

平成27年度事務事業外部評価結果に対する対応

事業名称と目的・概要	外部評価人からの主な意見等	市の主な対応内容・方針等	今後の方向性
<p>事業① 公共施設予約システム運営事業 【総務部 情報統計課】</p> <p>【目的】 パソコンや携帯端末、各施設に設置された専用端末から公共施設の予約等が行えるシステムを運営・整備し、市民の利便性の向上を図る。</p> <p>【概要】 公民館やスポーツ施設などの公共施設の予約などをインターネットで行うシステムを業務委託により管理・運用するほか、利用者操作端末等の関連機器をリース契約し各施設へ配備している。</p> <p>【対象事業に選定された理由】 経常経費が3,000万円かかっており、また、平成26年度にシステムの大規模な改修を行っているが、未だに従来通りの予約方法の施設がある。導入していない施設について今後の見通しと無断キャンセルに対するペナルティの導入の是非を検証する必要がある。</p>	<p>【データ収集・指標に関すること】</p> <ul style="list-style-type: none"> すべての申込がシステムにのる(窓口での申込も含まれる)のであれば、利用件数が成果(評価)指標になるとは限らない。窓口の申込者数のデータも把握するべきである。 データ取りを行う必要がある。(時間延長したことにより増えた利用者の数など) システムの導入で、各施設の利用が増えたかどうか、施設が利用しやすくなったかどうかを検証するべきである。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用件数に代わる指標の策定を検討してまいります。 時間帯による利用件数の推移を把握いたします。 システム導入による効果を検証するため、利用者から意見を募集できるコンテンツを市ホームページに作成いたします。 	<p>【改善(見直し)】</p> <p>各施設管理部門と共同して、公共施設予約システムの安定的かつ効率的な運用を図るとともに、利用者の利便性向上に向けたシステムの改修を適切に行ってまいります。</p>
	<p>【効率性に関すること】</p> <ul style="list-style-type: none"> 広域対応、システムの簡略化を進めた方が良い。 効率性について、コスト削減及び利便性の向上(一つのウェブサイトから予約できる、他市を含め空いている同種の施設を探しやすくするなど)を目的とし、共同運用の検討をするべきである。 	<p>システムの広域利用は、システム簡略化によるコスト減少だけでなく、施設数増加による機器の増強、コストの増加も考えられます。</p> <p>また、どの自治体のシステムへ集約していくのか他自治体との調整が必要となりますので、他自治体の動向に注視しながら、広域利用の可能性について検討してまいります。</p>	
	<p>【利便性に関すること】</p> <ul style="list-style-type: none"> 使いやすさの向上を考えていただきたい。 ITの使いこなせない高齢者の方などへの便宜について十分な配慮が必要である。 市民の共有財産である公共施設の利用については、公平性・公正性の視点が重要である。利用したくても利用できない人、利用しにくい人がいないか。広報と利用案内の周知徹底が図られるべきである。 	<ul style="list-style-type: none"> 高齢者や初めて利用する人にとって、わかりやすいシステムとなるよう、施設情報へのリンクの整備や画面レイアウトなどシステムの改修を検討してまいります。 多くの市民全体が利用できるシステムとなるよう、システム利用方法などの周知を強化してまいります。 システムが未導入の施設については、今後、各施設の所管所属に対し、システム導入要望を再調査し、システムの導入が可能な施設については、システムへの追加を検討してまいります。 	
