次いだため、これらの非構造部材の耐震状況を点検し、耐震対策を実施していただきたい。</p> <p>耐震化の完了目標が3年前倒しされたことにより、監督業務を行う人員の確保に苦慮しており、営繕課でも人員が不足している。業務委託等で対応している状況にあるが、事業のスピードに追いついていけるように管理体制の改善が求められる。耐震化工事が円滑に進行するように庁内連携による事業運営を推進されたい。</p> <p>耐震補強工事は1校でも相当な経費を要する。Is値及び耐力度の低い棟が出た場合には改築となることもあり、厳しい財政状況の中で、より効率的な対応をしていただきたい。また、耐震診断の結果を踏まえて、耐震化事業を推進することを望む。</p> <p>事務事業評価表の財源内訳「国・県支出金」の欄に国の耐震改修費の補助金額を明示するとともに「市債」についても適正な額を明示していただきたい。</p> <p>計画されていた耐震化工事が年度内に実際に施工されたかを示す「計画の達成率」を成果指標に追加していただきたい。</p>

総合評価類型

- A : 事業内容は適切である
- B : 課題が少しあり、事業の一部見直しが必要
- C : 課題が多く、事業の大幅な見直しが必要
- D : 事業の休・廃止を含めた検討が必要

補助金等評価区分

- 継続
- 減額(縮小)
- 廃止
- 終期設定
- 統合・メニュー化

事業番号	事業名	担当部署		総合評価		内部評価			外部評価(【 】は、補助金等の名称)
		部	課	内部	外部	総合評価で認識した課題	改革改善の方向性	予算面	
501	学区審議会運営事業	学校教育部	学務課	B	B	委員任期が2年間であるため、継続的に協議する事案がある場合、より一層の検討できるよう開催回数の拡充を図る必要がある。	検討・見直し	現状維持	<p>直面する課題に対し、より迅速に対応が図られるよう、課題となる部分の核心を的確に捉え審議していく。また、児童生徒のより良い教育環境を継続して推進していくため活動を図っていく。</p> <p>学区審議会は越谷市立小中学校学区審議会条例に基づき、設置されている組織である。越谷市教育委員会の諮問に応じて、学区編成に関し必要な調査及び審議を行う。学校規模の適正化、児童生徒の通学の安全のため、学区改正は避けて通れない課題であり、継続して実施していく事業と言える。</p> <p>予算額に関して、過去の平成19年度から平成22年度までの間、いずれの年も決算額が予算額を大きく下回っており、予算配分の適正化が求められる。予算額と決算額に差が生じないように見通しの仕方について改善を要する。予算決定の手法について、他の自治体の例を参考にされたい。</p> <p>人件費に関しても、会議の回数が少ないにもかかわらず、事業費に対して人件費の割合が非常に大きく、議事録作成等一部業務については臨時・非常勤職員の活用等も含めた改善の余地がある。</p> <p>通学区域については、学校の適正規模をはじめ、通学距離、通学路の安全確保、学校の収容人数などを考慮し、保護者や市民の意見を踏まえて決定する必要がある。学区の変更は、児童生徒が遠距離通学になるなど負担を強いるだけでなく、保護者に及ぼす影響も大きいことから変更区域の保護者の意見を十分に聞き、理解を得られるような体制づくりを検討されたい。</p> <p>審議会の主な議案は学区の変更について協議することであるが、平成21年度のように学区審議会が開催されなかった年度もあったことから、学区変更協議がない場合でも、関連する課題の解決に向けて審議会で議論していただきたい。審議会の活性化に向けて、審議会の中で協議する事項を提案するために庁内で組織する検討会を設け、議論するような体制にしたことは評価できる。今後は学区審議会が形骸化せず、活性化することを期待したい。</p> <p>成果指標に見直された通学区の保護者に対し、アンケート調査を実施して満足度の把握を行い、「保護者の満足度(見直した通学区)」を指標として検討されたい。また、適当な距離を安全に通学できるような配慮がなされたかどうかを検証するため「遠距離通学者」の追加も併せて提案したい。</p>

総合評価類型

- A : 事業内容は適切である
- B : 課題が少しあり、事業の一部見直しが必要
- C : 課題が多く、事業の大幅な見直しが必要
- D : 事業の休・廃止を含めた検討が必要

