

平成17年度  
鎌倉市事務事業外部評価結果報告書

平成17年12月

# 報 告

鎌倉市長 殿

鎌倉市の事務事業について、外部評価を実施したので報告いたします。

平成17年12月1日

鎌倉市行政評価アドバイザー 伊関友伸  
中村耕三

## はじめに

危機的な財政状況や多様化する市民ニーズ、行政を取り巻く社会環境の変化を背景として、これまでの行政の役割を見直すとともに、行政に対する信頼を確保のための説明責任の観点から、全国の自治体でも業務改善を目的として組織体制を整備し、事務事業評価をはじめとする様々な取組が導入されるようになって久しい。それにも関わらず、事務事業評価を導入した自治体の多くが、依然として業務のさらなる改善努力が求められている。

こうした事実は、市民ニーズを的確に捉え、質の高いサービスを提供していくためには、組織体制を整備するだけでは真の意味での業務改革を実現することが困難であることや、組織体制の整備だけに捉われて、改善が必要となる原因の根本的な究明と改善に向けた努力がおろそかにされてきたことによるのではないだろうか。

今年度も昨年度に引き続き、14の事務事業についての外部評価を行った。

行政サービスをより良いものにしていくためには、事務事業の中身とサービス水準について、その意義と成果、改善の可能性について、担当職員の視点だけでなく、利用者の視点に立って、分析を行うことが必要である。

外部評価は、業務を担当する職員とは異なる視点から、サービスの水準や事業の効率性について、内容をチェックする機会でもあり、評価を通じて、事務事業を担当する職員にとっても、より良い仕事を行う上で課題や問題点が明確になり、改善に向けた新たな気づきが生まれる可能性がある。

したがって、今年度の外部評価では、業務を担当する職員自らの創意・工夫を促し、客観的な事実に基づく問題点の把握を踏まえた改善意識を醸成することを目的として、評価シートにも工夫を加えた（創意・工夫シートの採用）。

外部評価では、事業目的と成果、業務内容に加えて、職員一人ひとりが業務を遂行する上で、何を考え、どのような気づきを得たのかについても評価の対象とした。

なお、本年度は施策評価の外部評価を行ったため、14の事務事業について、2人の行政評価アドバイザーが7事業ごとに分担をしてヒアリングをして評価を行った。（本年度は、事務局から事業金額が大きなものを評価してほしいと要望があり、実際に外部の視点が必要なことから、評価を行った。）

実際の評価を行って感じたことは、金額の大きな事業であるためか、大きな問題を抱えていると感じる事業は少なかった。事業によっては、担当者が工夫をして仕事をされており、ヒアリングをしていて感動を覚えたものもあった。外部評価ヒアリングに協力いただいた担当課の皆様には感謝をしたい。

## 外部評価を実施した鎌倉市行政評価アドバイザー氏名

氏名	職業等
伊関 友伸	城西大学経営学部マネジメント総合学科 助教授
中村 耕三	株式会社 NTT データ経営研究所 情報戦略コンサルティング本部 コンサルタント

五十音順 敬称略

## 報告内容

### 評価の概要

#### 1 評価対象事業

- ・評価対象事業は、個々の事務事業を評価対象とした。
- ・選考に当たっては、効率性を考えて全事務事業のうち比較的総事業費の大きな事務事業という観点により昨年度実施事業と重複しない14事務事業を抽出した。

評価対象事務事業名は別紙のとおり

#### 2 評価の視点

- ・評価にあたっては、鎌倉市の内部評価で行われているバランススコアカードで使われている4つの視点「成果(市民等)」「財務」「運営プロセス」「運営資源」を用いて行った。
- ・上記の評価の視点に基づき、事務事業の今後の方向性を示した。  
今後の方向性については概ね次表により行い、さらに、見直し等の指示内容のコメントを付した。

### 【事務事業の今後の方向性】

A：充実・拡大する事業	・事業実施の必要があり、かつ、事業に対する要望や将来の必要度が高い。また、今後、重点的に実施すべき。
B：継続する事業	・事業実施の必要があり、現状の事業水準を維持する。
C：効率化又は改善が必要な事業	・事業実施の必要はあるものの、より効率的、効果的な実施とするため、事業内容や方法の一部見直しが必要である。
D：統合又は縮小する事業	・事業実施の必要はあるが、他の事業との統合や事業の縮小をする。
E：廃止又は休止する事業	・社会経済状況の変化やニーズの低下、財政的理由等により、事業の廃止、休止をすべき。

### 3 評価実施状況

- ・評価については、16年度に実施した各事務事業評価シートその他、総合計画書、後期実施計画等の参考資料をもとに、担当課職員とのヒアリングを交えながら、行政評価アドバイザー2名により各7事務事業ずつ担当して実施した。

### 4 評価結果の概要

- ・評価の結果の今後の方向性を表すと次のとおりであった。

今後の方向性	アドバイザー	
	伊関	中村
A	2	2
B	3	2
C	1	3
D	1	0
E	0	0
計	7	7

- ・評価内容の詳細は別添、事務事業外部評価シートのとおり。

## 5 行政評価アドバイザーによる事務事業別にみた感想

今回の外部評価を事務事業ごとに感想を述べると次のとおりである。

### 【伊関友伸】

- ・今回の評価については、予算額の大きな事業が中心であった。そのため、予算編成の際に議論されることも多く、全体として問題のある事業は少なかつた。
- ・「ごみの減量化・資源化事業」については、平成2年から始めた「ごみダイエット運動」以来、ごみの減量化に向けた努力をされておられ、全国の自治体でも高い水準にあることについて敬意を表したい。町内会など地域を巻き込み、更なる減量化に取り組まれることを期待したい。
- ・「じん芥収集事業」については、ごみの減量化に加えて、クリーンステーションの維持管理は市民にお願いしているため、輪番制などでトラブルも多いという。直営の職員が減少する中で、いかにサービスを低下させることなく仕事を行っていくか、苦労も多いと思うが頑張っていたきたい。カラス対策で、黄色のカラスネットの試行を行っており、一部成果も出ているという、具体的な成果を確認できた時点で、効果的な展開を図ることを期待したい。
- ・「汚水排水施設整備事業」については、汚水管の事業認可区域内整備率は鎌倉処理区が99.9%、大船処理区が97.5%とほぼ完成してきている。残った場所への下水管の敷設は調整など苦労があると考えるが、全ての場所への整備に向けて努力されたい。調整区域への下水道整備や老朽管の敷設替えについては、市役所としての方針を早急に固めることが必要と考える。
- ・「地域情報化事業」については、急激に変化する情報化社会の中で、行政においても電子自治体としての取り組みが求められている。情報化の重要性に対して、鎌倉市は財政不足などから、取り組みが多少消極的に感じる。一部業務のアウトソースを行い、効率化を図りながらも、必要な投資は積極的に行うことが必要と考える。
- ・「障害者在宅福祉事業」については、支援費制度や障害者自立支援法の施行など、制度が大きく変わる中で、努力をされている担当の方々に敬意を表したい。別な、事業予算であるが、現在、当事者の方々も参加して「障害者計画」を策定していると聞く。ぜひ鎌倉市が障害のある人、ない人にかかわらず住みやすい、共に生きる地域となることを期待する。
- ・「就園支援事業」については、就園助成金は、現状レベルでの維持は必要であると考え。幼稚園協会への助成は、これまで鎌倉市の幼稚園の質の維持に大きな役割を果たしてきたことは間違いないと思われる。時代の流れから、団体補助については、補助の意義をできるだけ透明化し、その成果を明確化していくことが必要であると考え。未就園児家庭学習教材支

援については、虐待防止の観点から、さらに充実し、市と家庭のコミュニケーションの手段とすべきと考える。

・「文化財調査・整備事業」については、史跡永福寺は、鎌倉が世界遺産に登録されるための重要な文化財となるものであるが、史跡として保存・整備していくためには、多額の予算がかかる。建設が検討されている文化財資料館の整備と併せて、鎌倉の文化遺産の保存・承継に向けた戦略を早急に立てる必要があると考える。

### 【中村耕三】

まず、昨年に引き続き行った対象事業に関する全般的な評価として、担当課から提出された評価シートに示された評価の理由と、評価指標として示された数値との関係が厳密に検証されているものがほとんどなく、業務内容のどの部分をもって、効果があったと判断し、それを評価したのか、その内容が見えなかった。事務事業評価に対する誤解として、評価は、コスト削減でしか判断しないという誤った認識が一部に存在するようである。

しかし、鎌倉市の事務事業評価は、あくまでも事業の目的からその成果について全体的に評価するものであり、

- ・成果（市民等）：利用者の視点からみたサービスの水準・満足度
- ・財務：事業計画の実行や予算の投入が、利用者に対して、どのような効果があったのか
- ・運営プロセス：対象となる利用者のニーズに応えるために組織内部でどのような部分に秀でるべきか
- ・運営資源：組織や職員の持つノウハウやスキルを研修や情報共有により向上させることで、どのように事業効果を高めることができたのか

などの各視点から、業務上の様々な課題や問題点さらにはその改善点について、担当者に気づきを得るために行うものである。

今後、事務事業評価を行うにあたって、評価の観点がコスト面や評価シートの精緻化だけに終始することとならないように留意する必要がある。

なお、個別の事務事業に関する評価については、次のとおりである。

「庁舎管理事務」は、老朽化した施設の延命事業としては、事務事業レベルでの議論にはすでに限界があり、今後は、将来の財政的な課題ともなりうるであろう庁舎の移転・建替えを視野に入れた議論を行うことが必要であると考え。経費だけの面でも、現状維持ではいずれ事業改善努力もコスト増加を吸収しきれないのは明らかである。