	<p>【ペナルティに関すること】</p> <ul style="list-style-type: none"> ペナルティを考えるより使用料金をしっかり取り、キャンセル者に対しては、キャンセル料としていただくという方が良いのでは。 無断キャンセルに関するデータを分析した上で、ペナルティの対応などを検討すべきである。 無断キャンセルは施設の有効活用の妨げになるだけではなく、他の利用者に迷惑をかけることであり、ペナルティをシステムの中に導入するべきである。(例:システムの利用制限、使用料の納入期限の短縮など) 	<p>無断キャンセルに対するペナルティ対応については、システム上の機能は有しておりますが、ペナルティを導入するかどうかは、各施設の運営に関わる重要な事項です。そのため、平成28年度に各施設と無断キャンセルの現状やペナルティ導入の必要性、基準などについて、改めて協議・検討してまいります。</p>	

平成27年度事務事業外部評価結果に対する対応

事業名称と目的・概要	外部評価人からの主な意見等	市の主な対応内容・方針等	今後の方向性
<p>事業②</p> <p>広聴事務 【市民部 広聴課】</p> <p>【目的】 市民と直接対話しながら、自由で開かれた風通しのよい市政の推進を図るとともに、市民の意識・意向の把握に努め、市政に反映することを目的に、広聴機能の充実をはかります。</p> <p>【概要】 市政懇談会やタウンミーティングの開催、市民意見箱などにより市民の要望や意見を把握し、市政への反映に努めるとともに、市民に対し、市政に関する理解と協力を求めるよう努めます。</p> <p>【対象事業に選定された理由】 事業の目的に対し、成果についてのデータ化がなされていないため、目的を達成できているかの判断が出来ない。今後の方向性が継続となっている内部評価が適正なのか、広聴というものがどうあるべきかを検証する必要がある。</p>	<p>1 【広聴の仕組みに関すること】 ・広聴の成果を埋もれさせることなく、市民意識調査やその他の貴重な市民意識のデータについて、是非データベース化し、市政の向上に繋がるような重要な資料として活かせる方法、そのシステム化を進めていただきたい。 ・「声」に対するフィードバックが見えづらい。仕組みの構築にあたる必要がある。その際考えなければならないのは、いかにして多様な「声」を収集するかである。そのためには、手段もまた、多様なものでなければならないはずである。個人的には、地域会議や自治会等の団体を積極的に活用することが本市においては適格的ではないかと考える。</p>	<p>市民から寄せられた要望、意見、提案等のデータベース化を検討してまいります。 また、要望、意見への対応について、継続的な進捗状況調査等を実施するなどして、結果的にどのように市政施策に反映され、市民へフィードバックされたのかまでの成果を示すことができるよう努めます。</p>	<p>【改善(見直し)】</p> <p>広聴事務が「聴く」のみの形骸化されたものではなく、市民から寄せられた要望、意見、提案等が結果的にどのように市政施策に反映されたのかを市民へフィードバックできるよう、事務内容の改善を図ります。 また、情報の一元データベース化の必要性を認識し、時代やニーズの変化に対応した広聴事務の在り方を検討してまいります。</p>
	<p>2 【データベース化に関すること】 過去の提案・意見等がデータベース化されていないというのは、致命的である。提案・意見等は市民の日常生活と行政の運営とのギャップから生じているものであり、蓄積しておくべきである。</p>	<p>市民から寄せられた要望、意見、提案等をデータベース化することにより、情報の蓄積、一元管理し、今後のテキストマイニングによる全庁的な情報共有と対応のバラツキの解消、市民への情報提供が可能となるよう、データ構築のための形態、手法等を検討してまいります。</p>	
	<p>3 【指標に関すること】 ・成果指標は採択あるいは実現した政策等の数です。ランク付けした生のデータが成果である。 ・目的である「市政の反映」の評価指標がないことが問題である。 ・大事なことは市民のニーズを公正・公平な観点から汲み上げ、必要なものを市政にいかに反映させたのか、その検証が必要ではないか。</p>	<p>検討結果のみの指標から、継続的な進捗状況調査等を実施するなどして、結果的にどのように市政施策に反映され、市民へフィードバックされたのかまでを、成果指標として示すことができるよう努めます。</p>	