補助金等評価区分

- 継続
- 減額(縮小)
- 廃止
- 終期設定
- 統合・メニュー化

事業番号	事業名	担当部署		総合評価		内部評価			外部評価(【】は、補助金等の名称)
		部	課	内部	外部	総合評価で認識した課題	改革改善の方向性	予算面	
506	学校応援団推進事業	学校教育部	指導課	A	B	学校応援団づくりは市内小学校30校に設置され、目標を達成することができた。今後は全中学校への学校応援団の設置とともに、活動内容の充実が課題である。	検討・見直し	拡充	<p>市内全小中学校45校の学校応援団の設置</p> <p>学校応援団の教育活動への支援、安全安心への支援、環境整備への支援を充実させるため、学校応援コーディネーター、ボランティアの育成の充実を図る。そのため、コーディネーター養成研修会、ボランティア養成研修会等の研修会の充実を図る。また、今後5年間の計画として、23年度はコーディネーター育成、24年度は図書館運営ボランティア、25年度は安全安心ボランティアに重点を設定し、26年度、27年度は3年間の反省をもとに重点を設定し、取組を推進する。</p> <p>学校応援団は、保護者・地域住民が学校における学習活動、環境整備、防犯活動などについて活動するボランティア組織である。青少年の健全育成、人格形成に寄与するとともに、地域住民にとっても地域貢献、自己実現の場となっており、学校、地域住民が相互にメリットがあり、相乗効果が生じている。近年では、学校の事務負担が増し、教員が多忙になったことで、児童生徒一人一人にきめ細かな指導をすることが難しい状況に陥っている。そのため、学校応援団が学校に果たす役割は大きい。</p> <p>学校応援団の中には図書ボランティアが存在するが、平成22年度までは図書ボランティアは別の事業として区別されており、平成23年度から学校応援団の事業に組み込まれた。図書ボランティアは各学校に普及しており、その人数は増加傾向にあり、現在では800名近くの方が活動している。業務内容として図書の貸出、返却や図書の台帳整理、データ入力事務等を行い、学校応援団事業の中でも不可欠な活動と言える。他のボランティア活動と連携して、これまで培ったノウハウを活用し、学校応援団全体としての活性化を図りたい。</p> <p>埼玉県教育委員会が推奨する「放課後子ども教室」と学校応援団の連携を図り、両事業が効率的に運営されるようにする必要がある。例えば、ボランティアの連携として、学校応援団として登録した人を放課後子ども教室事業で放課後や週末の学校で支援ボランティアとしても活動するように働きかけるなどの合理化を図りたい。</p> <p>今後の課題として、全中学校へ学校応援団の設置を進めたいとしているが、現在登録しているボランティアのモチベーションを継続的に高め、学校応援団の充実を図ることも大切である。コーディネーター養成研修会、ボランティア養成研修会を実施して育成体制の充実を図っていただきたい。今後、中学校に学校応援団が設置された場合、同じ通学区内の小学校と中学校でボランティア同士による連携を図り、効率化に努められたい。</p> <p>また、学校応援団の活性化のためには、コーディネーターの果たす役割が非常に大きい。そのコーディネーターの数が学校によってばらつきがあり、少ない学校では1名という学校もある。コーディネーターが1名の場合、コーディネーターに負担がかかり、多様な活動ができない恐れがあるため、コーディネーターの数が少ない学校には市がアドバイスするなどフォロー体制の充実を図りたい。</p> <p>事務事業評価表の平成23年度当初予算の件数費が0.00と記載されているため、適正な記載をお願いしたい。</p> <p>学校応援団は図書ボランティア以外にも地域見守りボランティア、読み聞かせボランティアなど多くのボランティアの方々によって構成されているため、活動指標は「図書ボランティア数」に限定するのではなく、「ボランティア数」に変更されたい。</p> <p>成果指標に「学校応援団設置小学校数」とあるが、平成22年度に全小学校30校において学校応援団の設置が完了し、目標達成をしていることから、今後の課題である全中学校設置に向けて「学校応援団設置学校数」とした方がより適切である。成果指標に「図書ボランティア組織校」とあるが、平成21、22年度実績ともに100%に達しており、指標を見直す余地がある。「学校満足度」など、より効果を実証する指標を検討されたい。</p>

総合評価類型

- A : 事業内容は適切である
- B : 課題が少しあり、事業の一部見直しが必要
- C : 課題が多く、事業の大幅な見直しが必要
- D : 事業の休・廃止を含めた検討が必要

