

平成18年12月22日

三鷹市議会議長 石 井 良 司 様

総務委員長 久保田 輝 男

総務委員会管外視察結果報告書

本委員会は、平成18年度管外視察を下記のとおり実施したので報告いたします。

記

1 視察期日

平成18年10月11日（水）から10月13日（金）まで

2 視察先

盛岡市（岩手県）、仙台市（宮城県）、会津若松市（福島県）

3 視察項目

(1) 行政評価システム（盛岡市）

本市では、主要事業を対象とした事業評価制度による行政評価システムを導入するとともに、基本計画の進捗状況や成果に関する市民への説明責任を果たすため「三鷹市自治体経営白書」の発行を行っている。行政評価の取り組みそれ自体は市民に対して直接的なサービス等を提供するものではないが、行政の透明性を高めるためにも、より効果的・効率的な取り組みが必要であることから、行政評価システムを活用した予算編成、評価への市民参加の取り組みなど、先進事例である盛岡市を視察し、今後の行政評価のあり方を探るため

(2) 仙台協働本（協働を成功させる手引き）（仙台市）

本市では、平成18年4月に市の最高規範である三鷹市自治基本条例が施行され、これからのまちづくりの推進に市民参加と協働の取り組みを総合的に展開していくことが必要とされた。これまで本市で培われてきた事業の協働化をさらに推進・発展させるため、従来成果の評価だけではなく、協働の各段階を振り返り、よりよい協働へと発展させていくためのプロセスの評価、さらに事例のデータベース化の試みなど、先進事例である仙台市を視察し、今後の協働のあり方を探るため

(3) 市民カード普及推進事業（会津若松市）

本市では、市民の利便性の向上に向けて、より質の高い市民サービスの提供が大きな課題となっている。今後は市民カードの利用による、窓口サービスのさらなる迅速化と効率化を進める予定である。また、市民カードと住民基本台帳カードの一本化などについても検討課題となっている。市民カードを活用した各種民間サービスの付加等、世代や性別を問わず、広く市民に利用される新しいサービスの可能性など、先進事例である会津若松市を視察し、住民サービスの電子化への取り組みを探るため

4 出張者

(1) 総務委員

久保田輝男、嶋崎 英治、丹羽 秀男、後藤 貴光、増田 仁、
金井 富雄

(2) 同行職員

市民部長 川嶋 直久

(3) 随行職員

議会事務局調査係長 藤井 泰男

行政評価システム

1 行政評価システムの概要

(1) 導入の目的

ア 施策達成度の公表

施策評価を実施し、その結果を市民に公表することにより、まちづくりの現状と課題を市民に分かりやすく伝える。

イ 経営資源の有効活用

財政状況が厳しい中、限りある資源（税金等の収入、人材、もの）をまちづくり課題の優先順位に沿って有効かつ効率的に使うことにより、より一層の効果を発揮できるようにする。

ウ 継続的な改革改善と人材開発の実践

毎年市が行っている仕事を継続的に評価することにより改革改善を行うとともに、振り返りと改革改善を常に繰り返すことにより職員の政策形成能力の向上を図り、市政運営の質を高める。

