

平成25年度 外部評価報告書の概要

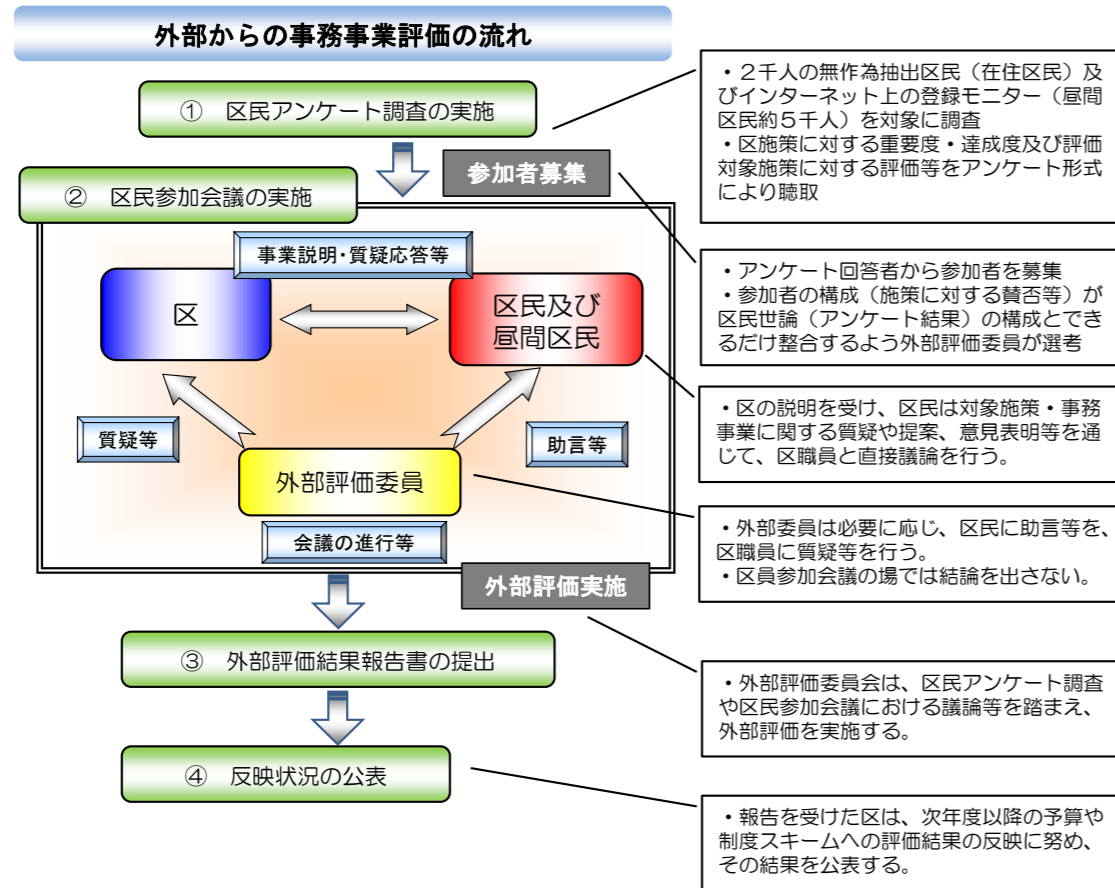
外部からの事務事業評価の沿革と仕組み

行政評価制度の客観性を高め、ひいては区民サービスのさらなる向上を図るため、23年度から実施
 ◆23年度は事務事業単位（10事業）、24年度は施策単位（2施策）で評価
 ◆評価の実施にあたり、無作為抽出で募った「区民参加会議」を開催
 （24年度はインターネットで募った昼間区民も参加）

＜平成23、24年度の外部からの事務事業評価の比較＞

	平成23年度	平成24年度の改善点
アンケート対象者	無作為抽出で2,000名の在住区民を対象に実施し、区民世論を把握	在住区民アンケートに加え、昼間区民5,000人（回答数3,090件）を対象としたインターネットによるアンケートを実施
区民参加会議	在住区民、外部評価委員、区が直接議論	在住区民に加え、昼間区民についても、参加者を募集
評価対象レベル	事務事業を単位とする評価（10事業）	施策評価を単位とする評価（2施策）
評価対象等の考え方	区民の関心が高い施策に関連する事務事業同一施策に関連する事業が複数ある場合は、千代田区の独自性がより高いものを優先	基本計画に掲げる施策のめざすべき目標を見据え、施策レベルでの評価を基本とし、各事務事業の施策との関連づけの中で評価

