

事務事業評価シートのホームページでの公開、 ケーブルインターネットの活用による政策評価の実施

(旧) 臼杵市 ((現) 臼杵市)

○ 取組の概要

平成 14 年度から開始した事務事業評価について、すべての評価シートをホームページで公開。また、ケーブルインターネットを利用した住民による政策評価も実施。

○ 臼杵市の概要



臼杵市の概要

市役所所在地

- 大分県臼杵市大字臼杵72-1

人口

- 45,295人（臼杵市）※1
- 36,080人（(旧) 臼杵市）※2
- ※1 H17.3.31現在（住民基本台帳人口）
- ※2 H16.3.31現在（住民基本台帳人口）

合併の状況

- 平成 17 年 1 月 1 日に臼杵市と野津町が新設合併し、臼杵市となった。

〇 取組について

1. 取組の背景

- 平成 9 年に臼杵市の経常収支比率は 90 %を超え、県下 11 市でワースト 1 位という厳しい状況となり、財政再建・行政改革の取り組みを開始。
- 平成 10 年度に全国に先駆けてバランスシートを作成し、平成 11 年度に民間企業の損益計算書に当たるサービス形成勘定を作成し、各事業に人件費や減価償却費を含めてどれだけの経費を要したかを把握するシステムを導入。
- 平成 12 年度に「サービス検証システム検討委員会」を設置し、市民本位の効率的で質の高い行政の実現を目指すため、施策・事業について市役所内部で自己採点し、市民への情報提供を行う「サービス検証システム」を構築する取り組みを開始した。
- 一方、電話料金が高く、民放のチャンネルも少ないといった不便な地域事情を改善するため、平成 12 年度から市内全域を結ぶケーブルテレビ回線網の整備に着手し、平成 13 年度からその情報インフラを活用し、市民と行政との双方向通信を可能とするケーブルインターネットの試験的運用を開始した。

2. 取組の具体的内容

■ 「サービス検証システム」

- 平成 13 年度に開始した「サービス検証システム」では、市役所が市民に提供するサービス（施策と事務事業）について、コスト・負担・目的・成果等の観点から事前・事後評価を行い、その結果を今後の事業に反映させるとともに市民に情報提供している。
- 事務事業評価は、一次評価は各担当者が行い、二次評価は部・課長級 12 名による「臼杵市サービス評価委員会」が実施。施策評価については係長級を中心に構成される「臼杵市サービス評価調整会議」が行い、「臼杵市サービス評価委員会」において二次評価を実施。
- これらの評価については、結果を全て市ホームページにて公開しており、各事務事業評価シートからリンクしている「ご意見箱」の画面により、その事業について市民からの意見を聴取できるようになっている（例年 10 件程度の意見有）。

■ サービス評価システム

- 平成 14 年度からは、市が市民サイドに立って検証を行うことにとどまらず、市の政策について市民から直接評価を受け、その結果を事業改善や予算編成に生かす「市民参加型サービス評価」を開始。総合計画の 27 政策ごとに、政策の概要、要するコスト、主な事業を市民に示したうえで、必要度・満足度

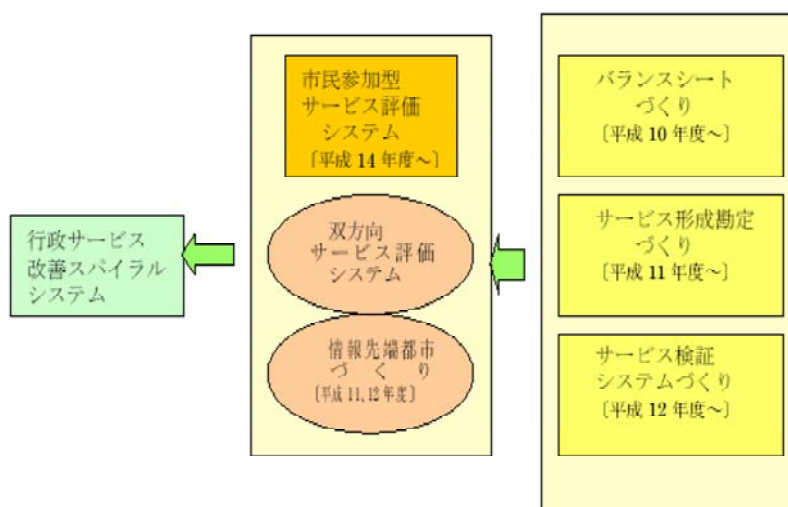
について問う「行政サービス改善アンケート」をケーブルインターネット及び郵送により実施。

