

平成18年度  
事務事業外部評価結果報告書

## 平成18年度事務事業外部評価結果報告書目次

### 平成18年度事務事業外部評価について

|                    |    |
|--------------------|----|
| はじめに               | 1  |
| 1. 評価担当者           | 2  |
| 2. 評価対象            | 2  |
| 3. 評価方法            | 3  |
| 4. 評価結果            | 3  |
| 5. 各事務事業についての講評    | 3  |
| 6. 行政評価アドバイザーからの意見 | 10 |

### 平成18年度事務事業外部評価シート

#### (総合交通)

|            |        |
|------------|--------|
| 交通体系整備事業   | 14, 15 |
| 交通環境整備事業   | 16     |
| 国県道対策運営事業  | 17     |
| 都市計画道路整備事業 | 18     |

#### (市民参画)

|           |    |
|-----------|----|
| 相談事業      | 19 |
| 建築等紛争調整事業 | 20 |
| 広聴事業      | 21 |
| 情報公開事業    | 22 |
| 個人情報保護事業  | 23 |
| 広報事業      | 24 |

# 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 18 年 9 月 6 日

鎌倉市行政評価アドバイザー 田中孝司  
中村耕三

## はじめに

行政評価という言葉が使われはじめたとき、それは1つのポリシーであった。

90年代半ば、急激な社会経済情勢の変化によって、地方自治体は危機的な財政状況を改善するため、抜本的な行財政改革に取り組まなければならない、その一方で高齢化や少子化の進展に伴う社会保障費の増加や民間企業等の提供するサービス・ビジネスモデルの成熟によって、行政サービスの質そのものにも見直しを迫られていた。

納税者として、サービス受益者として、市政のよき理解者としての市民や企業、団体から行政に対して寄せられる様々なニーズや信頼に応えるべく、望ましい行政サービスのあり方を模索していた地方自治体にとって、事務事業評価に代表される行政評価のような、コストや効率性を内外にわかりやすく可視化し、改善効果を活動結果ではなく、成果に求める考え方とそのプロセスは、まさに求めるものであったといえる。

実際、総務省の調査によれば、2000年8月末の段階で行政評価に取り組む市区町村（政令指定都市）の数は導入済・試行中を合わせても全体の5.4%にすぎなかった。

ところが、今年（2006年）4月に公表された調査結果では、市区町村（政令指定都市、中核市、特例市を除く。）32.8%に達している。

現在までのところ、都道府県や政令指定都市のほぼ100%が導入済であり、中核市、特例市は約90%以上が、これらに次ぐ市区で44.8%が導入済という状況である。

このように行政評価が多くの自治体にとって一般化しはじめると、一部の自治体の例ではあるが、今度は行政評価の取り組み自体が企画部門の管理事業の1つとして、形式化し、実効性のないまま毎年同じ事だけを繰り返しているという状況が目立つようになってきているのも事実である。

本来、行政評価とは、行政サービスに関するあらゆる情報をコスト効率性や成果といったサービス利用者の視点の下に集約し、対外的な情報発信を通じて、組織や職員の意識改革だけでなく、それに伴う業務改善を実現することを志向するものであったはずである。

しかし、依然として多くの自治体では遅々として進まぬ行財政問題や公務員の不祥事のニュースを耳にすると、「行政評価も評価される」段階にいよいよ突入したということになるのではないだろうか。

鎌倉市の行政評価は、市民ニーズを的確に捉え、質の高い行政サービスをいかに効率的に提供していくか、という成果志向の行政運営を実現することを目的として導入している。これまでの事務事業評価をはじめとする様々な取り組みは、そうした目的を実現するためには、今回の外部評価も、行政活動をできるだけ、市民公表を含めた客観的な第三者の目にさらすことによって、その質的な向上と成果志向の徹底を期待するために行っている。

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、評価の先にある行政サービスの質的向上の実現と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。

（鎌倉市行政評価アドバイザー 田中孝司 中村耕三）

平成 18 年度事務事業外部評価について

## 1. 評価担当者

### 鎌倉市行政評価アドバイザー

| 氏名    | 所属・職業等            |
|-------|-------------------|
| 田中 孝司 | 株式会社 地域環境計画 代表取締役 |
| 中村 耕三 | ChangeMakers 代表社員 |

## 2. 評価対象

鎌倉市の事務事業は、総合計画の体系の各分野\*に設定された施策の方針に位置付けられている。平成18年度の事務事業外部評価は、経営企画課と協議した結果、事務事業の方向性が上位に位置する施策が目指す方向と合致しているか、施策の推進に対する効果はどうであるかを検証する評価と位置付けて実施するものとした。

そのため事務事業外部評価の対象事業は、試行実施する施策評価の対象としてあらかじめ選定した分野に位置付けられている事務事業とすることとした。

分野の選定理由は、鎌倉市内の交通事情や市民意識調査の結果を考慮して総合交通を選定し、一方まちづくりを市民と協働して推進していく観点から評価すべき施策として市民参画を選定した。

### 事務事業外部評価対象事業

| 分野            | 総合交通                          | 市民参画                       |
|---------------|-------------------------------|----------------------------|
| 事務事業<br>(担当課) | 都整-20 交通体系整備事業<br>(交通政策課)     | 企画-05 相談事業<br>(市民相談課)      |
|               | 都整-21 交通環境整備事業<br>(交通政策課)     | 企画-06 情報公開事業<br>(総務課)      |
|               | 都整-04 国県道対策運営事業<br>(国県道対策担当)  | 企画-07 個人情報保護事業<br>(総務課)    |
|               | 都整-05 都市計画道路整備事業<br>(国県道対策担当) | 企画-08 建築等紛争調停事業<br>(市民相談課) |
|               |                               | 企画-09 広聴事業<br>(市民相談課)      |
|               |                               | 企画-10 広報事業<br>(広報課)        |

### 3. 評価方法

今年度の外部評価を実施するにあたって、まず、行政評価アドバイザーがそれぞれの担当する分野に属する事務事業の各評価シートと鎌倉市基本計画および実施計画等の資料について入念な検討を行い、さらに、経営企画課との数次の打合せの中で、事務事業の現状とこれまでの経緯など、評価を行うために必要と考える情報を収集した上で、事業担当課に対するヒアリングを実施した。

ヒアリング実施後は、ヒアリングの聞き取り内容と収集資料等を参考に事務事業外部評価シートをまとめ、事務事業外部評価の実施とした。

なお、鎌倉市の事務事業評価については、事業担当課及び事業所管部長における評価と行政評価アドバイザーが行う評価を内部評価と外部評価として区別している。

両者の違いは、評価の視点と評価するポイントである。

例えば、事務事業担当課等による内部評価では、事務事業の必要性を前提として、事務事業の活動実績やこれまでの経緯に重点を置いた評価となる傾向があるのに対し、外部評価では、施策に掲げる実現目標の達成度や事務事業の効果等に重点を置いて評価することとしている。

### 4. 評価結果

平成 18 年度事務事業外部評価の評価結果は、添付平成 18 年度事務事業外部評価シート（13 ページ～23 ページ）のとおりとなった。

### 5. 各事務事業についての講評

今年度の外部評価の対象となった事務事業は全部で 10 事業である。このうち、「総合交通分野」が 4 事務事業、「市民参画・協働の推進」が 6 事務事業となっている。

まず、今年度の外部評価の実施にあたっては、評価の観点として大別して 3 つの項目を設けた。

まず、1 つ目は、「PDCA サイクルによるマネジメント」である。この項目は、事務事業評価の本質でもある、業務自体の改善と見直しにどの程度取り組んでいるのかを評価するためのものである。この項目によって、事業の実施に伴う課題の発見とその解決に向けた担当課の創意・工夫を評価するものである。

次に 2 つ目として、「上位施策への寄与度」である。この項目は事務事業の上位に位置する施策に対して、事務事業が実施されることで期待される効果や成果が施策の

方向性と合致しているかどうか、また、施策に対して有効な手段となっているかどうか（効果）、という観点から評価するものである。事務事業評価を含めた行政評価では、一般的に住民から行政に望むべき役割や行政サービスによって実現してほしい状態に対して、いかに効果的な手段が選択されたかを評価することも重要なポイントである。言い換えれば、行政主体によって、課題解決に向けて有効な意思決定が行われているかを評価するものでもある。たとえ事務事業自体が優れたものであっても、施策のレベルからみて、施策の方向性に沿ったものでなければ、いずれ事務事業自体のコスト面でのマイナスやサービスの受益者からの苦情や不満といった形で行政サービス全体にマイナスとして返ってくる可能性がある。そこで、この点を修正するために評価項目として設けたものである。