「予防接種事業」は、担当課が評価シート上にあらかじめ定めた戦略目標（「感染症の発症予防」・「接種率の向上」）に対して、担当課による事業努力を評価するコメントや指標に工夫（発症予防にどれほど効果があったのかを示す指標）をお願いしたい。

「高齢者在宅支援事業」は、利用者に提供したサービスにどれだけ満足してもらえたのかを定量的に評価する指標もぜひ、加えてもらえると外部評価もわかりやすくなると思う。

「道路維持管理事業」、「公園維持管理事業」については、事業の進め方について、まず、市民等の視点での道路の保全状況についての評価としての満足度を導入されたい。そのうえで事業費とのバランスから、実際の整備率の水準が妥当かどうかを評価すべきである。

「下水道普及促進事業」は、現在の事業進捗状況と地域の実情に照らし、目標値の再設定が望まれる。

また、「図書館の運営事業」は、今回評価した事業の中で、最も担当課による課題認識と改善意識について高く評価できるものであった。

## 総括意見

### 1 今回の外部評価にあたって

鎌倉市の事務事業評価は、サービス水準の妥当性ととも、事務事業の成果について、客観的な基準を用い、成果指標等から事業効果についての有効性や効率性を事実と数値に基づいて検証することを目的としている。行政に対する市民や納税者の評価が以前にも増して厳しくなりつつある今日、事業担当者の責任とその役割は大きい。

事務事業評価にあたっては、行政内部の意思決定において、事業目的を明確化し、成果志向やコスト意識を醸成することを効果として期待している。当然、今回の外部評価でも、担当課による事業成果の捉え方やコスト意識を中心として、評価を行った。

今回の内部評価の結果に共通して言えることは、目指すべき事業成果に対して、その達成度を十分に説明できる指標の設定が不十分であり、また、担当課による事業の評価の理由と指標となるデータとの関係性が厳密に検証されていないものが多かったように思う。

今後も事務事業評価を実施するにあたって、外部評価として期待することは、担当職員による内部評価の段階でも、事業成果に関しても可能なかぎり定量的な検証を心がけることが重要である。

また、担当職員による業務に関する創意・工夫について、常に改善意識を持って取り組むことが、市民ニーズに的確に捉えて、質の高いサービスを実現することにつながるものであることを理解されたい。



## 2 今後の事務事業評価の実施にあたっての留意点

### 【伊関友伸】

昨年に引き続き外部評価を行ったが、事務局に昨年、問題点を指摘した事項についての対応についてお伺いしたが、ほとんどの事項について対応がなされていないという答えをいただいた。これではヒアリングの意味はない。鎌倉市の行政評価が形式だけを整えているだけで、行政の質を高めようという意識が薄いことを象徴的に表していると思われる。評価者は、評価する立場であるが、その評価内容について、鎌倉市民や鎌倉市職員から評価をされるという面も持つ。公務員を17年間勤めたことのある実務家として、「良いものは良い、問題のあるものは問題がある」とメリハリをつけて評価を行ったつもりである。評価の結果について、担当課と見解の相違があるのは了解している。しかしながら、まったく改善がなされないことは評価者として大変遺憾である。

今後、鎌倉市が行政評価を継続するのであれば、担当課の評価への姿勢から見直していく必要がある。

### 【中村耕三】

今年度も昨年に引き続き、事務事業について外部評価を行ったが、今回も、担当課による内部評価の内容については、事業成果を上げるためには、どの部分に力を注ぐべきか、また、問題点はどこにあるのか、といった原因の徹底究明を行うとともに適切な改善策を講じることの内容説明が十分行われていなかった。

「事業は行政が行うべきものであり、必要である。」「行政サービスとして行う以上、コスト効率だけでは評価できない。」といったことを評価理由としている事業もあったが、そもそも評価結果の大半が、事業に必要性を説明する点に意識が集中してしまい、なぜ、その事業が必要なのかを客観的に説明すべきデータの裏づけや事業の問題点に対する踏み込みが足りなかった。

事務事業評価は、市のサービスを廃止したり、予算を削減することを目的とするものではない。あくまでもサービスの提供を受ける側、利用者の視点に立って、サービスの水準や質の妥当性や効率性を評価することが狙いである。

よって事業成果を検証する外部評価にも、組織体制や業務運営プロセスに存在する問題点を早期に発見し、問題が生じたときには、これを直ちに改善するための役割が期待されているものと理解している。

今後も鎌倉市において、外部評価を有効に活用していただくためには、外部評価の結果として出された意見や指摘事項を評価対象事業の担当課ができる限り、次年度以降の事業改善に役立てる必要がある。

もちろん、外部評価の意見も絶対のものではないが、事業の改廃や改善に

についての判断の客観性をいかに担保し、また継続的な改善努力を促すための仕組みを構築することが必要である。そのためには、今後の外部評価では、事業担当者による業務における創意工夫・改善点について、どのような事業成果をもたらしたのかについて、ウェートを置いた評価を行うことが望ましい。

なお、今回の外部評価にあたっては、今年度の評価結果から特に、指摘しておきたい点として、評価シート全体にロジックのある構造を持たせる必要がある点である。

鎌倉市の評価シートには、事業の目的と目指すべき成果を再確認し、事務事業評価にバランススコアカードの考え方が取り入れられているが、評価の観点を評価担当者自身が進まず、十分に理解し、事務事業評価の機会を通じて、事業効果を最大限に引き出すためには、業務内容のどの部分に力を注ぐべきかを、「成果（市民等）」、「財務」、「運営プロセス」、「運営資源」の各視点から評価し、また、どのような改善を行うべきなのかを論理的に説明、評価できるようにしなければならない。

## あとがき

### 【伊関友伸】

施策評価を合わせて、2年間でまるまる4日間、30近くの担当課の職員の方々にヒアリングをさせていただいた。ヒアリングをさせていただいた担当課の職員の皆様には本当に感謝を申し上げます。

全国の自治体の最先端をいくような努力をされておられる方、前例踏襲で仕事をされておられる方、多少視野が狭く、目前の仕事を一生懸命されておられるものの、もっと違う仕事をしてほしいと感じた方、いろいろなタイプの職員の方々がおられた。

鎌倉市をいい自治体にしていくためには、職員1人ひとりが自分の仕事を見つめ直し、仕事の問題点や改善点に気づき、仕事を変えていく以外にない。ぜひ、「自分の仕事はこれで良い」と満足することなく、仕事と向き合ってほしい。

最後に、残念であるが、行政組織や行政職員が自分から変わることは難しい。議会や市民が健全な圧力をかけていくことが必要と考える。健全な圧力をかけるには、思い込みや感情ではなく、データに基づく事実をもとに議論を行う必要がある。思い込みや感情的な議論は、行政の意思決定をかえって歪めることになる。行政評価は課題があるが、行政の仕事についてのデータとしては、価値のあるものであると考える。ぜひ、行政評価を活用して鎌倉市の行政の意思決定の質を高めることを期待する。

行政評価アドバイザーとして、2年間という短い任期であったが、与えら

れた役割は誠実に努めさせていただいたと考えている。関係者の皆さんに改めて感謝を申し上げたい。

### 【中村耕三】

すでに述べたとおり、行政を取り巻く社会環境は、日々刻々と変化しており、行政の関与が望まれる領域も幅広く、そこで求められる専門知識も年々高度化している。こうした状況を踏まえ、市民ニーズを的確に把握した質の高いサービスの提供を実現していくためには、行政活動はできるだけ、客観的な第三者の目にさらされていることが望ましい。組織や職員の意識改革だけでなく、それを伴う業務改革を確実に実行していくためには、職員自身による内部評価に加え、専門知識を有数する外部専門家、サービスを利用する市民等による外部評価が有効である。なぜなら、業務担当者が事業執行にあたっての意思決定について、庁内外に対する説明責任を全うできないとすれば、いかに事務事業評価のシートや規定を精緻化しても、本当に有効な改善効果を生み出すことはできないからである。今後も市長をはじめとするトップマネジメント層の強い指導力の下、職員一人ひとりに業務に対する創意工夫と改善を促す意識を醸成し、日々の業務の中で、それを実践することが必要である。そうした改善努力を徐々に積み重ねることで、組織文化として根付かせていくことという地道な努力こそが重要である。

本報告書における外部評価者による評価内容・指摘事項等を参考に、担当課による実効性のある事務事業の実施にあたって、ぜひ、役立てていただきたい。

---

## 評価結果

平成17年度 事務事業外部評価結果総括表  
事務事業別外部評価シート  
伊関アドバイザー評価分  
中村アドバイザー評価分

# 評 價 結 果

平成17年度 事務事業外部評価結果総括表

番号	事業番号	事務事業名	担当課	1次評価	2次評価	外部評価
1	企画 - 12	地域情報化推進事業	情報推進課	B	B	B
2	こども - 03	就園支援事業	こども局推進担当	A	A	B
3	保福 - 19	障害者在宅福祉事業	社会福祉課	A	A	A
4	資再 - 02	じん芥収集事業	資源対策課	C	C	C
5	資再 - 05	ごみの減量化・資源化事業	資源対策課	A	A	A
6	都整 - 44	汚水排水施設整備事業	下水道河川整備課	B	B	D
7	生涯 - 20	文化財調査・整備事業	文化財課	A	A	B
8	総務 - 17	庁舎管理事務	管財課	B	B	C
9	保福 - 06	予防接種事業	市民健康課	B	B	B
10	保福 - 31	高齢者在宅支援事業	高齢者福祉課	A	A	A
11	都整 - 12	道路維持管理事業	道路整備課	A	A	B
12	都整 - 30	公園維持管理事業	公園緑地課	C	C	C
13	都整 - 43	下水道普及促進事業	下水道普及課	A	B	C
14	生涯 - 19	図書館の運営事業	中央図書館	A	A	A

