

## 平成24年度行政評価委員会 議事要旨

会議名	葛飾区行政評価委員会 第3回第二分科会
開催日時	平成24年7月25日(水) 午後3時から午後5時
開催場所	葛飾区役所新館5階 庁議室
出席者	【委員6人】 足達分科会長、泉委員、金子委員、篠原委員、長谷委員、町田委員 【区側3人】 事務局(政策経営部長、事務局職員2人)

### 会議概要

#### 1 開会

#### 2 事務事業評価

##### (1) オンラインサービス(ICTを活用した図書館サービス)

A委員 現在設定されている「成果指標」が妥当であるか、疑問に思う。区民の利便性や図書館の質がどの程度向上したのかを図る指標が必要ではないか。定期的なアンケートを実施し、区民の声を把握することが必要である。

B委員 各年度を比較した増減率、増減理由が記載されていないとコストの分析・評価は難しい。

B委員 コストについては、中央図書館の開設前に想定していたランニングコストと現状のコストを比較するとどのようなことが言えるのか。当初の目標に対してどのような実績であったかを知ること、初めて評価できるのではないか。

また、利便性については、最先端のシステムを導入しているため、非常に高いと思う。ただ、経営努力しているのか、分析・評価するのは難しい。

A委員 「オンラインサービス」については、「事務事業評価表(基本)」の「実施内容」にあるとおり、16年度からインターネット検索を開始し、21年度には座席管理システムを導入するなど、年度ごとに様々なシステム等を導入しており、23年度のコストにはすべてのコストの合計が記載されている状況にある。したがって、システム等の導入とともに年度ごとにどのようにコストが

増減したのかがわかる資料がないと、評価は難しい。

C委員 当該事務事業において問題となるのは、毎年コストが増加していくことが見込まれることだと思う。よって、コストは必要最低限に絞るなど、経営努力を怠らないことが大事だと思う。

また、一般的には、ICTの導入により、職員を減らして、コストの効率化を図ろうとすることが多いが、行政の場合は、雇用対策も考慮する必要があると思う。

A委員 現場視察の際にすぐに作動しないシステムがあった。実際に利便性が高いシステムであるかどうかは、実際に使用している区民の声を聞く必要があると思う。

C委員 我々からすると過剰サービスに感じるが、行政側から考えると過剰サービスではないとも思う。行政サービスは1件の苦情があれば、その苦情に対応するため更なるサービス向上策を検討することがあると思うが、そのようなことを単純に繰り返していたら、コストは増加していくため、費用対効果を考えることは重要である。

B委員 実際に図書館を利用している社員に話を聞いたところ、蔵書検索システムは、本の名前や作者名がダイレクトにわからないと、探したい本がヒットしづらいとの問題もあると話していた。

A委員 区民の考える利便性と区側の利便性の間には少し乖離があるのではないか。良いシステムを導入しすぎて、使用できない区民もいるのではないか。

分科会長 先ほどより議論になっている当該事務事業の「コスト」については、「事務事業評価表」の情報からは評価・分析は難しいということでしょうか。

B委員 行政サービスは利潤追求ではないため、より詳細な資料がないと評価・分析は難しいと思う。

A委員 答申にあたっては、中央図書館の全体の維持管理費用と利用状況について、しっかり分析・評価をしてから、他の図書館への同様のサービスの導入等を検討すること、と記載してほしい。

B委員 各システムのリース契約を更新する際は、コストの削減を図れるところはないか、検討する必要があると思う。

C委員 一般的に、利便性の高いシステムを一度使うと、離れられなくなる。ただし、その分コストも増加することになるため、リース契約を更新する際は、原点に戻って検討することも必要である。

