

行政評価システムに関する調査研究

平成 22 年 3 月

か つ ら ぎ 町

財団法人 地方自治研究機構

はじめに

近年、急速な少子高齢化など社会経済環境の構造的変化が一層進行していくなかで、変化に対応した地域づくりを地方公共団体が自主的・主体的に進めていくことが極めて重要となってきた。しかし、地域経済の停滞、雇用情勢の悪化、地域コミュニティの弱体化、社会的格差の拡大等、地方公共団体が直面する課題も複雑化・多様化してきている。

このため、当機構では、地方公共団体が直面している諸課題を多角的・総合的に解決するため、地方公共団体と共同して課題を取り上げ、全国的な視点と個々の地方公共団体の地域の実情に即した視点の双方から問題を分析し、その解決方策の研究を実施している。

本年度は4つのテーマを具体的に設定しており、本報告書は、このうちの一つの成果を取りまとめたものである。

近年、行政運営の効率化・高度化を図るとともに、地域住民に対する説明責任や行政の透明性の確保を図る観点から、行政評価に取り組む自治体が増加している。本調査研究の調査団体であるかつらぎ町は、人口1.9万、和歌山県の北東部、伊都郡の西部に位置する。本町では、今後の厳しい行財政環境を踏まえ、地方分権の時代にふさわしい簡素でより効率的な行政の実現を目指すという趣旨から行政改革の推進をはじめ、新しい行財政システムの確立に努めているところである。本調査研究は、こうした取組の一つとして、本町における行政評価システムのあり方について検討したものである。

本研究の企画及び実施にあたっては、研究委員会の委員長及び委員をはじめ、関係者の方々から多くのご指導とご協力をいただいた。

また、本研究は、地域社会振興財団の助成金を受けて、かつらぎ町と当機構が共同で行ったものである。ここに謝意を表する次第である。

本報告書が広く地方公共団体及び国の施策展開の一助となれば幸いである。

平成22年3月

財団法人 地方自治研究機構
理事長 佐野 徹治

目 次

| | |
|---------------------------|----|
| 序章 調査の概要 | 3 |
| 1 調査研究の背景・目的 | 3 |
| 2 調査研究の項目と方法 | 4 |
| 3 調査研究の体制 | 6 |
| 第1章 かつらぎ町の概況 | 9 |
| 1 町の概況 | 9 |
| 2 町をとりまく現状と課題 | 10 |
| 3 まちづくりの経緯 | 14 |
| 第2章 行財政の現状と課題 | 19 |
| 1 財政の現状 | 19 |
| 2 職員等行政体制の現状 | 21 |
| 3 計画及び政策・施策の状況 | 24 |
| 4 監査・評価等の状況 | 27 |
| 第3章 町民の行財政に対する評価・意識 | 31 |
| 1 調査の概要 | 31 |
| 2 町民属性 | 31 |
| 3 行政サービスに対する評価・意識 | 34 |
| 4 まちづくりに対する意識・評価（重要度・満足度） | 37 |
| 第4章 町職員の行財政に対する評価・意識 | 57 |
| 1 調査の概要 | 57 |
| 2 職員属性 | 57 |
| 3 行政運営の基本理念・方針について | 58 |
| 4 執務環境について | 60 |
| 5 職場・職員の慣行・意識 | 61 |
| 6 事務事業について | 62 |
| 7 職員能力について | 65 |
| 第5章 行政評価システムの動向とタイプ | 69 |
| 1 全国動向 | 69 |
| 2 県内動向 | 74 |
| 3 行政評価システムのタイプと事例 | 76 |

| | |
|--------------------------------|-----|
| 第6章 事務事業評価の実施に係る課題..... | 87 |
| 1 調査の概要 | 87 |
| 2 試行結果 | 89 |
| 3 事務事業評価の結果..... | 93 |
| 4 事務事業評価に係る課題..... | 94 |
| 第7章 かつらぎ町における行政評価システムのあり方..... | 99 |
| 1 行政評価システムの基本コンセプト..... | 99 |
| 2 行政評価システムの基本設計..... | 101 |
| 3 行政評価システムの導入効果..... | 108 |
| 資料編 | 111 |
| 1 町民意識調査 | 111 |
| 2 職員意識調査 | 130 |
| 3 事務事業評価施行調査..... | 141 |
| 4 行政評価システム運用マニュアル（案） | 149 |
| 委員会・事務局名簿 | 193 |

序章 調査の概要

序章 調査の概要

1 調査研究の背景・目的

(1) 調査研究の背景

ア 分権時代に対応した新たな行政運営システムの構築

地方分権の進展により、基礎的自治体である市町村の役割・責務は増大している。その一方で、厳しい行財政環境のなかで有効性・効率性を確保した行財政運営が求められている。こうしたなかで、行政評価制度など新たな行政運営システムの構築を図る市町村が増大している。

イ 町村合併後の新たなまちづくりの推進

平成17年10月、かつらぎ町と花園村は合併し、「緑に囲まれた潤いと安らぎのふるさとづくり」を理念とした、新たなまちづくりがスタートした。新たなまちづくりにおいては、住民サービスの向上や地域活性化に加え、合併後の新町に適した行政体制の整備や事務事業の見直しが急務となっている。

ウ 町民生活環境の急激な変化

人口減少や少子高齢化の進展は、限界集落の発生や要介護高齢者等の増大など、町民生活に大きな影響を与えている。また、後継者不足や農産物、木材価格の低迷により、基幹産業である農林業の停滞も長期化するなど、地域経済の悪化も深刻化している。このように町民生活を取り巻く環境は、大きく変化してきており、こうした変化に対応した柔軟で素早い行政の取り組みが必要となっている。

(2) 調査研究の目的

- ① 町行政の点検に基づく、新たな行政運営システム（PDSサイクル等）の検討
- ② 住民参加・協働型のまちづくりを志向した、町民意思・意向を反映できる行政評価システムの検討
- ③ 職員一人ひとりが自覚と責任をもって行政を担うことができる行政体制及び行政評価システムの検討
- ④ かつらぎ町の現状に即した行政評価システム導入のロードマップの検討

2 調査研究の項目と方法

(1) 調査研究の項目

調査の目的を踏まえ、調査項目として次の5項目を掲げた。報告書の各章は本項目にしたがい、取りまとめている。

- ① かつらぎ町の概況
- ② 行財政の現状と課題
- ③ 町民の行財政に対する評価・意識
- ④ 町職員の行財政に対する評価・意識
- ⑤ 行政評価システムの動向とタイプ
- ⑥ 事務事業評価の実施に係る課題
- ⑦ かつらぎ町における行政評価システムのあり方

報告書の各項目（章）の概要は次のとおりとなっている。

① かつらぎ町の概況（第1章）

本町の概況については、かつらぎ町を取り巻く現状（地方分権、人口減少、少子高齢化、限界集落増加等）、まちづくりの経緯（町村合併、行財政改革等）についてとりまとめた。

② 行財政の現状と課題（第2章）

行財政の現状と課題については、行財政の現状、職員等行政体制の現状（組織体制、マネジメント体制）、計画・政策等の状況（P：基本構想・長期計画、ニーズ把握等）、事務事業等の状況（D：事業の策定・実施等）、監査・評価等の状況（S：監査委員、町民意識調査、サービス評価等）についてとりまとめた。

③ 町民の行財政に対する評価・意識（第3章）

町民の行財政に対する評価・意識については、町民アンケート調査結果から、行政サービスの利用状況及び評価、まちづくりに対する意識・評価（重要度・満足度）、行財政改革に対する評価、行政情報公開等に対する評価、行政評価に対する意識・意向（住民参加等）についてとりまとめた。

④ 町職員の行財政に対する評価・意識（第4章）

町職員の行財政に対する評価・意識については、職員アンケート調査結果から、行政運営の基本理念・方針、職務環境、職場・職員の慣行・意識、事務事業、職員能力等についてとりまとめた。

⑤ 行政評価システムの動向とタイプ（第5章）

行政評価システムの動向とタイプについては、全国動向（実施団体、導入形態、導入効果・課題）、県内動向（実施団体、導入形態、導入効果・課題）、ケーススタディ（町参考事例：人口規模適合タイプ、住民参加・協働モデル等）についてとりまとめた。

⑥ 事務事業評価の実施に係る課題（第6章）

事務事業試行調査結果から、町の事務事業評価に係る課題等についてとりまとめた。

⑦ かつらぎ町における行政評価システムのあり方（第7章）

かつらぎ町における行政評価システムのあり方については、本調査研究の提言章として、行政評価システムの基本コンセプト（導入目的、対象範囲、設計に当たっての基本的考え方）、行政評価システムの基本設計（基本項目の検討、年間の作業スケジュール、導入のためのロードマップ等）、行政評価システムの導入効果（住民にとっての効果、行政にとっての効果）についてとりまとめた。

(2) 調査研究の方法

調査項目について明らかにするため、下記の調査を行った。

図表0-1 調査研究の方法

| 調査研究方法 | 調査方法 | 摘要 |
|---------------------|-----------------|---|
| 町 民 意 識 調 査 | アンケート調査 | <ul style="list-style-type: none"> ●調査対象：18歳以上の町民3,000人(住民基本台帳から年代別層化無作為抽出) ●調査内容：属性、行政サービスの利用状況、まちづくりに対する意識(重要度・満足度)、行財政改革に対する評価、行政情報公開等に対する評価、行政評価に対する意識・評価等 ●調査方法：調査票を郵送配布・回収。平成21年8～9月実施 |
| 職 員 意 識 調 査 | アンケート調査 | <ul style="list-style-type: none"> ●調査対象：平成21年7月現在、本町に在職している252人(常勤、非常勤職員)、悉皆調査 ●調査内容：本人属性、行政運営の基本方針・方向、執務環境、事務業務、職員能力等 ●調査方法：事務局(企画公室)から、担当各課を通じて職員に調査票を配布・回収。平成21年7～8月実施 |
| 事 務 事 業 試 行 評 価 調 査 | 書面調査 ヒアリング調査 | <ul style="list-style-type: none"> ●調査対象：町行政各課 ●調査内容：計画、予算・決算、人事評価、事務事業改善等の行政運営システムの現状・課題等 ●調査方法：関係各課へのヒアリング調査、書面調査等。平成21年7～11月 |
| 事 例 研 究 調 査 | 文献調査 | <ul style="list-style-type: none"> ●調査対象：総務省自治行政局(行政評価調査)、先進自治体ホームページ、新聞・雑誌等 ●調査内容：全国的導入状況、主要な行政評価システムのタイプ ●調査方法：事務局(機構)がデータ収集、分析、平成21年5～9月 |
| | 書面調査 ヒアリング調査 | <ul style="list-style-type: none"> ●調査対象：和歌山県、県内導入市町村 ●調査内容：県内動向の把握、導入団体における行政運営システム、行政評価の具体的な手法、行政体制等 ●調査方法：事務局(町、機構)が訪問聴取調査、又は書面調査 |
| | 講師招聘 | <ul style="list-style-type: none"> ●調査対象：町導入が想定できる行政評価システム導入先進団体 ●調査内容：導入団体における行政運営システム、行政評価の具体的な手法、行政体制等 ●調査方法：行政運営研究会にて講演・理事者・職員等との意見交換 |