- ・1次評価については担当課長評価
- ・2次評価については担当部長評価
- ・外部評価については、行政評価アドバイザーによる評価

伊関アドバイザー評価分( )

## 事務事業外部評価シート

担当課名	情報推進課	事務事業名	企画 - 12 地域情報化推進事業
<b>事務事業の評価(担当課評価)</b>			
視点	評価項目	評価内容	
成果(市民等)の視点	必要性	<p>平成4年にテレピア計画を策定後、地域の情報化について取り組んできた。市役所のインターネットホームページの開設のほか、各課1ホームページの開設(現在97課中85課の開設)など、電子媒体による市民への行政情報の提供につとめてきた。</p> <p>「市民チャンネルボランティア鎌倉」によるケーブルテレビでの市民チャンネルの放送(年間6か月26本)、「鎌倉シチズンネット」によるITボランティアなどの市民との協働の試みが進んでいる。</p> <p>障害のある人やお年寄りなどのITスキル向上策については、生涯学習課の所管と聞くが、連携を取り、更なる充実を期待したい。</p>	
	市民のニーズ		
	平等性		
	優先性		
	NPO、その他市民団体等との協働性(市民参画)		
財務の視点	コスト	<p>コスト削減のために、積極的に外部に委託を行うことも必要である。</p> <p>その一方、職員へのパソコン配置率が平成15年度で76%、平成16年度で93%と100%に達していない。市役所内の情報化を進めるためには、できるだけ早期にパソコン配置率100%を達成すべきであったが、必要な投資がなされていないという面も存在する。</p>	
	効率性		
運営プロセスの視点	事務処理改善状況	<p>平成12年度に全国に先駆けてホームページに広告を掲載し、広告料収入を確保(年140万円)するなどの実績を持つ。</p> <p>電子申請、電子入札のシステムは神奈川県庁と県内の自治体と共同開発を行っている(平成17年度に電子申請、入札はH17年度に試行、平成18年度に本稼働予定)。</p>	
	事務処理マニュアル、方針の作成状況		
	事務処理の協力体制(課内応援等)		
運営資源の視点	代替性 (市が直接に行わなくて他に任せることができないか)	<p>職員のIT能力のスキルアップやセキュリティ対策について、更なる向上策が必要であると思われる。</p> <p>特に、嘱託員への研修の充実は緊急の課題であると思われる。</p> <p>このような分野については、財政不足であるからといって予算を絞るのではなく、必要な投資を行う必要がある。</p>	
	課内で事業のノウハウなどの情報の共有化が図られているか		
	職場の人材育成、学習が図られているか		
成果の達成状況	事務事業の目標における達成状況はどうか	<p>行政の情報化についての重要性を考えれば、鎌倉市の行政情報化は、神奈川県内の市町村のトップを走るレベルを期待したい面もある。</p> <p>しかし、現状では予算や人員の不足となることからぜひ知恵を絞って鎌倉らしい行政の情報化を進めてほしい。</p>	
総合評価	問題等の指摘事項	<p>平成14年に策定してきた「電子自治体推進基本戦略及びアクションプラン」を毎年改定してきたが、新しい総合計画の策定により、新たな戦略を策定しないことになったと聞く。</p> <p>技術革新が激しい分野なので、総合計画で示された方針を時代の変化にあわせて絶えず見直していくことが必要である。</p>	
	事務事業の改善事項		
	事務事業の総合的な評価		
<b>今後の方向性</b>		<p><b>B</b> (テーマの重要性を考えればAとして、県内トップクラスの電子自治体を目指すという選択もありうる)</p>	

事務事業外部評価シート

担当課名	こども局推進担当	事務事業名	こども - 03 就園支援事業
事務事業の評価(担当課評価)			
視点	評価項目	評価内容	
成果(市民等)の視点	必要性	私立幼稚園に通園させている保護者の経費負担の軽減を図るため、助成を行う事業(国庫補助分93,543,700円、市単分32,385,800円) 幼児教育の向上を図るために私立幼稚園協会への支援と教材教具購入についての支援を行う事業(10,857,000円) 保育園、幼稚園に通っていない家庭に教材費を支援する事業(13件38,766円)で構成される。 保護者への助成は、子育て支援と保育園に子どもを通わせている保護者との公平の観点から意義があるものとする。 財政状況が厳しい中で、助成制度を維持していくことは難しいが、現状の維持を期待したい。 私立幼稚園協会への補助金は、その内容が幼稚園そのものへの支援ではなく、幼稚園教育の充実や子どもや保護者の支援につながる事業(例えば、保護者への子育て教室の開催や幼稚園の評価事業への支援、教諭へ最新子育て理論の勉強会への支援など)に対して助成を行うことに重点を置く必要があると考える。 未就園家庭への支援については、多くの家庭は信念に基づき子どもを幼稚園や保育園に就園させていないものとするが、ネグレクトなど児童虐待の危険性も存在する。 1件3,200円の予算を拡大し、全ての未就園児の家庭と市役所がコミュニケーションを取るための手段として活用してはどうか(現状では手続きをしている家庭は全体の1割程度と思われる)。	
	市民のニーズ		
	平等性		
	優先性		
	NPO、その他市民団体等との協働性(市民参画)		
財務の視点	コスト	私立幼稚園協会への助成については、内容を透明化し、チェックを図っていく必要がある。	
	効率性		
運営プロセスの視点	事務処理改善状況	平成16年度に、就園奨励費補助金と保護者補助金を一本化したことで、帳票の簡素化を図り、保護者や幼稚園にとって労力の縮減が行われたことは評価できる。	
	事務処理マニュアル、方針の作成状況		
	事務処理の協力体制(課内応援等)		
運営資源の視点	代替性(市が直接に行わなくて他に任せられないか)	幼稚園の助成を教育委員会から市長部局に執行委任をし、子育て支援政策の一環としたことは評価ができる。 鎌倉の子育て政策の中で、幼稚園がどのような役割を果たすことができるか、さらに議論を深めることを期待したい。	
	課内で事業のノウハウなどの情報の共有化が図られているか		
	職場の人材育成、学習が図られているか		
成果の達成状況	事務事業の目標における達成状況はどうか	就園助成金が、具体的に鎌倉市の子育て支援において意義を有するのは確かであるが、その成果が具体的に見えないのも事実である。各家庭のアンケートを実施するなど、その成果を数値で把握することも必要であろう。	
総合評価	問題等の指摘事項	就園助成金は、現状レベルでの維持は必要であるとする。 幼稚園協会への助成は、これまで鎌倉市の幼稚園の質の維持に大きな役割を果たしてきたことは間違いのないと思われる。 時代の流れから、団体補助については、補助の意義をできるだけ透明化し、その成果を明確化していくことが必要であるとする。 未就園児家庭学習教材支援については、虐待防止の観点から、さらに充実し、市と家庭のコミュニケーションの手段とすべきであるとする。	
	事務事業の改善事項		
	事務事業の総合的な評価		
今後の方向性		B (今後も効率的な運用を期待したい)	



## 事務事業外部評価シート

担当課名	社会福祉課	事務事業名	保福 - 19 障害者在宅福祉事業
<b>事務事業の評価(担当課評価)</b>			
視点	評価項目	評価内容	
成果(市民等)の視点	必要性	障害者の在宅福祉に関する事業費である。	
	市民のニーズ	「居宅介護」「サービス」「短期入所」「グループホーム」については、平成15年度から支援費制度に移行し、市の負担部分について支出を行っている。	
	平等性	これらの4事業は支援費制度の導入により増加の傾向にある。	
	優先性	さらに、自宅で入浴のできない人への「訪問入浴サービス」、重度障害者の「住宅設備改造費助成」、「ハンディキャブ」の運行助成、身体障害者児への「補装具」「日常生活用具」の給付(自己負担部分を補助)、難病患者の方へのホームヘルプサービス、身体障害者サービス事業者への運営費の補助、生活ホーム設置事業への補助金(2か所)などが主な事業である。	
	NPO、その他市民団体等との協働性(市民参画)	ヒアリングの際、担当の方々に「鎌倉市の障害者福祉の水準はどのレベルか?」と尋ねたところ、「鎌倉市の障害者福祉は遅れているつもりはない」という力強い答えが返ってきた。 別な事業予算であるが、現在、当事者の方々の声を活かした「障害者計画」を進めていると聞く。ぜひ鎌倉市が障害のある人、ない人にかかわらず住みやすい、共に生きる地域となることを期待する。	
財務の視点	コスト	事業の委託先については、民間の事業者への委託を積極的に進めている。	
	効率性	地域資源を確保する観点からも民間の事業者への働きかけを更に行うことを期待する。	
運営プロセスの視点	事務処理改善状況	障害者福祉制度については、平成15年度の支援費制度の導入、平成18年度の障害者自立支援法の施行など、大きく動きつつある。	
	事務処理マニュアル、方針の作成状況	その中で、マニュアルとして「支援費の概要」を作成するほか、支援費の決定に際しては子どもや高齢者など関係する担当からの連携体制を密にするなどの努力を行っている。	
	事務処理の協力体制(課内応援等)		
運営資源の視点	代替性(市が直接に行わなくて他に任せることができないか)		
	課内で事業のノウハウなどの情報の共有化が図られているか	事業そのものは民間への委託が進んでいる。	
	職場の人材育成、学習が図られているか	忙しい中で、月に1回職場研修を行っている。大切なことである。	
成果の達成状況	事務事業の目標における達成状況はどうか	当面の障害者福祉の課題は、支援費制度や障害者自立支援法の施行など、大きく変わる制度をトラブルなく、いかにスムーズに導入するかにある。	
総合評価	問題等の指摘事項	できるだけかかるコストを少なくしつつ、福祉サービスの量と質は上げていくことが求められている。	
	事務事業の改善事項	居宅介護サービスの利用率が平成15年の1.50%から平成16年の3.63%と確実に広まっている。	
	事務事業の総合的な評価	どの自治体でも同じであるが、福祉セクションの職員は仕事の事務量が多く、日常的に残業を行うことが多い。 鎌倉市でも恒常的に残業が多いと聞く。 今年は障害者自立支援法の成立により、一層の事務の増大が予想される。 一生懸命仕事をされる現場の職員の皆さんに敬意を申し上げる。	
<b>今後の方向性</b>		A (できるだけ少ないコストで、質の高いサービスを提供できるよう一層の努力を期待したい)	

