

平成23年度
行政評価の概要

平成23年9月
葛飾区

はじめに

葛飾区では、厳しい行財政状況の下でも財政破綻を未然に防ぎ、新たな行政需要に対して適切なサービスを展開していくため、平成 14 年度から行政評価制度を導入し、行政の透明性・公開性の向上、説明責任の徹底、成果主義といった視点から、事務事業の見直しに取り組んできました。

平成 14 年度から 19 年度までは、事務事業を対象とした「事務事業評価」を実施し、事務事業の必要性・有効性・効率性等の視点から分析・評価を行い、廃止・縮小を含めた事務事業の見直しに取り組みました。

平成 20 年度からは、評価対象を施策に切り替え「施策評価」を実施し、施策に対する事務事業の貢献度・優先度の視点から分析・評価を行い、経営資源の適正配分を図ってきました。

このように 9 年間にわたる事務事業の見直しを行った結果、近年では廃止・縮小する事務事業数も減少しており、行財政改革の断行という本区における当初の役割は一定程度果たされたものと考えられます。

しかし、今後も行政サービスを取り巻く環境の変化に的確に対応していくためには、行政評価制度を活用した事務事業の見直しを継続する必要があります。

そのため、平成 23 年度より新たな行政評価制度を導入し、区民が利用する行政サービス単位である事務事業を評価対象とすることで、より一層区民に対する説明責任の徹底を図るとともに、事務事業の性質に応じた評価手法を導入することで、更なる成果の創出やこれまで以上に効率的・効果的な執行方法の実現に努めていきます。

この報告書は、平成 23 年度の行政評価の結果をとりまとめたものです。

目 次

第1章 葛飾区の行政評価制度	1
1 行政評価制度とは	1
2 行政評価制度の目的	2
3 評価方法	2
4 評価の流れ	5
第2章 平成23年度行政評価の結果	7
1 評価対象	7
2 実施方法	7
3 実施期間	7
4 評価結果	7
5 評価結果の活用	9
第3章 平成23年度行政評価委員会の評価結果	10
1 行政評価委員会とは	10
2 行政評価委員の構成	10
3 評価対象事務事業	10
4 評価期間及び活動実績	11
5 評価結果	11
＜別冊1＞ 平成23年度行政評価の評価結果	
1 評価結果の概観	
2 評価表の見方	
3 評価結果	
資料1 事務事業評価表（重点評価）	
資料2 - 1 事務事業評価表（基本）上巻	
資料2 - 2 事務事業評価表（基本）下巻	
資料3 事務事業（内部管理）一覧表	
資料4 施策別事務事業一覧表	
＜別冊2＞ 平成23年度行政評価委員会の評価結果	
1 評価結果の見方	
資料 平成23年度葛飾区行政評価委員会 答申	