- ・ケーブルインターネットによるアンケートについては、ケーブルインターネットの全加入者に依頼の電子メールを送付し、メール上に記載したアドレスをクリックするとアンケート画面につながるようになっており、送信されたデータについては自動的に集計される便利な仕組みになっている。また、郵送によるアンケートについては、無作為抽出で対象者を選定し、実施している。
- ・しかしながら、ケーブルインターネット加入者数の増大に伴い、一般回線への接続費用の増加が利用者からの加入料収入等の増加を上回り、市の財政負担が増加したことから、インターネット事業を市が運営することが困難な状況になり、16年5月から他のケーブルネット事業者に移管することとした。その結果、加入者に対するメール送信をすることができなくなったため、16年度は郵送によるアンケート調査のみ行った。

	送付			回答			回答率		
	インターネット	郵送	合計	インターネット	郵送	合計	インターネット	郵送	合計
14年度	868	1500	2368	191	349	540	22.0%	23.3%	22.8%
15年度	1246	1500	2746	146	521	667	11.7%	34.7%	24.3%
16年度	-	1600	1600	-	520	520	-	32.5%	32.5%

- ・現在、アンケートにとどまらず、市民から市政運営に関し直接評価を受けることにより、サービス改善を目指す「行政サービス改善スパイラルシステム」の構築に向けた検討を行っており、今後、市民から評価を受ける対象や方法等について決定していく必要がある。

【行政サービス改善のための臼杵市の取り組み】



(参考) 臼杵市ホームページから

3. 取組にかかる事業費

- ・ ケーブルインターネットシステムの構築費用 約 100,000 千円（平成 12 年度）
（インターネットサーバ設置等）
- ・ ケーブルインターネット運営費用 約 35,000 千円（平成 15 年度）
（一般回線への接続費用、インターネットサーバ等保守管理費用 等）
- ・ サービス評価システム実施費用 約 1,500 千円（平成 15 年度）
（サービス評価検討委員会委員への謝礼、アンケート実施費用等）

4. 取組の体制

- ・ ケーブルインターネット事業については、平成 16 年 4 月までは市の事業として行い、その間におけるハード面の保守管理、加入に係る受付業務及び使用料徴収業務は臼杵市の第三セクターである「臼杵ケーブルネット株式会社」に委託。
- ・ 平成 16 年 5 月以降は事業そのものを他のケーブルネット事業者に移管した（市のケーブルインターネット加入者は移管後の会社に対し、再加入の手続を行った。また、「臼杵ケーブルネット株式会社」は、引き続きケーブルテレビの制作・放送、加入の受付・使用料の収受等を行っている）。
- ・ 現在の「サービス評価システム」の検証及び改善を目的とする「サービス評価システム検討委員会」は、助役を委員長とし、12 名の委員、4 名のオブザーバーにより構成されている。また、企画情報課の 4 名の職員が、検討委員会の事務局運営、サービス評価システム全般の実施管理を行っている。

【サービス評価システム検討委員会の体制】

【委員】 12 名 委員長：助役 学識経験者（大学教授） 理事 市民生活部長 総務課長、企画情報課長 各部企画管理係長 6 名

【オブザーバー】 4 名 大分県振興局長 外部コンサルタント 3 名
【事務局】 4 名 企画情報課 参事・係員 3 名

【サービス評価システムの実施体制】

事務事業評価・施策評価（二次評価） 臼杵市サービス評価委員会 （部・課長級 12 人）において実施
施策評価（一次評価） 臼杵市サービス評価調整会議 （係長級等 42 人）において実施
事務事業評価（一次評価） 各担当において実施

5. 取組の成果

- ・ サービス検証システムを導入した成果として、職員、特に市役所内全ての分野にわたり二次評価を行う部課長級職員の意識改革があげられる。実施当初は「自分の部署でないので評価ができない」といった声もあったが、現在はサービス評価委員会の開催に先立ち事業の担当者に対しヒアリングを行うなど、自分の管轄部門のみでなく市役所全体の事業・施策についての状況を把握しようという意識が根付いてきている。
- ・ ケーブルインターネットシステムを構築した成果としては、市民に対する発信が非常に容易になることや、アンケートの結果を自動的に集計することができることなど、時間や経費をかけず、市民との双方向のコミュニケーション（アンケート）が取りやすくなったことがあげられる。

6. 今後の課題

- ・ ケーブルインターネット事業の移管により、移管後は同事業の加入者であった市民に対し電子メールによりアンケートを実施することができなくなったため、今後、市民との双方向のコミュニケーションを行うのに役立つ ICT 活用の方法について検討していくことが必要である。
- ・ また、今後はアンケートにとどまらず、市民から市政運営に関し直接評価を受けることにより、サービス改善を目指す「行政サービス改善スパイラルシステム」を完成させ、サービスが進化する自治体を構築していくことが必要である。