## 事務事業外部評価シート

担当課名	資源対策課	事務事業名	資再 - 02 じん芥収集事業
事務事業の評価(担当課評価)			
視点	評価項目	評価内容	
成果(市民等)の視点	必要性	<p>ごみの収集事業費である。 平成16年2月からは資源物の毎週収集を実施し、平成16年は通年実施している。 ごみの分別収集を徹底した結果、人口1人あたりのごみの資源化量は540gと神奈川県でトップとなっている。</p>	
	市民のニーズ		
	平等性		
	優先性		
	NPO、その他市民団体等との協働性(市民参画)		
財務の視点	コスト	<p>いままで、職員が直営でしていた仕事を職員数適正化計画に基づき技能職員の退職者不補充が続いており、委託に切り替えるため、委託料は増加の傾向にある。 全体のコストからするとやむを得ないものとする。</p>	
	効率性		
運営プロセスの視点	事務処理改善状況	<p>クリーンステーションの維持管理は市民にお願いしているため、輪番制などでトラブルも多いという。 カラス対策で、黄色のカラスネットの試行を行っており、一部成果も出ているという、具体的な成果を確認できた時点で、効果的な展開を図ることを期待したい。</p>	
	事務処理マニュアル、方針の作成状況		
	事務処理の協力体制(課内応援等)		
運営資源の視点	代替性 (市が直接に行わなくて他に任せることができないか)	<p>直営の職員が減少する中で、いかにサービスを低下させることなく仕事を行っていくか、苦労も多いと思うが頑張っていたきたい。</p>	
	課内で事業のノウハウなどの情報の共有化が図られているか		
	職場の人材育成、学習が図られているか		
成果の達成状況	事務事業の目標における達成状況はどうか	<p>神奈川県で一番の人口1人あたり資源化量はとても評価できる。</p>	
総合評価	問題等の指摘事項	<p>直営の職員が減少する中で、いかにサービスを低下させることなく民間委託を進めていくかが課題となる。</p>	
	事務事業の改善事項		
	事務事業の総合的な評価		
<b>今後の方向性</b>		<p><b>C</b> (事業としては、とても評価できる。現状の市民サービスを維持しつつ、民間委託を進めていくことが必要である)</p>	

## 事務事業外部評価シート

担当課名	資源対策課	事務事業名	資再 - 05    ごみの減量化・資源化事業
<b>事務事業の評価(担当課評価)</b>			
視点	評価項目	評価内容	
成果(市民等)の視点	必要性	<p>「ごみの減量化・資源化事業」は、平成2年の「ごみダイエット運動」から始まった事業である。</p> <p>「減量化推進事業」- 廃棄物減量化等推進員の委嘱(205人)、意識啓発としての出前説明会の開催(70回2,419人)、ごみ半減ニュースの発行(12回、46万部発行)、4年の社会科を中心とした環境教育の推進(16校、1186人)、ごみダイエット展の実施(351日間)、大型ストアを中心としたキャンペーン(40回、39186人)</p> <p>「3R推進事業奨励金交付事業」- 市が実施するごみの発生抑制、減量化及び資源化事業に協力していただく自治会、町内会に対して奨励金を交付。地域で460件の事業を実施</p> <p>「小学校等生ごみ処理機設置事業」- 資源化量72トン</p> <p>「生ごみ処理機購入費助成事業」- 非電動型130個、電動型394個、合計524個)</p> <p>「植木剪定材堆肥化事業」- 搬入量1,0610トン、堆肥化量9,744トンから構成される。</p> <p>市民を巻き込んだ、ごみの減量化に向けた努力をされておられ、全国の自治体でも高い水準にあると考える。</p> <p>ヒアリングを行って、感動の気持ちさえ生まれた。</p> <p>現在の職員及びこれまで仕事を担当された職員の方々に、心より敬意を表したい。</p>	
	市民のニーズ		
	平等性		
	優先性		
	NPO、その他市民団体等との協働性(市民参画)		
財務の視点	コスト	<p>ごみの減量化は、最終的にはトータルとしてのごみの処理費の軽減や地球環境への負荷を軽減することにつながる。</p> <p>職員だけが仕事を行うのではなく、市民を巻き込んだ形で事業を行うことにより、かけた経費以上の成果が出ているものと考え</p>	
	効率性		
運営プロセスの視点	事務処理改善状況	<p>ごみの減量化のために平成16年度から3R推進事業奨励金交付事業を行ったことは評価ができる。</p>	
	事務処理マニュアル、方針の作成状況		
	事務処理の協力体制(課内応援等)		
運営資源の視点	代替性 (市が直接に行わなくて他に任せることができないか)	<p>市民に働きかけ、主体的にごみの減量について考え、取り組んでもらうということは、行政の行うべき役割と考える。</p> <p>職員にとって、廃棄物減量化推進員や各自治会・町内会にごみの減量を働きかけること自体が、最高の学習と成長の機会であると考え。</p>	
	課内で事業のノウハウなどの情報の共有化が図られているか		
	職場の人材育成、学習が図られているか		
成果の達成状況	事務事業の目標における達成状況はどうか	<p>3R推進事業奨励金交付制度団体登録率は70%と目標には達していないものの、地域に協力を得ることの難しさを考えれば、立派な成果であると考え</p> <p>る。</p> <p>生ごみ処理機購入費推進事業については、補助制度なので、具体的な成果が見えにくいという課題がある。</p> <p>事業の効果を確認するため、補助家庭にたいしての事後アンケートなど成果を確認していくことも必要であると思われる。</p>	
総合評価	問題等の指摘事項	<p>担当の方の話では、ごみの減量化については、そろそろ限界に近づきつつあり、後は生ごみの減量が課題となるということである。</p> <p>とても困難な目標であるが、ごみの半減という目標の達成に向けて一層の努力を期待したい。</p>	
	事務事業の改善事項		
	事務事業の総合的な評価		
<b>今後の方向性</b>		<p style="font-size: 2em; font-weight: bold;">A</p> <p>(ごみの減量に向けた一層の努力を期待します。)</p>	

事務事業外部評価シート

担当課名	下水道河川整備課	事務事業名	都整 - 44 汚水排水施設整備事業
事務事業の評価(担当課評価)			
視点	評価項目	評価内容	
成果(市民等)の視点	必要性	平成17年4月現在、汚水管の事業認可区域内整備率は鎌倉処理区が99.9%、大船処理区が97.5%となっている。未整備の所帯は、用地の問題など調整に時間と労力が必要なものとなっている。 市民から要望のある市街化調整区域の汚水整備については、ヒアリング時点では方針が決定しておらず、今後方針が決定されるという話であった。鎌倉処理区の既存幹線が老朽化しており、更新が必要となるが、財源の問題など課題が多い状況である。	
	市民のニーズ		
	平等性		
	優先性		
	NPO、その他市民団体等との協働性(市民参画)		
財務の視点	コスト	下水道幹線事業の完成により、年々事業費が減少している。 人員の削減により、汚水管渠実施設計の一部を民間に委託をしている。	
	効率性		
運営プロセスの視点	事務処理改善状況	平成16年6月に新積算システム等のマニュアルを完成させている。	
	事務処理マニュアル、方針の作成状況		
	事務処理の協力体制(課内応援等)		
運営資源の視点	代替性 (市が直接に行わなくて他に任せることができないか)	下水道の計画的な敷設は、社会基盤の整備として行政が計画を立てて行うことが適当と考える。	
	課内で事業のノウハウなどの情報の共有化が図られているか		
	職場の人材育成、学習が図られているか		
成果の達成状況	事務事業の目標における達成状況はどうか	下水道の認可区域内は、ほぼ管渠の敷設を終了している。 下水道の整備により、鎌倉地域の河川、水路ではアユやホタルが戻ってきたという話もあり、下水道の整備により、鎌倉地域の環境は向上したものと考える。	
総合評価	問題等の指摘事項	残った場所への下水管の敷設は調整など苦労があると考え、全ての場所への整備に向けて努力されたい。 調整区域への下水道整備や老朽管の敷設替えについては、市役所としての方針を早急に固めることが必要と考える。	
	事務事業の改善事項		
	事務事業の総合的な評価		
今後の方向性		D (現在の認可区域への汚水管の敷設はほぼ目的を達成している。それだけであればDが適当である。しかし、市街化調整区域への下水道敷設や既存管の敷設替えを行う場合AまたはBとなる)	