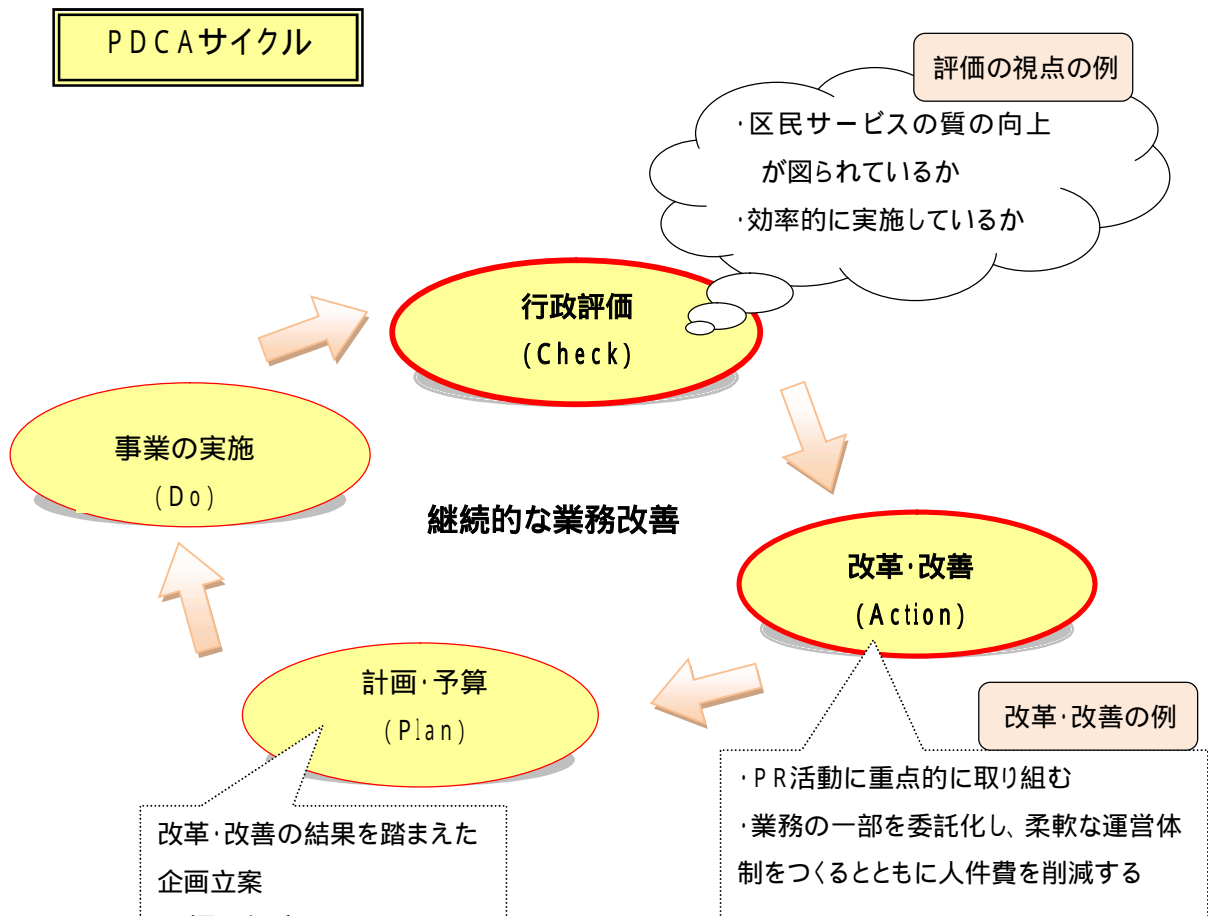
第1章 葛飾区の行政評価制度

1 行政評価制度とは

行政評価制度とは、区の仕事が「誰のために」「何を目的」としたもののなか、「いつまでに実現するのか」目的・目標を明確にしながら、その仕事「どれだけ区民の役に立っているのか」等を区民の視点に立って評価し、結果を改革・改善につなげる仕組みです。

この行政評価制度を活用し、本区では限りある行財政資源（予算・人員・情報・技術など）をより有効かつ適切に配分していくために、PDCA（Plan（計画・予算）- Do（事業実施）- Check（行政評価）- Action（改善・改革））サイクルを展開しています。

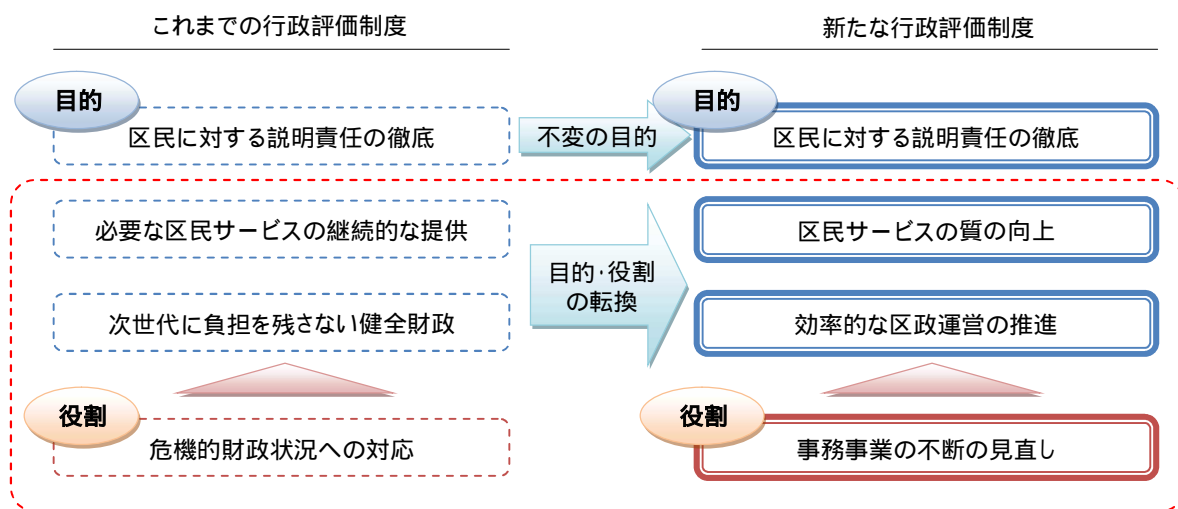
さらに、これらの内容を評価表に記載し公表することにより、区の現状を区民にわかりやすく説明することが可能となり、区民に対する説明責任の向上も図っています。



