

第4章 行政評価結果の公表のあり方

1 板橋区における公表の現状

行政評価の結果については、平成14年度から平成17年度まで、毎年度報告書にまとめ公表してきたところである。内容は、平成16年度までは、施策・事務事業についてそれぞれ個別にシートをつくり、「施策・事務事業の概要」を数行にまとめ、一次評価、外部評価、二次評価の結果を、「評語」、「今後の施策展開」としてまとめたスタイルであった。簡略に表記しているため、見やすいが、施策、事務事業についての記述が簡略化されているため、今後の施策展開についてのコメントもどういう意味で書かれているのかが、事業の内容を知っているものでないと理解できないという欠点があった。

そこで、平成17年度では、行政評価の対象を事務事業評価に絞ったこともあり、評価対象の事務事業の評価表そのものの個表を掲載することとしたところである（第2章2参照）。その結果、見開きの状態で事務事業の概要と行政評価とが一覧できるようになった。ただ反面、事務事業の数値等記載の欄が多くなったため、逆によくわからないとの反応もあるところであり、まだまだ改善の余地がありそうである。

2 他都市における公表の仕方概観

- | | |
|------|---|
| 千代田区 | 施策評価結果及び事務事業評価結果報告書、各部バランス・スコアカードによる目標設定も公表 |
| 中央区 | 施策評価（試行）・事務事業評価について施策体系ごとを一覧公開、個表は選定事業のみ公表 |
| 港区 | 行政評価の概要、一次・二次評価結果、事務事業評価の見方の紹介、評価結果のまとめ、行政評価報告書 |

の公表

- 新宿区 実施結果報告書、事業シート・補助金シート、総合評価一覧（方向性・改革方針）公表
- 文京区 施策評価・事務事業評価について総括結果のみ公表、ヒアリング対象事業公表
- 台東区 事務事業評価は全ての事業について総括表・一覧表で公表、個別シートは各課ごとに公表、施策評価は毎年実施せず
- 江東区 基本計画の進行管理として機能、施策・サブ施策・事務事業の三層評価、目的・手段の妥当性評価、シートの公表は目次のみ
- 品川区 事務事業評価報告書、新規事業評価、既存事業評価（サービス事業、定型事務、プロジェクト事務事業）に分けて公表
- 大田区 事務事業評価取り組み状況、事務事業評価表の読み方、事務事業評価一覧を公表、グラフを使い分かりやすい表現
- 世田谷区 政策評価委員会全事業点検報告書、点検結果の見方を公表、事業をイベント、補助金などグループ化して記載、個表はなし
- 中野区 行政評価報告、評価結果の概要、個表、結果概要の読み方を掲載、行政評価フォーラムの実施掲載
- 杉並区 行政評価ダイジェスト、行政評価報告書（杉並区政チェックリスト）を公開、貢献度等、分析結果をグラフで表示、資料編添付
- 豊島区 評価表個表、評価の概要を公表、事務事業評価レポートをグラフを取り入れて掲載
- 練馬区 行政評価・第三者評価制度概要、評価の概要、事務事業評価一覧を公表
- 足立区 行政評価レポートとして分野ごとに簡単なまとめを掲載
- 太田市 行政評価のしくみ、行政評価システムの流れなどを会

- 話形式で公表、太田市マネジメントシステム（概要書）、個表を掲載（参考資料3）
- 姫路市 行政評価システムの概要、行政評価システムモデル実施結果、個表、報告書を公表
- 横須賀市 まちづくり成績表を公開、問答形式を入れるなど、分かりやすい公表の仕方を採用

3 板橋区への今後の参考点

他都市の実施状況を調べて言えることは、公表の仕方は様々であり、市民へのお知らせのスタンスの違いのようなものが感じられる。太田市や横須賀市のように、会話形式や問答形式により、行政評価そのものがなんとなく理解できるような記述が市民にとっては分かりやすいと思われる。ただ、それだけ柔らかい記述するためには、かなりの経験と工夫が必要と思われる。

次に、評価のあり方、指標についても単に言葉で解説するだけでなく、事業の成果が納得しやすいよう、グラフなどを使い視覚に訴える方が理解されやすいということである。

こうして見ると、区民にとって分かりやすい公表をするためには、行政評価そのものが馴染みの薄いものであるだけに、かなりの広報技術が必要とされ、担当職員にとっては大きな負担が伴うものと思われる。

いずれにしても、他都市の例も参考にしながら、板橋区の土壌にあった方法の確立に向けて更なる研究・努力が必要である。

【参考資料 3】太田市の例（太田市ホームページより）

太田市 City of Ota

● [目的からさがす](#) ● [出来事からさがす](#) ● [行政部門からさがす](#) ● [サイトマップ](#)
[トップページ](#) | [企画部](#) | [行政経営課](#) | [行政評価のしくみ](#)

行政評価って何？



たろうくん



はなこさん

- たろう 「最近、行政評価って言葉を聞くけど、これって何だろう。」
- はなこ 「なんでも、市のサービスを市民の視点から、改めて考え直して改善する仕組みみたいよ。」
- たろう 「へー、よく知っているね。」
- はなこ 「実はわたしも全然知らなかったから、太田市のホームページを見たのよ。」
- たろう 「ふーん。でも、市民の視点からってどういうことなの？」
- はなこ 「平成12年の1月に、施策について市民満足度アンケートをしたんですって。知ってた？」
- たろう 「広報で見たよ。でも施策ってどんな意味なの？」
- はなこ 「市が行うサービス、例えば健康の増進や広域事業の推進みたいな、少し範囲の広いものみたいよ。」
- たろう 「ふーん。その施策についてのアンケートだったんだよね。」
- はなこ 「なんでも市民にとって直接関係が深い29個の施策について