## 事務事業外部評価シート

担当課名	文化財課	事務事業名	生涯 - 20 文化財調査・整備事業
<b>事務事業の評価(担当課評価)</b>			
視点	評価項目	評価内容	
成果(市民等)の視点	必要性	<p>市指定文化財の指定(6件)、指定文化財所有者への適正な管理についての奨励金の交付(169件)、発掘調査による埋蔵文化財の記録、発掘(32件)を行った。</p> <p>国庫補助を受けて史跡永福寺跡の西側山林遊歩道の整備を行っている。さらに(仮称)文化財資料館の建設、博物館の検討を行っている。</p> <p>強固な基礎や地下室の建設を行う人が多いことから、埋蔵文化財の調査件数が増加している。調査を5班体制で行っているが、調査には3~4か月待ちの状況になっている。</p>	
	市民のニーズ		
	平等性		
	優先性		
	NPO、その他市民団体等との協働性(市民参画)		
財務の視点	コスト	<p>埋蔵文化財の宝庫である鎌倉市では、発掘自体のコスト削減はしにくい。行政の悩みでもある。</p>	
	効率性		
運営プロセスの視点	事務処理改善状況	<p>発掘調査のための市民の待ち時間は限界に達していると考え。何らかの改善が必要と考え。</p>	
	事務処理マニュアル、方針の作成状況		
	事務処理の協力体制(課内応援等)		
運営資源の視点	代替性 (市が直接に行わなくて他に任せることができないか)	<p>市の財政的に厳しいが、後世に貴重な文化遺産を残していくために必要な予算を確保していく必要があると考え。</p>	
	課内で事業のノウハウなどの情報の共有化が図られているか		
	職場の人材育成、学習が図られているか		
成果の達成状況	事務事業の目標における達成状況はどうか	<p>史跡永福寺跡の整備については、時間をかけて整備を行ってきたことは評価できる。</p>	
総合評価	問題等の指摘事項	<p>史跡永福寺跡は、鎌倉が世界遺産に登録されるための重要な文化財となるものであるが、史跡として保存・整備していくためには、多額の予算がかかる。</p> <p>建設が検討されている文化財資料館の整備と併せて、鎌倉の文化遺産の保存・承継に向けた戦略を早急に立てる必要がある。</p>	
	事務事業の改善事項		
	事務事業の総合的な評価		
<b>今後の方向性</b>		<p><b>B</b> (文化財の保護のために、最低限の予算を確保していく必要がある。)</p>	

中村アドバイザー評価分( )

事務事業外部評価シート

担当課名	管財課	事務事業名	総務 - 17 庁舎管理事務
事務事業の評価(担当課評価)			
視点	評価項目	評価内容	
成果(市民等)の視点	必要性	<p>・まず、評価の視点から見た成果を表す指標が「耐震改修工事」、「ダイヤルインの拡充」となっているが、市民の視点からみて、なぜ、それらの指標が成果を示すものとなるのか、事務事業評価シート(3/5)の評価理由で明らかにされていない。</p> <p>なぜ、「老朽化した建物の維持延命化を図ることで、市民等に安定したサービスを提供できるとともに、耐震化を図ることで災害時の復興拠点とする」との評価理由を補強するための数字としてみることは非常に難しい。改修工事の達成率とダイヤルインの範囲拡大がなぜ、市民ニーズや事業の必要性と結びつくのか、論理的かつ明快な説明が必要である。</p> <p>・維持管理について、本当に市民等の視点から評価をするのであれば、直接利用者である市民に対して、庁舎の利用状況を問うことも必要であると考え。仮に調査結果として、低い評価であったとしても、そこから改善する努力こそが必要とされている。</p> <p>・なお、評価項目として掲げている、「平等性」、「優先性」について、無理に評価の理由を記述する必要はないと考える。そうした観点からの評価(事業成果の説明)が困難であれば、空欄でも構わないと考える。この場合の採点方法については、今後改善すべきである。</p>	
	市民のニーズ		
	平等性		
	優先性		
	NPO、その他市民団体等との協働性(市民参画)		
財務の視点	コスト	<p>・維持管理に係る費用(修繕費・改修工事費用)のコスト高を低評価の理由としているが、これを示す評価指標として、「総合管理業務委託料」の前年比増減率では、非常にわかりづらい。むしろ、「実際の費用としての総事業費(H16 約3億2千万円、H15 約2億5千万円)を実績額を示した方がわかりやすい。年度によって、多少変動があるものの、その内訳は、評価の理由(評価シート3/5)で詳細な説明がなされていれば十分である。</p> <p>・また、財務的な視点を示す評価指標として、1つを提案すれば、事業に携わる人件費の額を示すことも考えられる。(事実、人員配置の見直し等により、人件費は減少しており、行政側の努力を示すことも市民の理解を得るために必要であると考え。)</p>	
	効率性		
運営プロセスの視点	事務処理改善状況	<p>運営プロセスの視点について、評価の理由として挙げられている「修繕計画の策定、計画的な修繕の実施」、「必要に応じて課内応援体制をとっている」との2つの理由は、説明が不十分である。</p> <p>・そもそもこの述べられるべき、「運営プロセスの視点」とは、職員や担当課が事業目的を実現する上で、どのようなプロセスに秀でるべきかを記述すべきであり、ここで問われているのは、組織としての対応能力である。</p> <p>・したがって、評価の理由では、例えば、補修箇所に対する修繕率や課内での協力体制の具体的な内容を記述すべきである。(評価項目はあくまで、記述しやすいための参考であるため、そこに捉われすぎないように評価していただきたい。)</p> <p>・評価指標については、評価理由のいずれを示す指標にもなっていない。不整合である。</p>	
	事務処理マニュアル、方針の作成状況		
	事務処理の協力体制(課内応援等)		
運営資源の視点	代替性(市が直接に行わなくて他に任せることができないか)	<p>・運営資源の視点とは、組織における人材の育成と業務改善を促すための組織変革能力の強化について記述されるべき視点であると考え。また、代替性の観点から事業を評価する場合、当該事業を市が直接行うべきか、それとも外部委託による方が、より効果的であるのかについて、評価するものでなければならない。また、ここで代替性が評価される理由は、事業手段の選択に際して、柔軟に民間委託を選択することができる組織風土の存在を効率的な資源配分を行っていると考えからである。</p> <p>・担当課が評価の理由としている、「一部業務の民間委託の実施」だけでなく、民間委託してオペレーションがどのように変わったのかを説明してほしい。</p> <p>・庁舎の利便性は、施設設備の充足度だけで評価されるものではなく、職員の利用者への対応の巧拙によっても、随分と差が出るものでもある。したがって、利用者の視点から、施設の利便性を向上させるための取組としての情報の共有化や職場内での学習についても今後は検討されたい。</p>	
	課内で事業のノウハウなどの情報の共有化が図られているか		
	職場の人材育成、学習が図られているか		

成果の達成状況	事務事業の目標における達成状況はどうか	<p>・事務事業の目標とする成果とそれを示す指標がないため、評価が不能。</p> <p>・ここでは事業目的を「安定的な行政サービスを提供するため、利便性の高い施設環境の維持」として、そのための手段に耐震化や外部委託として説明し、それらの進捗状況を示す指標を掲げておくべきである。耐震改修工事の進捗率だけでは、この事業が耐震改修事業であれば、それで十分であるが、もともとの事業目的はそれよりも大きかったはず。</p> <p>・具体的に何が実現されれば、この事務事業は成功したといえるのかを、もう少し、具体的に考えてほしい。ぜひ、庁舎の利用者に対し、庁舎の利便性等について、生の声を聞いてほしい。</p>
総合評価	問題等の指摘事項	<p>・当該事業について、評価の理由と評価指標の不整合については、ぜひ、修正すべきである。どの点を見て、評価されたのかわかりにくい。仮に、維持管理補修事業の事業目標を施設維持とするならば、その内容も耐震化と外部委託と大きく2つに分けて、具体的な取組を挙げたほうが評価しやすい。</p>
	事務事業の改善事項	
	事務事業の総合的な評価	<p>・当該事業については、老朽化した施設の延命事業としては、事務事業レベルでの議論にはすでに限界があり、今後は、将来の財政的な課題ともなりうるであろう、庁舎の移転・建替えを視野に入れた議論を行うことが必要であると考え。経費だけの面でも、現状維持では、いずれ事業改善努力もコスト増加を吸収しきれないのは明らかである。したがって、外部評価としては、「c」：効率化又は改善が必要であると考え。</p>
今後の方向性		C