(2) 構築スケジュール

平成13年度から平成17年度の5年間で行政評価システムの構築に係る計画を策定し進めてきた。

盛岡市 行政評価システム構築ステップ

		事務事業評価	総合計画策定・達成度評価
17年度	市民との協働評価の本格実施（新しい総合計画開始）	<ul style="list-style-type: none"> 市民との目標共有と協働の開始（施策評価） 市民及び有識者による第三者評価 	
			<ul style="list-style-type: none"> 新しい総合計画の理念や目標の市民への周知徹底
16年度	新総合計画体系と施策目標の公表（第三次総合計画達成度の評価）	<ul style="list-style-type: none"> 事務事業の優先度評価実施 評価結果の公表と市民への説明 	<ul style="list-style-type: none"> 新しい総合計画の完成と17年度予算への反映 施策の目標設定、優先度評価
15年度	新計画体系づくり開始（政策体系の取り込み）	<ul style="list-style-type: none"> 事務事業評価本格実施 新規事業の事前評価の試行 	<ul style="list-style-type: none"> 新しい総合計画基本構想の策定、施策体系の整備 施策評価実施
14年度	現計画の達成度評価開始（施策評価と事務事業評価との連動開始）	<ul style="list-style-type: none"> 事務事業評価単位の設定 事務事業評価実施（第三次総合計画主要事業） 	<ul style="list-style-type: none"> 施策評価の着手（第三次総合計画の施策レベルの達成度評価）
13年度	研究、計画づくりと試行	<ul style="list-style-type: none"> 事務事業評価試行 	
			<ul style="list-style-type: none"> 検討委員会発足 マスタープラン策定