＜「外部からの事務事業評価」の仕組み＞



平成25年度外部評価の検討課題

千代田区基本計画の改定に向け、区の行政評価制度が新しい基本計画の進捗管理のツールとして有効に機能するよう、現行制度の課題や今後の見直しの方向性等について、区に対して提言を行う。

＜行政評価所管部署の説明において明らかになった現行制度の主な課題＞

- ① 現行基本計画には各施策の中長期的な数値目標が明示されておらず、基本計画に掲げる将来像の達成状況の評価が困難
- ② 内部評価「主要施策の成果」における評価対象事業等の選定基準が明確ではなく、評価事業が固定化し、施策の進捗状況の把握や、行政評価により期待される効果が限定的な傾向
- ③ 指標・目標値に関して見直しを進めているものの、指標や目標値の設定にあたっての客観性や合理的な根拠が不十分なものが残されており、庁内統一的な基準や運用が図られていない。

外部評価委員会提言（概要）

（1）区民意識を踏まえた行政評価制度の見直し

業務の課題や成果等について資料を作成し、行政活動に関する区民の理解を深めることは日常業務の一環。また、評価制度を区民の区政への関心喚起につながるような仕組みとする必要

- 評価制度の見直しも区民の視点を踏まえて行う必要
- このため、区民アンケート調査等により、評価制度の認知度、区政の透明性に対する認識、望ましい評価対象事業数や選定の方法などの点を聴取するべき

（2）職員参加による行政評価制度の見直し

実務を担う職員が、その必要性を十分に理解した上で、主体的に取り組める制度とすることが重要

- 制度再構築にあたり、行政評価担当部門以外の職員からも意見やアイデアを募り、相互に意思疎通を図る必要
- 評価実施にあたっては、各部の担当者と評価の目的や方法について認識の共有を図る必要
- 外部評価の結果に対し、関連する事業部の担当者と行政評価担当部門が改善に向けた意見交換を実施し、より多くの職員が主体的に業務の見直しに取り組めるようにする必要

（3）施策の指標・目標値設定と事務事業の体系化

行政評価結果を通じて施策等の課題を顕在化させ、区民サービスの向上につなげていくことが重要

- 基本計画の改定にあたっては、各分野における施策に指標を設定し、目標を数値化することで明確化を図る必要
- 施策と事務事業の関連を体系的に整理することで、どの事務事業がその施策に対し、どの程度効果があるのかを検証する仕組みとする必要

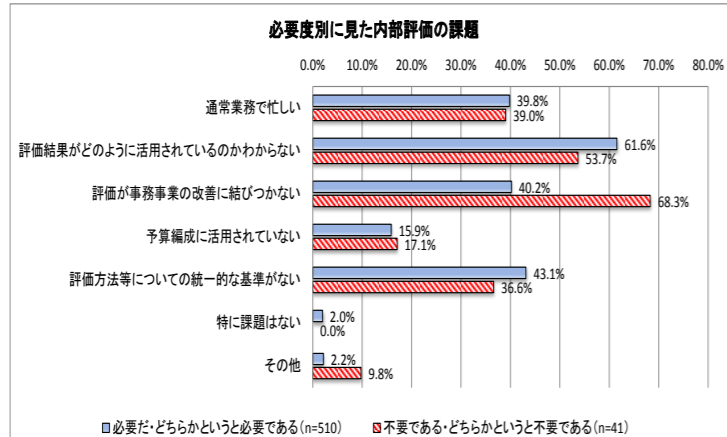
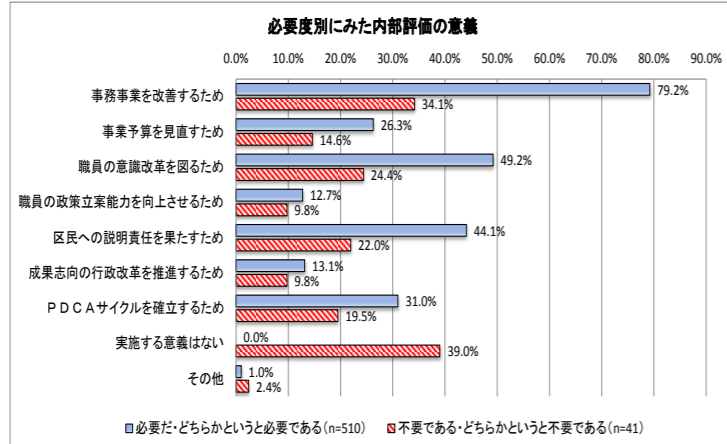
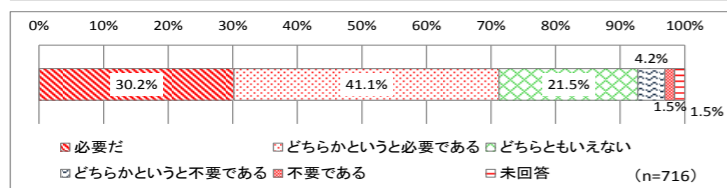
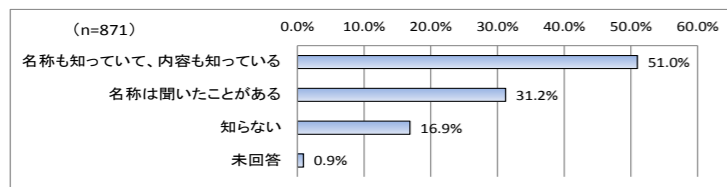
行政評価に関する職員アンケートの概要