最後に3つ目として、事務事業自体の必要性、効率性、妥当性、経済性、実施主体といった細分化された評価項目を設けて、事務事業を総合的に評価することとした。

なお、今年度の対象事務事業に対する行政評価アドバイザーからの評価については、以下のとおりである。

## **5-1 総合交通（評価担当者：中村耕三）**

### **①交通体系整備事業（都整-20）**

交通体系整備事業は、a 地区交通計画策定事務、b ミニバス路線新設促進事務、c 鎌倉フリー環境手形および鎌倉地域交通円滑化事務の3つの事務からなる事業である。これらの事務については、鎌倉市民ならびに観光客などの来訪者が市内において安全で快適な生活が送れるまちを目指した交通環境を作り出すことを目的としている。ただし、事務自体の性質は3つとも異なるため、以下、a～c の事務について、個別に評価する。

まず、地区交通計画策定事務では、市民参画による研究会や会議を開き、市内の交通環境についての目標と整備事業に関する進め方についてこれまでも議論を行っているところである。

確かに市内の交通整備に関して市民を交えた有識者による議論の場を設け、それを運営していくことは多くの利害関係者を巻き込みながら理解を得つつ行政サービスを実施するために欠くことのできないプロセスである。

しかし、あえてコメントをすれば、関係者の意見を聞いて作り上げるものほど、コストと時間のかかるものはない。誰もが納得できる合意形成は理想論でしかない。

会議における議論を有益なものとするには、市内の交通体系を整備する責任の所在と利害関係者の協力（あるいは受忍）をいかに効率良くまとめていけるのか、が評価



のポイントでもある。

この点で、地区交通計画策定事務については、議論の解決をさらに議論を尽くしてというのでは終わりが見えないのも事実、この点については、平成 20 年度までに提言書をまとめると担当課が言っているように、期間設定型の事業運営を明確化する必要がある。

次にミニバス路線新設促進事務は、鎌倉市オムニバスタウン計画によって開設されたミニバス路線の路線延長やバス停の新設について、これまでに市民をはじめ関係機関との間で調整が行われており、大町地域についてはアンケートによって住民の意向調査も行われている。また、ミニバス路線新設促進事務とは直接関係ないが、利用状況調査などの結果を元に、「フクちゃん号」の廃止及び運行ルートの見直しなどについて検討したいとの担当課からのコメントがあった。このように、見直しのタイミングを見据えた事業運営は評価できる。事業開始後も必要な見直しを行おうとする姿勢は事業責任をまっとうしようとする担当課の事業努力として、評価されるべきものである。今回、3つの事務の中で最も事業改善意欲が感じられた事務であり、来年度以降、担当課の示した改善案について具体化されることを期待する。

最後に鎌倉フリー環境手形および鎌倉地域交通円滑化事務について、これまで市では関係交通事業者と駐車場事業者が参加する交通需要マネジメント調整会議を開催し、パーク&ライドに関する検討が行われてきたところである。現在、ゴールデンウィーク期間での実施も含め、平成 15 年度から昨年度までの 3 年間で着実に利用台数を増やしている。しかし、鎌倉市内における交通渋滞の解消について、依然として、市内の渋滞解決を望む声があるのも事実である。したがって、今後も担当課の言うようなパーク&ライドの実施箇所の拡大と合わせ、実施期間のさらなる拡大を含め大幅な交通渋滞解消策の実施が期待される場所である。

この点を踏まえ、交通体系整備事業について総括的にコメントすれば、確かに行政の役割として公平・中立の点では、利害関係者の調整という形でしか事業を進めていかざるを得ない点については、理解するが、交通体系の整備という明らかに個人レベルでの解決が望めないものについては、市の側から明確な方針を打ち出す必要があるのではないか。市内の交通量の流入を今後、抑制したいのか現状維持なのか、あるいは、市内における交通体系の整備にあたって、原則として市内居住者を優先すべきか、観光客にも配慮すべきかといった、極論ではあるが、二者択一論から利害関係者の意見調整を一定期間内で解決を図ろうとする立場も行政には必要ではなからうか。課題を投げかけ、検討の場を用意し、その進捗を見守るだけでは、現状の打開は困難であろう。

## ②交通環境整備事業（都整-21）

交通環境整備事業を評価するにあたって、まず、整理しておくべきことは、この事業の目的が鎌倉地域の道路整備に調査結果をいかに役立てるかということである。道路を整備するのは市ではなく、他の事業主体（国・県）であることから、この事業については、事業の中核となる市内交通量の把握に関する調査の進め方について評価することとなった。

評価シートには、残念ながら、本市の交通量調査によって、どの程度、道路整備がなされたのか、それを示すデータや根拠がなく、ヒアリングからも明らかにならなかった。東京湾口道路については、広域交通網の整備の観点からは、鎌倉市の総合交通に少なからず影響を与えてくるものと考えられるため、担当課の記述した、調査地点の精査については、その精査によって、鎌倉市にとって具体的にどのようなメリットがもたらされるのかをより説明してほしいところである。

調査結果が庁内の複数の事業実施の根拠やデータに活用されているなど、事務事業を行うことの意義について、しっかりと示すことができるならば、事業評価としても高い評価を得たであろうと考える。事業実施の主体に関する評価についても同様であり、市が調査を実施すること、調査報告を関係機関に提供することで鎌倉市の総合交通を体系的に考えることができるからこそ、市が本事業を行う意義があると考えべきであろう。

## ③国県道対策運営事業（都整-04）

本事業についても、事業の対象となる道路整備については、鎌倉市ではなく、国および県という他の行政機関が事業主体である。そうした環境にあつて、鎌倉市が行う対策運営事業を評価する観点は、市が関係者の間に立ち、さまざまな調整をしたことによって、国県道の機能整備等の促進にどの程度役立ったのか、あるいは、どの程度、鎌倉市（住民の要望を含む）の意見が反映されたのかということである。

この点について、鎌倉市の果たしてきた役割を評価した。道路整備に関しては、直接的な利益もあることから、利害関係者の意見調整という点で、市民に身近な市役所が担う役割は大きく、また、そうした事業自体、必要なものであると考える。

道路整備のようにいずれ結論の出る事業であればこそ、その事業を進める中で、市民の立場にたつて、どういう努力を行ってきたのかを具体的に説明すべきである。

今回の評価では、担当課に対して、この点を説明しており、次回の評価では、この調整努力について、より具体的に示してほしい。

#### ④都市計画道路整備事業（都整-05）

本事業については、都市計画道路整備事業というタイトルであるが、実際は、跨線橋整備である。この点で、事業の必要性以前に用地取得の財政面での評価が必要となる。橋の架け替えに必要なスケジュールとともに、それにあわせた用地の取得とタイミングについて、もっとも適切かつ効率的な事務を行ったかどうかを評価することとなった。担当課による説明と橋の耐用年数などから考えて、事業の実施は必要なものであることは十分理解できる。ただし、上位施策とのかかわりについて言えば、新設道路とは異なるため、一般的な整備事業と同様に整備すること自体の必要性を議論する点はほとんどなく、施策への寄与度についての評価は今回行わなかった。

こうした整備事業に関する事務事業評価については、事業実施前の段階と事業実施後を評価のタイミングとして、利用状況や交通量の変化などの事後的な要因からデータ根拠をもって、コストや経済性を中心に評価すべきものであると考える。

### 5-2 市民参画（評価担当者：田中孝司）

#### ①相談事業（企画-05）

市民相談事業は、市民が抱える様々な問題や悩みを解消すべく設定されており、今後も重要な事業と考えられるが、年々相談件数が増加し、その対応に追われつつあるように見受けられた。本来、行政の相談窓口は、地域の相談機能、民間の相談機能で対応できない、あるいは対応しにくい問題を受け持つと考えられるが、地域や民間の相談機能が弱体化し、行政の相談事業へのウェイトが高まっているように思われる。

行政サービスとして相談機能を位置づけることは必要性の論理からは当然のようと思われるが、「市民参画・協働の推進」に対してどのように貢献していくかという視点からは必ずしもすべての相談機能が貢献するとは言い難い。「市民参画・協働の推進」の視点からは、市民の行政に対する信頼関係をより強化するという方向が求められると考える。