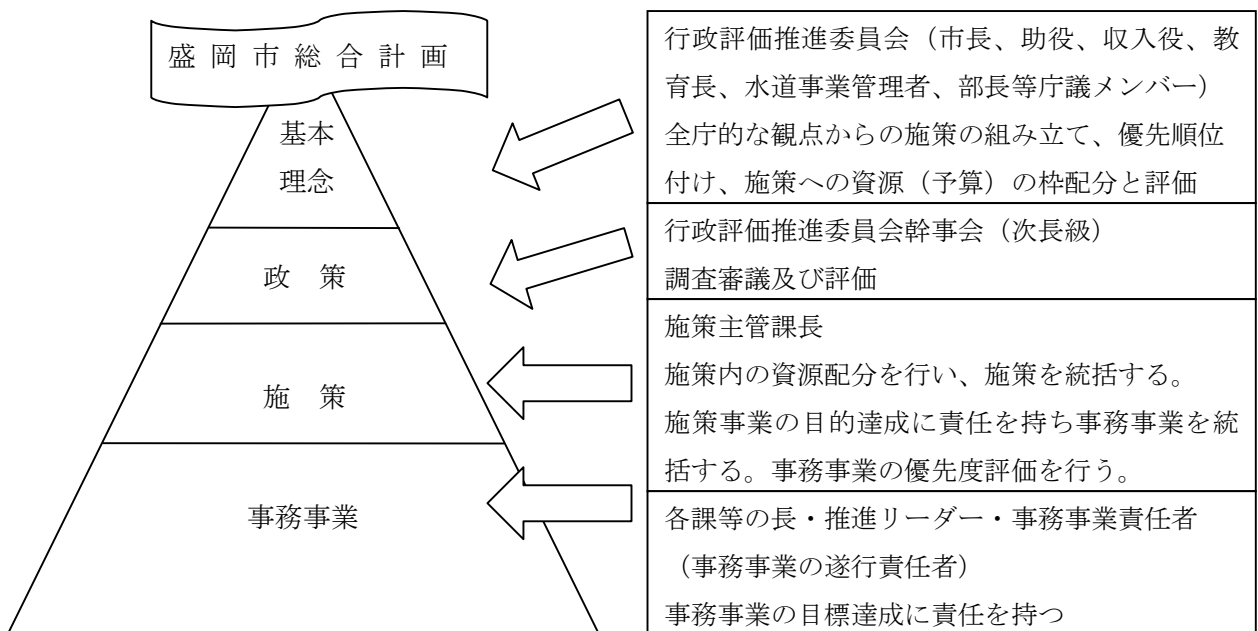
(3) 評価の体系

平成17年度は、第三次総合計画政策体系を38施策に分け、そこに平成16年度に実施した1,066の事務事業を分類し、各層の評価を実施した。

	事務事業評価	施策評価	政策評価
第三次総合計画	事後評価 平成16年度実施した全事務事業を評価する。 所管課……一次評価 主管課長……二次評価 幹事会……補足評価 委員会……最終承認	施策達成度評価 事後評価結果に基づき、施策38事業について施策目標の達成度を評価する。 主管課長……評価表原案作成 施策評価会議・主管課長・関係課長協議 事務事業貢献度評価 施策達成度評価結果に基づき、施策に対する事務事業の貢献度を評価する。 主管課長……評価表原案作成 施策評価会議・主管課長・関係課長協議	施策貢献度評価 施策達成度評価結果に基づき、政策に対する施策の貢献度を評価する。 行政評価推進委員会幹事会 行政評価推進委員会
	事前評価 平成18年度に実施しようとする新規事務事業を評価する。 所管課……一次評価 主管課長……二次評価	事務事業優先度評価 事務事業貢献度評価結果に基づき、施策内の基本事業、事務事業費の配分を整理検討する。 主管課長……事務費配分検討 施策企画会議・主管課長・関係課長協議 主管課長……事務費配分整理	施策優先度評価 施策の貢献度評価結果に基づき、施策の優先度、施策ごとの事業費総枠の配分を決定する。 行政評価推進委員会幹事会 行政評価推進委員会

(4) 評価体制

行政評価の体制（組織における役割分担）



2 行政評価システムを活用した予算編成

(1) 施策毎予算枠配分方式

平成17年度当初予算から、行政評価を活用した「施策毎予算枠配分方式」を導入し、予算編成を行っている。

ア 盛岡市総合計画に掲げる41の施策について、政策目標に対する貢献度と優先度の評価を実施

イ 評価結果に基づいて、施策毎に予算を枠配分

ウ 各施策のなかの事務事業について優先度評価を実施し、評価結果に基づいて施策に与えられた予算を事務事業へ配分

(2) 施策の優先度評価

2005年7月に実施した施策の貢献度評価結果と2004年3月に策定した「盛岡市行財政構造改革の方針及び実施計画」で打ち出した「新たな政策課題に対応した重点化施策（方針）」に掲げる7つの優先プロジェクトとの関連性、さらには各施策に対する投資効果や、継続した取り組みの必要性などをもとに、行政評価推進委員会及び同幹事会で検討を行い、平成18年度に優先的に取り組む施策を決定した。この結果、新しい総合計画の41施策のうち、平成18年度は10の施策を優先することに決定し、さらにこの中の3施策を予算重点配分施策、7施策を予算水準維持施策とし、残りの31施策については、予算配分抑制施策とした。

3 今後の課題

盛岡市の取り組みは、システム自体は完成段階を迎えており、今後は評価の精度の向上や評価への市民参加、市民との協働による評価などが課題になってくる。評価への市民参加、市民との協働による評価に関しては、行政評価システムの目的が、まちづくりの現状と課題を市民に分かりやすく伝え、市民の意見などを反映させながら、経営資源の有効活用や継続的な改革改善を進めていくところにあることから、評価結果に対する意見＝市民による行動活動のチェックにとどまらず、行政評価システムの体系の要所に市民との協働による評価の仕組みを整え、施策の推進に直接的に反映できるようにしていくことが必要となる。

◎ 主な質疑

- ・ 評価結果を市民に公表する時期と回数について
- ・ 事務事業評価シートの精度向上に関する取り組みについて
- ・ 施策の貢献度評価結果における住民期待比較と総合評価の関係について
- ・ 事務事業の改革・改善の取り組みについて
- ・ 総合計画の施策に関する成果指標作成時における市民との協働について

- ・施策の成果に関する市民満足度の把握の方法について
- ・事務事業の直営と委託の割合について
- ・施策に関する市民アンケートの実施方法と回収率について
- ・盛岡市との合併が旧玉山村の事務事業に及ぼした影響について
- ・住民参加型の市政運営を行う仕組みづくりについて

◎ 主な提供資料

- ・盛岡市における行政評価
- ・補助金の見直しについて（基本方針）

仙台協働本（協働を成功させる手引き）

1 協働本作成の目的及び経緯

(1) 協働本作成の背景・目的

仙台市は、仙台市市民公益活動の促進に関する条例の成立、施行、そして市民活動サポートセンターが開館した平成11年を「市民協働元年」と位置づけて市民協働を推進してきた。その市民協働元年から5年が経過した平成16年度に、市職員が協働という概念の共通認識を一層深めながら、実質的な協働を実践し、よりよい成果を上げていこうという目的で、「仙台協働本（せんだいこらぼん）～協働を成功させる手引き～」を市民協働推進の手引きとして作成した。