事務事業外部評価シート

担当課名	市民健康課	事務事業名	保福 - 06 予防接種事業
事務事業の評価(担当課評価)			
視点	評価項目	評価内容	
成果(市民等)の視点	必要性	<p>・評価の理由として挙げられているコメントはいずれも、市民の視点が欠けている。例えば、平等性でのコメントとして、「市内在住者を対象に平等に実施している」から当該事業が評価されるのか、といえ、そうとは言い切れない。もともと、この事業は、市内在住の乳幼児、児童、生徒及び高齢者を対象に、インフルエンザなどの感染症の発症、まん延を予防するために行っているものである。したがって、ここでは、そうした事業目的のために、担当課は、市民に対して、どのような行動をとるべきか、また、行ったことがどれだけ、成果を生み出したのかを評価したものになるべきである。</p> <p>・評価項目の文言に無理にあわせようとすると、評価できなくなる。担当課によれば、接種事業について、市民への周知・啓発に力を入れているとのことであり、そのことを含めて、事業に対する「市民満足度」を評価する内容を記述してほしい。</p> <p>* 評価シートの構成の問題であると思うが、評価項目があることで、市民に対して取るべき行動として、何が重要なかが記述しにくい。評価項目の文言については、他の視点の項目を含め、単に例示とするか、あるいは廃止してはどうか。</p>	
	市民のニーズ		
	平等性		
	優先性		
	NPO、その他市民団体等との協働性(市民参画)		
財務の視点	コスト	<p>・財務の視点では、事業運営に関するコストについて、評価してほしいところであるが、担当課の評価の理由として、「接種委託料については、診療報酬点数表を基準にしている」、「実施を医療機関に委託している」ことをもって事業評価を行っているが、これは評価ではない。</p>	
	効率性	<p>・財務の視点に掲げている評価指標についても、受益者負担金を1500円であることをもって評価している点もまったく意味がない。</p> <p>・ここでは、事務事業運営経費のうち、対象者1人当たりの経費を5,500円から5,800円にしている中身、またその経費の多寡を評価するべきである。</p> <p>・コスト効率のある事業運営が行われているかを客観的に評価する指標を設定する必要がある。</p>	
運営プロセスの視点	事務処理改善状況	<p>・運営プロセスの視点における評価の項目では、具体的にどういったことが実現されれば、サービスを受ける利用者に対して、より効果的であるのか、を説明すべきであるとする。</p>	
	事務処理マニュアル、方針の作成状況	<p>・担当課による評価の理由は、接種のための事前準備に時間を要しており、これを短縮することが必要だと認識がある。しかし、評価指標の項目では、その状況を評価すべき指標が見当たらないため、具体的な評価を行うことができない。</p>	
	事務処理の協力体制(課内応援等)	<p>・事業を効率化し、利用者の利便性を高めるために必要な要素を具体的に記述し、評価を行ってもらいたい。また、評価指標として、事前準備に要する時間の短縮のほか、情報共有や協力体制によって、予防接種の対象者や接種を受けた者からの対応がどの程度スムーズに行われたのかを示す指標を設定すべきである。</p>	
運営資源の視点	代替性(市が直接に行わなくて他に任せることができないか)	<p>・運営資源の視点からの評価の項目では、担当課による内部評価によると、業務マニュアルを作成したり、職員間の打合せなど組織内部、職員間での情報共有に力を入れていることを評価している。しかし、この成果を評価すべき指標が設定されておらず、どの程度、職員間での情報共有が図られたのか、また、その結果、事業にどのような効果をもたらしたのかが不明である。情報共有によって、接種時の事故が防げたのであれば、その率を示すなど、具体的な効果を示してほしい。</p> <p>・代替性については、当該事業にあっては、無理に評価する必要はないと考える。</p>	
	課内で事業のノウハウなどの情報の共有化が図られているか		
	職場の人材育成、学習が図られているか		
成果の達成状況	事務事業の目標における達成状況はどうか	<p>・市民に対する成果として、「乳幼児に対する予防接種率」、「高齢者(インフルエンザ)に対する予防接種率」の目標値に対する達成率は概ね適正な事業執行がおこなわれているものと評価される。ただし、乳幼児・高齢者の接種率については、それぞれの目標値に到達していない。</p> <p>・そもそも目標値(実績値を含め)とする接種率については、近隣他市との比較、同規模同程度の自治体と比較した場合になって、はじめてここでの接種率が妥当かどうかを評価することができると考える。</p>	

総合評価	問題等の指摘事項	・事業自体は、予防検疫の観点からも必要性は高く、また、公共の関与が望まれる分野でもある。したがって、事業に関する外部評価としては、「B」：現状のまま継続していくべきだと考える。
	事務事業の改善事項	・ヒアリングでは、担当課による創意・工夫として、接種率の向上のための市民への周知・啓発努力により、接種機会を増やす努力を行っている旨の確認ができた。この点を評価する指標があると事業の成果を評価しやすいと考える。
	事務事業の総合的な評価	・あらかじめ定めた戦略目標(「感染症の発症予防」・「接種率の向上」)に対して、担当課の事業努力を評価するコメントや指標に工夫(発症予防にどれほど効果があったのかを示す指標)をお願いしたい。
今後の方向性		B

## 事務事業外部評価シート

担当課名	高齢者福祉課	事務事業名	保福 - 31 高齢者在宅支援事業
事務事業の評価(担当課評価)			
視点	評価項目	評価内容	
成果(市民等)の視点	必要性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民等の視点とは、利用者の視点からサービスを見て、どれくらいの水準にあるのか、また、満足が得られているのかを考える視点である。民間企業でも、自社がどれくらい顧客に評価されているのかは、トップ・マネジメントから見ても重要なポイントである。</li> </ul>	
	市民のニーズ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般的に利用者がサービスを評価する視点として、サービスの質、性能、リードタイムなど挙げられる。利用者は、顧客対応のどこを評価して、良いサービス、悪いサービスと判断しているのかについて、評価されている理由が見られない。</li> </ul>	
	平等性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ここでは、支援センターを市が整備し、なぜ、市が事業を行わなければならないのか、を説明し、評価しなければならない。また、平等性についても、幅広い利用者に対して、サービスが提供されることで、施設の効率的な運営がなされている、などの事実があれば、それを評価の理由とすべきである。</li> </ul>	
	優先性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・優先性についても、市民ニーズなどの事実を踏まえて、他の事務事業と比較して、優先度が高く、市民にその対応や取組が評価されている事実をもって、評価されたい。</li> </ul>	
	NPO、その他市民団体等との協働性(市民参画)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・*他の事業でも見られたが、そもそも成果の視点の評価のあり方について、理解されていない可能性がある。</li> </ul>	
財務の視点	コスト	<ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉事業に関しても事業を支える人件費やコストについて、効率的な運営について議論すべきであると考え。一般的に福祉のコストについては、給付額の削減であるとか、対象者の絞りこみなど、弱者切捨ての議論として、問題とされることが多い。しかし、ここでは、事業執行者の立場での、自らの事業を評価する場合は、資産の有効活用率や新たな利用形態を考え出すことで、必要であれば、予算の拡充を伴うこともある。施設の稼働状況について、効果的な運営がなされていることを示す指標を設定するとともに、効率的な運営について、どうい事が行われれば、実現できるのかをぜひ、考えてほしい。</li> </ul>	
	効率性		
運営プロセスの視点	事務処理改善状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運営プロセスの視点では、対象となる利用者のニーズに応えるために組織内部でどのような部分に秀でるべきかを考える項目である。</li> <li>・したがって、ここでは、事務処理改善であれば、それは対応時間の短縮が運営プロセスとして重要なのか、それとも内容の正確さが重要なのかを考えるべきである。</li> </ul>	
	事務処理マニュアル、方針の作成状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・担当課による評価の理由としては、統計処理的な事務処理のスピードアップ、保健師ら関係者と他部署との連携を挙げている。できればこの点をもう少し具体的に記述することで評価の妥当性もわかりやすくなるを考える。</li> </ul>	
	事務処理の協力体制(課内応援等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・評価の根拠となる事業成果、事業目的への貢献度を示す指標が設定されていないため、定量的な評価が行われていない。</li> </ul>	
運営資源の視点	代替性 (市が直接に行わなくて他に任せることができないか)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運営資源の視点についても、ここでは、職員への研修機会の提供や知識・ノウハウの共有化によって、どれだけ事業成果に貢献できたのか、そういうものがもしあれば、成功要因として、記述してもらいたかった。(例えば、職員研修の回数なども指標となり得る。)</li> </ul>	
	課内で事業のノウハウなどの情報の共有化が図られているか	<ul style="list-style-type: none"> <li>・具体的な情報共有のあり方、それに対する職員自身の評価(職員満足度)を定量的に示す指標などもできれば示してもらいたい。</li> </ul>	
	職場の人材育成、学習が図られているか	<ul style="list-style-type: none"> <li>・なお、代替性については、職員だけでなく、外部の協力関係によって事業成果を向上できる部分があれば、その点を記述してもらいたい。特になければ、記述の必要はない。</li> <li>・評価指標をぜひ、設定してほしい。</li> </ul>	

成果の達成状況	事務事業の目標における達成状況はどうか	<p>・事業の目的は、「高齢者の在宅福祉(介護等の支援)の受給者」を対象に、要介護高齢者とその家族等の日常生活の向上をめざすことを最終的な成果としている。担当課では、そうした成果を実現するために、創意・工夫と改善を行っているとの記述がなされているものの、なぜ、そうした改善等が、成果に結びつくのかを示す指標もなければ、ロジックのある説明がなされていない。</p> <p>・したがって、当該事業の成果達成度を評価するには、事業費の増減だけで判断するのか、それとも、唯一の指標である、「在宅介護支援センターの整備」箇所に関する指標で判断すれば良いのか、外部者にはどうていわからない。仮に整備率が事業成果の指標であれば、要介護高齢者等の日常生活の向上という記述自体、成果の捉え方が大きすぎるのではないか。</p>
総合評価	問題等の指摘事項	<p>・総合評価として、「在宅介護支援センターの整備・運営」事業を施設整備事業として捉えた場合、整理率については、計画通り、進捗管理がなされることが望ましい。</p>
	事務事業の改善事項	<p>・また、全国的な傾向ではあるが、高齢者が増加している。したがって、当該事業も、施設整備の面だけで評価する段階から、施設を核として、地域との連携をどのように行うべきかという視点に評価も移ってくるものと思われる。</p>
	事務事業の総合的な評価	<p>・事務事業の実績として挙げられている、施設の利用形態や実績について、どのように、市民協働がなされ、利用者に提供したサービスにどれだけ満足してもらえたのかを定量的に評価する指標もぜひ、加えてもらえると外部評価もわかりやすくなると思う。</p>
今後の方向性		A