補助金等評価区分

- 継続
- 減額(縮小)
- 廃止
- 終期設定
- 統合・メニュー化

事業番号	事業名	担当部署		総合評価		内部評価			外部評価(【】は、補助金等の名称)
		部	課	内部	外部	総合評価で認識した課題	改革改善の方向性	予算面	
515	小・中学校学校活動運営事業(教育センターを含む)	学校教育部	指導課	A	B	通級指導教室へ通級希望をしている児童は減少することなく、時期によっては入級をしばらく待っている状態にあり、必要性が増している。消耗品については、他校の児童が通級しているため、設置校の消耗品を使うことはできないので、予算は継続的に必要となってくる。	現状維持	現状維持	<p>通級指導教室は、児童生徒の個々の障害状態に応じて特別な指導を行う場であり、学校全体の教育環境の充実が図られる必要がある。また、個々の障害の克服・改善と社会適応力を育て、学習成果の向上が期待される。特別支援教育へのニーズの高まりから、今後も通級指導教室の必要性は増すものと考えられる。</p> <p>児童生徒の個別の支援計画に沿って消耗品を購入することが予想されるが、消耗品の購入にあたっては学校内、学校間で共有化することでコスト削減に取り組んでいただきたい。さらに、無駄な購入を避けるためにも計画的な購入に心がけることが好ましい。関係者による連絡会、協議会を通じて、意見要望を協議し合い、指導の充実を図っていただきたい。</p> <p>現在、小学校に通級指導教室と院内学級合わせて5校9学級設置されている状況にあり、中学校への設置の要望が大きいという状況にあるが、適正な学級数を調査分析し、児童生徒の利便性、さらなる教育力の向上のために配慮していただきたい。</p> <p>事業名が「小・中学校学校活動運営事業(教育センター分を含む)」という事業名になっているが、事業名を聞いただけではどんな事業内容なのか分からず、市民にとっても分かりにくい事業名であることから、「通級指導教室等備品購入事業」など分かりやすい事業名に変更していただきたい。</p> <p>活動指標に「学級数」が設定されているが、実際に何人の児童生徒が通っているのかを示す「通級児童生徒数」の方がより適切と考えられる。また、活動指標に実際に消耗品をどれくらい購入したのかを示す「購入消耗品数」や「連絡会や協議会の開催回数」、「研修回数」なども活動指標として検討していただきたい。</p> <p>成果指標には、消耗品がいかに有効に使用され、退級に結びついたかを示す「退級した児童生徒数」の追加を提案したい。</p>

外部評価結果一覧（補助金等事業・再掲）

(1/3)

- |   |  |
|---|--|
| 総合評価類型<br>A：事業内容は適切である<br>B：課題が少しあり、事業の一部見直しが必要<br>C：課題が多く、事業の大幅な見直しが必要<br>D：事業の休・廃止を含めた検討が必要 | 補助金等評価区分<br>継続<br>減額(縮小)<br>廃止<br>終期設定<br>統合・メニュー化 |
|---|--|

事業番号	事業名	担当部署		総合評価		内部評価			外部評価(【】は、補助金等の名称)
		部	課	内部	外部	総合評価で認識した課題	改革改善の方向性	予算面	
112	消費者啓発事業	協働安全部	くらし安心課	B	C	啓発手段を検討し、講座のさらなる充実を図る。	検討・見直し	現状維持	<p>悪質犯罪（悪質商法や振り込め詐欺など）が多発していることから消費者に犯罪の手口や防止策を習得してもらうことは重要である。そのための手段として講座や講演会等で被害防止の啓発に取り組み、事前に被害防止を図るための事業である。</p> <p>しかし、県でも相談事業や講演会等の類似の事業を実施しているように一部の事業については事業内容が重複している状態となっており、県と市で連携して効率的な事業運営をされたい。今後は重複業務の解消に向けて、県と市が推進すべき事業の役割分担を明確化してほしい。県にも消費生活支援センターがあるため、効率的な事業運営を図るためには消費者トラブルの情報交換や相談、苦情処理等の連携が欠かせない。</p> <p>平成19年度から、地域の高齢者を見守る民生委員などを対象に、受講者が地域へ戻り、啓発活動が行えるよう「高齢者見守り講座」を毎年実施している。平成24年度に向けて「埼玉県消費者行政活性化補助金」を活用し、各地区センターへ出前講座として消費生活相談員を派遣する啓発活動にも取り組んでいく。</p> <p>平成17年外部評価において、外部評価コメントで「事業費単位当たりコストを勘案し、啓発事業の民間活用を含めた運営改善が必要である」とする指摘に対し、評価結果を踏まえた対応等で「最適なNPO団体等が見つければ、委託も検討していく」としていたが、適当な団体が見つからない現状にある。そのため、越谷市立消費生活センター運営委員会委員の声を反映させ、市民との協働により、真に消費者の目線に立った啓発を進めていただきたい。</p> <p>また、事業費に対して、人件費の割合が大きいため、臨時・非常勤職員等の活用、業務の効率化を図るなど、人件費削減を検討する余地がある。</p> <p>消費者トラブルに陥りやすい高齢者に対しては、高齢者と接する機会の多い民生委員やヘルパー、社会福祉協議会を通じての啓発活動を継続していただきたい。</p> <p>成果指標の消費生活講座、出前講座参加者数が21年度実績に比べ、平成22年度は500人近く増加しているが、アンケート結果によると、満足度は減少しており、中身があり、効果のある講座にしていく必要がある。講座へより多くの市民が参加できるように積極的な広報活動を実施し、参加を促すように努められたい。</p> <p>成果指標に「消費者トラブル」の発生回数を追加して、消費者トラブルの発生回数が少ないことを目標にしていきたい。</p> <p>【消費生活研究会補助金、消費生活センター連絡協議会補助金】（内部評価：減額（縮小）・終期設定）（外部評価：継続）</p> <p>消費生活で生じる諸問題について調査研究を実施し、市民の消費生活の向上を図ることを目的としている。満足度も7割を超えており、一定の評価に値する。消費者を取り巻く環境変化のスピードも速いことから、時代に則した講座や市民にとって有益な講座を取り入れて知識の高揚を図り、市民が消費者トラブルに陥らないように被害防止を期待したい。</p> <p>また、本事業は補助金事業であるため、市は補助金利用団体に対し、補助金の目的に沿って活動しているか、補助金の使途を明確に把握するように努め、補助金の適正な利用を監視されたい。</p>