	<p>4 【意見の収集方法に関すること】 ・「把握に努め」とあるが、指標があまり伸びていない。主体的な努力が必要なのではないか。 ・意見を集めるための方法、手法の開発・拡大が必要である。 ・一般市民の声を幅広く汲み上げることが市民の主体性を育み、市政向上の力になるものと思います。「市民力」を高める公聴会の工夫が必要である。 ・広聴事務にあつてIT(情報技術)を活用した、市政懇談会やタウンミーティング、市民意見箱などにより幅広く集めた市民の声など生データを分析すること。</p>	<p>従来の広聴事務における「受け身」主体による、意見内容の固定化、慣習化を打開するための、研究をおこなってまいります。 また、市民交流ツール(地域SNS.ツイッター等)の活用の可能性を検討してまいります。</p>	
	<p>5 【公表に関すること】 行政サービスにおいて、広聴事務の成果が出た好事例を市のホームページで公開すること。</p>	<p>現在、市民意見については、過去の事例を抜粋し、意見要旨及び検討結果のみ、ホームページ上に公表しております。 今後は、検討結果に留まらず、問題の解決が見られた成果事例についても公表してまいります。</p>	
	<p>6 【その他】 それぞれの手法で「何を」聴こうとしているのか課内で認識を共有すべきである。</p>	<p>広聴課として、「寄せられる要望や意見、問題に対して、明確な解決や結果を示さなければならない。」というスタンスを共有し、市民の声を聴き、読み解く力を養い、柔軟な発想での問題解決や折衝に努めます。</p>	

平成27年度事務事業外部評価結果に対する対応

事業名称と目的・概要	外部評価人からの主な意見等	市の主な対応内容・方針等	今後の方向性
<p>事業③</p> <p>川越市敬老マッサージサービス事業 【福祉部 高齢者いきがい課】</p> <p>【目的】 市内に住所を有する高齢者に対し、敬老を趣旨として、あん摩、マッサージ、指圧、はり又はきゅうの施術を行い、もって高齢者の健康の増進と福祉の向上を図ることを目的とする。</p> <p>【概要】 4月1日現在市内に住所を有し、当該年度の末日において70歳以上となる高齢者に対し、川越市敬老マッサージサービス無料利用券を交付する。</p> <p>【対象事業に選定された理由】 高齢化が進む中で、利用率が非常に低く、市民ニーズが少ないと考えられ、今後も事業を継続していくべきなのか検証する必要がある。高齢者の健康増進と福祉の増進のため、市民ニーズを把握し、より有効な事業を検討する必要がある。</p>	<p>1 【必要性に関すること】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業に対する「検証」がなく、何となく継続している感じがする。 ・高齢者の生活感覚は時代と共に大きく変化し、価値観は多様化しているのに対し、旧態依然としたサービス形態を継続することには疑問がある。 ・必要性和関連して、他の市と比較すると過剰なサービス(自己負担なし)である。 ・利用率が11～12%というのは、ターゲット層に対してニーズに適合していないのではないか。つまり、時代適合性が低いと言わざるを得ない。 	<p>超高齢社会に突入し社会状況が変化中、当事業を継続していくことの有効性や必要性について、他市の実施状況(実施の有無、利用率など)等を参考に検討してまいります。</p>	<p>【改善(見直し)】</p> <p>平成28年度は、現事業を実施していくが、周知等に努め、利用率向上を図ります。併せて、平成29年度以降の当事業のあり方について事業の廃止を含め検討してまいります。</p>
	<p>2 【効率性に関すること】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用率が低いということは、(印刷費、郵送費も含めて)非効率と言わざるを得ない。(＝効率性は低い) ・全員への配布する方式から申請方式への変更や新しいものを追加してメニュー化してはどうか。(全体予算の中で対応)(＝いきがい向上+利用率アップ=行政も市民も満足) ・補助券交付方式の採用について検討する余地がある。 	<p>申請方式や、補助券交付方式など、効率的な実施方法を検討します。</p>	