外部評価委員会における評価に当たり、区及び事務局の協力を得て、千代田区役所の正規職員を対象として、行政評価制度に関する意識調査を実施（回答率74.3%）

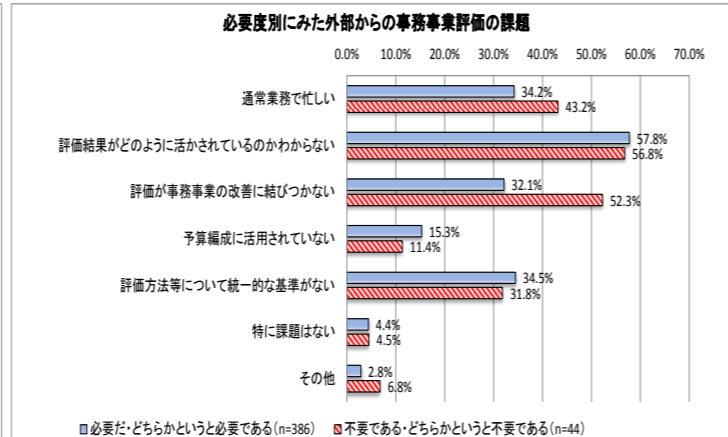
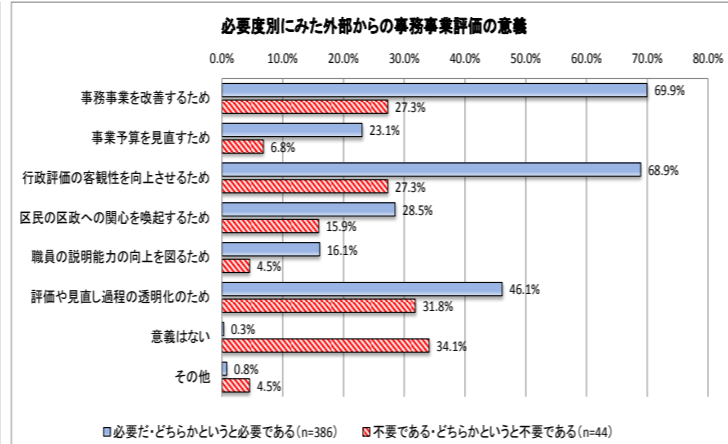
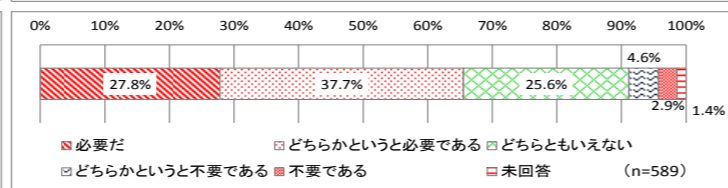
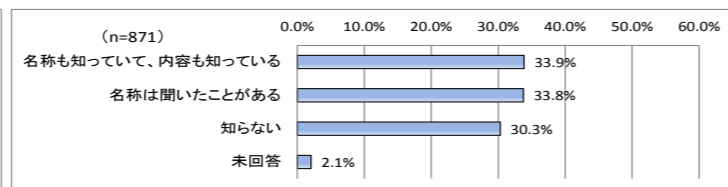
<職員アンケート調査の概要>

