

行政評価システムの改善

岩手県 盛岡市

人口：292,035人

面積：886.47km²

担当部署：行財政改革推進課

概要

行政評価システムにおいて、市民アンケートを活用し、市民満足度や市民重要度など市民の意向を評価に加えたほか、評価の過程において極力数値化を図り、客観性を高め評価精度の向上に努めるなど評価手法の改善に取り組んだ。

選定理由

(岩手県コメント)

盛岡市では、行政評価を実施する上で、評価項目へ市民意見・満足度を一定のルールに基づき点数化して取り入れることにより、評価者の主観的な判断による評価から客観的で明確な数値による評価へ改善している。

また、市民参加型ワークショップを開催することにより、住民目線を行政評価に積極的に取り入れようとする試みは高く評価できる。

背景

本市では、従前より施策達成度評価における評価項目の一つとして、「施策の成果水準が住民の期待に対してどの程度であるか」（住民期待比較）を取り入れていたが、その判断の材料となる客観的データ等がない中で、もっぱら評価者の主観的判断に基づき評価を行っていた。

また、次年度の重点化施策を決定するために行う施策優先度評価では、施策間の相対的な優劣がつかず「どの施策も重要」となり、メリハリのついた評価結果になりにくい傾向があった。

一方、市議会では、成果指標の設定や評価項目への市民意見・満足度の反映についての質問・意見が出されていた。

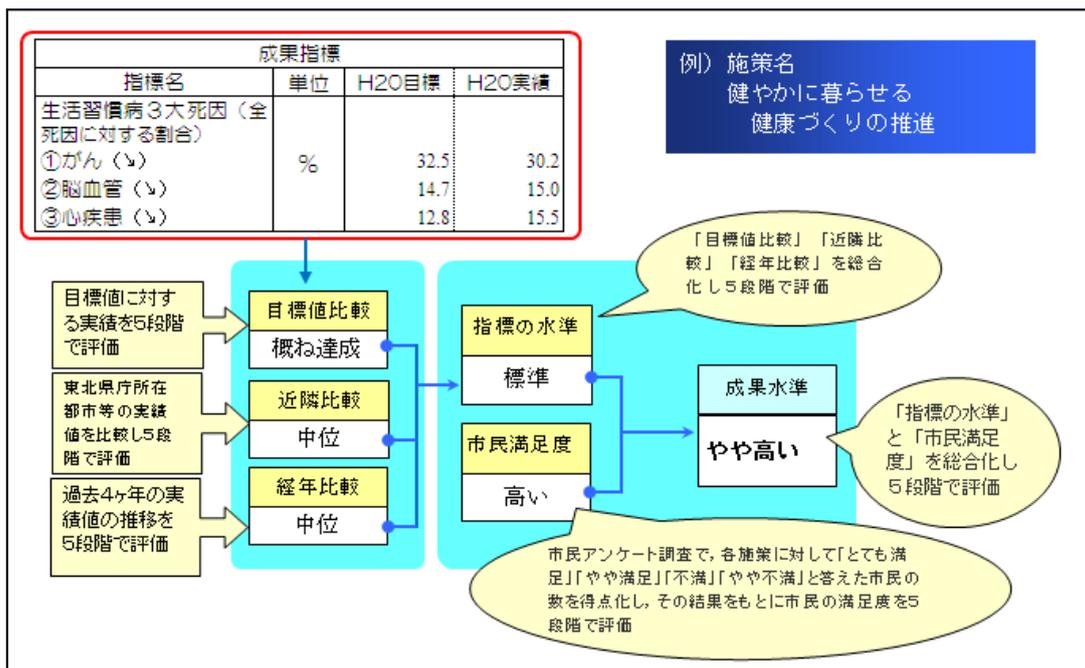
具体的内容

①市民満足度・重要度の採用

毎年度、住民基本台帳から無作為抽出した満20歳以上の市民3,000人を対象に市民アンケートを実施し、各施策について「どれくらい満足しているか」（市民満足度）と「今後どれくらい重要か」（市民重要度）を5段階の選択肢から回答してもらう。

「市民満足度」は一定のルールに基づき点数化され、同様に成果指標の達成水準から点数化される「指標の水準」との合計点で、施策達成度の総合的な評価として「成果水準」を導き出す（図表参照）。

また、市民満足度と市民重要度をクロス集計したデータから、次年度の重点化施策を決定するために行う施策優先度評価の評価項目の一つとして、市民期待度を評価している。



②評価精度の向上

施策優先度評価において、各評価項目を一定のルールに基づいて点数化することとした。たとえば、市長のマニフェストと総合計画に掲げる施策の結びつきはどれくらい強いかを測る「都市戦略課題直結度」では、施策を、マニフェストと直接的に結びつく施策（直結施策）と、直結施策との相乗効果が期待される施策（相互関連施策）の2つに区分し、それぞれに重み付けをし点数化した。

③市民参加型ワークショップの開催

このワークショップは、施策の成果指標について、市民の生活実感に合ったより良い成果指標がないかをグループ討議で検討するもの。

5～6名のグループに分かれた参加者は、まず、成果指標の検討に入る前の予備的作業として、施策に関する資料から、現在設定されている成果指標の実績値などの情報を把握し、各々の生活実感に基づいて、達成度を評価する。

次に、前述の作業によって把握した情報や問題意識を踏まえながら、生活実感・直感を指標化することを試み、より良い成果指標がないかを検討する。

ワークショップで出された指標のアイデアは、その後に「成果指標として有効か（有効性）」、「数値の把握は難しくないか（技術性）」を市内部において検討し、成果指標としての採用の可否を決定する。



⇩ワークショップの様子

取組中の課題・問題点

上記①市民満足度・重要度の採用及び②評価精度の向上について

トップマネジメントに資するものとしての施策評価については、一定程度のレベルに到達したものと認識しているが、施策評価と事務事業評価とのつながりが不明確であったり、事務事業評価結果に基づく改革改善活動も不活発である点など課題が残っている。

上記③ワークショップについて

行政評価は市民にとっては難しい印象があるようで、毎回参加者集めに苦労している。

工夫点

上記③ワークショップについて

平成20年度から、市民満足度等を測るために実施する市民アンケート調査票を送付する際にワークショップの開催案内を同封し、対象数は限定されるものの直接市民に案内を届かせる策を講じた。

効果

上記①市民満足度・重要度の採用及び②評価精度の向上について

客観的データが乏しいことから、評価の中心化を招いていた評価項目について、客観的で明確かつ市民の考えが直接反映され、メリハリの付いた評価を行うことができるようになった。

上記③ワークショップについて

市民の視点による成果指標を取り入れることにより、市民の生活実感により近い形で成果を把握できるようになった。

住民（職員）の反応・評価

上記③ワークショップについて

ワークショップ参加者に対して、参加後に行ったアンケート調査からは、総じて高い満足度が読み取れる。

フォローアップ

上記取り組みは、そのプロセスや考え方を含め、すべて市民に公表し意見を求めるなど、常に取り組みの向上を図っている。

今後の課題

総合計画・予算との連動など、評価結果が十分に活用されていない側面があり、今後検討する必要がある。

今後取り組む自治体に向けた助言

上記の取り組みに共通して言えることとして、評価のねらい、方法、項目、評価者、活用方法など、評価システムの全体像をしっかりと描く中で、市民参加や数値情報の点数化・評点のルール化を位置づけることが重要であると考えます。それがないままに取り組んだ場合、有用な評価情報が得られず作業量ばかりが増えることになりかねない。

アドレス

<http://www.city.morioka.iwate.jp/17gyoukaku/gyoukaku/ghyouka/index.html>