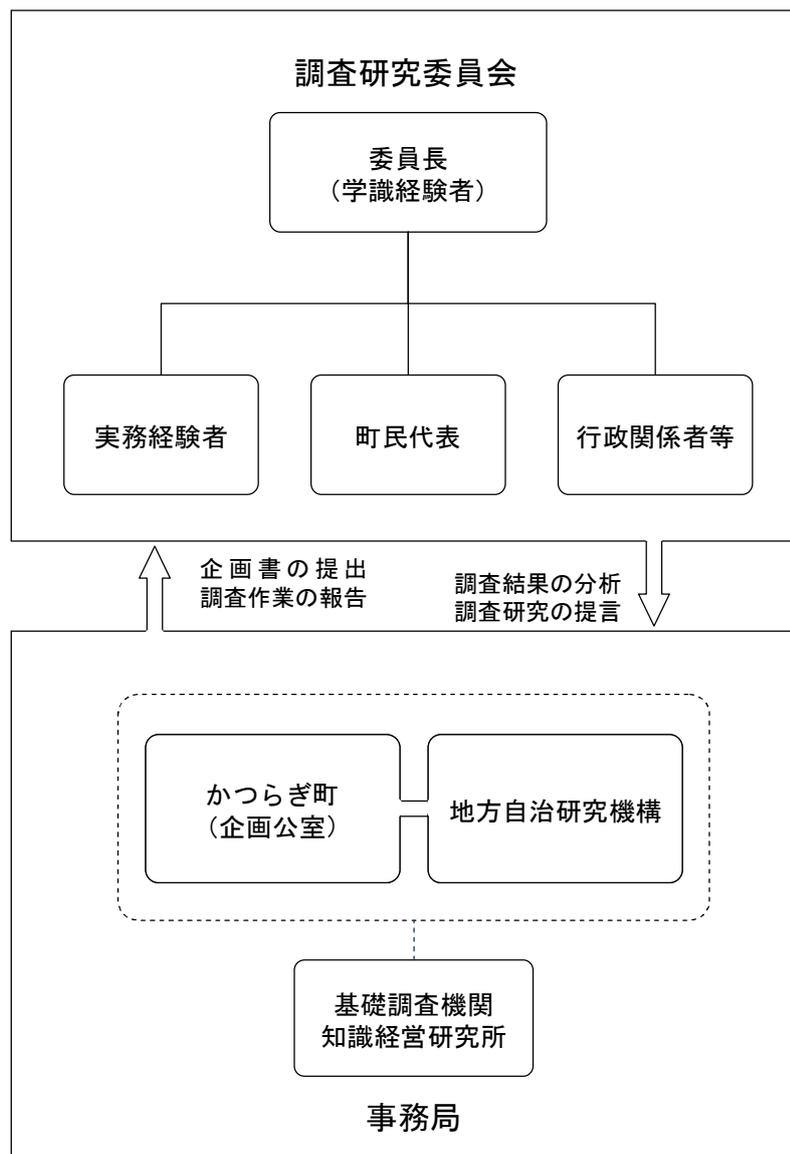
3 調査研究の体制

学識者、行政関係者等で組織する「行政評価システムに関する調査研究委員会」（委員長：岩崎恭典四日市大学総合政策学部教授）を設置し、調査結果の分析及び調査研究結果の提案の検討を行った。

委員は、学識経験者、実務経験者（コンサルタント）、町民代表、行政関係者等で構成し、3回（8月、10月、2月）開催した。

また、かつらぎ町（企画公室）、地方自治研究機構（調査研究部）で構成する事務局を設置し、委員会での審議に必要な資料収集、調査研究の具体的な方法について検討を行った。調査研究の一部については、基礎調査機関・株式会社知識経営研究所に委託して実施した。

図表0-2 調査研究の体制



第1章 かつらぎ町の概況

第1章 かつらぎ町の概況

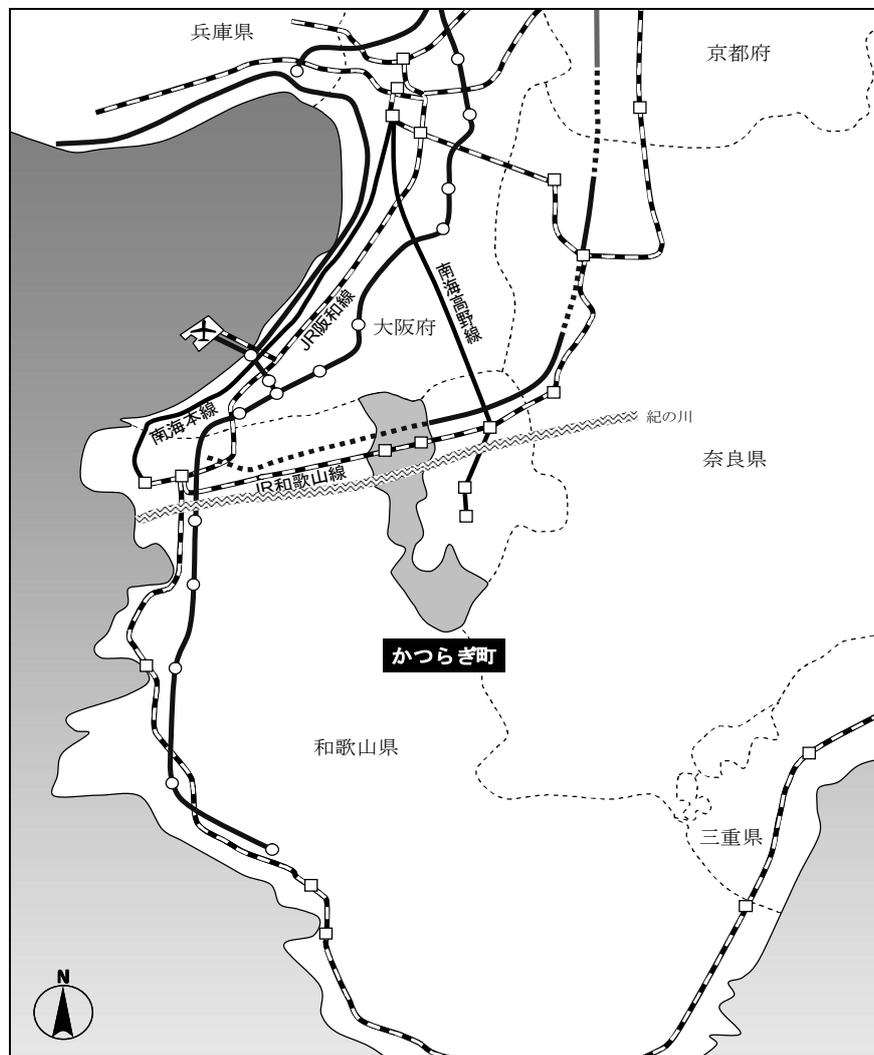
1 町の概況

本町の平成21年4月1日現在の人口は1万9,389人、世帯数は7,127世帯。和歌山県の北東部、伊都郡の西部に位置し、県都である和歌山市からは約30km、大阪市からは約40kmに位置している。地勢は、北部に和泉山脈、南部に紀伊山地を仰ぎ、町中心部の東西に紀の川が、花園地区に有田川が流れている。

町域は、面積151.73km²、東西14.7km、南北29.3kmとなっており、東に橋本市、九度山町、高野町、奈良県野迫川村、北に大阪府河内長野市、和泉市、岸和田市、西に紀の川市、南に紀美野町、有田川町となっている。

交通機関は、紀の川に沿ってJR和歌山線が走り、和歌山市方面と奈良県方面を結ぶ。大阪市へは、橋本市を経由して、南海高野線によって結ばれている。

図表1-1 かつらぎ町の位置



2 町をとりまく現状と課題

(1) 地方分権

平成 16 年度から開始された国のいわゆる三位一体改革に基づき国庫補助負担金改革、地方交付税改革（地方交付税及び臨時財源対策債）が進められた結果、本町においても地方交付税の減額等がみられ、平成 16 年度以降の予算編成において一般財源確保等に大きな影響が生じている。

こうした状況の下で、地方分権の時代にふさわしい簡素でより効率的な行政の実現を目指す観点から、行財政改革を通じた行政のスリム化、住民サービスの維持・確保に向けた効率的・効果的な事務事業の展開等が課題となっている。

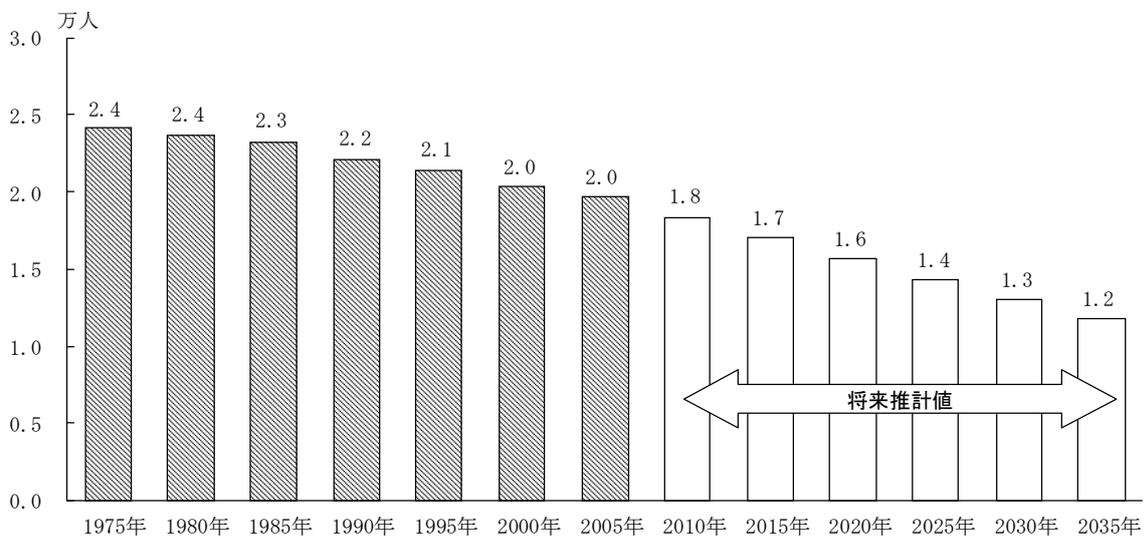
このため、今後の本町においては、「最小の経費で最大の効果を上げる」という視点に立ちながら、事務事業の見直し（ゼロベース検証）、組織の統廃合やフラット化、税財政の将来シミュレーション、中長期的な自立計画の策定等々の新たな行政運営体制の構築・整備が必要となっている。

(2) 人口減少

本町の人口は、過疎化、少子高齢化の影響から人口減少が進行している。特に、わが国が 2005～2006 年頃から人口減少期（いわゆる人口減少社会）に入り、和歌山県人口も他府県と比較して大きな減少率をみせていることから、本町の人口が今後増加又は横ばいに転じることは、以前にも増して厳しい状況となっている。国（国立社会保障・人口問題研究所）の推計によっても、現状の社会経済環境の下では、本町の将来人口は今後も現状傾向が続き、2010 年以降は人口が 1.8 万人未満になることも予測されている。

こうした町人口の減少は、町の基幹税である町民税（個人税）や地方消費税の税収減、これまで整備してきた公共施設の稼働率の低下や遊休化等をより一層招来することが予想される。