て聞いたんですって。」

たろう 「具体的にはどんなアンケートだったのかな？」

はなこ 「施策についてどれくらい満足しているか、重要と
思っているかを聞いたんですって。」

たろう 「へー、そんな大雑把で大丈夫なのかな？」

はなこ 「全般的な傾向を掴むには良かったみたいよ。」

たろう 「でもその結果から、どう改善すればいいのか決めづら
そうだね。」

はなこ 「うん。わたしもそう思ったんだけど、その他に不満な理由
も聞いたんですって。」

たろう 「そうなんだ。」

はなこ 「その不満な理由を事務事業の部門ごと、例えばこどもを対
象にしたものとか公共施設の整備とかに分類して、今回のアン
ケートに該当していないサービスの改善にも使おうらわ。」

たろう 「ふーん。それならうまく活用できそうだね。で、アンケー
トをとって終わりなの？」

はなこ 「ここからが行政評価の始まりなのよ。」

たろう 「えっ、ここからが始まりなの？」

はなこ 「また難しい言葉なんだけれど、目的志向体系を作るんだ
って。」

たろう 「目的志向体系か。何なのそれ」

はなこ 「最初に施策について、何でその施策をやるのか、そして対
象、お客様は誰なのかをはっきりさせるために作るらしいわ。」

たろう 「お客様か。民間企業みたいだね。」

はなこ 「うん。市役所はよく市民がお客様といっているけれども、
例えばこどもとか高齢者とかお客様を限定することができると思
うわ。」

たろう 「そういえば確かにそうだね。」

はなこ 「そのお客様にどんな目的で、どんなサービスをするかとい
うように分類すれば、なぜその施策をするのかははっきりしてく
ると思うの。例えば、健康の増進という施策なら、その使命は

市民の健康保持のためのサービスの提供なんだって。」

たろう 「ふーん。確かに分かりやすいね。これで終わりなの？」

はなこ 「まだまだ。市役所では、予算書や決算書には事業費しか載ってないけど、本当にそれだけでいいのかなって思ったことはない？」

たろう 「えっ、だめなの？」

はなこ 「事業費が少額で、人件費や減価償却費が大きいときはどうなのかな。自動車なんかも使うのにねえ。」

たろう 「人件費とか減価償却費ね。」

はなこ 「そう。事業費だけでなく、人件費なども一緒に考えた方が、より現状に近いコストが出ると思うの。」

たろう 「そうだね。これで終わりなんでしょう？」

はなこ 「あともう少し。ここまでだけじゃ、なんかやりっぱなしみたいじゃない？」

たろう 「そういえばそうだね。」

はなこ 「ちょっと整理するよ。市民満足度アンケートで施策に対する満足度、重要度が測れたよね。施策の目標や、事務事業を行う理由、目的もはっきりしたよね。人件費、減価償却費も含めたコストも測れたよね。あと足りないのは何かな。」

たろう 「1つ1つがはっきりしたのはいいけど、まとまっていない。」

はなこ 「そう。これを分かりやすくまとめる必要があるでしょう。なんでも施策評価表っていうらしいわ。」

たろう 「えらく硬い名前だね。」

はなこ 「本当にね。なんでもこれにまとめるんだって。まずは社会潮流って言葉知ってる？」

たろう 「千島海流なら知ってるけど。」

はなこ 「中途半端なボケありがとね。社会潮流は簡単にいえば、ニュースや新聞の記事みたいなものなんだって。例えば少子高齢化が進んでいるとかね。」

たろう 「介護保険制度の導入なんて事もかな？」

はなこ 「そうそう。ここから太田市だけでなく、もっと広い範囲の
トレンドが分かるでしょう。」

たろう 「まーた、無理して横文字使っちゃって。」

はなこ 「いいじゃない、たまには使ってみても。これと市民からの
問い合わせやクレームから、市民はどう考えているか、どう感
じているかが分かると思うんだけど。」

たろう 「確かにそうだね。」

はなこ 「後はさっき話に出た市民満足度アンケートの結果。それと
コスト。これだけあれば施策がいまどんな状態なのかが自ずか
ら出てくるんじゃないかな。」

たろう 「確かにそうだね。」

はなこ 「で、今度はその内容。さっき話した目的志向体系で、お客
様のはっきりしていると思うんだけど、この人たちにどんなサ
ービスを提供して、どういう成果を出したいのかがはっきりし
ている方がいいよね。」

たろう 「成果がはっきりしてくるのか。」

はなこ 「そう。そして太田市の今後の方向性を検討するんだって。」

たろう 「だからサービスの現状と改善方針をまとめた施策評価表を
公表しているんだね。これなら必要なことが書いてあってすっ
きりしているし分かりやすいね。」

はなこ 「これが市民の視点から施策について検討し改善する行政評
価なんだって。ちゃんと分かった？」

[前のページへ](#) [次のページへ](#)

| ページの先頭へ | [行政評価のしくみへもどる](#) | [トップページへ](#) |

太田市役所

〒373-8718 群馬県太田市浜町 2 番 35 号 電話 : 0276-47-1111

The Official Web Site of The City of Ota / All rights reserved. Copyright(c) City of Ota, Gunma