- 【認知度】名称のみも含めると約8割（外部評価は7割弱）の職員が区の行政評価の取組を認識
- 【必要性】約7割の職員が内部評価（外部評価は約65%）の必要性を認識
- 【実施意義】内部評価は「事務事業の改善」「職員の意識改革」「区民への説明責任」に意義を感じる職員が多い。外部評価は「事務事業の改善」「行政評価の客観性向上」「評価・見直し過程の透明化」に意義を感じる職員が多い。
- 【現行制度の課題】「評価結果がどのように活用されているかわからない」「評価が事務事業の改善に結びついていない」「評価方法等についての統一的な基準がない」などを課題と感じる職員が多い。

内部評価に対する集計結果



外部評価に対する集計結果



<自由意見欄におけるコメント（抜粋）>

（実施意義について）

- ◆ 評価のための評価で、事務効率化の改善になっているとは思えない。
- ◆ 内部評価は、外部評価との比較において、行政の独りよがりの思い込みや区民意識とのずれがわかり、その意味では意義がある。
- ◆ 対象となった事業についてはより一層課題が整理され、他事業以上の緊張感を持って仕事ができる利点がある。
- ◆ 評価以前に事業目的の明確化が必要

（実施方法について）

- ◆ 所属事業に留まらず、各年事業部を絞って全庁的に評価する仕組みはできないか。
- ◆ 評価結果を職員に共有化させる仕組みが不十分
- ◆ 一人ひとりの業務との関連性をわかりやすく周知し、身近に感じられる工夫が必要
- ◆ 内部評価を次へ活かし職員一人ひとりに意識を持たせる上で、上司から部下へと情報伝達が必要
- ◆ 評価方法等について統一的な基準がない。
- ◆ 職員の負担が大きい割に、区民にとってわかりやすい内容になっていない。
- ◆ 評価の必要性は感じるが、結果について職員が関心を持ち、常に事業の見直しを行う体質が身につくような工夫をしないと徒労感だけが増幅してしまう。

（評価対象について）

- ◆ 評価しづらい事業についても無理やり評価する方法に疑問
- ◆ すべての事務事業について評価を実施すべきだが、全事業の評価まで手が回らない。
- ◆ 施策について評価する仕組みも必要
- ◆ 毎年同じ事業を評価し、同じような記述が見受けられる。事業を絞ってもっと詳細な評価を行った方がよい。

（指標・目標値等について）

- ◆ 数字で評価できないものがある。
- ◆ コスト単位や目標値の設定をどうするか、コストに何を加えるべきか等が難しい。
- ◆ 事業はアウトプットを基本とし、施策レベルでアウトカム指標を設けた方がよい。
- ◆ 評価基準に客観性が必要。各部・事業ごとに目標や指標の視点が異なっていて、説得力に欠ける。

（外部評価について）

- ◆ 評価対象業務の分野に詳しい委員がいないことがある。
- ◆ 評価内容と事業部とすり合わせながら実施する内部評価と違い、部外者が事業部から独立して評価を行うため、評価の客観性は増すが、事業部の理解がないと、評価内容が事業の見直しにつながらない懸念がある。
- ◆ 評価・提言に対する取組や反映の状況を数年スパンで問う仕組みが必要
- ◆ 外部から評価をもらうことでより客観的になり良い制度だと思う。
- ◆ 外部評価者に対する説明を行う必要があり、資料づくりなどに時間が多く必要。本来の行政目的と外部委員の理解した行政目的が一致していない場合がある。
- ◆ 外部評価はどうしても効率性が重視され、本当に必要なものでも良くない評価結果になる可能性
- ◆ 研修を通じるなどして、一般職員にも結果がもっと見やすくなってほしい。
- ◆ 長時間継続してきた事業を見直すきっかけとすべき
- ◆ （外部評価を）事業仕分けと混同している人がいるため、実施意義について分かってもらう必要
- ◆ 職員として存続に疑問があるような事業をピックアップし、内部・外部両面で評価し、問題提起することはできないものか。