図表 1-2 かつらぎ町の人口推移と将来人口推計



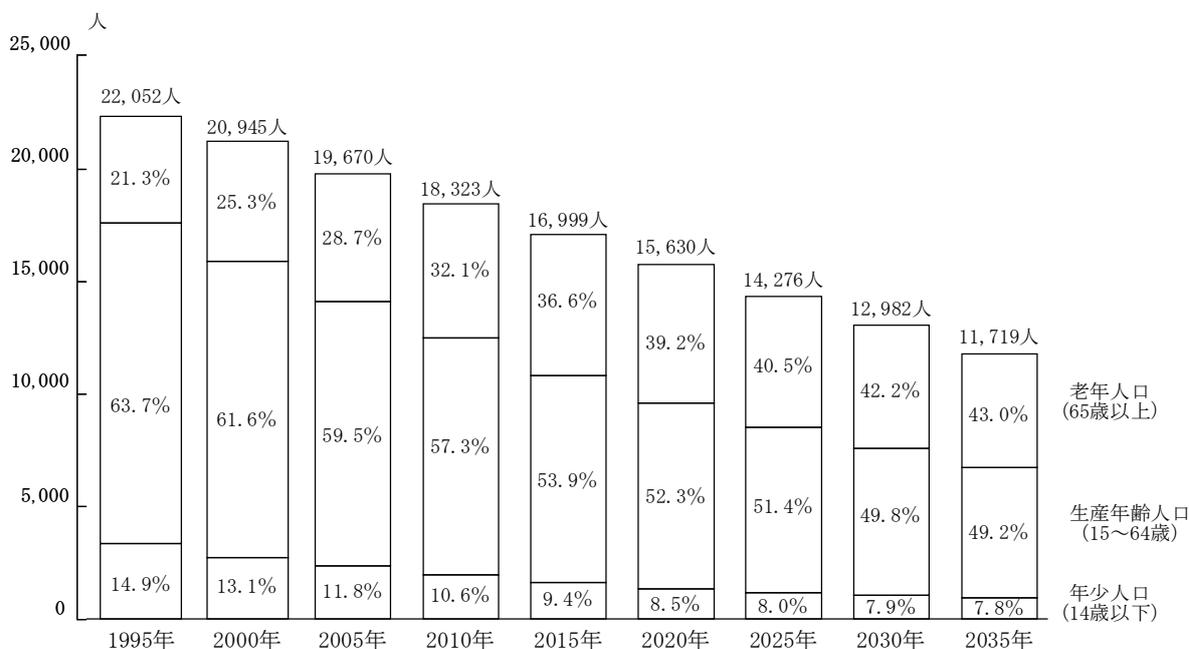
資料：2005 年までは総務省統計局「国勢調査」（各年分）、2010 年以降は国立社会保障・人口問題研究所「日本の市区町村別将来推計人口（平成 15 年 12 月推計）の概要」をもとに作成

(3) 少子高齢化

本町の人口構造をみると、着実な少子高齢化が進行し、今後もその傾向が続くことが予測されている。2005年現在では年少人口（14歳以下）11.8%、生産年齢人口（15～64歳）59.5%、老年人口（65歳以上）28.7%となっているが、現在の人口動態の状況が持続した場合、2010年には老年人口が30%以上となり、2015年には年少人口が10%未満となることが予想されている。

少子高齢化の進行により、高齢者保健福祉サービス等のニーズ、需要が増大することや、施設のバリアフリー化の促進等が、また、子育て、教育関係サービスの見直しや組織・施設の再編などが必要となってくると考えられている。このため、今後の人口構造の変化に対応した適切な政策・施策・事務事業等の点検・見直しが求められている。

図表1-3 かつらぎ町の人口構造の変化



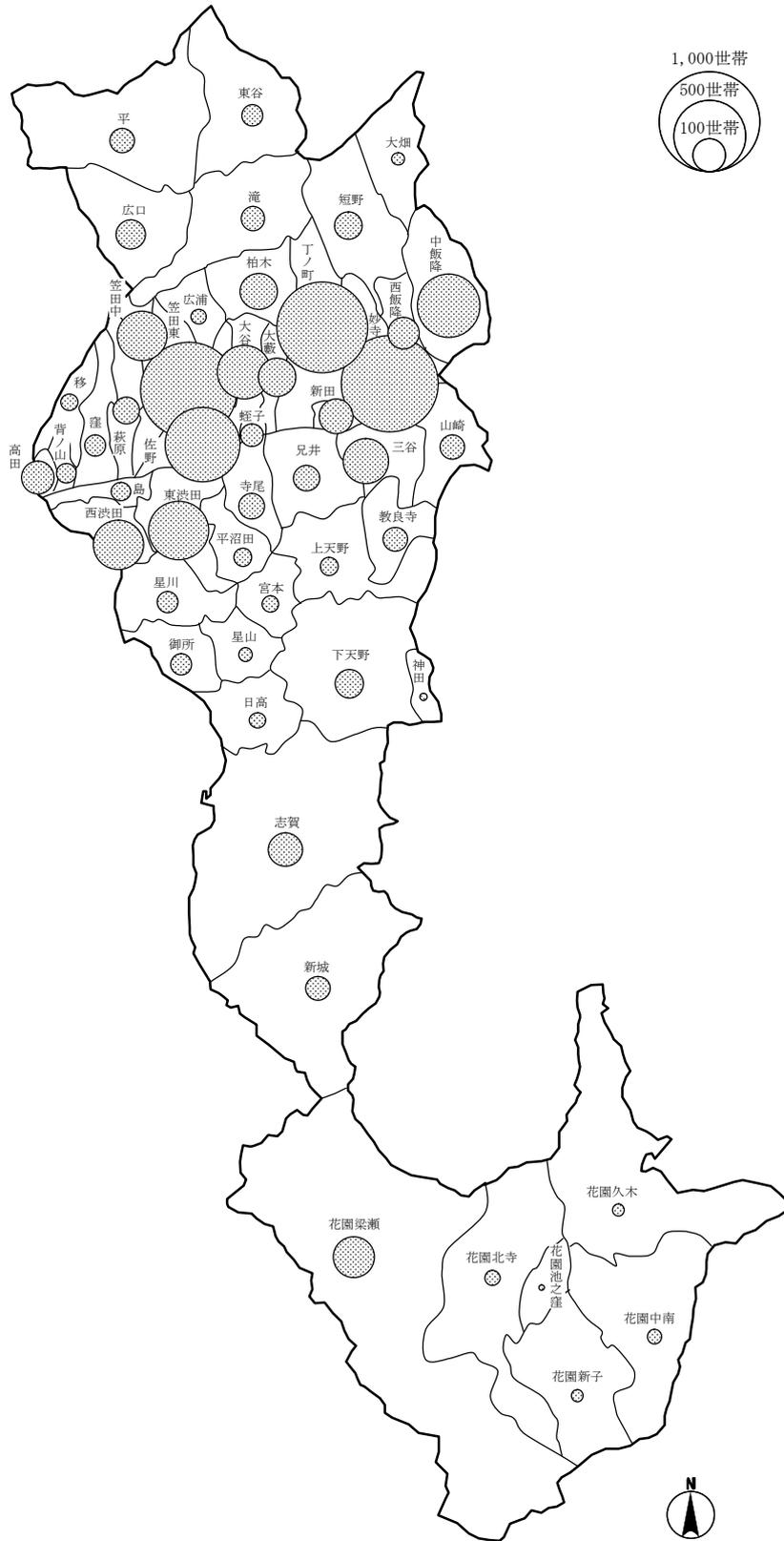
(注) 各年の人口比率は小数点2位以下を四捨五入した数値のため、その合計は必ずしも100%にならない

資料：2005年までは総務省統計局「国勢調査」(各年分)、2010年以降は国立社会保障・人口問題研究所「日本の市区町村別将来推計人口(平成15年12月推計)の概要」をもとに作成

(4) 地域コミュニティの変容

かつらぎ町では、今後の重点施策として「住民が参画する協働のまちづくり」を掲げ、住民と行政が一緒に知恵と力を出し合い、連携・協力してまちづくりに取り組む住民参加型のまちづくりを推進する。これまでもゴミの分別収集・リサイクル活動等において、住民と行政が協働した取り組みに大きな成果が生まれている。しかし、その一方で、中山間地域を抱える本町では、利便性の高い町中心部に人口が集中するとともに、中山間地域では過疎化が進展し、地域のコミュニティ機能が低下した、いわゆる限界集落、高齢者集落も発生してきている。町では、地域施設の整備やコミュニティバスの運行など、必要な対策を進めているが、今後は、こうした地域コミュニティの変容にも留意した協働のまちづくりなどの取組の重点化やサービスの見直し等も進めていく必要がある。

図表 1-4 地区（大字）別にみた世帯数の状況

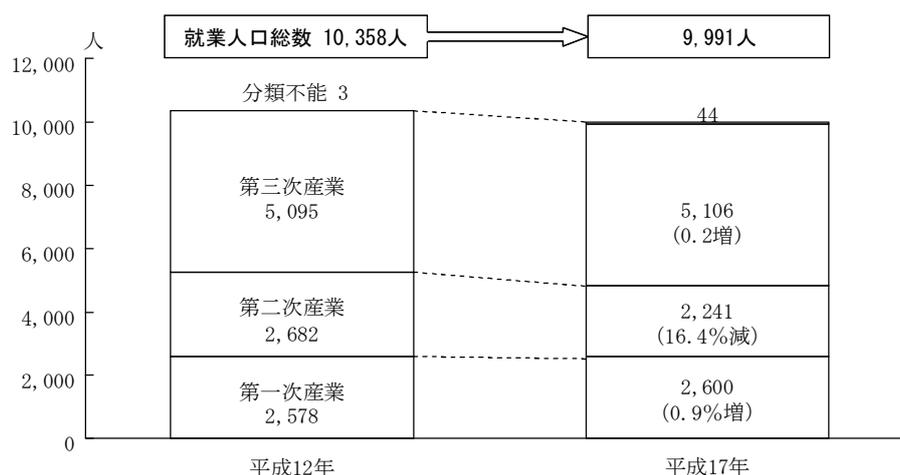


(5) 地域産業経済の低迷

本町の基幹作業である農林業の不振やわが国経済の長期的低迷に伴う町内製造業等の低迷・撤退等が深刻化している。かつらぎ町の就業人口の推移をみると、平成12年に就業人口総数1万358人であったものが、平成17年には9,991人と1万人を割り込んでいる。

こうした地域産業経済の低迷は、就業機会の減少、地域の経済的発展・活性化の停滞、町税収の減少など、住民生活や行財政へ深刻な影響をもたらしている。このため、地域産業経済の再生や活性化に向け、今後のまちづくりにおいても、中長期的な視点に立った総合的な政策・施策の構築が求められている。