- B委員 利便性については、最初に考えていたコンセプトに対して、現状どのような成果を上げているのか、ということに対する評価を行う必要があると思う。
- D委員 中央図書館へ行くと、本を借りることが目的ではない高齢者の方々を見かける。その中には、パソコンの使い方がわからない人々も多いと思うので、パソコン等のシステムの使用方法に係る講習会を実施するなどにより、現状のシステムをより使用してもらう取組を強化することも重要なのではないかと。図書館を利用している人の中には、時間に余裕がある人もいると思うので、無料で講習会を実施すれば、受講したいと思う人もいると思う。「ビジネスITコーナー」という言葉だけで、サラリーマンの人しか使えないと思いきこんでいる人もいると思うので、高齢者の方々も使用できるということを教えてあげることも重要なのではないかと。
- 分科会長 今までの議論をまとめると、費やしたコストと区民の利便性に係る関連性を検証するのは現状の資料からは困難である。従って、コストの妥当性・効率性を図る指標を確立したうえで、効果的な運営を検討していく必要がある。との方向で整理したい。
- E委員 図書館を利用している人に話を聞いたところ、各システムの使用方法について、理解している人と理解していない人の両極端の人がいることが課題であると感じている。
- A委員 答申にあたっては、費やしているコストに対して危機感を持って取り組む必要があるという文言を記載してほしい。
- 分科会長 中央図書館と他の図書館とのサービスの差についてはどう考えるか。
- C委員 他の図書館では、現状のサービスで問題なく運営していると言えるのではないかと。
- B委員 中央図書館と他の図書館における区民の声を比較したら何かわかるのではないかと。実際の利用者の評価を取り入れる必要があると思う。
- 分科会長 F委員からの意見を紹介する。  
『実績状況の評価』について、立地条件を考慮した、利用者重

視の運営であり、成果を発揮しているものと思う。ただ一方で、コストの妥当性については良く分からない。システムの導入に伴い、維持管理費は増加するのではないか。

『今後の方向性』について、ホームページのアクセス件数が目標に達していないことに対しては、インターネットサービスの再周知、ホームページへのアクセスし易い環境整備、スマートフォンへの対応などの検討も必要ではないか。」

その他、「記載のわかりやすさ」等について意見はあるか。

各委員 特になし。

## (2) 環境衛生普及・啓発

分科会長 講習会の実施については、集合型のやり方で今後も実施していく必要があるのか。

当該事務事業の「施策」は「環境衛生」で、「施策意図」は「生活環境の衛生が保たれている。」である。講習会を実施することは、「施策意図」の達成のための1つの手段ということである。

B委員 前回、質問させていただいた時に、各営業施設には講習会への出席義務がないとの話であった。出席義務がない講習会を今後も実施していく必要があるのか。例えば、各営業施設へ立入調査を行った結果、指導が必要な施設に対しては、数年間、講習会の受講を義務付けるなどの取組もできるのではないか。

A委員 個人的には、講習会はやり方は工夫しながら、継続して実施する必要があると思う。ただ、環境衛生については、この事務事業だけで議論することは難しいと考える。監督指導等と併せて総合的に分析・評価する必要があるのではないか。

D委員 個人的には区民向けの講習会は実施してほしい。最近、害虫の薬に対する耐久性が強くなっているなど、害虫が人に与える被害も増えていると聞いたことがある。そのような情報を区民に周知するためには、定期的な講習会の実施は必要であると思う。

ただ、保健所などの施設で開催すると、高齢者や小さい子どものいる親は参加できないと思うので、身近な町会等の施設を利用することで出席者も増えると思う。

分科会長 環境衛生に係る普及・啓発は必要な取組であるが、自分の家だけ対策していても効果が表れにくいいため、地域全体で取組

むことができるよう、講習会の実施方法について、集合型ではなく、身近な地域で取り組めるような体制作りも必要ではないか、ということによいか。

A委員 講習会のやり方については、区民ニーズに合っているか見直す必要があると思う。ただ、やはり、事務事業を細かい単位でとらえているので、区民から見るとわかりづらい。

分科会長 行政評価を導入した14年当初は、事務事業を評価対象としていたが、1つの事務事業だけではなく、施策の視点で経営資源の適正配分を評価した方が良いのではないかとこのことで、19年度から評価対象を施策に変更して実施してきた。しかし、施策を対象にしたところ、評価の対象が大きくなりすぎて逆に個々の事務事業の見直しが区民にわかりづらくなってしまったことを受け、23年度より再び事務事業を評価対象として実施しているとの経緯がある。