総合評価類型

- A : 事業内容は適切である
- B : 課題が少しあり、事業の一部見直しが必要
- C : 課題が多く、事業の大幅な見直しが必要
- D : 事業の休・廃止を含めた検討が必要

補助金等評価区分

- 継続
- 減額(縮小)
- 廃止
- 終期設定
- 統合・メニュー化

事業番号	事業名	担当部署		総合評価		内部評価				外部評価(【】は、補助金等の名称)
		部	課	内部	外部	総合評価で認識した課題	改革改善の方向性	予算面	改革改善の具体的な内容	
135	障がい者施設サービス事業	福祉部	障害福祉課	B	B	入所施設の利用に大きな変化はないが、地域生活の充実を図る上で、通所施設は日中活動の場や就労に向けての訓練の場として重要な位置を占めており、利用者のニーズや状況に応じた支援をしていく必要がある。	検討・見直し	現状維持	<p>障害者自立支援法の施行により、旧法施設は平成23年度末までに新体系サービス事業所に移行することとなっているため、施設の新体系サービス事業所への移行に伴い、利用者が引き続きサービスを利用することができるよう障害程度区分の認定など施設の新体系移行の支援と併せて行っていく。</p> <p>平成18年に施行された障害者自立支援法に基づき、障がい者が生活する入所施設や、日中活動を行う通所施設など、障害福祉サービスを提供する事業所へ給付費・補助金等を支給する事業である。また、障害者自立支援法施行以前から運営されている、「旧体系」の施設への給付費・補助金等の支給も行っている。</p> <p>障がい者が生活する環境を守るうえで、事業の必要性は認められる。</p> <p>多額の事業費がかけられ、新体系及び旧体系の障がい福祉施設へ障がい者のサービス利用状況に基づき給付費等が支払われているが、一部を除き施設への指導監査は障害者自立支援法の定めにより、埼玉県が行っている。また、2年に1回は県が市へ指導監査に入り、この際に市は県から助言をもらい、意見交換をしている。一方、市ではケースワーカーが業務の中で頻りにサービス利用者や施設関係者と面談し、課題解決のために利用者と施設の橋渡し役となったり、問題を把握した際には指導台帳へ記録し、課内で情報を共有している。</p> <p>県が施設に対して行った監査報告は、施設に問題があった場合のみ市に伝えられるとのことだが、市として現場で把握した障害福祉サービス向上のための情報は県と共有するなど、積極的に連携を進められたい。</p> <p>また、成果指標に活動指標と同じ「利用人数」が設定されており、利用人数は増加傾向にあるが、これだけでは事業の目的である「障がい者の生活を豊かにする」ことの達成度は測れない。ケースワーカーに寄せられた障がい者及び施設からの声を汲み取りつつ、成果指標について、例えば「サービス利用者の満足度」を設定するなど、事業目的を反映するものに整え、障がい者のニーズに応えたサービスが提供できているのか確認できる体制づくりを進められたい。</p> <p>【新体系施設等移行促進補助金】(内部評価:終期設定)(外部評価:終期設定)</p> <p>障害者自立支援法に基づき、旧体系の施設が新体系へ移行する際に交付される補助金である。旧体系施設が新体系施設へ移行する際に施設運営に支障がないように支給している。平成23年度までに該当する施設の移行の完了が見込まれており、一定の効果があつたと思われる。補助金交付要領に定められたとおり、障がい者の支援体制の確保が果たされているか、補助金交付先の事業活動を確認しながら終期(平成23年度末)まで適正な執行に努められたい。</p>	