図表1-5 かつらぎ町の就業人口の推移



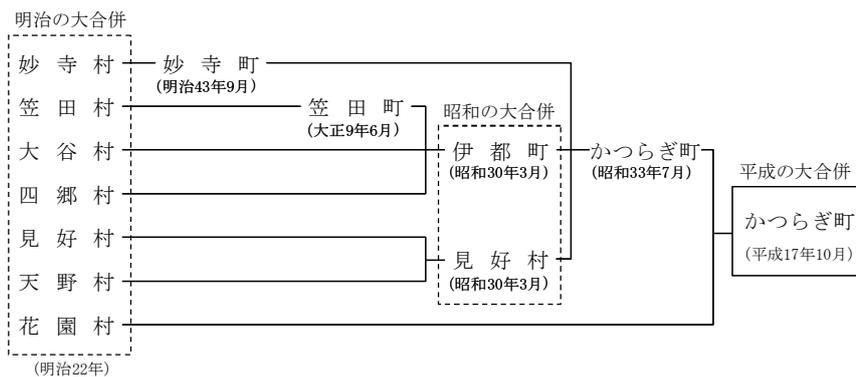
資料：総務省統計局「国勢調査」(各年分)をもとに作成

3 まちづくりの経緯

(1) 町の沿革

明治21年の市制・町村制の施行に伴ういわゆる明治の大合併を経て、明治22年に妙寺村、笠田村、大谷村、四郷村、見好村、天野村、花園村の7村が誕生した。その後、明治43年に妙寺村が妙寺町に、大正9年に笠田村が笠田町にそれぞれ町制に移行するとともに、町村合併法(昭和28年)、新市町村建設促進法(昭和31年)によって進められた昭和の大合併により、昭和30年に見好村と天野村が合併し新見好村に、笠田町、大谷村、四郷村が合併し伊都町になり、さらに昭和33年にこの3町村が合併し、旧かつらぎ町が形成された。

図表1-6 町の沿革



資料：かつらぎ町「かつらぎ町勢要覧 資料集」(平成19年4月)

(2) 町村合併と合併後のまちづくり

平成7年に改定された合併特例法に基づき、平成11年から平成18年にかけて全国で進められたいわゆる平成の大合併によって、全国に約3,300あった市町村は約1,800市町村に廃置分合された。こうしたなか平成17年10月1日、旧かつらぎ町と花園村が合併(編入合併)し、新かつらぎ町が誕生した。

合併当時の両町村では、①国が進める地方分権、②多様化する住民ニーズ、③少子高齢化社会の進展、④厳しい財政状況の4つへの対応が必要となっており、合併協議会を通じてとりまとめられた「新町建設計画」では、①広域的なまちづくり、②少子高齢化に対応した高度で多様なサービス提供、③身近で個性的なまちづくり、④行財政の効率化を目指し、基本的に旧かつらぎ町において策定された「かつらぎ町基本構想」(平成15年)の基本理念「緑に囲まれた潤いと安らぎのあるふるさとづくり」、町の将来像「とびっきりの自然と笑顔があふれる町」を継承した合併後のまちづくりを開始した。

(3) 行財政改革の取組

旧かつらぎ町時代に、簡素でより効率的な行政の実現を目指すという趣旨から、平成16年に「かつらぎ町行政改革大綱」が策定された。同大綱では、「今日のかつらぎ町住民の行政ニーズを的確に把握し、社会経済情勢の変化に対応できる行政システムの構築を図り、地方分権の時代にふさわしい

簡素で効率的な行政の実現」を目標に、①事務事業の見直し、②組織機構の見直し、③人事制度の見直し、④人材育成の推進、⑤行政の情報化の推進、⑥公正の確保と透明性の向上、⑦投資的経費の見直し、⑧公共施設の統廃合、⑨外郭団体との連携の9つの柱を重点事項に掲げ、財政の健全化を実現することとしている。

大綱に基づき、町では平成17年「かつらぎ町行政改革実施計画」を策定して、平成18年～22年の5カ年を計画期間として、「町民と行政が協働する簡素で効率的な行政運営」を目標に、大綱に掲げられた7つの柱に基づく各種取組が展開されている。

また、直面する財政危機の克服をはかるため、平成16年に「かつらぎ町財政健全化計画」が策定され、平成22年度までの財政見通しを検討したうえで、財源不足に対応するため平成22年までの5か年間に内部事務経費の見直し、事務事業の見直し、投資的経費の見直し、後年度負担の抑制、財源の確保、公営企業の健全化、外郭団体の健全化、公共施設の統廃合を通じて必要な財源を確保することとしている。

総務省では、平成17年に「地方公共団体における行政改革の推進のための新たな指針」を策定し、地方自治体に対して「行政改革大綱」及びその具体的取組を示した「集中改革プラン」を策定し、住民にその内容を公表することを求めている。これを受けて、かつらぎ町では、「かつらぎ町財政健全化計画」の改定を平成18年に行い、新たに定員管理の数値目標を加えるなどの見直しを図り、目標年度である平成23年度までに9億5,200万円の財源を確保することとしている。

第2章 行財政の現状と課題

第2章 行財政の現状と課題

1 財政の現状

(1) 財政規模

本町の平成21年度予算の総額は、全会計（一般会計、特別会計、水道事業会計）の合計額が159億1,282.5万円、前年度（平成20年度）予算額の153億8,181.9万円と比較すると、5億3,100.6万円、3.5%増となっている。

内訳をみると、一般会計92億9,800万円（前年度比5億4,200万円、6.2%の増）、特別会計61億7,380.3万円（同685万3,000円、0.1%減）、水道事業会計4億4,102.2万円（同414万1,000円、0.9%減）となっている。

(2) 歳入・歳出・収支

平成20年度の本町の歳入は91億2,900万円。内訳は町税22億7500万円、地方交付税35億7000万円、国県支出金10億3,000万円、地方債9億6,400万円、その他12億9,000万円となっている。これに対して歳出は88億3,800万円。内訳は人件費20億300万円、扶助費4億8,700万円、公債費17億900万円、投資的経費10億1,100万円、その他36億2,800万円となっている。

収支の状況は、歳入歳出差引は2億9,100万円であるが、純繰越金が1億5,900万円、基金取崩額が2億5,100万円であるので、単年度収支としては1億1,900万円のマイナスとなる。基金残高は、7億5,100万円となっている。

図表2-1 かつらぎ町の歳入・歳出・収支の推移

(単位：百万円)

| 区分 | 区分 | 平成15年度 | 平成16年度 | 平成17年度 | 平成18年度 | 平成19年度 | 平成20年度 |
|------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 歳入 | 町税 | 2,161 | 2,142 | 2,119 | 2,173 | 2,278 | 2,275 |
| | 地方交付税 | 3,540 | 3,469 | 3,391 | 3,404 | 3,416 | 3,570 |
| | 国県支出金 | 2,045 | 1,283 | 1,265 | 1,308 | 1,004 | 1,030 |
| | 地方債 | 1,521 | 1,295 | 825 | 1,337 | 892 | 964 |
| | その他 | 1,734 | 2,007 | 1,778 | 1,278 | 1,573 | 1,290 |
| | 歳入合計 | 11,001 | 10,196 | 9,378 | 9,500 | 9,163 | 9,129 |
| 歳出 | 義務的経費 | 4,262 | 4,482 | 4,117 | 3,875 | 4,018 | 4,199 |
| | 人件費 | 2,232 | 2,148 | 2,023 | 1,939 | 1,944 | 2,003 |
| | 扶助費 | 403 | 444 | 441 | 442 | 489 | 487 |
| | 公債費 | 1,627 | 1,890 | 1,653 | 1,494 | 1,585 | 1,709 |
| | 投資的経費 | 2,852 | 1,895 | 1,235 | 1,721 | 1,215 | 1,011 |
| | その他 | 3,532 | 3,381 | 3,686 | 3,543 | 3,642 | 3,628 |
| 歳出合計 | 10,646 | 9,758 | 9,038 | 9,139 | 8,875 | 8,838 | |
| 収支 | 歳入差出差引 | 355 | 438 | 340 | 361 | 288 | 291 |
| | 純繰越金 | 259 | 175 | 208 | 172 | 184 | 159 |
| | 基金取崩額 | 239 | 526 | 324 | 100 | 190 | 251 |
| | 単年度収支 | △143 | △263 | △192 | 89 | △86 | △119 |
| | 基金残高 | 1,265 | 886 | 800 | 869 | 861 | 751 |

(注) 基金残高は、財政調整基金、減債基金の合計

(3) 問題点・課題

本町の財政は、過疎化や少子高齢化の進展などにより、町税や地方交付税など一般財源の減少と社会保障関係費など経常経費の増加が続いており、歳出に占める人件費、施設維持管理経費等などの経常経費が予算総額に占める割合が高くなっており、町債の元金償還の増加と相まって、平成 11 年度に 80.4%であった経常収支比率が、平成 19 年度には資料が現存している昭和 42 年度以降で最高となる 97.1%にまで上昇しており、財政の硬直化が急激に進んでいる。

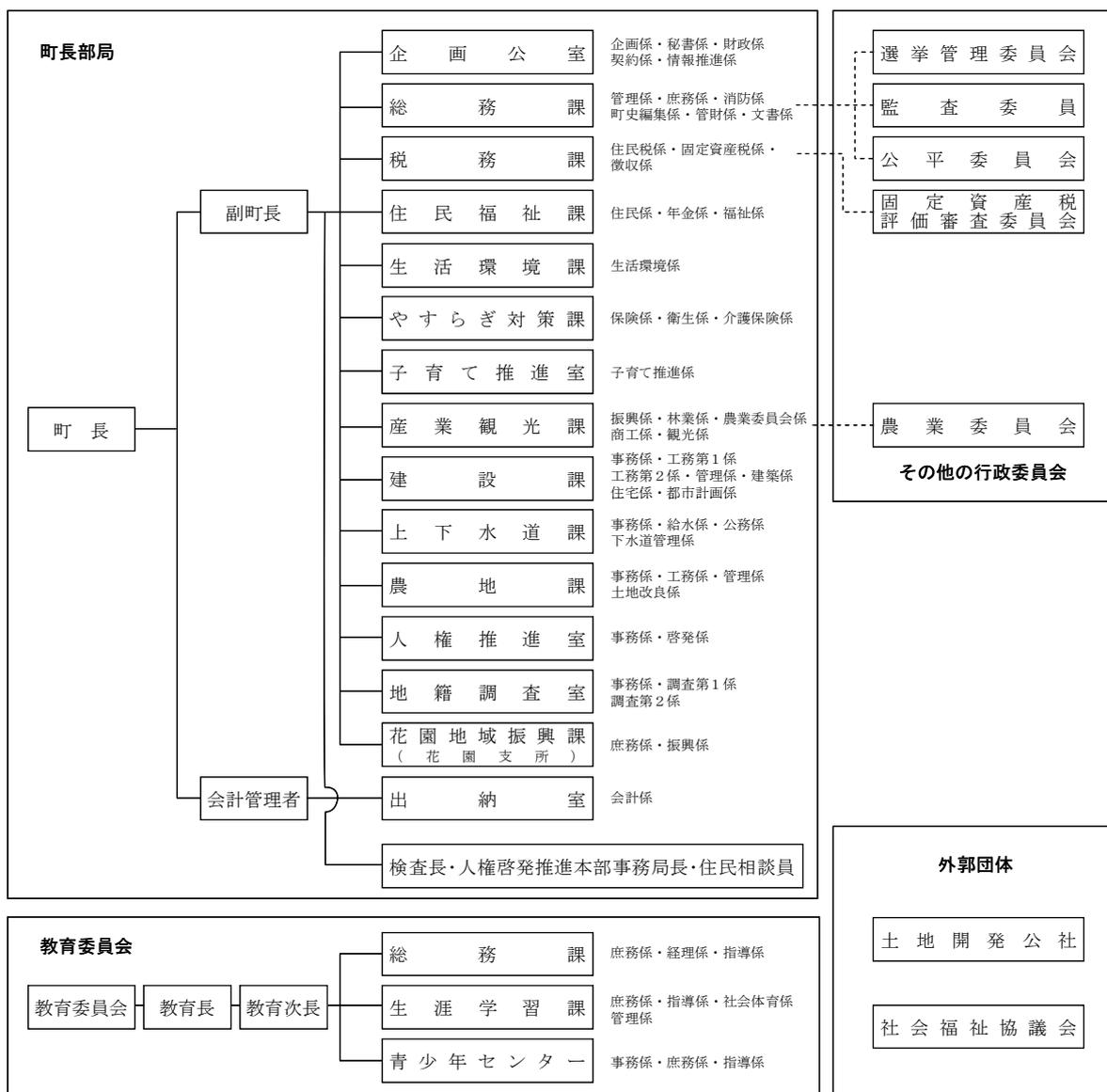
2 職員等行政体制の現状

(1) 組織体制

本町の行政体制は、平成21年度現在、町長部局に15課・室、50係が、教育委員会に3課・センター、10係が設置されている。花園地域振興課は旧花園町役場に設置され、花園支所として機能している。