	<p>3 【有効性に関すること】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・元気高齢者への事業と言うより介護予防への一環として位置付けるべきで、年1回30分の施術で高齢者の健康保持ができるのか疑問である。 ・70歳以上の市民の内実は様々である。①健康で趣味を楽しんでいる人、主義をもって生きがい生活を送っている人、②健康で特別な生きがいを持たない人、あるいは模索している人、③虚弱化して健康増進を求めている人、④要介護状態にある人、このサービスは主として②、③。しかし、年1回は少なすぎて、実効が期待出来ない。 ・本事業の「目的」を再確認していただきたい。重要なのは高齢者に生きがいを感じてもらうことであることを認識していただきたい。 ・効率性、有効性に関して、費用対効果が見えない。事業の目的はマッサージではなく、高齢者が健康で病院通いをせずに、寿命を延ばすなど医療費や介護保険報酬の上昇を抑制することではないか。 	<p>超高齢社会に突入し社会状況が変化中、当事業を継続していくことの有効性や必要性について、他市の実施状況(実施の有無、利用率など)等を参考に検討してまいります。</p>	
	<p>4 【今後の方向性に関すること】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「今後の方向性」について「有効性」と「必要性」に問題ありと認識しながら、これをどのように改善していくのかということに触れられていないことには問題がある。 ・そもそも交付枚数を減らしたことで利用率が低下しているのであればその方法そのものに問題があったと考えるべきではないか。申請方式の採用も含め「本当に利用したい人が利用出来るサービス」の在り方を考えるべきである。この際、高齢者の「希望」、「要望」をきめ細かく吸収できるような仕組みも視野に入れつつ統合を図っていただきたい。 ・生きがい対策全体は時代に即して実効のあるものに抜本的な再検討が必要である。 ・他市の優良事例を参考にされたい。 	<p>平成28年度は、現事業を実施していくが、周知等に努め、利用率向上を図ります。併せて、他市の実施状況等を参考に、当事業のあり方について検討してまいります。</p>	

平成27年度事務事業外部評価結果に対する対応

事業名称と目的・概要	外部評価人からの主な意見等	市の主な対応内容・方針等	今後の方向性
<p>事業④</p> <p>主穀作振興事業 【産業観光部 農政課】</p> <p>【目的】 食料自給率の向上を目的に国の施策の経営所得安定対策加入者を対象として、麦、大豆等の戦略作物(転作作物)の作付けを奨励し、生産力の確保と農業経営の安定を図る。</p> <p>【概要】 経営所得安定対策等実施要綱に掲げられた戦略作物(転作作物)を作付けした場合に補助金を交付する。</p> <p>【対象事業に選定された理由】 事業の目的が農業の安定経営のためとしながらも、指標が交付対象農家数及び交付対象面積となっており、その目的が達成できているのか判断が出来ない。他市では実施していない事業であるため、農家の安定経営に必要な補助金なのか、継続して実施すべき事業か検証する必要がある。</p>	<p>【取組に関すること】</p> <p>1 ・事業の指標の位置付けを明確に。増加⇒安定した経営に役立っているかと判断するのであれば、どのような具体的取り組みをするか検討する必要がある。シートの書き方にもっと工夫をすべき。 ・交付対象農家を増やす施策を考えるべき。</p>	<p>農家が作付け決定時に補助金交付を選択していることから、指標は現在の対象農家数や対象面積が適切と考えます。今後は、農家向け説明会等で転作作物の作付けをより一層奨励していきます。</p>	<p>【継続】</p> <p>農業振興を図るうえで、安全・安心な農作物を安定して供給するための生産振興事業は重要な事業である。米の過剰生産により米価が下落しているなかで米からの転作を奨励する本事業の意義は大きい。このため、今後も継続して実施する。また、効率性や有効性についての検討を行い、TPPなどの農業を取り巻く環境の変化に応じて、事業内容の見直しを行う。</p>