相談事業のもつ役割を達成すべき目標としてあきらかにするとともに、相談事業の結果に対する市民の評価を把握することを検討していただきたい。

#### ②建築等紛争調整事業（企画-08）

民衆の紛争に対して、行政が介入することによって、互譲の精神に基づく努力を促し、自主的解決方策等の誘導により、紛争の拡大を未然に防ぎ、地域自治活動等の活性化が図られるという面で「市民参画・協働の推進」に対しても重要な役割を担っ

ていると思われる。

しかし、この事業の対応件数が年間 30～40 件ということを考慮すると、条例に基づく調整事業のみならず、地域自治活動等の活性化に向けたより積極的な事業との連携も進めていただきたい。

### ③広聴事業（企画-09）

市民自治を標榜する鎌倉市にとって、できるだけ多くの市民の市政への意見を把握していくことは強く求められることであり、市民の意向をできるだけ把握し、市政に反映させていくという意味で「市民参画・協働の推進」に向けた広聴事業の役割は大きいと考える。

しかし、現在の事業による延べ参加人数は 600 人程度であり、人口約 17 万人の鎌倉市における広聴機能として効率性は低いと考えられることから、より多くの市民の声に耳を傾けるという方針のもとで、事業の内容を再検討していく必要がある。

広聴担当としては、場を設定することが役割と認識しているようだが、「市民参画・協働の推進」という枠組みのなかにあつて、収集した意見を担当セクションに伝達するのみならず、意見の傾向、背景、対応の可能性等に関して分析、提言等を行っていただきたい。

### ④情報公開事業（企画-06）

市民の求める情報請求に応えていくという点では、市民に対し知る権利を保障し、かつ、説明責任を果す意味で、「市民参画・協働の推進」に大きく寄与する事業と考えられるが、透明性、公開性を原則とすれば、情報公開請求によらずに、市民に情報が提供されることが望ましい。

現段階では請求内容が個人情報にかかわるものがほとんどであるようなので、文書等の公開に向けた新たなルール作り（文書管理システムなど）を検討していただきたい。

### ⑤個人情報保護事業（企画-07）

個人情報保護法のもとに展開されている事業であり、情報の保護という側面では妥当であるが、個人情報の保護に重点が置かれすぎて、本来地域が必要としている情報が提供されない状況が生じている。

本来、情報は活用されて意味があるという側面を考え、「市民参画・協働の推進」という観点での個人情報のあり方と、地域で必要としている情報が支障なく提供され

るための方策を検討していただきたい。

#### ⑥広報事業（企画-10）

鎌倉市広報は、行政情報や地域情報を全市民に伝達する唯一といってよい手段であり、「市民参画・協働の推進」に向けてその効果は大きいと考えられる。

「市政情報その他の情報を的確に市民等に伝える、市民の市政への参加及び参画を促進し、市政に対する理解を深めてもらう」という目的性から見ると紙ベースによる現在の事業に加え、ホームページや電子メール等を活用した情報提供も射程に入れた事業の展開を進めていただきたい。

また、広報の内容が、市民サービスの、生涯学習的内容にウエイトが高くなっており、政策の情報提供という観点からも紙面の内容を検討していただきたい。そして、情報がどのくらい市民に浸透したかを図る手段を検討し、目標を意識した事務執行を心がけていただきたい。

## 6. 行政評価アドバイザーからの意見

(田中 孝司)

### ～はじめに～

今回初めて行政評価アドバイザーとして事務事業外部評価に加わらせていただいた。私に与えられたテーマは「市民参画・協働の推進」に関わる事務事業である。

鎌倉市は総合計画基本構想の基本理念の最初に「市民自治の確立」を掲げているように、市民自治に重点を置いた計画を策定している。この意味で「市民参画・協働の推進」というテーマは市民自治を進める上でとても重要な位置づけにあると判断される。この認識のもとに、今回の評価にあたって私なりに評価のポイントを設定した。

### ～評価のポイント～

事務事業評価は一般に、事業の必要性、効率性、達成度等で評価されることが多いが、私は、これらの観点での評価に加えて、各事業が置かれている施策の方向すなわち「市民参画・協働の推進」に十分に寄与している事業か否か、それぞれの事業の目標が的確に設定され、その目標の達成に向けて組み立てられているかという点に特に着目した。

### ～評価のスタンス～

この背景には、行政評価が何のために、誰のために行われるのかという視点がある。行政評価とくに外部評価は、評価の客観性、市民への情報開示、説明責任等がその目的として挙げられることが多いが、これらは、市民と行政の間に信頼関係が築けていないことが前提になっているような気がしてならない。かつてはそういう時代もあったかもしれない。しかし、今行政は分権が加速的に進行するなかで、限られた資源をいかに有効に活用するかが最大の課題になっており、必死の努力をしているところである。したがって、今回の評価は市民と行政の間に信頼関係があることを前提に行うこととした。つまり多くの市民の参加を経て策定された総合計画であり、市民は総合計画に掲げられた都市像の達成におおいに期待しており、その意味で行政と市民の間には信頼関係が築かれているという前提に立って評価をするということである。

信頼関係がない状態での評価は、ともすれば重箱の隅をつつくような評価になってしまう可能性があり、本来的な計画の進行管理、事業の目標達成に向けた事業や施策の見直しに結びつかない。

信頼関係を前提に評価をするということは、対市民に対する説明責任の前に、各事業が施策の目標の達成にどれだけ寄与しているかという点がまず重要になる。このことは市役所内部の計画に対する取組姿勢を評価することにほかならない。

## ～アウトプット重視の改善・工夫に終始～

このような姿勢で担当各課へのヒアリングを行った。ヒアリングでまず感じたことは、「市民参画・協働の推進」を構成する各事業が、これまでの反省や問題点を踏まえて改善の努力を行っていることであり、その意味で担当各課職員の姿勢は高く評価したい。しかし、各事業ともに、事業の目標がアウトプット（何をどれだけするか）になっており、アウトカム（どれだけ目標を達成したか、成果を出すことができたか）になっていないことはとても大きな問題であると感じた。つまり各事業の目標が「実施」することに置かれてしまっているため、本来各事業が有しているはずの「市民参画・協働の推進」のために何を重視しなければならないかという点が欠落してしまっているのである。

## ～問題の所在～

この要因は、各事業が「事業ありき」で出発している点にあるのではないと思う。いずれの事業も、事業の必要性を問われれば、皆必要な事業ばかりである。今回の評価結果をみても、不要というような事業は一つもなかった。しかし、必要だから実施するというスタンスでは総合計画上の目標達成に対してどれだけ影響を与えているのか、貢献しているのかは判断できない。かつて行政の施策は、必要だから、ニーズがあるから実施するという方法でどんどん拡大し、財政を圧迫した経緯がある。

今回のヒアリングで、各事業が、「市民参画・協働の推進」に対してどういう目標を立てているかはあきらかにできなかった。その最大の理由は「市民参画・協働の推進」という柱がどのような状態になることをめざしているのか、達成された姿はどういう姿なのかがあきらかにされていないことにある。「市民参画・協働の推進」の目標があきらかにされていない状態で各事業に目標を設定せよと言っても極めて難しい。

## ～今後の評価に向けて達成すべき目標設定を～

一つ一つの事業について、細かな指摘もさせていただいたが、最も基本的な点について庁内での議論がもっと必要なのではないだろうか。おそらく他の分野にも共通して言えることだと思う。基本構想、基本計画には目標らしき表現は掲載されているが、それぞれ極めて抽象的であり、理念形である。これらの表現を具体的に“どのような状態”をめざすのか、目標として何を掲げるのかを検討することが必要である。

それらを全庁的に共有した上で各事業のあり方を再検討していくことが求められている。

今回の評価の結果を、次の実施計画や基本計画に向けた事業の改善や工夫に結びつけるためにも目標設定をきちんとしていって欲しい。

(中村 耕三)

鎌倉市の外部評価者として、私自身、この3年間、有識者という立場で関わってきた。

その中で常に考えてきたことは、鎌倉市にとって、事務事業評価を含めた行政評価とはどうあるべきか、またどういうものであるのが望ましいかということであった。これについて、担当課を含めた多くの方々と意見交換を行ってきた。結論から言えば、鎌倉市の行政評価は、行政とそれに関わる人々、市民や企業そのほかの団体の関わり方について、良い面と悪い面を知る機会として捉えることができる。庁内外から見て、事務事業評価を行った結果、事務事業がすぐに廃止されたり、見直しをされることを期待するとすれば、それは、これまでの無策を大いに反省しなければならない。