また、教育委員会以外の行政委員会等として選挙管理委員会、監査委員、公平委員会、固定資産税評価審査委員会、農業委員会が設置され、農業委員会は産業観光課に、その他の行政委員会等は総務課に事務局がおかれている。外郭団体としては、かつらぎ町土地開発公社、かつらぎ町社会福祉協議会がある。

図表2-2 かつらぎ町の行政体制



(2) 職員

ア 職員数

本町の平成 21 年 4 月 1 日現在の職員総数は 253 人。内訳は、一般行政部門（町長部局及び教育委員会以外の行政委員会等事務局）184 人、特別行政部門（教育委員会）39 人、公営企業等会計部門 30 人となっている。一般行政部門の配置については、総務・企画部門が 45 人と最も多く、以下、民生部門（44 人）、農林水産部門（31 人）が続く。

図表 2-3 かつらぎ町の職員数の状況

| 区分 | | 職員数（人） | | 対前年増減数 |
|-----------|---------|---------|---------|--------|
| | | 平成 20 年 | 平成 21 年 | |
| 一般行政部門 | 議 会 | 3 | 3 | |
| | 総務・企画 | 43 | 45 | 2 |
| | 税 務 | 18 | 16 | -2 |
| | 農 林 水 産 | 35 | 31 | -4 |
| | 商 工 | 4 | 4 | |
| | 土 木 | 19 | 18 | -1 |
| | 民 生 | 47 | 44 | -3 |
| | 衛 生 | 26 | 23 | -3 |
| | 小 計 | 195 | 184 | -11 |
| 特別行政部門 | 教 育 | 41 | 39 | -2 |
| | 小 計 | 41 | 39 | -2 |
| 公営企業等会計部門 | 病 院 | 1 | 1 | |
| | 水 道 | 8 | 8 | |
| | 下 水 道 | 9 | 8 | -1 |
| | そ の 他 | 15 | 13 | -2 |
| | 小 計 | 33 | 30 | -3 |
| 合 計 | | 269 | 253 | -16 |

（注）職員数は 4 月 1 日現在

資料：かつらぎ町「人事行政の運営等状況」（各年分）をもとに作成

イ 職員数の推移

本町の職員数の推移をみると、一般職員適正化計画に基づく定員管理が進められており、平成 17 年当時 278 人であったものが、平成 21 年には 253 人（25 人、9.0%減）となっている。平成 21 年には、同計画における目標値である 256 人（平成 22 年）を達成しているが、今後も定員の一層の適正化を進めることとなっている。

図表 2-4 定員適正化計画と職員数実績の推移

| 区分 | 一般職員 適正化計画 | 実績 (見込み) | 前年度比較 | 定年退職 | 中途退職 | 新規採用 |
|---------|---------------|-------------|-------|------|------|------|
| 平成 17 年 | 278 | 278 | — | — | — | — |
| 平成 18 年 | 275 | 278 | 0 | -3 | 0 | 3 |
| 平成 19 年 | 272 | 274 | -4 | -6 | -2 | 4 |
| 平成 20 年 | 267 | 269 | -5 | -7 | -4 | 6 |
| 平成 21 年 | 258 | 253 | -16 | -14 | -8 | 6 |
| 平成 22 年 | 256 | 251 | -2 | -5 | 0 | 3 |

（注）平成 17 年 4 月 1 日合併につき、平成 17 年は合併時の職員数。平成 21 年までは 4 月 1 日現在の実績値、平成 22 年は見込み値

資料：かつらぎ町「一般職員適正化計画」、「人事行政の運営等状況」（各年分）をもとに作成

(3) 問題点・課題

本町においては、深刻化する過疎化や少子高齢化の進展、町民ニーズの高度化・多様化、地域産業の再生・活性化、循環型社会形成等、社会経済情勢の変化に適切に対応できる効率的な体制整備が求められている。特に合併後の町域広域化に伴ない、行政サービスの地域的不均衡等が生じないような行政体制上の配慮も必要となってきた。

しかし、本町の財政状況は厳しい環境下であり、住民の要望・ニーズにそのまま対応する職員の確保が必ずしも容易ではないため、今後の職員定員の見通しに基づき職員一人ひとりの能力・資質が最大限に発揮できる組織力の強化や充実が必要となっている。

また、社会経済環境に即した、真に住民生活の向上や地域発展に寄与する行政や行政サービスの構築が必要となることから、職員一人ひとりが効率的・効果的な行政づくり、サービスの実施を行えるよう、日常の業務のなかから改善します。また同時に、組織はそのバックアップとして、自己啓発に取り組みやすい環境づくり・支援する体制等の整備を行なう必要があります。

本町においては、今後求められる職員像を明確に位置づけると共に、そのための中長期的な人材育成の基本的な方向と方策を策定します。合併を契機に、本町では広域化、多様化する住民のライフスタイルや生活ニーズに対応できる、効率的な行政体制の確立が求められている。

3 計画及び政策・施策の状況

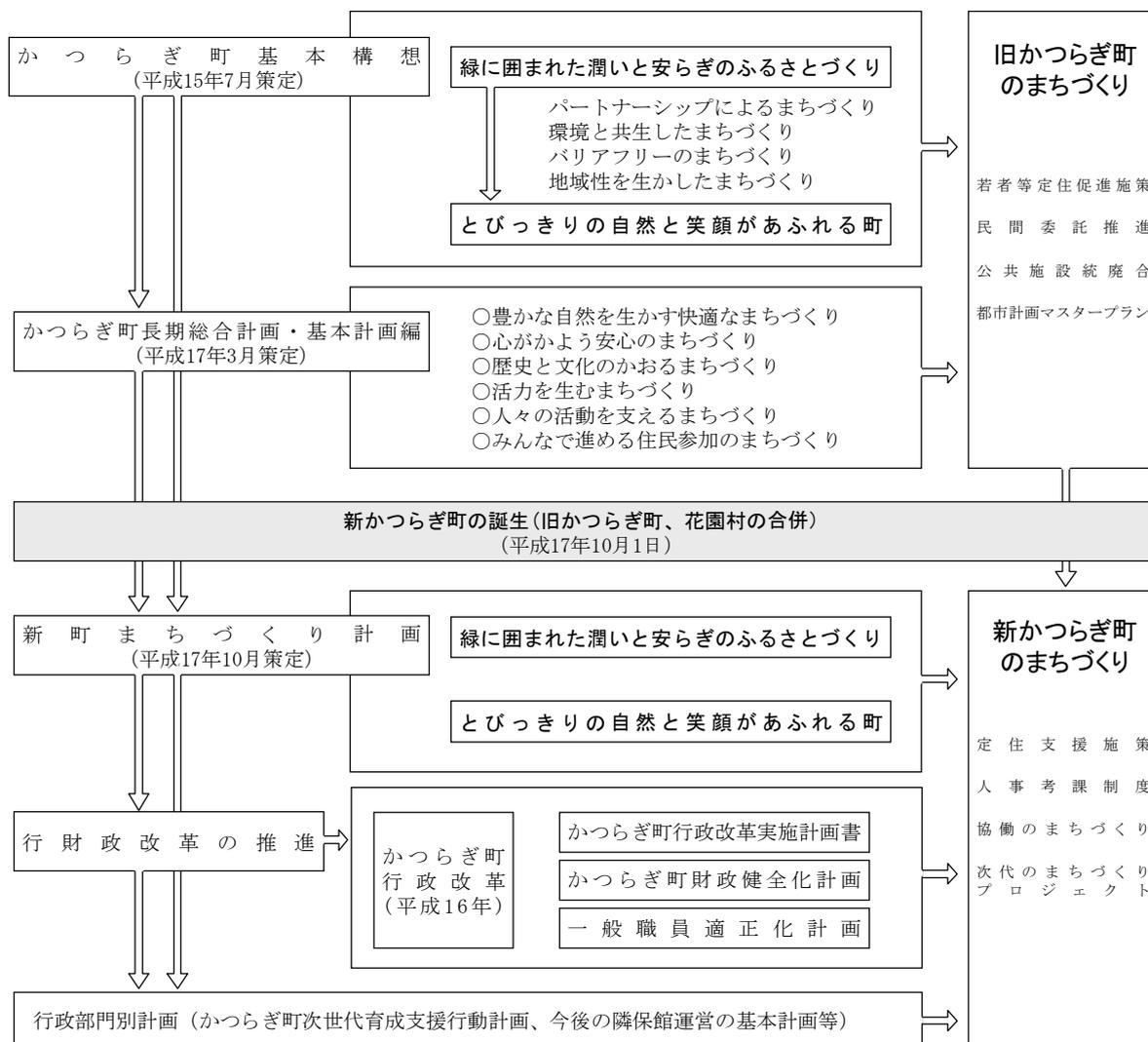
(1) 本町の計画及び政策・施策の枠組

本町の計画及び政策・施策の枠組は下記のとおりとなっている。

合併前の旧かつらぎ町においては、「かつらぎ町基本構想」（平成15年7月策定）に基づき、若者等定住促進、民間委託推進、公共施設統廃合、都市計画マスタープラン等の実施・展開が図られていた。

合併に伴う新かつらぎ町からは、「かつらぎ町基本構想」の理念やまちづくりの方向性は、「新町まちづくり計画」（平成17年10月策定）に継承され、新町の将来的方向に合わせた行財政改革が推進（平成16年以降）されるとともに、定住支援事業、人事考課制度、協働のまちづくり、次代のまちづくりプロジェクト等が展開されている。