A委員 事務事業の性質によって、対象を分けることも大事ではないか。

事務局 評価対象の問題は非常に難しいと感じている。  
例えば、図書館は、区内において世代を超えて利用されている最たる施設であり、年間約140万人もの人々が利用している現状にある。「区長へのハガキ」でも、「開館時間を増やしてほしい。」など、図書館に対する要望が一番多かったため、中央図書館の開設にあたっては、ICTを活用することで、人件費を増やさずに、開館時間を拡大する方向で検討が進められてきたとの経緯がある。

ところが、事務事業を評価対象としたことにより、図書館全体の経緯がわからないまま、議論せざるを得ない状況にある。一方で、1つの施策に50以上の事務事業がぶら下がっている施策もあるため、一概にどの単位が適していると言えない状況にもある。

ただ、今回の評価対象事務事業においては、1つの事務事業だけでは評価しづらい状況にあることも確かであり、委員の皆さまへは大変負担もかけているが、今回は事務事業を評価対象として議論を進めていただきたい。

B委員 評価対象を変更せずとも、事務事業ヒアリングの際に過去の経緯等も含めた全体的な説明をしていただけるようにすれば、評価の視点も変わるのではないかと思う。

- A委員 事務事業が細かな単位となっても、全体的な説明をしていただければわかりやすいかもしれない。
- 分科会長 ぜひ、来年度は、施策の動向・推移などに係る資料を提供してほしい。
- B委員 講習会の実施について、なぜ実施件数が変動しているのか。
- 事務局 法律の改正が行われるなど社会状況の変化があった際には、急遽開催したりする場合があるためである。
- 分科会長 その他、営業施設の自主管理に対するご意見等はあるか。
- B委員 指導されて初めて問題に気づくことも多いと思う。したがって、営業施設への指導方法や区民に対する周知方法等については確立することは大事だと思う。
- 事業費は、ほとんど蚊の散布に係る委託費であり、精査されているため問題ないと思う。

### (3) 道路掘削工事指導調整

- A委員 追加資料をいただいたが、事実の積上げになっている。処理件数ごとにデータベース化されていないのか。
- 分科会長 民間企業のように日報などにおける管理はしていないと想定される。
- C委員 行政評価ではどの程度まで提言できるのか。事務事業の執行における手順は行政側で決めることになるのか。細かなデータがないと評価できないのではないか。
- 分科会長 民間企業と行政ではデータを管理する目的が違うと考える。
- 民間企業の場合では、データを管理することで、売上を上げるために何をするか検討することとなると思うが、行政は、「売上を上げるために申請書をたくさん提出してください。」と宣伝するわけにはいかない。
- A委員 処理件数に対する1つ1つの業務をデータベース化して把握することにより事務事業の効率化を図っていくことが重要なのではないか。
- 「成果指標」「道路掘削工事等に起因する苦情・要望件数」の「2件」の実績を見ると、区民目線からすると現状の執行体制は良いと評価できると思う。
- したがって、答申にあたっては、コストの主なものである人件費について、効率化を図ることについて言及すべきではないか。そのためにもデータベース化が必要だと思う。

- 分科会長            その他の意見について伺う。  
                         区民に対する工事情報の周知や工事企業者に対する指導方法  
                         についてはいかがか。事務局にて確認することはあるか。
- 事務局              区民に対する工事情報の周知については、「道路工事の目的、  
理由等を明示するなど、区民に対する周知方法を検討する必要  
がある」との意見を、また工事企業者に対する指導方法では、「企  
業側で苦情に対応することができれば区に対する苦情は減少す  
るため、企業に対する指導についても強化する必要がある」と  
の意見をうかがっている。
- A委員                そのとおりである。  
                         各工事企業者における1つ1つの対応がしっかり行き届いて  
いれば、苦情につながらないため、その対応に係る指導を区が  
行う必要があるということである。

### 3 その他

### 4 閉会