なぜならば、問題があれば、事務事業評価導入以前に廃止されるべきであり、目前の課題に対する事務事業の見直しは必然であるからである。

にもかかわらず、何故、評価が必要なのかといえ、これまでの行政運営では重要視されてこなかった、より良いものを受益者の視点から作り上げていこうという姿勢がこれからの行政サービスを評価するポイントになるからである。

そして、行政評価に取り組むことの最大のメリットは、事務事業の改善に向けて必要となる情報と利害関係者に関する事柄が整理され、「評価」という仕組みを通じて、そこに多くの人々の耳目を集めることができることである。

昨年、情報社会を特徴付ける言葉として、「Web2.0」という言葉が流行った。Web2.0の核心の1つは、「集合知」であるという。集合知に求められるものとは、多くの知恵と知識を集約し、情報として流通させ、求める者と与えられる者の間を仲介し、世の中に役立つものを提供する姿勢であり、より良いサービスである。

このことは、今の情報社会に暮らす市民や企業、団体にとって、市役所の役割と目指すべきサービスの方向性を示すものになるだろう。

外部評価者の一人として、これからの鎌倉市の行政評価が、自分たちの仕事を「評価」という仕掛けを使って、自らの仕事の改善に役立つ情報を出来るだけ多く集め、事業を進めていく上で多くの関係者の間に、より良い改善策を導き出せる役割を果たすものになることを望む。

鎌倉市は、行政評価に取り組むことで満足することなく、そこで問題を解決する、という強い決意と実行力を伴わなければ、いずれ形骸化し、形だけの事業になるだろう。

はじめにも述べたとおり、評価も評価される時代である。

評価シートを精緻化しても、物事が解決するということは決してあり得ない。評価シートを読み下しても、物事を変える姿勢がなければ、何も起こらない。

このことはぜひ重く受け止めてもらいたい事の1つである。



評価はひとつのきっかけであり、スタートラインを用意するものにすぎない。今後は、多くの利害関係者の納得の得られるような改善・解決策を導き出す無形の努力にまで高めて行ってほしい。

# 平成 18 年度事務事業外部評価シート

事務事業外部評価シート

| 事業No.                 | 事務事業名                  | 担当課   |
|-----------------------|------------------------|-------|
| 都整-20                 | 交通体系整備事業（地区交通計画策定整備事業） | 交通政策課 |
| 総合計画上の位置づけ            |                        |       |
| 分野<br>(めざすべき<br>まちの姿) | 総合交通                   |       |

| 1           | PDCAサイクルによるマネジメントについて  |   |   |
|-------------|--|---|---|
| PDCAサイクルの評価 | 鎌倉市における安全で快適な生活が送れるまちを目指した交通環境の整備を目的として、市民や利害関係者との意見調整に多くの時間を割いている。合意形成に必要な時間は当然、認めるべきである。しかし、議論の解決をさらに議論を尽くしてというのでは終わりが見えないのも事実、この点については、期間設定型の事業運営を明確化する必要がある。 |   |   |
| 2           | 上位施策への寄与度  |   |   |
| 方向性         | 事務事業の方向性が施策を推進する方向性に合致しているか  | <input checked="" type="checkbox"/> 合致<br><input type="checkbox"/> 修正要  | 地区交通にもっとも利害関係を持つ市民を巻き込んだ取り組みについては、必要かつ有効である。                    |
| 効果          | この事務事業の取組が施策の推進に与える効果  | <input type="checkbox"/> 効果大<br><input checked="" type="checkbox"/> 効果小 | 地区交通計画の策定の結果、市内の交通渋滞がどの程度解消されたのかについて、明確な指標やデータがなく、効果があると判断できない。 |
| 3           | 項目別評価  |   |   |
| 必要性         | 鎌倉市の交通政策を考えるうえで、市民と協働した形での検討を行うための場として、交通政策研究会等を設置し、これを運営していく事業そのものについては、利害関係の調整役としての市役所に対する市民などの期待に応えるためのものとして必要である。  |   |   |
| 効率性         | 合意形成を目的とした事業の性格上、時間的な非効率性は認めざるを得ない。何をもって効率的かについては、意見もあるが、安全で快適な生活が送れるまちを目指した交通体系を作り出すうえで、ある程度の期間を区切って、結論を導き出す方法を徹底すべきである。  |   |   |
| 妥当性         | 市民参画による事業の運営体制そのものについては評価できる。  |   |   |
| 経済性         | 経済性を評価するポイントは、研究会などで導き出された結論に基づき作成された計画によって、新たに整備がなされた箇所について、利用者による客観的な評価（満足度調査）を事後に検証する必要がある。現時点ではそうした事後検証がほとんどもなされていないため経済性に関しては不十分であると考えられる。                  |   |   |
| 事務事業の実施主体   | 交通体系を整備するための計画の策定や計画の推進結果による責任については、最終的に市がとらざるを得ないものであることから事業の実施主体については、現状のままで良い。  |   |   |

| 事務事業の方向性（総合評価）  |
|---|
| 意見調整の場、合意形成のための市の努力、交通政策研究会の意義は認める。また、ヒアリングの中で、鎌倉市の交通政策において、観光客よりも生活者としての市民（事業者を含む）を優先するとの考えを担当課より得たことは、今後の事業の方向性をある程度定めるものとして評価する。ただし、市民参画によって意見調整に時間をかけても合意形成に時間をかけ過ぎる感は否めず、事業自体については、まだ改善の余地がある。 |

事務事業外部評価シート

| 事業No.                 | 事務事業名   | 担当課   |
|-----------------------|---|-------|
| 都整-20                 | 交通体系整備事業<br>(ミニバス路線新設促進事務、鎌倉フリー環境手形及び鎌倉地域交通円滑化事務) | 交通政策課 |
| 総合計画上の位置づけ            |   |       |
| 分野<br>(めざすべき<br>まちの姿) | 総合交通  |       |

| 1 PDCAサイクルによるマネジメントについて |   |   |
|-------------------------|---|---|
| PDCAサイクルの評価             | 鎌倉市における安全で快適な生活が送れるまちを目指した交通環境の整備を目的として、パーク&ライド施策やミニバス路線など関係者との意見調整の結果、スタートしたこれらの事業については、今後、一定期間をおいて見直しを図ることが望ましい。                                |   |
| 2 上位施策への寄与度             |   |   |
| 方向性                     | 事務事業の方向性が施策を推進する方向性に合致しているか   | <input checked="" type="checkbox"/> 合致<br><input type="checkbox"/> 修正要<br>市内の交通渋滞を解消するための具体的な取り組みとして、ミニバスを導入したことやパーク&ライドを導入していることについて評価できる。   |
| 効果                      | この事務事業の取組が施策の推進に与える効果   | <input type="checkbox"/> 効果大<br><input checked="" type="checkbox"/> 効果小<br>鎌倉市の交通渋滞を解消するうえで、パーク&ライドの拡大は必要であり、効果は期待できるものとする。しかしながら、現時点ではその導入効果の検証が十分なされておらず、上位施策への寄与度は低いものといわざるを得ない。 |
| 3 項目別評価                 |   |   |
| 必要性                     | 交通渋滞の解消について、パーク&ライドについては、過去3カ年の利用実績を見る限りにおいては、年々増加しているものの、交通政策研究会などの検討時における期待効果と比べて、どの程度役立っているのか十分な検証がなされていないのではないか。この点で、事業の必要性については、積極的な評価はできない。 |   |
| 効率性                     | 事業に対する担当課への質問の中で、利用状況調査などの結果を元に、「フクちゃん号」の廃止及び運行ルートの変更などについて検討したいとの担当課からの提案があった。現在の利用状況を勘案し、事業の効率性を考えての提案であるが、事業についての見直しを積極的に進めようとする姿勢はこれを評価する。    |   |
| 妥当性                     | パーク&ライドについては、それ自体は有効であるとするものの、現在の利用状況では、市内交通の渋滞緩和に有効に役立っているのは言い難い。利用台数について大幅な目標値を定めるなど事業の積極的な展開が必要である。  |   |
| 経済性                     | 市内の渋滞緩和について、ミニバス、パーク&ライドの導入によって、市民の意識はどの程度変化があったのか（渋滞が減少したと思うかどうか）の検証がなければ、経済性を測ることができない。   |   |
| 事務事業の実施主体               | 事業の実施主体については、ミニバス路線事業やパーク&ライドなど市単独で取り組むだけでは不十分であり、担当課でも意識のあるとおり、交通事業者との連携によって事業効果も大幅な改善が見込めるものとする。行政だけでなく、市内事業者との連携が今後も望まれる。                      |   |

| 事務事業の方向性（総合評価）  |
|---|
| ミニバスの路線変更など一部事業については、担当課としても事業の見直しを図ろうとする積極的な姿勢が示されており、この点については、他の事業においても大いに参考としていただきたい。ただし、パーク&ライド事業については、例えば、今後3年以内を目標に市内の交通渋滞の緩和策として、有効な事業の1つとなるよう積極的な取り組みを期待する。 |