図表2-5 かつらぎ町の計画及び政策・施策の枠組



(2) 本町の計画の概要

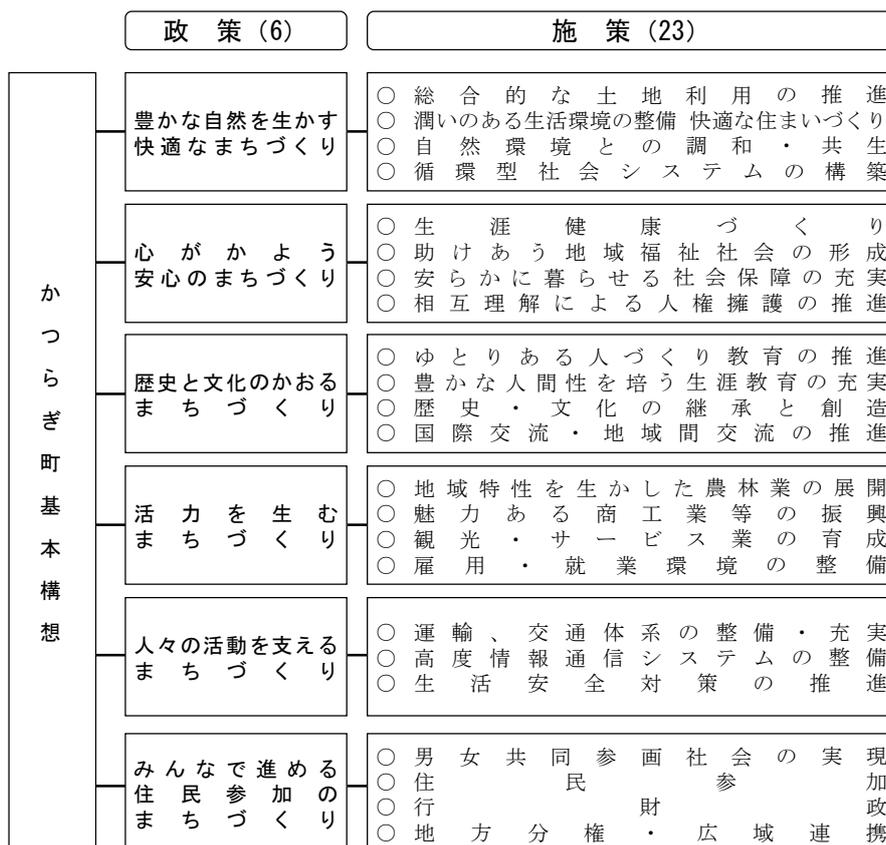
前節のとおり、合併後のかつらぎ町では、旧かつらぎ町時代の「かつらぎ町基本構想」を継承した取組が行われているが、その後の行財政を取り巻く厳しい社会経済環境の下で、行財政改革や職員の適正化等の取組が重要となり、各種計画を通じて長期的・計画的な取組が展開されている。

「かつらぎ町基本構想」においては、町の目的として6つの政策が掲げられ、政策実現のための施策として23の取組方向が示されている。

図表2-6 本町の主な計画の概要

| 区分 | 摘要 |
|---------------|---|
| かつらぎ町基本構想 | 平成15年7月策定。町民と行政の共通の目標となる構想の理念と将来像を掲げ、かつらぎ町のあるべき姿と必要な施策の大綱を定めたもの。平成15年度を初年度に、平成24年度を目標年度とする10か年計画としている。 |
| かつらぎ町長期総合計画 | 平成15年7月策定の基本構想に基づき、平成16年12月22日、基本計画策定審議会の諮問を経て策定したもの。計画期間は、基本構想と同様の期間としている。 |
| 新町まちづくり計画 | かつらぎ町・花園町合併協議会において、新町の基本理念と将来像を描き、合併による効果等を示したもの。 |
| かつらぎ町行政改革実施計画 | 平成16年9月15日に、かつらぎ町行政改革大綱の答申を受けて、地方分権時代にふさわしい、町民と行政が協働する簡素で効率的な行政運営を実現するための実施計画を策定したもの。計画期間は、平成18年度から平成22年度の5か年計画としている。 |
| 一般職員適正化計画 | 行政のスリム化を図りつつ、職員数の削減と組織として世代間における断層を生まないよう、平成17年度から平成22年度までの適性な職員数を掲げ、人事行政の適性な運営を目的としたもの。 |

図表2-7 かつらぎ町基本構想の政策・施策体系



資料：かつらぎ町「かつらぎ町基本構想」(平成15年7月)をもとに作成

(3) 問題点・課題

合併後の新かつらぎ町においても、旧かつらぎ町時代に策定された「かつらぎ町基本構想」の理念・基本方向は「新町まちづくり計画」に継承されているが、これら構想及び計画において掲げられている政策・施策と、所管課で実施されている事務事業との関係が、「政策・施策＝目的」を達成するために「事務事業＝手段」を展開するという「目的と手段の体系」が必ずしも十分に構築されていない。

4 監査・評価等の状況

(1) 行政監査（監査委員）

地方自治体が総合的な行政主体としての機能を果たしていくためには、当該団体自らが適正かつ効率的な行財政運営の実現に努力し、住民からの信頼を確保することが不可欠となっている。監査委員制度は、こうした趣旨から地方自治法第195条において規定されており、監査委員により地方公共団体の財務事務等の処理が適正かつ効率的に行われているかどうかを監視するものである。

監査委員は、人口25万人以上の市が定数4人、それ以外の市町村は定数2人（条例により定数を増やすことも可能。）となっており、首長が、議会の同意を得て、「人格が高潔で、市町村の財務管理、事業の経営管理など行政運営に関し優れた見識を有する者（いわゆる「識見を有する者」。1名以上）」と当該市町村議会議員（1名以上）から選任することとなっている。

(2) 予算査定

本町の予算編成の流れは、例年、当初予算要求（11月）、各課ヒアリング（12月）、町長査定（1月）となっている。平成22年度の予算編成方針については、予算要求において事務事業の担当者が自己点検を行うとともに、所管課室係内で費用対効果や優先度、住民生活に与える影響、民間活力の導入やその内容と経費の見直し等の観点から検討を行い、その結果を予算要求に反映させることとしている。

(3) 人事考課

町制施行後の本町の人事・給与制度は、定期昇給を基本に、経験、勤続年数を重視する年功序列型制度をとってきたが、平成15年に「人事考課制度」を導入し、平成16年1月から人事考課を実施している。

導入当初は、町長・人事担当課長・所属課長の三段階考課の制度となっていたが、平成18年1月からは、考課者の考課前に職員自身による自己評価制度も導入している。

第3章 町民の行財政に対する評価・意識

第3章 町民の行財政に対する評価・意識

1 調査の概要

行政評価等のかつらぎ町における行政運営のあり方等について、町民の意識・意向等について把握することを目的に、平成21年7月現在、住民基本台帳に登録している町民のうち18歳以上の町民3,000人を層化無作為抽出し、(1)本人属性、(2)行政サービスのあり方、(3)政策・施策に対する重要度・満足度等についてアンケート調査を実施した。調査方法は、郵送による配布・回収とし、有効回収票1,343票、回収率44.8%となっている。

本章の町民の行財政に対する評価・意識については、本アンケート調査結果等からとりまとめを行う。

図表3-1 調査の概要

| 区分 | 摘要 |
|------|---|
| 調査対象 | 平成21年7月現在、住民基本台帳に登録している町民のうち18歳以上の町民3,000人を層化無作為抽出 |
| 調査項目 | (1) 本人属性、(2) 行政サービス等について、(3) 政策・施策に対する重要度・満足度について、(4) その他 |
| 調査方法 | 町公式封筒による郵送配布、返信用封筒による郵送回収 |
| 調査時期 | 平成21年8月～9月（回収締切9月末日） |
| 回収状況 | 配布票数3,000票、回収票数1,343票、有効回収票1,343票、回収率44.8%（有効回収票ベース）。 |

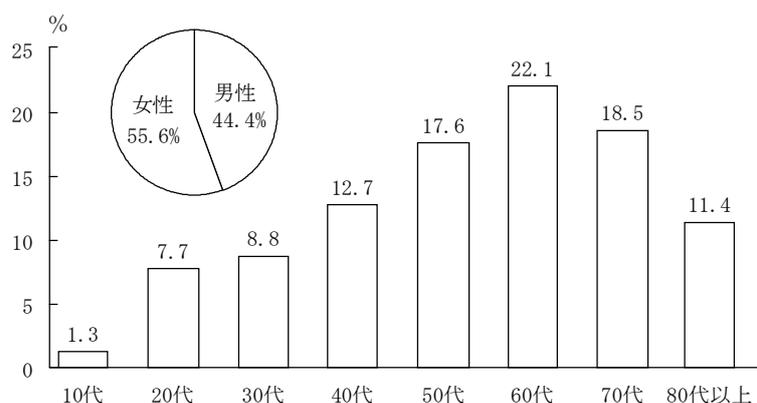
2 町民属性

(1) 性・年齢

性別でみた回答者の状況は、「男性」は44.4%、「女性」は55.6%となっている。

年別で見ると、「10代」1.3%、「20代」7.7%、「30代」8.8%、「40代」12.7%、「50代」17.6%、「60代」22.1%、「70代」18.5%、「80代以上」11.4%となっている。

図表3-2 回答者の性・年齢の状況

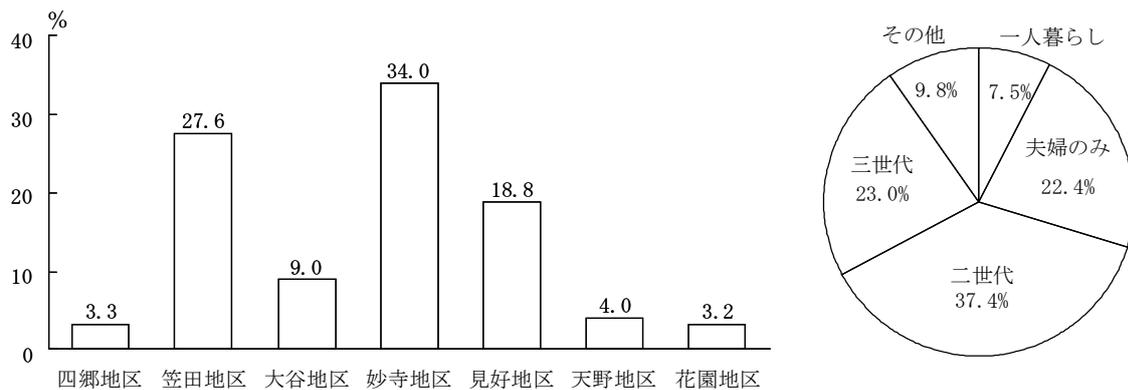


(2) 居住地区・家族形態

[居住地区]「妙寺地区」(34.0%)が最も高く、以下、「笠田地区」(27.6%)、「見好地区」(18.8%)、「大谷地区」(9.0%)、「天野地区」(4.0%)、「四郷地区」(3.3%)、「花園地区」(3.2%)となっている。

家族形態については、1世帯当たり平均は3.5人、「二世帯(夫婦と子ども、親と夫婦など)」(37.4%)が最も多く、以下、「三世帯(親と夫婦と子どもなど)」(23.0%)、「夫婦のみ」(22.4%)、「一人暮らし」(7.5%)、「その他」(9.8%)となっている。