2 行政評価制度の目的

新たな行政評価制度では、更なる成果の創出や効率的・効果的な実施方法を目指すため、制度の目的と役割を以下のとおり再定義しています。

従来は、「区民に対する説明責任の徹底」「必要な区民サービスの継続的な提供」「次世代に負担を残さない健全財政」を目的とし、危機的財政状況に対応するため、不要不急な事務事業の廃止・縮小などに取り組んできました。新たな行政評価制度では、多年にわたり精査された事務事業について、「サービスの質をいかに維持・向上していくか」「いかに効率的に実施していくか」を新たな目的とし、事務事業の不断の見直しに取り組んでいきます。

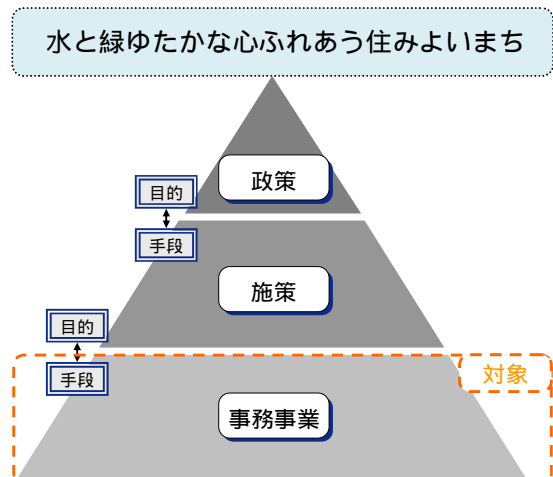


3 評価方法

(1) 評価対象

本区が行う行政活動は、区の将来像である「水と緑ゆたかな心ふれあう住みよいまち」の実現に向けて、基本計画上の計画体系に合わせて、「政策 施策 事務事業」の3つに体系化されています。

平成23年度から実施する新たな行政評価制度においては、計画体系における最小単位である事務事業を評価対象としています。



(2) 事務事業の性質に応じた評価手法の導入

多種多様な事務事業を類型化し、事務事業の性質に応じた評価手法を適用することで、より効率的・効果的な見直しを行っています。

評価対象事務事業の類型化

まず、評価対象事務事業を、事務事業の目的や手段等に基づき 20 種類の性質区分に類型化しています。

さらに、20 種類の性質区分のうち行政評価による「成果の向上・改善の余地が大きい」と判断する性質区分に該当する事務事業については、重点的な分析・評価を行っています。

性質区分は以下のとおりです。

分類	性質区分
重点的に評価する性質区分 (9区分)	「啓発・イベント」「相談・指導」「講座・育成」「広報・広聴」 「審査・許認可・指導・措置」「サービス提供」「健康診査・検診」 「教育」「指定管理者」 ただし、区の裁量により実施内容等を見直すことが困難な事務事業は除きます。
その他の性質区分 (11区分)	「維持管理」「整備」「計画策定・会議運営」「内部管理」「調査」 「台帳管理・交付」「賦課・徴収」「選挙」「個人への助成・保険給付」 「団体等への助成」「事業者への助成」

性質区分に応じた評価手法

まず、すべての評価対象事務事業について、指標の達成状況やコスト状況に基づく分析を行っています。さらに、重点的に評価する性質区分に該当する事務事業については、過年度の実績を総合的に評価するとともに、多角的な視点による分析等を通じて今後の方向性を検討していきます。

なお、重点的に評価する性質区分に該当する事務事業は3つの評価グループに分類し、3年間で評価が一巡するよう実施していきます。評価サイクルを設定することにより、評価の精度を上げるとともに、改善に向けた取組の実効性を高め、更なる改善につなげていきます。