(2) 協働の取り組み経過

- 平成5年度（1993年）仙台都市総合研究機構の設立準備
環境基本条例で「協働」の言葉を初使用
- 平成7年度（1995年）仙台都市総合研究機構が官民パートナーシップを調査
NPOフォーラムの仙台開催（阪神・淡路大震災）
- 平成8年度（1996年）市民活動の課題、団体調査をNPOに調査委託
仙台市基本構想議決
市民活動保険制度実施
- 平成9年度（1997年）市民公益活動支援策検討委員会の設置・提言
仙台市基本計画策定
- 平成10年度（1998年）市民活動サポートセンター整備市民委員会設置・提言
仙台市市民公益活動の促進に関する条例制定
- 平成11年度（1999年）仙台市市民活動サポートセンター開館（公設民営）
仙台市市民公益活動促進委員会設置
- 平成13年度（2001年）仙台市市民公益活動促進のための基本方針策定
- 平成14年度（2002年）職員のための市民協働推進の手引き作成
- 平成15年度（2003年）仙台市市民公益活動促進プラン21策定
公募型まちづくり活動助成制度創設
市民公益活動促進委員会の中間答申
- 平成16年度（2004年）協働フォーラム開催（2回）
協働を成功させる手引き作成
- 平成17年度（2005年）協働相談事業開始
市民活動保険制度変更
- 平成18年度（2006年）市民活動サポートセンター移転

2 協働本の内容・特徴

(1) 協働を理解するための情報

協働についての職員の疑問を解決しながらその理解を深め、協働を実践しやすくしようということを目的に記述

ア 新しい公共空間やNPOの出現に伴う「協働の必要性と効果」

イ 地方分権や住民自治の強化に伴う都市経営のあり方の変化

ウ 協働を進める際のルールと協働の種類

エ 用語の解説

(2) 協働を実践するためのプログラム

協働を実践するに当たって、「内部検討」「協議」「実施」「終了」の各段階の具体的なプログラムを記述

ア 各段階の具体的な流れ（作業内容、例示、ポイント、注意事項）

イ 主な協働手法、企画書の作成、協働相手の選定等

(3) 協働を評価する仕組み

「成果」の評価にとどまらず、協働の各段階を振り返り、NPOと市の考え方や対応など、よりよい協働へと発展させていくための「プロセス」の評価の仕組みを記述

ア 内部検討段階、協議段階、実施・終了段階における「協働評価シート」の書き方

イ 一連の実績のまとめとしての「協働実績シート」の書き方

3 協働事業の評価実績（成果）

(1) 評価方法

「仙台協働本」の評価システムを用いて協働事業実施当事者が評価するとともに、市が事例分析する。その結果について促進委員会の議論を経て、協働事業の改善に生かすことにしている。また、評価結果については、「NPO関連事業実績一覧」と「協働実績シート」を市の広報・ホームページ等を通じて、市民に対して公開している。

(2) 評価実績

平成16年度に実施された112の協働事業のうち、評価可能な83事業について、事例分析を行い、平成18年5月に開催した第4期市民公益活動促進委員会の議論に付した。平成17年度に実施された143の協働事業のうち、評価可能な118事業について、事例分析を行い、今後、第4期市民公益活動促進委員会の議論に付す予定である。

4 今後の課題

(1) 協働本活用上の課題

ア 協働を理解する上で、市民活動やNPO活動という枠組みではなく、市民自治の視点からのとらえ方が必要ではないかとの指摘がある。

イ 協働本に記載されているのは、単一のNPOとの委託型の協働に主眼が置いてあるが、実際の協働はそれ以外の複数の団体や個人、企業、行政を構成員とする実行委員会型の協働なども多くあり、この場合協働本が余り参考にならないとの指摘がある。