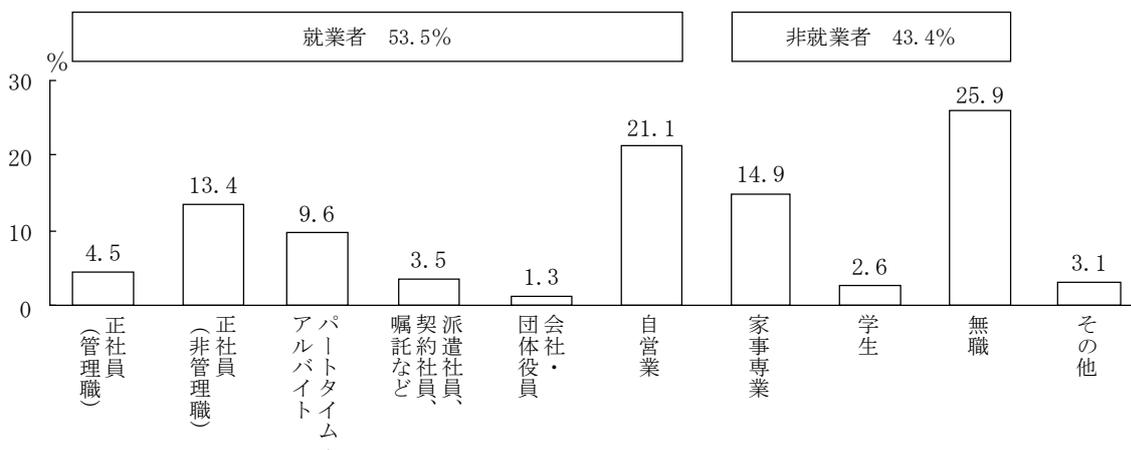
図表3-3 回答者の居住地区・家族形態の状況



(3) 職業・役職

回答者の職業・役職の状況は、就業者が53.5%、非就業者が43.4%、その他が3.1%となっている。内訳は、「無職(専業主婦・主夫を除く)」(25.9%)が最も多く、以下、「自営業(商工サービス業、自由業などを含む)」(21.1%)、「家事専業(専業主婦・主夫)」(14.9%)、「正社員(団体職員、公務員を含む)で、管理職以外」(13.4%)。

図表3-4 回答者の職業・役職の状況

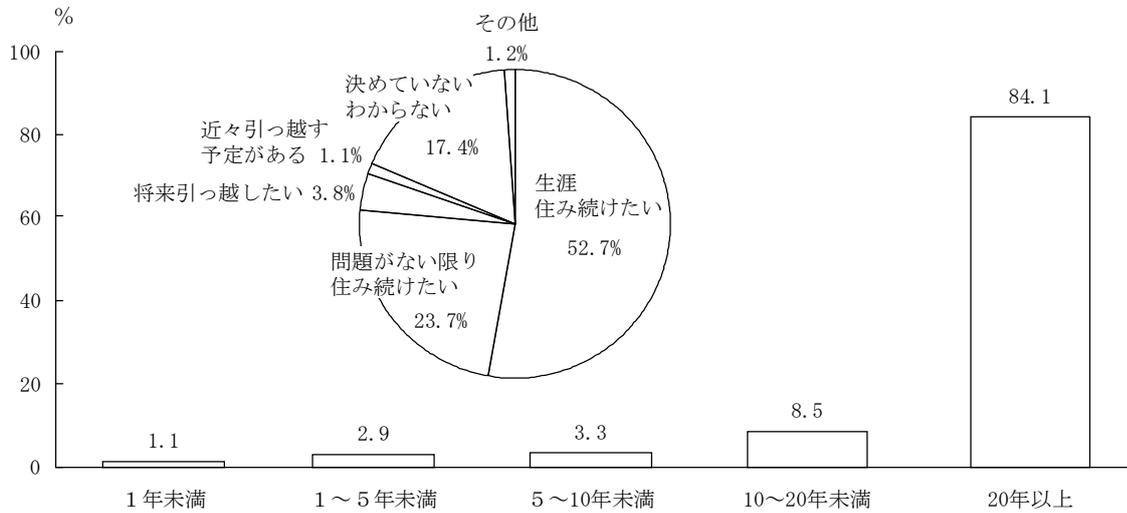


(4) 居住年数及び居住意向

回答者の居住年数については、「20年以上」(84.1%)が最も多く、以下、「10～20年未満」(8.5%)、「5～10年未満」(3.3%)、「1～5年未満」(2.9%)、「1年未満」(1.1%)が続く。

また、今後の居住意向については、居住意向がある人が76.4%、転居意向・予定がある人が5.0%、未定・その他は18.6%となっている。

図表3-5 回答者の居住年数及び居住意向の状況



3 行政サービスに対する評価・意識

行政サービスの利用においては、相談、申請、情報収集、サービス受給等、町役場をはじめとする町機関・施設を通じて利用するものが多い。

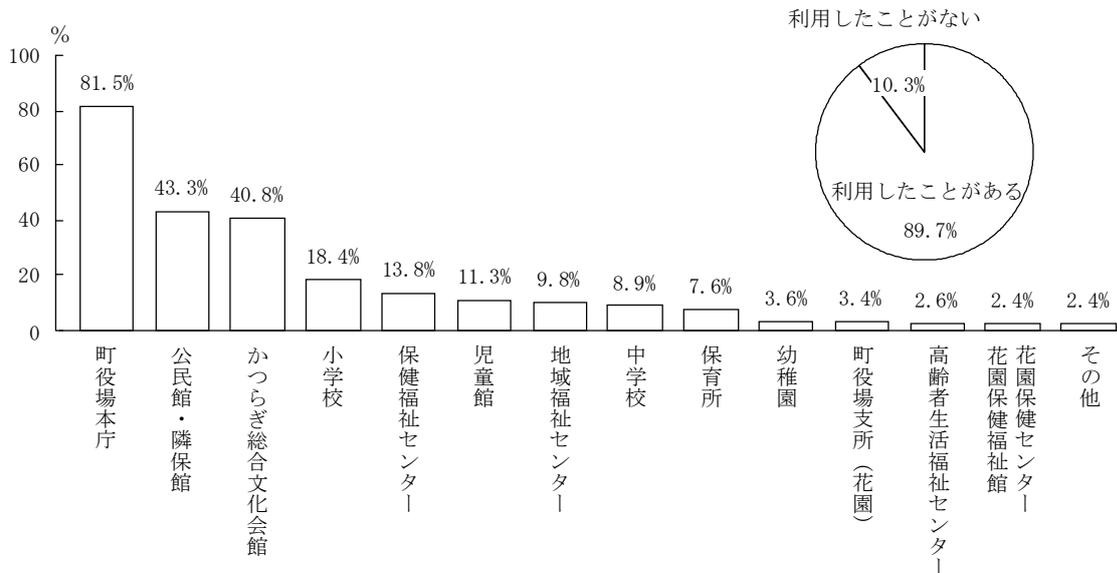
調査では、行政サービス等に対する町民の利用実態及び意識・意向として、町機関の利用状況及び利用目的、町役場・支所の利用頻度、町機関の利用上の課題、今後の行政サービスの改善点について把握した。

(1) 町機関の利用状況

町民の過去1年間の町機関の利用経験についてみると、何らかの機関・施設等を「利用したことがある」人が89.7%、「利用したことがない」人が10.3%となっており、町民属性別では、20代など若い年代の人や就業者・就学者では「利用したことがない」人の割合が高くなっている。

利用施設については、「町役場本庁」(81.5%)が最も高く、以下、「公民館・隣保館」(43.3%)、「かつらぎ総合文化会館(かつらぎ町教育委員会)」(40.8%)、「小学校」(18.4%)と続いている。利用施設についても、年代によって利用施設が異なり、子育て世代が多い30代では保健福祉センター、保育所、幼稚園、小学校等の保健・教育施設の利用が、70代以上の高齢期では高齢者生活福祉センター、花園保健センター・花園保健福祉館といった高齢者福祉施設の利用がそれぞれ多くなっている。

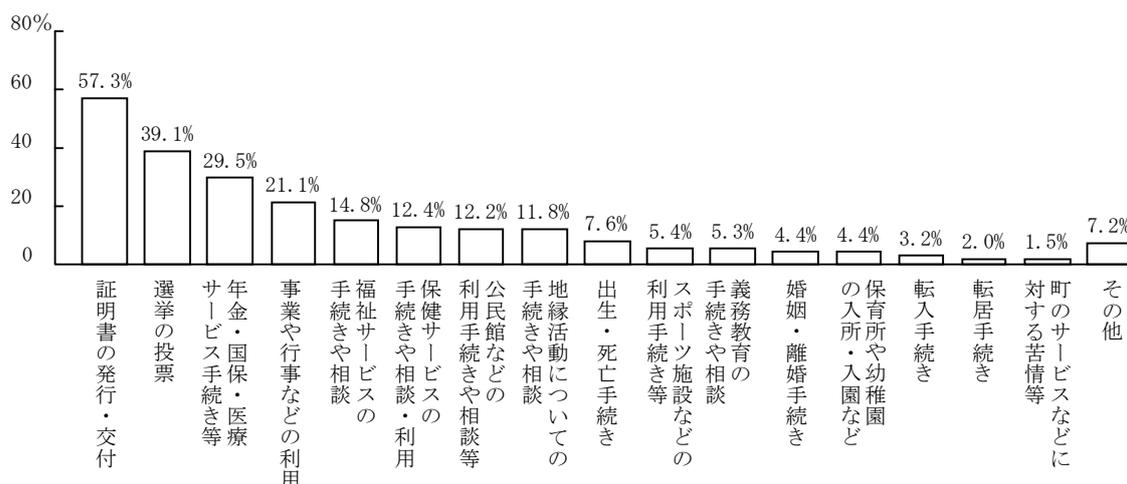
図表3-6 町機関の利用状況



(2) 町機関の利用目的

町機関の利用目的をみると、住民票などの証明書の発行・交付（57.3%）が最も多く、以下、「選挙の投票」（39.1%）、「年金・国保・医療サービスの手続きや相談」（29.5%）、「上記以外の各機関・施設で実施している事業や行事などの利用」（21.1%）、「福祉サービスの手続きや相談」（14.8%）、「保健サービスの手続きや相談・利用（乳児・一般健康診査など）」（12.4%）が続く。性・年代別にみると、「転入手続き」は20、30代、「自治区など地縁・地域組織・活動についての手続きや相談」は60代の男性、「保健サービスの手続きや相談・利用（乳児・一般健康診査など）」、「保育所や幼稚園の入所・入園などの手続きや相談」、「小・中学校などの義務教育の手続きや相談」は30代で多くなっている。

図表3-7 町機関の利用目的

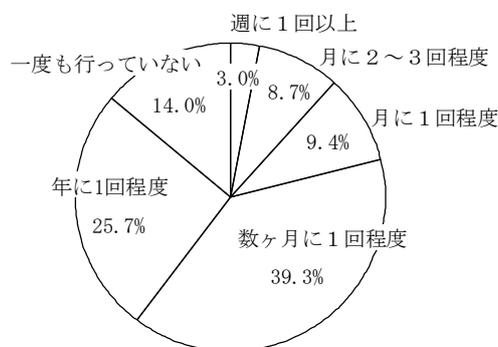


(3) 町役場・支所の利用頻度

町役場、支所の利用頻度については、「数ヶ月に1回程度」（39.3%）が最も多く、以下、「年に1回程度」（25.7%）、「一度も行っていない」（14.0%）、「月に1回程度」（9.4%）、「月に2～3回程度」（8.7%）、「週に1回以上」（3.0%）となっている。