事務事業外部評価シート

| 事業No.                 | 事務事業名    | 担当課   |
|-----------------------|----------|-------|
| 都整-21                 | 交通環境整備事業 | 交通政策課 |
| 総合計画上の位置づけ            |          |       |
| 分野<br>(めざすべき<br>まちの姿) | 総合交通     |       |

| 1               | PDCAサイクルによるマネジメントについて  |   |   |
|-----------------|--|---|---|
| PDCAサイ<br>クルの評価 | 事業の改善の方向が調査ポイントの精査を挙げているが、調査ポイントを精査するとどういった成果が得られるのかについてもう少し説明がほしかった。交通量の測定が市内の道路整備にどの程度反映されているのかを明確に示してほしい。   |   |   |
| 2               | 上位施策への寄与度  |   |   |
| 方向性             | 事務事業の方向性が施策を推進する方向性に合致しているか  | <input checked="" type="checkbox"/> 合致<br><input type="checkbox"/> 修正要  | 事業自体は交通量の把握が主なものであり、広域交通網の整備の観点からは、鎌倉市の総合交通にも密接な関係があるものと理解する。                   |
| 効果              | この事務事業の取組が施策の推進に与える効果  | <input type="checkbox"/> 効果大<br><input checked="" type="checkbox"/> 効果小 | 効果の点に関しては、交通量調査の結果、どの程度の道路整備がなされたのかそれを示すデータや根拠がなく、効果が少ないといわざるを得ない。指標の改善をお願いします。 |
| 3               | 項目別評価  |   |   |
| 必要性             | 調査資料が他の課の事業の参考資料として活用されているのであれば、その活用状況を示してほしい。（指標の改善に関連）   |   |   |
| 効率性             | コスト効率について、自前でなく、外部委託している点だけが効率化を評価するというのは効率性評価の一面しか見えていないと考える。数量的な把握はできていないものの交通渋滞解消施策を検討するための基礎資料や行政資料コーナーでの様々な活用がなされているとのことであるので、この調査事業を行うことで、どの程度鎌倉市の交通政策に寄与しているのか、負担金の支出によって、関連道路の整備にどの程度役立っているのかを説明してほしい。 |   |   |
| 妥当性             | 上記効率性のコメントのとおり、調査をすることと事業成果との関係が不明。  |   |   |
| 経済性             | 評価をせず<br>調査結果と交通量の因果関係についてのデータがない。調査ポイント数と交通量の増減に経済性からの評価を見出しにくい。  |   |   |
| 事務事業の<br>実施主体   | 評価をせず<br>単に経費が安い、高いの点だけで、実施主体を選択できるのか疑問。   |   |   |

| 事務事業の方向性（総合評価）  |
|---|
| 事業自体、また改善策として担当課の示している調査ポイントの精査が、鎌倉地域の道路整備にどの程度役立っているのかをもう少し具体的に示す必要がある。評価のポイントは、事業コストだけでなく、協議会等への参加によって、例えば、国や県が道路整備の主体となる事業であっても、鎌倉市にとってどのようなメリットをもたらしているのかを具体的に示してもらいたい。 |

事務事業外部評価シート

| 事業No.                 | 事務事業名     | 担当課     |
|-----------------------|-----------|---------|
| 都整-04                 | 国県道対策運営事業 | 国県道対策担当 |
| 総合計画上の位置づけ            |           |         |
| 分野<br>(めざすべき<br>まちの姿) | 総合交通      |         |

| 1 PDCAサイクルによるマネジメントについて     |   |  |   |  |
|-----------------------------|---|--|---|--|
| PDCAサイクルの評価                 | 道路事業に関する住民への説明が事業の主な内容となっているが、現時点では、関係住民の理解を完全に得たという状況にない。事業のPDCAサイクルを評価するにあたって、国や県の代理としての立場から、住民の説得だけをこの事業の中身と見るならば、評価すべき点はほとんどないに等しい。国・県と住民の間に立って、具体的にどういう役割を担い、また、どれだけの成果を挙げたのかを箇条書きでもよいので端的に示してほしい。   |  |   |  |
| 2                           |   |  |   |  |
| 方向性                         | <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;">事務事業の方向性が施策を推進する方向性に合致しているか</td> <td style="width: 20%; text-align: center;"> <input checked="" type="checkbox"/> 合致<br/> <input type="checkbox"/> 修正要                 </td> <td style="width: 50%;">市道整備とあわせて、鎌倉市内の国・県道の整備も総合交通としては、必要な事業であり、市の調整役としての役割に対する期待も小さくない。</td> </tr> </table> | 事務事業の方向性が施策を推進する方向性に合致しているか  | <input checked="" type="checkbox"/> 合致<br><input type="checkbox"/> 修正要  | 市道整備とあわせて、鎌倉市内の国・県道の整備も総合交通としては、必要な事業であり、市の調整役としての役割に対する期待も小さくない。    |
| 事務事業の方向性が施策を推進する方向性に合致しているか | <input checked="" type="checkbox"/> 合致<br><input type="checkbox"/> 修正要  | 市道整備とあわせて、鎌倉市内の国・県道の整備も総合交通としては、必要な事業であり、市の調整役としての役割に対する期待も小さくない。    |   |  |
| 効果                          | <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;">この事務事業の取組が施策の推進に与える効果</td> <td style="width: 20%; text-align: center;"> <input checked="" type="checkbox"/> 効果大<br/> <input type="checkbox"/> 効果小                 </td> <td style="width: 50%;">市が調整せざるを得ないことは十分理解できるが、市単独で道路整備を行えるものではなく、あくまで調整役としての部分についてのみの評価である。</td> </tr> </table>   | この事務事業の取組が施策の推進に与える効果  | <input checked="" type="checkbox"/> 効果大<br><input type="checkbox"/> 効果小 | 市が調整せざるを得ないことは十分理解できるが、市単独で道路整備を行えるものではなく、あくまで調整役としての部分についてのみの評価である。 |
| この事務事業の取組が施策の推進に与える効果       | <input checked="" type="checkbox"/> 効果大<br><input type="checkbox"/> 効果小   | 市が調整せざるを得ないことは十分理解できるが、市単独で道路整備を行えるものではなく、あくまで調整役としての部分についてのみの評価である。 |   |  |
| 3 項目別評価                     |   |  |   |  |
| 必要性                         | 当該事業の整備対象となる道路は、国・県であるため、市としては、周辺住民と道路管理者との調整役としての役割をおっており、管轄権の問題として市が行わざるを得ない事業である。  |  |   |  |
| 効率性                         | 事業実績（調整会議、説明会の開催回数等）からでは、協議会の開催によって、鎌倉市の市民要望がどの程度取り入れられたのか不明である。したがって、効率性について積極的な評価はできない。   |  |   |  |
| 妥当性                         | 事業主体である国・県に代わって、関係住民への説明や要望の取りまとめをおこなっている事業であり、住民にとって身近な窓口としての市が行うことは妥当である。   |  |   |  |
| 経済性                         | 市が調整をしたことによって、国県道の機能整備等の促進にどの程度役立ったのかを説明する部分がなく、積極的な評価はできない。協議、調整の回数よりも、市が調整役を務めたことで、どの程度、鎌倉市（住民の要望を含む）の意見が反映されたのかを示して欲しい。  |  |   |  |
| 事務事業の実施主体                   | 管理、整備面での主体は国・県であるが、道路という財産の性格上、地域住民と道路管理者との間に立って調整役として市が事業の主体であることは妥当である。   |  |   |  |

| 事務事業の方向性（総合評価）  |
|---|
| 事業の方向性としては、今後もこうした協議、調整役を市が担うものとして現状やむを得ないものと理解しているが、今回のような事務事業評価においては、市の努力結果がどの程度道路整備に役立っているのかを市民や議会に対して説明する機会と考えていただきたい。事業をコスト面からだけで判断する気はないので、今後は調整努力について、主体的なコメントでも構わないので成果を示して欲しい。 |