ウ イベント実施型の記述と思われがちなところが多いが、政策立案面での協働の視点に欠けているように見えるとの指摘がある。

エ 協働事業の契約書が書けるぐらいのマニュアルが必要との指摘がある。

オ 事例を積み重ねて、今後求められる最適な協働本に改定する必要がある。

(2) 協働の推進上の課題

ア 市職員によって協働に対する意識、理解、必要性の認識が異なる。

イ 局・区によって協働の形態に違いがあり、パターンに応じた推進のあり方の確立が必要ではないか。

ウ 行政とNPO間で、どの時点から協働を行うのが望ましいかとの考え方のずれが大きくなってきている。

◎ 主な質疑

- ・市民活動保険制度の変更を行った経緯について
- ・協働による評価が得られなかった事業の今後の展開について
- ・協働事業実施による経費削減効果について
- ・NPOや市民団体などへの財政支援の状況について
- ・協働事業を進める中での行政と市民の参加意識の違いについて
- ・協働事業の推進に向けての今後の取り組みについて
- ・協働事業を実施する際のNPOの選択の仕方について
- ・市民活動サポートセンターの移転理由について
- ・NPO法人の登録団体数とその団体が指定管理者制度に応募した件数について
- ・協働について行政と市民、職員間の認識の違いについて

◎ 主な提供資料

- ・説明資料
- ・仙台協働本（協働を成功させる手引き）
- ・仙台市の市民公益活動支援・促進の取り組み経過
- ・NPO関連事業調査結果

市民カード普及推進事業

1 市民カードの導入目的

会津若松市では、「ＩＣカードの普及等によるＩＴ装備都市研究事業」を展開している。ＩＣカード事業は、経済産業省の事業で進められているもので、平成14年度から本格運用に入り、サービスを提供している。

(1) 地域一体となっていくＩＣカード事業（地域の情報化）

- ア 民間と行政、市民が一体になって進める地域情報化
- イ 新しい組織との協働による地域情報化
- ウ 地域のＩＴ企業が参加する地域情報化

(2) 市民が情報社会の到来を身近に感じられる、ＩＴ化の恩恵を直接受けることのできる地域情報化

- ア 1枚のカードで市民生活のいろいろなシーンで利用できるＩＣカード事業
- イ 情報社会への参加が体験できるＩＣカード事業
- ウ 年代・性別を超えた利用ができるＩＣカード事業

(3) 次世代型のＩＣカードを利用した地域情報化

- ア 民間と行政が1枚のカードでサービス提供（マルチパーパス）
- イ 選択と追加ができるサービスの提供（アプリのダウンロード）
- ウ 安心して使用できるカード環境（高度な安全性）

2 市民カードのサービス概要

(1) 行政系サービス

市民カード（自動交付機の利用、印鑑登録証、図書館ライブラリーカード）

K I O S K 端末機を市役所及び市民センターに設置し、行政証明書の自動交付サービスの提供を行う。ＩＣカードにライブラリー登録番号を書き込み、図書の貸し出し、返却、予約サービスの提供を行う。

(2) 医療系サービス

医療費受給資格者証（ひとり親家庭医療費、重度心身障害者医療費）

ＩＣカードに医療費助成申請に必要なデータを格納し、カード内のデータと病院側のデータ（診療データ）から、迅速かつ正確な医療費助成申請データの作成を行う。

(3) 商業系サービス

商店街ポイントカード、会津風雅堂ポイントカード

ＩＣカードを利用して、商店街ポイントの発行・利用の管理を行う。会津風雅堂利用者に対し、入場券購入や来場者のポイントの発行・利用の管理を行

う。発行・利用されたポイントの情報を集計し、精算データの作成を行う。

(4) 金融系サービス

金融機関のキャッシュカードとして利用できる。

3 会津若松市情報化状況

(1) インターネットを用いたサービスの提供

- ア 公共施設の予約状況照会・利用予約
- イ 公共工事の発注や入札結果状況の情報提供
- ウ 図書館の貸し出し状況・利用予約
- エ 電子メールによる情報提供
- オ 防災・休日緊急医・不審者情報・メールマガジン
- カ 携帯電話サイトによる情報提供
- キ 観光・教育などの重点事項のホームページによる情報提供
- ク G I S利用の防災情報の提供
- ケ 外国語ページによる情報提供