分類	評価の概要	作成帳票	サイクル
重点的に評価する 性質区分 (9区分)	事務事業の基本情報及び実績情報(指標及びコスト)のとりまとめ	『事務事業評価表(基本)』	毎年度
	過年度実績の評価及び今後の方向性の検討	『事務事業評価表(重点評価)』	3年ごと
その他の性質区分 (11区分)	事務事業の基本情報及び実績情報(指標及びコスト)のとりまとめ	『事務事業評価表(基本)』 『事務事業(内部管理)一覧表』	毎年度

評価の視点

重点的に評価する性質区分に該当する事務事業については、「実績状況の評価」と「今後の方向性」を検討します。「今後の方向性」を検討するにあたっては、「実績状況の評価」に加え、事務事業の特性や事務事業を取り巻く環境を多角的視点から分析・評価した結果を総合的に勘案して検討することとしています。

多角的視点の例は次のとおりです。

おもてなしの視点	利便性、わかりやすさ等
コストの視点	財源配分等
プロセスの視点	スピードアップ、民間活用等
人づくりの視点	職員能力、地域との連携等

また、各事務事業を性質区分に分類することにより、類似する事務事業を横断的に比較・検証することが可能となります。

行政評価委員会の設置

評価の客観性を高め、区民の視点に立ったものとするため、区民参加による行政評価委員会を設置しています。

詳細は第3章(10頁)のとおりです。

4 評価の流れ

評価対象事務事業の所管課において、過年度の実績情報を把握し、『事務事業評価表（基本）』及び『事務事業（内部管理）一覧表』を作成します。次に、3年に一度の重点評価の該当年度にあたる事務事業（以下、「重点評価対象事務事業」という。）については、『事務事業評価表（基本）』を作成した後に、実績状況の評価と多角的視点による分析に基づいて今後の方向性を検討し、『事務事業評価表（重点評価）』を作成します。

さらに、重点評価対象事務事業のうち、行政評価委員会の評価対象として選定された事務事業については、当該委員会において区民による評価を実施します（6頁図1「評価スケジュール」参照）。

また、施策については、各所管課における『事務事業評価表（基本）』及び『事務事業（内部管理）一覧表』を作成した後に、施策を構成する事務事業についての情報をとりまとめ、施策所管課が『施策別事務事業一覧表』を作成します。

作成した評価表等の区民への公表については、第3回定例会（地方分権・行革特別委員会）において評価結果を報告した後、区公式ホームページや図書館等にて区民に公表します。