事務事業外部評価シート

| 事業No.                 | 事務事業名      | 担当課     |
|-----------------------|------------|---------|
| 都整-05                 | 都市計画道路整備事業 | 国県道対策担当 |
| 総合計画上の位置づけ            |            |         |
| 分野<br>(めざすべき<br>まちの姿) | 総合交通       |         |

| 1 PDCAサイクルによるマネジメントについて |   |  |   |
|-------------------------|---|--|---|
| PDCAサイ<br>クルの評価         | 当該事業については、総合交通体系の1事業としての評価以前に財政的な面での評価が必要である。用地取得の時期について、担当課において、どのような検討が行われたかについて、別途説明する資料を追加してもらいたい。  |  |   |
| 2 上位施策への寄与度             |   |  |   |
| 方向性                     | 事務事業の方向性が施策を推進する方向性に合致しているか   | <input type="checkbox"/> 合致<br><input type="checkbox"/> 修正要  | 上位施策（総合交通）への寄与度として、今回のような一時的な用地取得事業を含むかどうか疑問であるため、評価せず。 |
| 効果                      | この事務事業の取組が施策の推進に与える効果   | <input type="checkbox"/> 効果大<br><input type="checkbox"/> 効果小 | 上位施策（総合交通）への寄与度として、今回のような一時的な用地取得事業を含むかどうか疑問であるため、評価せず。 |
| 3 項目別評価                 |   |  |   |
| 必要性                     | 小袋谷跨線端の架け替えに必要な用地買収行為であり、用地取得自体については必要である。  |  |   |
| 効率性                     | 土地開発公社の保有とすべき期間と市が買い換えるタイミングの早晩によって、どの程度、市が負う財政負担に差があるのかを問題とすべきである。完成目標年度（工事期間）から計算し、市の行政財産としておくべき時期のほか、土地の取得時期における価額変動についても事後的に評価せざるを得ない。→追加資料が必要。 |  |   |
| 妥当性                     | 行政財産としての道路の維持管理、整備に関する費用支出、事務事業であり、対象となる小袋谷跨線橋の老朽化にともなう措置であるため、事業自体は妥当である。問題は買い替え取得の時期について、平成17年度でなければならなかったのかの説明が必要である。                            |  |   |
| 経済性                     | 用地取得費用 181,918千円（市民1人あたりの経費 1,054円）については、現時点では評価の対象とならず。ただし、事業計画として平成26年度完成を予定しており、今後、当該事業についての事業進捗の遅れにともない、初期の取得費用のほか、維持管理費を含めて、経済性を評価することとする。     |  |   |
| 事務事業の実施主体               | 国県道整備に係る事業ではあるものの一義的に市が用地取得をせざるを得ない状況にあるため、事務事業の実施主体については、特に評価なし。   |  |   |

| 事務事業の方向性（総合評価）  |
|---|
| 用地取得の評価（主に経済性）については、跨線橋整備と関連道路の整備計画の内容と交通量の改善度に対する費用対効果の説明責任が求められる。したがって、今後、今回の跨線橋整備によって、どの程度、交通環境の改善が図られたのかについて、データに基づく検証をぜひ実施してもらいたい。 |

事務事業外部評価シート

| 事業No.                 | 事務事業名 | 担当課   |
|-----------------------|-------|-------|
| 企画-05                 | 相談事業  | 市民相談課 |
| 総合計画上の位置づけ            |       |       |
| 分野<br>(めざすべき<br>まちの姿) | 市民参画  |       |

| 1           | PDCAサイクルによるマネジメントについて  |   |  |
|-------------|--|---|--|
| PDCAサイクルの評価 | 増加する市民からの相談業務に対応するため、相談の拠点を支所に移したり、予約の時間を増やしたり、個別には創意工夫がなされている。また、平成19年度開始を目標にコールセンター事業を立ち上げようとしている等々、これまでの課題、問題点を踏まえて前向きな姿勢を有している。            |   |  |
| 2           | 上位施策への寄与度  |   |  |
| 方向性         | 事務事業の方向性が施策を推進する方向性に合致しているか  | <input checked="" type="checkbox"/> 合致<br><input type="checkbox"/> 修正要  | 総合計画上、「計画の推進に向けて」に含まれているため、とくに市民参画・協働の推進に直接寄与する形にはなっていないが、市民と行政の信頼を維持するという点では方向性は合致しているとみてよい。        |
| 効果          | この事務事業の取組が施策の推進に与える効果  | <input type="checkbox"/> 効果大<br><input checked="" type="checkbox"/> 効果小 | 市民と行政の信頼度の維持に対する効果測定はできていないので不明だが、相談業務を通じて何らかの信頼関係は構築されていると判断できるものの、全市民数に対する相談件数をみるとその効果は必ずしも大きくはない。 |
| 3           | 項目別評価  |   |  |
| 必要性         | 相談事業の必要性は認められるが、現在受けている相談の中で、必ずしも窓口が行政でなければならないものは限られている可能性がある。このため、地域の相談機能との棲み分け等を検討していく必要がある。  |   |  |
| 効率性         | 迅速な処理に向けた組織的な対応の必要性を認識するとともに、職員の対応の均質性を保つために、相談マニュアルの作成、月1回の課内打ち合わせを実施するなど、効率性への配慮はなされている。   |   |  |
| 妥当性         | 戦略目標が「市民の課題解決の一助となるよう各種相談業務の充実を図る」とアウトカムになっており、指標は設定されていない。相談事業は、本来相談件数が減少していくことが目標であると考えられるので、事業の位置づけ、目標を再度検討されたい。また、相談の結果の満足度を測定する方法を検討されたい。 |   |  |
| 経済性         | 職員数は変わらず、人件費は増えているが、総事業費は減少しており、経済性は維持されている状態。対象者一人あたり、市民一人あたりコストはリーズナブルという印象を受けた。   |   |  |
| 事務事業の実施主体   | 相談業務そのものと、広聴活動に属する類の事業が混在しており、後者は広聴担当に移管すべきと考える。また、地域の中の相談機能（民生委員や青少年指導員）との連携を図り、行政による相談事業の範囲を狭くしていく必要があると考える。                                 |   |  |

| 事務事業の方向性（総合評価）   |
|--|
| 相談事業は必須であり、継続すべき事業であるが、目標の設定を再度みなおし、必要性からだけでなく、協働の推進の観点で評価し得る体制の構築が求められる。とくに相談の結果の満足度を測定する方法を検討されたい。 |



事務事業外部評価シート

| 事業No.                 | 事務事業名     | 担当課   |
|-----------------------|-----------|-------|
| 企画-08                 | 建築等紛争調整事業 | 市民相談課 |
| 総合計画上の位置づけ            |           |       |
| 分野<br>(めざすべき<br>まちの姿) | 市民参画      |       |

| 1               | PDCAサイクルによるマネジメントについて  |   |  |
|-----------------|--|---|--|
| PDCAサイ<br>クルの評価 | 建築等紛争相談員を配置したり、条例の解釈・運用マニュアルを作成するなど、調停まえの相談で解決する方向で施策が展開されており、対象となる問題、課題への先行的な取組が行われていると判断される。   |   |  |
| 2               | 上位施策への寄与度  |   |  |
| 方向性             | 事務事業の方向性が施策を推進する方向性に合致しているか  | <input checked="" type="checkbox"/> 合 致<br><input type="checkbox"/> 修正要 | <p>国民の紛争であるが、行政が介入することによって、互譲の精神に基づく努力を促し、自主的解決方策等の誘導により、地域自治活動等の活性化が図られるという点で方向性は合致している。</p>                    |
| 効 果             | この事務事業の取組が施策の推進に与える効果  | <input type="checkbox"/> 効果大<br><input checked="" type="checkbox"/> 効果小 | <p>年間の案件が30~40件であることを考慮すると、地域自治活動等の活性化への寄与は必ずしも大きいとは考えられない。また、これまでに地域自治活動等の活性化に寄与したという結果の効果が計測されていない点も課題である。</p> |
| 3               | 項目別評価  |   |  |
| 必要性             | 以前行政指導（要綱行政）ですすめてきたものが、行政手続き法の中で行政指導が難しくなってきたため、市の条例にもとづいて実施されており、その必要性は認められる。   |   |  |
| 効率性             | 年間30~40件の案件に対して、専門的な部分は相談員に委託している。窓口としての役割は認められるので、地域自治活動等支援事業と合わせて事業のまとまりを検討することが求められる。   |   |  |
| 妥当性             | 国民の紛争への行政の仲介ではあるが、大規模敷地の細分化による転入者と在来の近隣との紛争であり、地域のそれらを取りまとめる力が弱くなってきていることを考慮すると、紛争を未然に防ぐことの重要性は理解される。調停まで行かずに問題解決することを目標としてもよいのではないかと。 |   |  |
| 経済性             | 調停に入ってから要する期間や要員を考慮すると、事前に問題を解消することによる経済性は高いと判断される。また、専門性を有する相談員を外部化することによるコストの低減もなされている。  |   |  |
| 事務事業の実施主体       | 国民の紛争への行政の仲介ではあるが、窓口としての行政の役割があるため、相談機能の一部として存続させていくことが必要と考える。   |   |  |