	<p>【市としての考えに関すること】</p> <p>2 ・多面的機能重視の姿勢をしっかりと示すことも大切である。(防災、景観等々) ・農家を維持して水田耕作を守るという視点があるならば、果たしてこの事業が「国」というよりも「市」にとって必要かどうかを考えても良いのではないかと。 ・今後の方針、方向性がややあいまいな気がする。(米作を残すのか、転作するのか、どちらもこのままうまくというようなお話のように伺いました。)</p>	<p>農地は、食料生産の場としての機能以外に雨水を一時的に貯留し洪水を防ぐ防災機能などの多くの機能を有しています。本事業も含めて農地の保全や維持活動は、市にとって重要なものと考えています。今後については、米作か転作かの二者択一ではなく、作付け決定者の農家の意向に対応し、経営安定を図っていくことが必要と考えています。</p>	
	<p>【有効性に関すること】</p> <p>3 価格は基本的には需要と供給で決められる。その穴埋めのための補助金では、今後の水稻農家対策にはならないのではないかと。そのため本事業は縮小すべきではないかと。</p>	<p>現在の米価下落は、需要に対する米の過剰生産が要因と言われています。主食用米からの転作が増えれば、需給が安定して価格が安定します。このため、事業の縮小は現時点では考えておりませんが、今後、事業の見直しを行うときは検討します。</p>	
	<p>【農業政策の転換に関すること】</p> <p>4 ・TPP等も踏まえて、更に戦略的な取り組みを期待する。(日本農業は不安定) ・国の指導に基づき現政策を実施し、農家の転作促進のインセンティブとすることは一定の意味があると思うが、長期的な我が国の農政、川越の農業振興を考える上では疑問がある。 ・米の生産者を守るための事業であると思うが、今後自立した生産者を育てていった方が良いと思う。そのための市としての援助・支援が必要である。 ・時代適合性に関しては、“守り”の農政(国からの補助金を交付)から、コメや野菜など対象にした、川越産のブランドを作りなど“攻め”の農政へ転じる必要がある。</p>	<p>農業振興については、TPPの他に農業者の高齢化、担い手不足、耕作放棄地の増加、昨年の大幅な米価の下落など厳しさを増しております。こうした課題に対し、自立した生産者を育てることに繋がる「人・農地プラン事業」において、地域の中心となる担い手を定めていくとともに、農地や農業用施設等を整備する「土地改良事業」、農作業を効率化し生産を拡大するための「高性能機械導入事業」、安全・安心な農産物を安定して供給するための「生産振興事業」、地産地消の推進、農産物のブランド化や6次産業化などによる「収益拡大事業」等について、国、県や関係機関と連携し、“攻め”と“守り”の両方を着実に進めることで農業振興を図っていきたいと考えています。</p>	

平成27年度事務事業外部評価結果に対する対応

事業名称と目的・概要	外部評価人からの主な意見等	市の主な対応内容・方針等	今後の方向性
<p>事業⑤</p> <p>英語指導助手配置事業 【学校教育 教育センター】</p> <p>【目的】 国際化の進展に対応し、広い視野と国際感覚を持った児童生徒を育成するために、英語指導助手を各市立小・中・高・特別支援学校に配置し、小学校外国語活動、英語教育及び国際理解教育の充実を図り、英語力の育成を図る。</p> <p>【概要】 英語指導助手を市内中学校・市立川越高校に配置するとともに、そこを起点として各市立小学校等を訪問させる事業である。英語指導助手の雇用形態は、川越市姉妹都市交流による英語指導助手(KET)、川越市内在住の英語指導助手、派遣契約による英語指導助手の3種類である。</p> <p>【対象事業に選定された理由】 長年にわたる成果(英語力の育成)をどう捉えるか。事業の方向性を拡充としているが、その根拠を明確にする必要がある。雇用形態が3つある中で最も費用対効果があるのはどれか、英語教育拡大の流れがある中で、どこまで費用をかけてやっていくのか、成果の設定や事業の方向性を検討する必要がある。</p>	<p>1 【指標に関すること】 英語指導助手がいることによる「効果測定」がない。「ルーブリック」評価のような方法で、点数化すれば比較できるはずである。</p>	<p>これまで「効果測定」の考え方はなかったので、「ルーブリック」評価等を含め、市内各校の先生方が適切に使用できる指標について検討していきたい。</p>	<p>【継続】</p> <p>市立小・中・高等学校へAETを効率的に配置し、AETとのチームティーチングの効果的な活用を図るとともに、ニーズに対応した教員の研修を実施し授業の質の向上を図っていく。 また、指標を明確にし、ボランティアや学外への出向いた教育を活用しつつ、効率的な英語指導助手の配置により、英語の4技能である「話す」「聞く」「書く」「読む」力を向上させる。</p>