なお、行政評価の結果については、予算編成、定員管理及び組織整備等に適切に反映していきます。

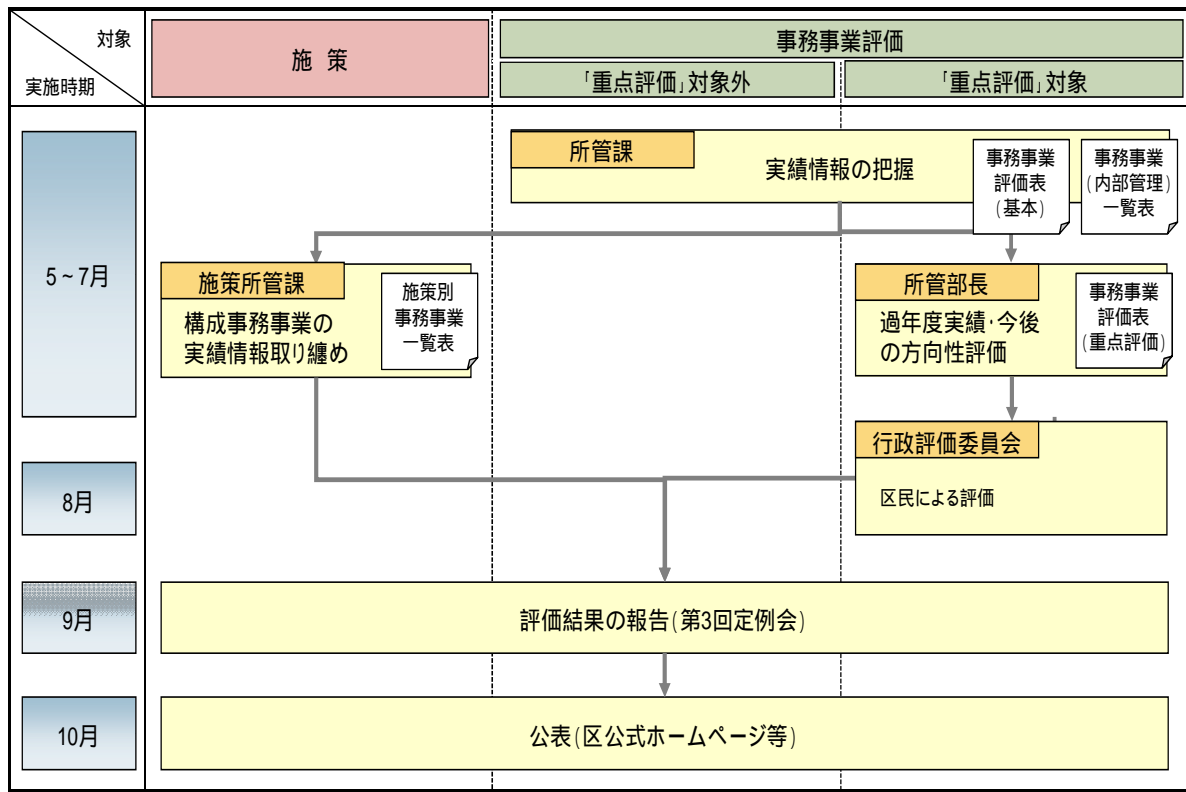
評価表の作成者及び評価者は次のとおりです。

『事務事業評価表（基本）』及び『事務事業（内部管理）一覧表』については、事務事業の担当職員が作成し、所管課長が評価を行います。

『事務事業評価表（重点評価）』については、事務事業の担当職員が作成後、所管課長が1次評価を行い、所管部長が2次評価を行います。

なお、『施策別事務事業一覧表』については、施策所管課が作成します。

図1 評価スケジュール



第2章 平成23年度行政評価の結果

1 評価対象

(1) 評価対象事務事業

平成22年度に実施した区のすべての事務事業のうち、庶務事務等を除く826事務事業を評価対象としています。

(2) 重点評価対象事務事業

評価対象事務事業のうち、性質区分「啓発・イベント」「相談・指導」に属する事務事業(117事務事業)を平成23年度の重点評価対象事務事業としています。

2 実施方法

すべての評価対象事務事業について、指標の達成状況やコスト状況に基づく分析を行いました。さらに、重点評価対象事務事業については、過年度の実績状況を総合的に評価するとともに、多角的な視点による分析等を通じて、今後の方向性を検討しました。

3 実施期間

平成23年6月9日～7月29日

4 評価結果

平成23年度行政評価の評価結果は、別冊1「平成23年度行政評価の評価結果」のとおりです。

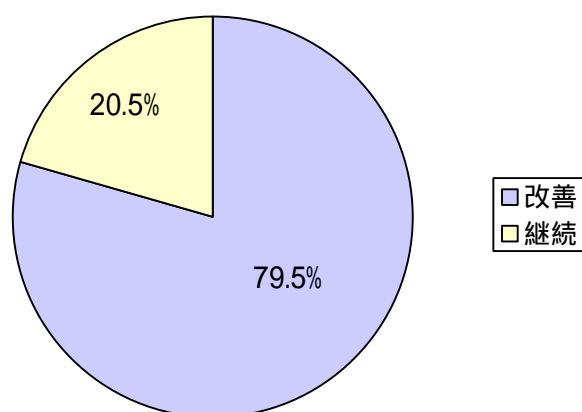
(1) 重点評価対象事務事業における「今後の方向性」の傾向

117の重点評価対象事務事業については、『事務事業評価表(基本)』のほか『事務事業評価表(重点評価)』において「今後の方向性」を選択肢(「改善」あるいは「継続」)より選び、具体的な内容を記載しています。

各事務事業における「今後の方向性」としては、約8割の事業で何らかの「改善」(住民サービス向上、業務プロセスの改善、コスト削減、組織風土の改善等)を図ろうとしており、これまでと同様のやり方で事務事業を実施する「継続」が約2割となっています。

「継続」と判断された事務事業については、継続的に事務事業における環境の変化を検証し、更なる成果の創出に向けた取組を続けていく必要があります。

図2 今後の方向性「改善」「継続」の割合



評価結果	評価内容	該当事業数	比率(%)
改善	サービス内容や、事業の実施方法(主体・プロセス)等何らかの見直しを行ったうえで実施するもの	93	79.5
継続	サービス内容や事業実施方法を見直す余地がないため、これまでと同様のやり方で実施するもの	24	20.5
合計		117	100.0