## 事務事業外部評価シート

担当課名	道路整備課	事務事業名	都整 - 12 道路維持管理事業
事務事業の評価(担当課評価)			
視点	評価項目	評価内容	
成果(市民等)の視点	必要性	<p>・成果の視点とは、利用者の視点からサービスを見て、どれくらいの水準にあるのか、また、満足が得られているのかを考える視点である。したがって、ここで評価の根拠となるのは、道路の保全に関する利用者の満足度からみた、担当課の対応状況についての評価であったり、事業の優先性についても、他の事業に比べて、優先性が認められるための理由、例えば、利便性や安全性がなぜ、他の事業よりも優先されるべきで、それをどこで評価するのかを考えていただきたい。</p> <p>・指標については、利用者満足度を計測することの手間や困難さから、「補修要望処理率」を挙げられてことについては、評価できるので、できれば、目標値である、90%に対して、実績が78%台であることと理由とその中身を評価シート(3/5)で説明してほしい。</p>	
	市民のニーズ		
	平等性		
	優先性		
	NPO、その他市民団体等との協働性(市民参画)		
財務の視点	コスト	<p>・整備事業であるため、コスト削減についての努力は必要である。このコスト効率について、創意・工夫の部分での記述が具体的なものでない点については、不満である。</p> <p>・コストの観点からの評価については、指標として「道路維持管理費前年比」を挙げているが、考え方としては、事業コストの妥当性を評価したいという考え方は伝わってくるので、できれば、指標をもう少しわかりやすく表現してもらいたい。むしろ、事業件数1件当たりのコスト(平均値)を出すなど、事業の効率性をわかりやすく伝える努力をお願いしたい。</p> <p>・このことは、単に事務事業評価をコスト削減にだけに利用しない、必要に応じて、予算や人員の増額、体制の整備など、事業を拡大する判断を必要とする場合にもポイントとなると思う。</p>	
	効率性		
運営プロセスの視点	事務処理改善状況	<p>・評価シートの評価の理由(3/5)と評価指標が一致していない。</p> <p>・評価の理由として、事務処理の改善を積算システムの導入による時間短縮としているのであれば、評価指標もその短縮の度合いを示す指標を考えてもらいたい。</p> <p>・「必要に応じて協体制をとっている」ことで、業務プロセス自体のどこが良くなって、事業成果に結びついていくのかを具体的に説明してほしい。</p>	
	事務処理マニュアル、方針の作成状況		
	事務処理の協体制(課内応援等)		
運営資源の視点	代替性(市が直接に行わなくて他に任せることができないか)	<p>・運営資源の視点とは、組織や職員の持つノウハウやスキル、道路計画などの管理情報について、情報共有やデータからの推計による効率的な事業運営などが実現されることをもって、評価する視点である。</p> <p>・しかし、評価指標(シート4/5)については、人員の配置だけを挙げるのみでは、シート3/5の評価の理由を裏付けるデータとはなり得ていないのではないかと。</p> <p>・道路維持管理事業について、市が実際に道路を整備することはなく、良好な道路状態の維持と人や車などの安全な往來を確保するための管理責任が市に課されることとなる。したがって代替性について、管理主体のどこまでを代替できるのか、また、代替させることで、事業成果が上がるのかという転移について、評価してもらいたい。</p>	
	課内で事業のノウハウなどの情報の共有化が図られているか		
	職場の人材育成、学習が図られているか		
成果の達成状況	事務事業の目標における達成状況はどうか	<p>・事業目的によると、事業成果は、「良好な維持管理による道路の保全」である。この状況を示す指標をシートから探すと、評価シート(4/5)の成果の視点に挙げられている、「補修要望処理率(%)」、「道路維持修繕工事による改修率(%)」が相当すると考えられる。</p>	
総合評価	問題等の指摘事項	<p>・当該事業について、内部評価では、一次、二次共に「A」:充実・拡大していくとの方向性を出されているが、事業自体は、整備事業であり、整備すべき部分があれば、それを効率的かつ計画的に整備することが事業の目的であり、成果であると考え。事業の進め方については、まず、市民等の視点での道路の保全状況についての評価としての満足度を導入されたい。そのうえで、事業費とのバランスから、実際の整備率の水準が妥当かどうかを評価すべきである。</p> <p>・事業も直営処理が目標値に届かない状況を改善するためには、直営処理方法以外を考えるか、設定した目標値自体を変更することも考えるべきである。事業の進め方について、充実・拡充をしなければならない評価項目を認めることは難しいため、外部評価としては、現状維持にとどまるものとする。</p>	
	事務事業の改善事項		
	事務事業の総合的な評価		
今後の方向性		B	

## 事務事業外部評価シート

担当課名	公園緑地課	事務事業名	都整 - 30 公園維持管理事業
事務事業の評価(担当課評価)			
視点	評価項目	評価内容	
成果(市民等)の視点	必要性	<p>・公園利用に対する市民ニーズがあることをもって評価の理由とされていますが、この成果の視点とは、利用者の視点から公園の維持管理の状況や市の対応などを1つのサービスを見た場合、それにどの程度の満足が得られているのか、を考え、評価するための項目である。したがって、ここで評価の根拠となるのは、市民ニーズへの対応状況である。その中で、公園の利用において、平等性がどの程度確保されているのか、また、市以外の関係団体との協働が実現され、それがどの程度、事業成果に結びついているのかを評価してほしい。</p> <p>・そうしたことからあらためて、評価シート(4/5)の評価指標を見ると、成果の視点に示されている指標は、「1人当たりの公園面積」というのは、もう少し、工夫できるのではないだろうか。利用者の苦情件数や満足度などを指標として考えることもできるはず。</p>	
	市民のニーズ		
	平等性		
	優先性		
	NPO、その他市民団体等との協働性(市民参画)		
財務の視点	コスト	<p>・コスト効率性を示す指標がないため、評価の理由として掲げる、公園利用者の多い土日祝祭日の苦情対応等が可能となり、効率性が高くなるかどうかを判断することができない。</p>	
	効率性		
運営プロセスの視点	事務処理改善状況	<p>・運営プロセスの視点では、対象となる利用者のニーズに応えるために組織内部でどのような部分に秀でるべきかを考える項目である。担当課の考える改善内容について、創意・工夫の項目での具体的な記述がなく、また指標も設定されていないため、評価をすることができない。</p> <p>・苦情等に課全員で対応していることと事業成果との関連がわかりにくい。おそらく、利用者の対応に可能な限り対応しているということであれば、対応状況の内容を評価できる指標を示してもらおうと担当課の努力がもう少し、理解されるのではないかと。</p>	
	事務処理マニュアル、方針の作成状況		
	事務処理の協力体制(課内応援等)		
運営資源の視点	代替性 (市が直接に行わなくて他に任せることができないか)	<p>・担当課は、市民と行政との協働を念頭に、公園愛護会を全公園に設立し、清掃などを依頼することを考えて(代替性)あり、また、公園の維持管理についても今後マニュアルを整備していくこととしているなど、具体的な方策を考えている。公園愛護会という具体的な人的な資源活用と市の協働体制については、評価できる。</p> <p>・しかし、指標の項目については、空欄となっており、この部分についても、例えば、公園愛護会を対象とした研修会の回数などを指標としても良かったと思う。</p> <p>・いずれにしても、公園維持管理事業において、市民と市が持つスキルやノウハウ、マンパワーなどをどのように効果的に活用していけば、事業目的に掲げているような理想的な状態を実現できるのかを示してほしい。</p>	
	課内で事業のノウハウなどの情報の共有化が図られているか		
	職場の人材育成、学習が図られているか		
成果の達成状況	事務事業の目標における達成状況はどうか	<p>・事務事業の目的として、「安全で快適な市民の憩いの場を提供する」ことを意図し、「市民と行政の協働による街づくり」をこの公園維持管理事業で実現しようとしている。ここではぜひ、成果を測るべき指標をしっかりと示してほしい。具体的には、公園利用者や管理する側の満足度も考えられる。また、事業のコスト面だけを評価することもあり得る。当該評価シートでは成果の達成度を示す指標としては、事業費のうち、市民一人当たりの経費などのコスト指標が考えられる。現段階では、維持管理の事業費が適正化どうかを判断することが難しい。同規模同程度の公園施設の整備に要する経費との比較によって、適正かどうかを判断することが可能になるため、成果指標について、ぜひ、工夫をしてほしい。</p>	
総合評価	問題等の指摘事項	<p>・担当課による事業改善方策として、昨年制度として新たに成立した指定管理者制度の導入を考えており、具体的な改善策が示されている。なお、指定管理者制度については現時点での実効性については、評価することは困難であるが、この制度の導入によって、事業目的の意図である、「安全で快適な市民の憩いの場を提供」が従来以上に効率的に事業が行われ、市民と行政との協働による街づくりがどの程度実現されるかを評価していくことになる。</p> <p>・当該事業については担当課から事業の運営主体を市から指定管理者へと変更しようと考えており、大幅な事業改善の方向性が示されており、総合評価も「C」：効率化又は改善が必要であるとする。</p>	
	事務事業の改善事項		
	事務事業の総合的な評価		
今後の方向性		C	