| 事務事業の方向性（総合評価）  |
|---|
| <p>必要性、法的根拠等から事業そのものは位置づけられるが、期待される効果を考慮すると、地域自治活動等支援事業等との連携を検討し、地域自治活動等の活性化に向けたより積極的な事業としての取組が求められる。建築等紛争調整事業という事業名が、本来果たしている機能に対して妥当かどうかとも検討が求められる。</p> |

事務事業外部評価シート

| 事業No.                 | 事務事業名 | 担当課   |
|-----------------------|-------|-------|
| 企画-09                 | 広聴事業  | 市民相談課 |
| 総合計画上の位置づけ            |       |       |
| 分野<br>(めざすべき<br>まちの姿) | 市民参画  |       |

| 1           | PDCAサイクルによるマネジメントについて   |   |  |
|-------------|---|---|--|
| PDCAサイクルの評価 | これまでの経緯を踏まえて、平成18年度から組織上の所管替えを実施しており、広聴機能の一本化を図っているものの、個別の手法については過去を踏襲する形となっている。また、広聴の成果を市政に反映させる部分での成果の確認ができていない。                                      |   |  |
| 2           | 上位施策への寄与度   |   |  |
| 方向性         | 事務事業の方向性が施策を推進する方向性に合致しているか   | <input checked="" type="checkbox"/> 合致<br><input type="checkbox"/> 修正要  | 市民の意向をできるだけ把握し、市政に反映させていくという意味で広聴事業の役割は大きく、市民参加・協働の一つの側面として方向性は合致している。                       |
| 効果          | この事務事業の取組が施策の推進に与える効果   | <input checked="" type="checkbox"/> 効果大<br><input type="checkbox"/> 効果小 | 市民自治を標榜する鎌倉市にとって、できるだけ多くの市民の市政への意見を把握していくとは強く求められることであり、この事業の正否が政策に大きな影響を与えると考えられるため寄与度は大きい。 |
| 3           | 項目別評価   |   |  |
| 必要性         | 広聴事業の必要性はいうまでもない。問題は事業を構成する事業内容が妥当か否かにかかっている。ふれあい地域懇談会、市長と話す会等は、ニーズの把握が最大の目的であるが、一部の市民（声の大きな市民）からの意見聴取にとどまっていることも拭えない。そう考えると、全体のメニューがこれで十分かどうか検討が必要である。 |   |  |
| 効率性         | 重複も含めて延べ参加人数は600人程度であり、人口約17万人の鎌倉市における広聴機能としては効率性は低いと考えられるのではないかと。より多くの市民の声に耳を傾けるという方針のもとでは、事業の内容を再検討していく必要がある。   |   |  |
| 妥当性         | 市政モニター制度は、モニターによる提言を市として受け止めきれない状況にあり、今後内容を再検討していくこととなっているが、他市の状況をみても廃止・縮小の傾向にあり、存続を含めて抜本的に見直して行く必要がある。   |   |  |
| 経済性         | 市民一人あたりの経費は小さく見えるが、参加者数からみると一人あたり約4万円かかっていることになる。また、聴取した意見の政策への反映という点での明確な成果の把握と評価が行われていないことも含めて経済的にやや難があると考えられる。                                       |   |  |
| 事務事業の実施主体   | 広聴機能の性格上、行政の役割ではあるが、その手法に関しては他にも様々な手段が考えられ（意識調査、IT活用、モニタリング等々）それらの実施は外部化（委託等）も十分に考えられる。収集した意見に対する対応、政策への反映等の部分により力を入れていくことが求められるのではないかと。                |   |  |

| 事務事業の方向性（総合評価）   |
|--|
| <p>広聴担当としては、場を設定することが役割とされているようだが、市民参加・協働の推進という枠組みのなかであって、収集した意見を担当セクションに伝達するのみならず、意見の傾向、背景、対応の可能性等に関して分析、提言等を行って行く必要があるのではないかと。また意見を収集した結果、得られた成果（政策への反映）に関しても全庁における窓口として把握し、市民及び庁内にフィードバックしていく方向も持つべきと考える。</p> |

事務事業外部評価シート

| 事業No.                 | 事務事業名  | 担当課 |
|-----------------------|--------|-----|
| 企画-06                 | 情報公開事業 | 総務課 |
| 総合計画上の位置づけ            |        |     |
| 分野<br>(めざすべき<br>まちの姿) | 市民参画   |     |

| 1 PDCAサイクルによるマネジメントについて     |   |   |   |   |
|-----------------------------|---|---|---|---|
| PDCAサイクルの評価                 | 閲覧スペースの確保によって、必要データの確認、公開までの期間の短縮等がなされており、これまでの問題点を踏まえた対応を行っているが、目標が請求者の利便性に置かれており、本来の目標（公開請求件数の減少）とは違ってきているのではないか。   |   |   |   |
| 2 上位施策への寄与度                 |   |   |   |   |
| 方向性                         | <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;">事務事業の方向性が施策を推進する方向性に合致しているか</td> <td style="width: 15%; text-align: center;"> <input checked="" type="checkbox"/> 合 致<br/><br/> <input type="checkbox"/> 修正要                 </td> <td style="width: 55%;">市民の求める情報請求に对应していくという点では、市民に対し知る権利を保障し、かつ、説明責任を果す意味で、方向性は合致している。</td> </tr> </table>                             | 事務事業の方向性が施策を推進する方向性に合致しているか   | <input checked="" type="checkbox"/> 合 致<br><br><input type="checkbox"/> 修正要 | 市民の求める情報請求に对应していくという点では、市民に対し知る権利を保障し、かつ、説明責任を果す意味で、方向性は合致している。                                   |
| 事務事業の方向性が施策を推進する方向性に合致しているか | <input checked="" type="checkbox"/> 合 致<br><br><input type="checkbox"/> 修正要   | 市民の求める情報請求に对应していくという点では、市民に対し知る権利を保障し、かつ、説明責任を果す意味で、方向性は合致している。                                   |   |   |
| 効 果                         | <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;">この事務事業の取組が施策の推進に与える効果</td> <td style="width: 15%; text-align: center;"> <input type="checkbox"/> 効果大<br/><br/> <input checked="" type="checkbox"/> 効果小                 </td> <td style="width: 55%;">近年、IT化等による情報提供機会が増加している中で、公開請求件数が増加している点は市民と行政の間の信頼関係が低下しているとも受け取れ、協働の推進に向けた効果があがっていないと言えるのではないか。</td> </tr> </table> | この事務事業の取組が施策の推進に与える効果   | <input type="checkbox"/> 効果大<br><br><input checked="" type="checkbox"/> 効果小 | 近年、IT化等による情報提供機会が増加している中で、公開請求件数が増加している点は市民と行政の間の信頼関係が低下しているとも受け取れ、協働の推進に向けた効果があがっていないと言えるのではないか。 |
| この事務事業の取組が施策の推進に与える効果       | <input type="checkbox"/> 効果大<br><br><input checked="" type="checkbox"/> 効果小   | 近年、IT化等による情報提供機会が増加している中で、公開請求件数が増加している点は市民と行政の間の信頼関係が低下しているとも受け取れ、協働の推進に向けた効果があがっていないと言えるのではないか。 |   |   |
| 3 項目別評価                     |   |   |   |   |
| 必要性                         | 市民に対し知る権利を保障し、かつ、説明責任を果すという意味でその必要性は十分に認められる。   |   |   |   |
| 効率性                         | 本来、請求があって公開可能な情報は何らかの形で公開していくべきものと考えられ、個人情報保護の観点から一部公開となっているものも、個人情報の部分を除いてあらかじめ公開していく方向が模索されて良いのではないか。   |   |   |   |
| 妥当性                         | 必要性からみた妥当性は十分にあるが、本来の説明責任を求めるのであれば、請求は公開の判断が微妙なものだけになるはずであり、利用者の利便性の向上に留まっている状態にはやや問題があるのではないか。   |   |   |   |
| 経済性                         | 担当課でも把握しているように、情報公開請求の手続を省き可能な限り情報の提供を積極的に努めるよう実施機関に働きかけていくことによって、更に職員数の削減等経済性の追求が可能となるのではないか。  |   |   |   |
| 事務事業の実施主体                   | 行政情報を扱うため、行政以外にこの業務と担当することは考えられないが、更なるルールづくりを行うことによって、行政の役割は公開可能な情報と公開できない情報を分別することがメインとなり、公開可能な情報は自動的に公開されるようなしくみが作ればその部分の民間への委託は可能となる。  |   |   |   |