(2) 新たな行政評価制度導入による効果

平成 23 年度から導入した新たな行政評価制度による効果は次のとおりです。

事務事業を評価対象としたことによる効果

区民が利用する行政サービスの単位である事務事業を評価対象とすることにより、区民に区役所の活動実態をよりわかりやすく伝えることが可能となりました。

区民参加による行政評価委員会においては、各事務事業に係る指標の達成状況やコスト情報等への着目が可能となったことが、具体的な提言につながったと考えます。

また、従来の行政評価制度では評価の過程に関与する機会が少なかった事務事業の担当職員が、評価表の作成を通じて事務事業の今後の方向性を検討する事例もみられました。

事務事業の性質に応じた最適な評価手法の導入による効果

行政評価による「成果の向上・改善の余地が大きい」と判断する事務事業を絞り込むことにより、重点的な分析・評価を実施することが可能となりました。分析・評価にあたっては、単一的な視点ではなく、「おもてなしの視点」「プロセスの視点」など多角的な視点を用いることにより、幅広い視点から事務事業における今後の方向性等を検討することができました。

上記の效果により、新たな行政評価制度の導入初年度の結果として、第 2 章 4 (1) のとおり、117 事務事業のうち 93 事務事業 (79.5%) において「改善」という今後の方向性を検討することができました (8 頁図 2 「今後の方向性「改善」「継続」の割合」参照)。

また、事務事業意図等を再確認することにより、成果指標及び活動指標をより適切な指標へ見直した事例もみられました。今後も、成果指標等については事務事業を取り巻く環境の変化に即した指標を設定するよう不断の見直しを行っていきます。

今後も、今年度の実施結果をもとに、新たな行政評価制度の検証・改善を進めるとともに、既存事務事業の更なる見直しに取り組んでいきます。

5 評価結果の活用

行政評価の評価結果は、平成 24 年度予算の編成、定員管理及び組織整備等へ活用し、区政運営における P D C A サイクルの実効性を高めていきます。

第3章 平成23年度行政評価委員会の評価結果

1 行政評価委員会とは

行政評価の客観性を高め、区民の視点に立ったものとするため、平成14年度から区民参加による行政評価委員会を設置しています。

委員会は2つの分科会から構成されています。各分科会では、全6回の分科会活動を通じて、評価対象事務事業のヒアリングや現場視察などに基づく評価結果を区長に答申します。

2 行政評価委員の構成

委員会の委員は14名で、区長が委嘱した委員（学識経験者2名、区内各種団体代表6名、公募区民6名）により構成されています。

3 評価対象事務事業

平成23年度重点評価対象事務事業のうち、各部における事業費の大きい事務事業を原則とし、以下の12事務事業を評価対象事務事業として選出しました。

性質区分	分科会	事務事業名	担当課
相談・指導	第一分科会	障害者就労支援事業	障害福祉課
		子ども発達センター事業	障害者施設課
		女性医療相談事業	健康推進課
		結核患者の治療成効率向上事業	保健予防課
		母子生活支援施設管理運営	子育て支援課
		私立母子生活支援施設措置	子育て支援課
啓発・イベント	第二分科会	自治功労者表彰	総務課
		パルフェスタ	人権推進課
		葛飾納涼花火大会事業	観光課
		地域安全活動支援事業	防災課
		プラネタリウム番組制作	生涯学習課
		特別展・企画展等展示	生涯学習課

4 評価期間及び活動実績

(1) 評価期間

平成 23 年 7 月 13 日～ 9 月 6 日

(2) 活動実績

実施時期	会議	主な内容
7 月 13 日	第 1 回全体会	委員委嘱、行政評価制度の説明等
7 月下旬～ 9 月上旬	各分科会活動 (全 12 回：分科会 6 回 × 2 分科会)	・ 事務事業ヒアリング ・ 現場視察 (該当事務事業のみ) ・ 事務事業評価
9 月 6 日	第 2 回全体会	評価結果の区長への答申
平成 24 年 2 月 (予定)	第 3 回全体会	評価結果に対する区の実績報告

5 評価結果

平成 23 年度行政評価委員会の評価結果は、別冊 2「平成 23 年度行政評価委員会の評価結果」のとおりです。