事務事業外部評価シート

担当課名	下水道普及課	事務事業名	都整 - 43 下水道普及促進事業
事務事業の評価(担当課評価)			
視点	評価項目	評価内容	
成果(市民等)の視点	必要性	<p>・成果(市民等)の視点とは、利用者の視点から当該事業で提供されるサービスとその内容から、どの程度、利用者の満足が得られているのか、また、市民ニーズに対応しているのかを考えるための視点である。</p> <p>・ここでは、汚水ますの設置事業が、なぜ、市民にとって、必要な事業であり、市民のためになるのかを端的に評価し、また、その評価をわかりやすく伝えるための指標を設定する必要がある。</p> <p>・評価指標として、「水洗化普及率」を挙げているが、これが目標値を達成すると、市民の利便性なりがどのように向上するのかを説明すべきである。</p>	
	市民のニーズ		
	平等性		
	優先性		
	NPO、その他市民団体等との協働性(市民参画)		
財務の視点	コスト	<p>・下水道普及促進事業のコスト面での事業の成功要因として、未設置ます設置工事の委託を評価の理由としているが、それがどの程度、事業成果に貢献するのを示すべき指標として、果たして、「水洗化工事補助金」、「水洗化工事貸付金」の実績がどのようなものかを示しているのか不明である。また、「公共汚水ます設置委託」の金額について、目標値と実績値の比較から、何がわかり、評価されるべきなのかを評価シート(3/5)の中で説明すべきである。</p> <p>・財務の視点では、事業計画の実行や予算の投入が、利用者に対して、どのような効果があったのか、を示すための項目である。この場合、コストの低減だけでなく、必要な予算投入(拡充を含む)ができているのを示す項目であることを理解してほしい。</p>	
	効率性		
運営プロセスの視点	事務処理改善状況	<p>・運営プロセスの視点では、対象となる利用者のニーズに応えるために組織内部でどのような部分に秀でるべきかを考える項目である。ここでの事務改善の成果が対応時間の短縮が運営プロセスとして重要なのか、それとも内容の正確さが重要なのかを考える必要がある。</p> <p>・担当課の評価によると、事務処理の協力体制については、各係共通処理事項による共同方式をとっているとのことであり、このことによって、時間が短縮されることを評価している。指標として、超過勤務費用の削減を挙げていることから判断しているものの、もう少し、この部分の説明を丁寧にしてほしい。</p>	
	事務処理マニュアル、方針の作成状況		
	事務処理の協力体制(課内応援等)		
運営資源の視点	代替性 (市が直接に行わなくて他に任せることができないか)	<p>・運営資源の視点とは、組織や職員の持つノウハウやスキル、蓄積された情報などを有効に活用して、事業効果をどのように高めているのかを評価する視点である。担当課による評価では、説明会の実施を挙げているが、それを定量的に示すはずの指標が、「人件費の削減」となっており、これはこの評価項目の考え方が理解されていないことが原因であると考えられる。</p> <p>・説明会を行うことがなぜ、事業効果を高めることにつながるのかを説明してほしい。</p>	
	課内で事業のノウハウなどの情報の共有化が図られているか		
	職場の人材育成、学習が図られているか		
成果の達成状況	事務事業の目標における達成状況はどうか	<p>担当課による創意・工夫の状況については、公共汚水ます設置工事によって、水洗化率を向上させるためにコストの低減努力を行っていることを検討している。水洗化普及率を事業成果として考えると、目標値に対して、若干下回る水準で推移している。この点では、担当課へのヒアリングを通じて、鎌倉市の実情からすると、ほぼ整備対象となる地域、現実に整備可能な水準に達していると判断することができた。しかし、目標値としては、依然として、高い水準を掲げており、いずれ、目標値の再設定を検討する必要があると考える。</p>	
総合評価	問題等の指摘事項	<p>当該事業については、水洗化率95%をめざして、事業計画にのっとり、その整備が行われている。しかし、水洗化普及率は、依然、90%を下回る実績で推移しており、現段階では、市内の下水道整備も市街化調整区域を除き、ほぼ完了している。また、担当課も業務内容の再評価の必要性を認めている点を踏まえると、来年の事業実施にあたっては、計画として掲げる目標値の再設定(市街化調整区域を除く部分での水洗化率を算出し、事業評価を行なうこともありうる)を行うか、多少の予算増加を認めても、目標値を達成することを検討すべきである。しかし、外部評価としては、これまでの担当課の事業努力にも関わらず、目標値を達成できなかったことを鑑みると、外部評価としては、目標値の再設定を考えて、「C」：効率化又は改善が必要と評価する。</p>	
	事務事業の改善事項		
	事務事業の総合的な評価		
今後の方向性		C	

## 事務事業外部評価シート

担当課名	中央図書館	事務事業名	生涯 - 19 図書館の運営事業
事務事業の評価(担当課評価)			
視点	評価項目	評価内容	
成果(市民等)の視点	必要性	・成果(市民等)の視点とは、利用者の視点からサービスを見て、どれくらいの水準にあるのか、また、満足が得られているのかを考える視点である。民間企業でも、自社がどれくらい顧客に評価されているのかは、トップ・マネジメントから見ても重要なポイントである。担当課では、評価の理由として、利用率の高さをもって市民ニーズへの対応状況を評価している。 ・また事業の平等性についても、図書館が全域をカバーしていない点について、評価がしっかりと行われている。 ・評価指標についても、余計な稼働をかけず、実際の測定可能な貸出数をもって評価している。ただし、貸出数が近隣他市と比較して、多いのか少ないのかを判断しかねるため、全国平均などの数値があれば、それも参考値として示してほしい。	
	市民のニーズ		
	平等性		
	優先性		
	NPO、その他市民団体等との協働性(市民参画)		
財務の視点	コスト	・財務の視点では、事業計画の実行や予算の投入が、利用者に対して、どのような効果があったのか、を示すための項目である。担当課は、事業の財務的な視点での評価を施設の稼働率として考えており、公共施設を使ったサービスでは、こうした稼働率をもって、コスト効率を評価するという事は、事業が効率的に行われていることを示すものとして、非常にわかりやすい。	
	効率性		
運営プロセスの視点	事務処理改善状況	・運営プロセスの視点では、対象となる利用者のニーズに応えるために組織内部でどのような部分に秀でるべきかを考える項目である。業務による効率化を職員の能力別に分けて、担当する業務内容を区別しており、また、利用者にとって、スムーズな貸出し手続が行われるための視点が示されている。 ・また、評価指標についても、評価の理由を定量的に示す指標として、「職員一人当たりのレファレンス件数」や「職員一人当たりの予約処理件数」などが挙げられており、具体的に職員の配置と業務配置が有効に機能していることを示している。	
	事務処理マニュアル、方針の作成状況		
	事務処理の協力体制(課内応援等)		
運営資源の視点	代替性(市が直接に行わなくて他に任せることができないか)	・運営資源の視点とは、組織や職員の持つノウハウやスキルを研修や情報共有により向上させることで、どのように事業効果を高めることができたのかを評価する視点である。 ・担当課によると、この点については、定型的な業務での嘱託員制度の導入をはじめ、業務上の課題についても館長会議で協議・検討を行い、職員間での情報共有に努めていることを評価の理由として挙げている。また、研修機会についても、職員の能力開発、利用者への対応を改善しようと考えている点を具体的に評価の理由として挙げている。 ・さらに、評価指標として、それらの実態を示す指標も示されており、事業への取組姿勢をわかりやすく伝えている点は評価したい。	
	課内で事業のノウハウなどの情報の共有化が図られているか		
	職場の人材育成、学習が図られているか		
成果の達成状況	事務事業の目標における達成状況はどうか	当該評価事業の成果については、担当課は、「市民自らが文化的教養を高め、自己判断力の向上を目指すとともに、調査・研究等に活用されること。」を具体的な状態として挙げている。このうち、図書館を利用してもらうことで、市民の自己判断力がどれくらい向上したのかを検証することは難しい。市が図書館を運営し、市民の利便性を向上させるための事業努力を通じて、具体的にどういった成果があったのかを示す指標としては、利用者満足度を測るといった直接的なものから、利用者数と貸出件数などのデータによって、利用頻度を示すことも考えられる。この点、評価シート(5/5)上では、他市とのベンチマークによって、比較を試みており、これによると、貸出数/人口では、19市中でも上位に位置していることから、事業目的はある程度達成されているものと考えられる。	
総合評価	問題等の指摘事項	・担当課による事業の改善策として、評価シートの創意・工夫の項目では、職員間での意思疎通を効率的に行うための改善策を講じる必要があること、事業の重要成功要因として、職員の対応、利用者への対応能力の向上などを挙げており、さらにこれを伸ばしていくためには、研修機会を通じて、職員の潜在的・専門的能力の向上を図るべきとの考えが示されている。こうした、課題認識と改善意識について、外部評価として高く評価したい。 ・なお、中央図書館施設の老朽化を課題としてあげており、施設整備の観点から、今後の対応について、事務事業評価と異なる視点からの検討が必要であると考える。 ・これらの点を踏まえ、外部評価としては、「A」：充実・拡大していくべきと考える。	
	事務事業の改善事項		
	事務事業の総合的な評価		
今後の方向性		A	