総合評価類型

- A : 事業内容は適切である
- B : 課題が少しあり、事業の一部見直しが必要
- C : 課題が多く、事業の大幅な見直しが必要
- D : 事業の休・廃止を含めた検討が必要

- 継続
- 減額(縮小)
- 廃止
- 終期設定
- 統合・メニュー化

事業番号	事業名	担当部署		総合評価		内部評価				外部評価(【】は、補助金等の名称)
		部	課	内部	外部	総合評価で認識した課題	改革改善の方向性	予算面	改革改善の具体的な内容	
309	中小企業融資事業	環境経済部	産業支援課	B	B	平成19年10月以降の責任共有制度導入に伴い融資制度の見直しを行ったが、市内中小企業者・起業家への融資制度の更なる周知を図るとともに、現下の経済状況や市内中小企業者等のニーズを的確に捉え、より利用しやすい制度となるよう見直しを図っていく必要がある。	検討・見直し	現状維持	市ホームページや越谷市産業情報ネットワーク(i i ネット)等の有効利用に努め、市内中小企業者・起業家への制度融資の更なる周知や積極的な情報提供を図るとともに、利用者の利便性・財源等を考慮し、金融機関・保証協会との連携を図りながら、制度の見直しを検討していく。	<p>市内中小企業者が融資制度を利用して事業資金を調達する場合に、その経費負担低減策として融資に係る利子の一部を補填する事業であり、昨今の厳しい経済状況の中で、市内中小企業の事業の安定と発展、さらには市内商工業全体の振興を図るために重要な事業であり、必要性は高い。</p> <p>自治体が行う制度融資については、発生件数は少ないものの悪用される事例も見られる中において、現地調査を実施している点については、不正利用防止の観点から評価できる。今後も職員の能力向上に努め、低コストで実施できるよう取り組まれない。</p> <p>融資実績件数については、年度当初の目標値に対して実績値がその約1/4程度に留まっている状態が数年来続いている。市内事業所数から見ても利用件数が少ないと言わざるを得ない。昨今の経済状況からすれば企業側の資金需要は高まっているはずであり、そのような環境下で利用が増加しないということは、制度融資の制度設計に問題があるのではないかと課題として認識しているとおり、市内中小企業者等のニーズ把握を実施するとともに、近隣自治体を含め国内の先進事例を参考にしながら、利便性の高い制度となるように見直しを図ることが必要である。</p> <p>制度融資の積極的な周知も必要であるが、企業にとって魅力がある制度でなければ、どんなに周知をしても利用増加は望めない。金融機関や信用保証協会との連携を強化し、早急な対応策を講じることが急務である。</p> <p>なお、制度融資利用企業が返済不能に陥り、信用保証協会が金融機関に対して代位弁済を行った場合、市側では損失補償金が発生する。こうしたリスクを回避するためには、様々な中小企業支援策の実施によって、中小企業の経営体質を強化していくことが必要である。社会情勢や経済情勢を注視し、時代の要請と企業ニーズに応じた支援施策を、柔軟かつ迅速に展開されることに努められたい。</p> <p><b>【小口資金利子補給金、中口資金利子補給金、起業家育成資金利子補給金】</b>                      (内部評価：継続)(外部評価：継続)                      昨今の経済情勢等を鑑みれば、制度融資を利用する中小企業者の経費負担を低減する取り組みは必要である。現状、企業からの申請に基づき利子補給を行っているため、申請の失念によって不利益を被る企業が生じない制度運用に努められたい。なお、企業側の経費負担低減だけでなく、事務負担の低減も図れる利子補給制度の設計を検討されたい。</p>

平成 23 年度  
越谷市行政評価制度支援業務  
外部評価実施結果報告書

平成 23 年 11 月  
財団法人長野経済研究所