(2) 地域情報化

- ア I Cカードによる行政・民間・金融のサービス提供
- イ 住基カードへの行政サービスの登載
- ウ 自動交付機による住民票・印鑑登録証写しの発行
- エ 共同利用による電子申請の実施
- オ 市内17カ所への公共端末の設置
- カ シニア対象のパソコン教室の実施
- キ パブリックコメントや行政評価内容の公表
- ク 議会審議状況の2支所への中継
- ケ S N Sを利用した国際交流事業の実施

(3) 庁内情報化

- ア Web利用による業務システム導入（I D Cによる共同アウトソーシング）
- イ 1人1台パソコン体制と業務処理端末の拡大
- ウ I Cカード（身分証明書）を用いた個人認証の実施
- エ オープン系システムによる業務システムの導入
- オ Webページ閲覧・電子メール中心の情報収集・交換
- カ 外部記憶（U S Bメモリ、フロッピー等）を用いない庁内情報交換・保存
- キ 公共施設のブロードバンド化

(4) 地域 I T産業の振興

- ア 会津 I D C（インターネットデータセンター）の誘致
地域へ I T産業の核となる企業を誘致する。

4 事業の成果・効果

市民カード事業は、着実に発行枚数が増加しているとともに、利用者の8～9割からは「便利である」との回答を得られている。その理由としては、各種証明書の発行のほかに民間サービスが付加されており、全般的に世代や性別を問わず広く市民に利用されていることが考えられる。また、今後の自治体のサービス提供は本人確認方法としてカードを用いる方法が一般的となること、かつICカードを生活に密着した場面で活用して市民の利便性の向上を目指すことは、高度情報化社会の進展と相まって地域情報化の柱としてさらに進んでいくものと認識している。

5 今後の課題

市民カードは、1枚のカードに行政と民間が相互乗り入れしているため便利であるという評価がある一方で、金融系サービスなどが含まれることに疑問を持つ市民が少なくない。金融系サービスで事故が発生した場合の責任の所在、ICチップの領域に法的規制がないなどの問題点が指摘されている。そこで平成16年度からは、市民カードの機能の一部を住基カードにも搭載したところであり、将来的には行政系サービスだけを順次住基カードに移行し、両カードの段階的な統一化を進める予定である。

◎ 主な質疑

- ・商店街の店舗の減少がポイントサービス事業に及ぼす影響について
- ・行政と民間が1枚のカードでサービスを提供する際の問題点について
- ・図書サービスにおけるインターネット利用と窓口利用の割合について
- ・市民カードで提供できる行政系サービスの業務の範囲について
- ・市民カードの普及率の目標とカードを利用する年齢層について
- ・市民カードの利用で事故が発生した場合の対応について
- ・市民カードで利用できる各種サービスの申請手続きについて
- ・市民カードの発行費用と市外転出時の手続きについて
- ・市民カードの個人認証への利用について
- ・経済産業省の補助事業としての年限について

◎ 主な提供資料

- ・会津若松市民カード事業
- ・会津若松市情報化状況

〔最後に〕

以上、調査事項について資料等による説明、各委員の質疑等によって判明したことを含め、視察の概要を記した。

なお、視察項目の設定に当たっては、効果的な行政評価のあり方、市民参加と協働の取り組みの総合的な展開、市民の利便性の向上に向けてより質の高い市民サービスの提供など、本市における現在の行政課題等を念頭に行ったものである。

また、視察時間を有効に活用するため、事前に視察項目に関する資料を取り寄せ、本市事業との比較、検討を行った上で視察に臨んだ。

本委員会は、これらの成果を今後の委員会活動はもとより、市行政に反映させていくことを確認し、管外視察の結果報告とする。