	<p>2 【今後の方向性に関すること】 拡充の方向の具体性に乏しい。AETに大きな期待を持つのは無理である。あくまでAETは補助なのである。</p>	<p>授業において、補助として指導に当たる者として「生きた英語」を児童生徒に伝える立場は大きく、その役割をより効果的にしていきたい。</p>	
	<p>3 【雇用形態に関すること】 配置が事業目的であれば、雇用形態が異なることは教育の質に問題が生じないか。公教育の環境を整えるという観点からは直接雇用すべきである。</p>	<p>直接雇用が望ましいが、市立小・中・高等学校に予算の範囲内で執行するには現状の方法で英語指導助手を配置していく。</p>	
	<p>4 【仕組に関すること】 本事業・教育内容の全体的システムの構築によりAETの効果・効率化を最大化していくことが求められている。</p>	<p>英語指導助手の配置により一層の効果を発揮できるよう取り組んでいく。</p>	
	<p>5 【市としての考えに関すること】 観光都市・川越市は外国人の訪問は今後益々増大していくと考えられる。英語教育は外国人とのコミュニケーションを図れる市民の育成に貢献できるという本市の独自の教育方針を明確にしたら良いのではないかと。</p>	<p>次年度以降の川越市の教育行政の重点施策の一つとしてとしてグローバル化に対応する教育の推進があげられている。その中に英語指導助手(AET)の配置事業を充実し、小学校外国語活動を推進するとともに、小学校・中学校英語教育の充実を図り、国際理解教育を推進していくことを方針としてあげている。</p>	
	<p>6 【効率性に関すること】 ・英語力養成あるいは国際感覚を着けるという目標に向けては、学校教育内という限られたところで行う場合、かなりの投資をしなければならないのではないかと。あまり成果が上がらないように思う。 ・ポイントになるのは、中途半端になるようなことは避けるべきだということである。AETにこれ以上投入できないのであれば、あえて投入しないということも考えてよいと思われる。 ・指標がうまく作れないということだと、英語力養成、国際感覚を着ける目標の名のもと、いくらでも予算が膨らんでしまうのではないかと。 ・効率性では、AETや小・中・高への配置日数を増やせば、英語力が育成されるか(当事業の目的)には、正の相関関係が認められない。</p>	<p>・小学校において外国語活動の授業等にボランティアを活用し、小学校外国語活動の円滑な授業展開を図ることを検討する。 ・大学との連携を図り、ボランティアの拡充及び市内小・中・市立高等学校へ英語教育の推進を図っていく。</p>	
	<p>7 【手法に関すること】 ・学外へ(教室外へ)出向いた教育もあるのではないかと。(国際的な川越市であるならば) ・ボランティアで外国の方との交流の中で国際感覚、語学への興味を持ってもらえるのではないかと。 ・予算にのみ縛られない方策の検討が必要である。 ・本事業の今日的意義は明確であり、充実強化は明らかに重要な使命である。しかし、財政的な制約は量的な充実を困難にしている。そうした中で取るべき方途として、まずは内容の点検・質の向上に向けた取組みの余地がある。 ・小学校でクラス当り2週に1回、中学校で週1回というのは、英語力を着けるには量的に少なすぎる。補完するための工夫があってもよい。</p>	<p>・市内のある中学校では、シルバー人材センターと連携して川越市内を観光ガイドする取組がある。学外へ出向いた教育の一つとして、今後も継続していきたい。 ・グローバル化に対応した英語教育改革には、学校における指導体制の充実が必須である。そのためにもAETを平成31年度までに全ての小学校に確保することを文部科学省は提言している。川越市においては、市立小・中・高等学校へAETを効率的に配置しAETとのチームティーチングの活用を図るとともに、ニーズに対応した教員の研修を実施し授業の質の向上を図っていく。 ・量的不足を補完する手立てとして、経費負担をかけずにできる方法を探究し、現状と今後の課題に対応していく。</p>	