| 事務事業の方向性（総合評価）  |
|---|
| 透明性、公開性を原則とすれば、情報公開請求によらずに、市民に情報が提供されることが望ましい。現段階では請求内容が個人情報にかかわるものがほとんどであるようなので、文書等の公開に向けた分かりやすいルール作りに併せ、文書管理システムなどの導入を検討していくことが必要なのではないか。 |

事務事業外部評価シート

| 事業No.                 | 事務事業名    | 担当課 |
|-----------------------|----------|-----|
| 企画-07                 | 個人情報保護事業 | 総務課 |
| 総合計画上の位置づけ            |          |     |
| 分野<br>(めざすべき<br>まちの姿) | 市民参画     |     |

| 1                   |  | PDCAサイクルによるマネジメントについて   |  |
|---------------------|--|---|--|
| PDCAサイ<br>クルの評<br>価 | 個人情報の保護強化に向けた条例の改正、利用者の利便を図るための閲覧スペースの拡大等を行っており、問題・課題に対する創意工夫は行われている。  |   |  |
| 2                   |  | 上位施策への寄与度   |  |
| 方向性                 | 事務事業の方向性が施策を推進する方向性に合致しているか  | <input type="checkbox"/> 合 致<br><input checked="" type="checkbox"/> 修正要 | 個人情報の保護に重点が置かれすぎて、本来地域が必要としている情報が提供されない状況が生じている。この意味で市民参画・市民協働にそぐわない面がある事業であると言える。 |
| 効 果                 | この事務事業の取組が施策の推進に与える効果  | <input type="checkbox"/> 効果大<br><input checked="" type="checkbox"/> 効果小 | 市民協働に向けた情報の提供方法が検討されておらず、個人情報の保護の視点のみで事業が構成されており、施策の推進に向けてはマイナス効果である。              |
| 3                   |  | 項目別評価   |  |
| 必要性                 | 個人情報保護法の制定、それ以降でも我が国全体で個人情報が漏洩している現状等を踏まえ、この事業の必要性は十分に認められる。   |   |  |
| 効率性                 | 開示請求数（一部開示を含む）からみて、職員を一人配置するだけの事務量かどうか評価が必要ではないか。  |   |  |
| 妥当性                 | 個人情報保護法のもとに展開されている事業であり、情報の保護という側面では妥当であるが、本来情報は活用されて意味があるという側面を考え、市民参加・協働という観点での個人情報のあり方、それらの市民への情宣活動を業務として扱うべきではないか。 |   |  |
| 経済性                 | 開示請求者一人あたりの経費24万円はかなりコスト高であると考えられる。  |   |  |
| 事務事業の<br>実施主体       | 情報の保護が目的であり、行政が行わざるを得ない。   |   |  |

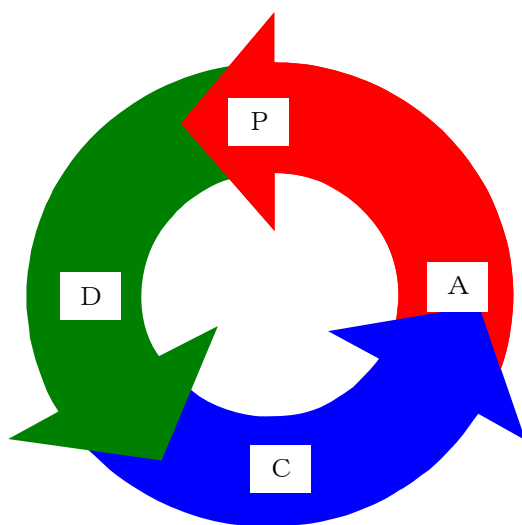
| 事務事業の方向性（総合評価）   |  |
|--|--|
| 個人情報の保護という目的の範囲内で、市民参画、市民共同の推進に向けた情報のあり方、地域が必要としている情報が支障なく提供されるための方策を検討することが求められている。 |  |

事務事業外部評価シート

| 事業No.                 | 事務事業名 | 担当課 |
|-----------------------|-------|-----|
| 企画-10                 | 広報事業  | 広報課 |
| 総合計画上の位置づけ            |       |     |
| 分野<br>(めざすべき<br>まちの姿) | 市民参画  |     |

| 1 PDCAサイクルによるマネジメントについて |  |   |
|-------------------------|--|---|
| PDCAサイクルの評価             | 広報の配付方法の変更、一部カラー化など、公平性、伝達性等を配慮した工夫が行われている点では評価されるが、一方で内容面の検討については課題が多く、今後の方向性の検討が求められている。   |   |
| 2 上位施策への寄与度             |  |   |
| 方向性                     | 事務事業の方向性が施策を推進する方向性に合致しているか  | <input checked="" type="checkbox"/> 合致<br><input type="checkbox"/> 修正要<br>市民参加・協働の推進に向けた行政からの情報発信として重要な使命を有しており、方向性は合致している。 |
| 効果                      | この事務事業の取組が施策の推進に与える効果  | <input checked="" type="checkbox"/> 効果大<br><input type="checkbox"/> 効果小<br>全市民に伝達する手段としては唯一といってよい手段であり、その効果は大きいと考えられる。      |
| 3 項目別評価                 |  |   |
| 必要性                     | 必要性に関して異論はない。ただし、十分性を問われれば必ずしも今の広報のありかた、情報提供の方法として十分とは言えないのではないかと。   |   |
| 効率性                     | 「市政情報その他の情報を的確に市民等に伝える、市民の市政への参加及び参画を促進し、市政に対する理解を深めてもらう」という目的性から見ると紙ベースによる現在の事業の延長では効率性はよくない。ホームページや電子メール等を活用した情報提供も射程に入れた事業の展開が求められるのではないかと。       |   |
| 妥当性                     | 広報の内容が、市民サービスの、生涯学習の内容にウェイトが高くなっている、市民のニーズという意味では理解もできるが、政策の情報提供という点では、本来のあるべき姿とはかけ離れているとは言えないかと。情報がどのくらい市民に浸透したかを図る手段を検討し、目標を意識した事務執行を心がけるべきではないかと。 |   |
| 経済性                     | 広報紙一回あたりの市民一人あたり経費は25円程度であり、経済性は十分に納得できる。スタッフに非常勤嘱託職員を採用し、また一部広告を掲載することによる収入を確保するなど、経済性への貢献は大きい。   |   |
| 事務事業の実施主体               | 広報記事内容に関する責任は行政にあるが、決まった記事のもとに広報紙を作成し配付するという部分は民間委託が可能である。今後、広報のもつ本来の目的を踏まえ、広報紙の作成よりも、広報の作成にウェイトを置いていくべきではないかと。                                      |   |

| 事務事業の方向性（総合評価）  |
|---|
| 広報業務は勿論市民サービスの一環としての位置づけをもつが、一方で、行政の姿勢、政策等を市民に投げかけ、それに対する意見・意向を把握し、政策や施策の見直し等に役に立てていくという側面の位置づけもあると思われる。議会報とは別に政策的な記事内容を増やす方向性の議論をしていただきたい。 |



---

## 平成18年度 事務事業外部評価結果報告書

---

発行・問い合わせ：鎌倉市経営企画部経営企画課  
〒248-8686 鎌倉市御成町18-10  
TEL0467-23-3000（内線2646）  
FAX0467-23-8700  
E-mail keiki@city.kamakura.kanagawa.jp

---



古紙配合率100%再生紙を使用しています