町役場・支所の利用が少ない人（年に1回又は一度も行っていない人）は全体の全体の4割を占めている。

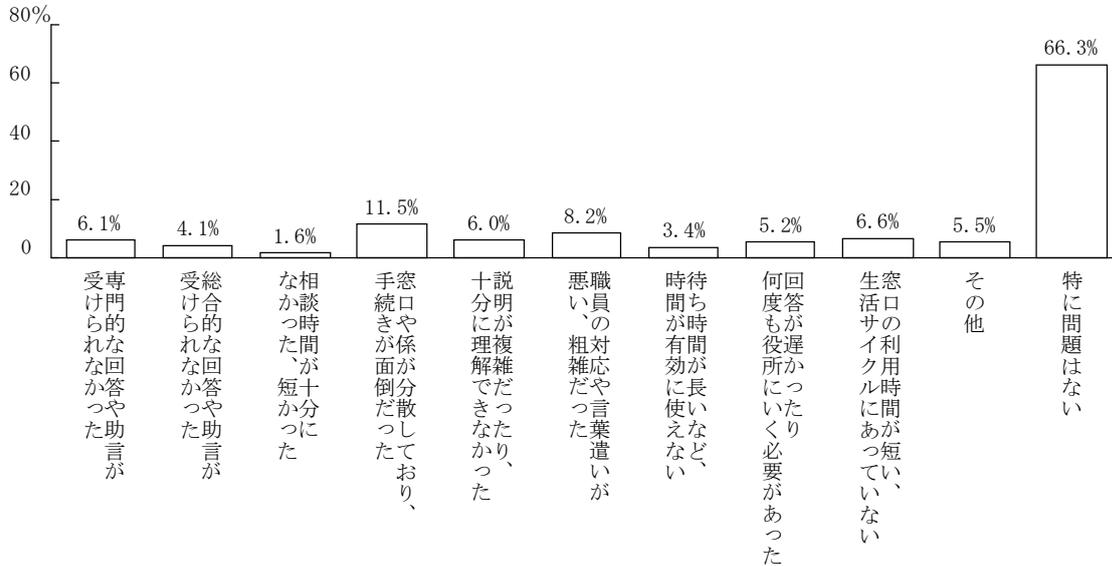
図表3-8 町役場・支所の利用頻度



(4) 町機関の利用上の課題

「特に問題はない」(66.3%)が最も多く、以下、「窓口や係が分散しており、手続きが面倒だった」(11.5%)、「職員の対応や言葉遣いが悪い、粗雑だった」(8.2%)、「窓口の利用(開設)時間が短い、自分の生活サイクルにあっていない」(6.6%)、「専門的な回答や助言が受けられなかった」(6.1%)。

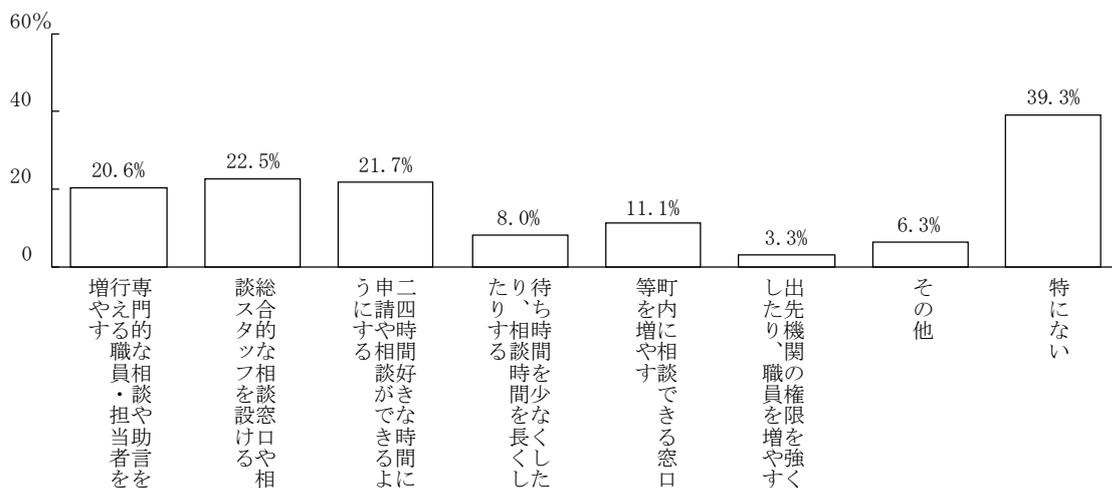
図表3-9 町機関の利用上の課題



(5) 今後の行政サービスの改善点

今後の行政サービスの改善点については、「特にない」(39.3%)が最も多く、以下、「さまざまなサービスを無駄なく利用できるよう、さまざまな分野にわたる総合的な相談窓口や相談スタッフを設ける」(22.5%)、「電話やインターネットなどを利用し、24時間、好きな時間に申請や相談ができるようにする」(21.7%)、「専門的な相談や助言を行える職員・担当者を増やす」(20.6%)。

図表3-10 行政サービスの改善点



4 まちづくりに対する意識・評価（重要度・満足度）

かつらぎ町では、現在、「かつらぎ町基本構想」に基づき総合的なまちづくりの推進に取り組んでいる。基本構想においては、11分野56項目のまちづくりの方向・目標が示されている。この56項目に本調査研究のテーマである行政運営に係る5項目を加え、合計61項目について、町民から満足度、重要度の評価について調査した。

(1) 総括

ア 重要度・満足度の指標化

現状の町の行政サービスについて、町民がどのように評価しているのかを把握するため、「かつらぎ町基本構想」に掲げる施策を中心に61項目に対する満足度と重要度を6段階で調査した。調査結果は、下図表のとおり加重値をあたえ（点数化）、その平均値（加重平均値）を算定した。

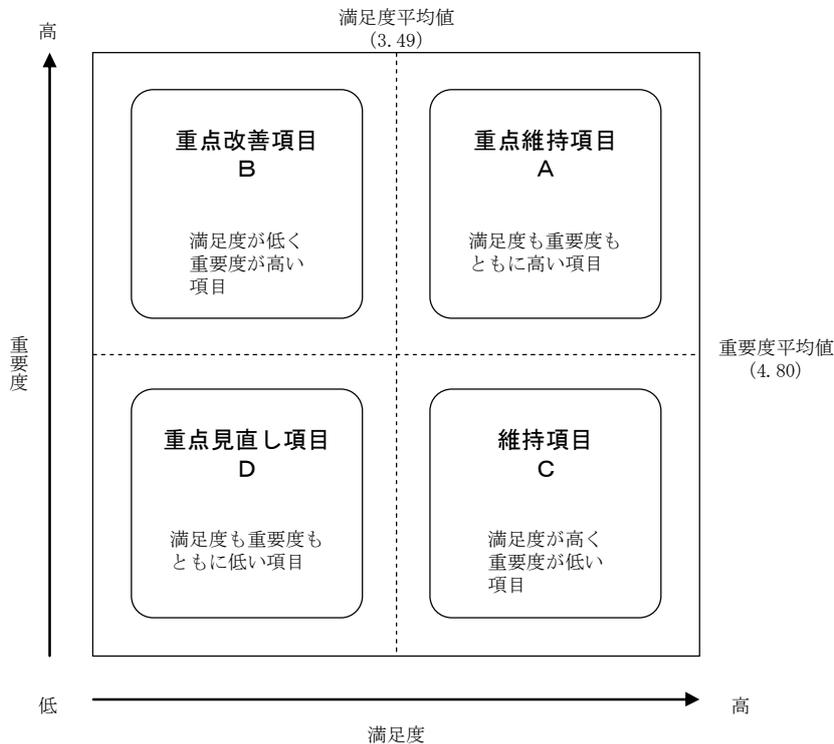
図表3-11 重要度・満足度の加重値

| | | | | | | |
|-----|---------|-------|----------|------|----|-------|
| 満足度 | 非常に不満 | 不満 | やや不満 | やや満足 | 満足 | 非常に満足 |
| 評価 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 重要度 | 全く重要でない | 重要でない | あまり重要でない | やや重要 | 重要 | 非常に重要 |

イ 重要度・満足度の分析

61項目の重要度・満足度の加重平均値結果については、満足度を横軸に、重要度を縦軸にとり、その分布状況を把握した。分布状況の分析については、満足度・重要度の平均値を基準にA～Dランクの4領域に項目を区分した。

図表3-12 重要度・満足度の分析



① Aランク（重点維持項目）

町民が「重要度が高い」と考えている項目であり、また、現状の事業やサービス等について「満足度が高い」と評価した項目で、町民のこの分野・項目等の必要性を高く認め、かつ現在の事業・サービスについても一定の評価を得た項目が該当する。今後も引き続き重点をおき、維持発展していくことも求められる項目となる。

今回の調査で、このAランクに該当する事業は18項目あった。

図表3-13 Aランク（重点維持）の分野・項目

| 分野 | 項目 | 満足度 | 重要度 |
|----------------|-----------------|------|------|
| うるおいのある生活環境の整備 | 交通安全対策 | 3.65 | 4.87 |
| | 食品・飲料水の安全性確保 | 3.82 | 5.05 |
| 自然環境との調和・共生 | 自然環境の保全 | 3.74 | 4.80 |
| 循環型社会システムの構築 | リサイクルの推進 | 4.07 | 4.88 |
| | 廃棄物の適正処理 | 3.87 | 4.95 |
| | 環境教育・環境学習の推進 | 3.64 | 4.83 |
| 生涯健康づくり | 健康づくり体制の整備 | 3.75 | 4.96 |
| | 健康づくり対策の推進 | 3.81 | 4.86 |
| | 救急医療体制の整備 | 3.85 | 5.21 |
| 助け合う地域福祉社会の形成 | 高齢者にやさしい社会づくり | 3.73 | 4.92 |
| | 障害者とともにあゆむ社会づくり | 3.65 | 4.89 |
| | 地域福祉社会づくり | 3.57 | 4.99 |
| 安心にくらせる社会保障の充実 | 公的扶助の充実 | 3.56 | 4.81 |
| 歴史と文化のかおるまちづくり | 教育環境の整備 | 3.63 | 4.90 |
| | 教育内容の充実 | 3.61 | 4.95 |
| | 青少年の健全育成 | 3.66 | 4.95 |
| 人々の活動を支えるまちづくり | 広域交通網の整備促進 | 3.57 | 4.95 |
| | 防火・防犯体制の整備 | 3.52 | 4.97 |

② Bランク（重点改善項目）

町民が「重要度が高い」と考えている項目ではあるが、現状の事業やサービス等について「満足度が低い」項目が該当する。町民が重要視する事業やサービスの量や質が十分に担保されていない、体制や実施方法等に問題があるなどの理由が考えられ、町民ニーズに対応した重点的な改善が求められる項目となる。

今回の調査で、このBランクに該当する事業は18項目あった。

図表3-14 Bランク（重点改善）の分野・項目

| 分野 | 項目 | 満足度 | 重要度 |
|-------------------|------------------|------|------|
| うるおいのある生活環境の整備 | 快適な住まいづくり | 3.42 | 4.93 |
| 自然環境との調和・共生 | 地域環境と調和した産業の振興 | 3.29 | 4.94 |
| 生涯健康づくり | 地域医療体制の整備 | 3.39 | 5.27 |
| 安心にくらせる社会保障の充実 | 社会保障の充実 | 3.34 | 5.04 |
| 活力を生むまちづくり | 農林業の担い手の確保 | 3.14 | 4.85 |
| | 雇用・就業の安定対策の推進 | 2.75 | 5.10 |
| | 労働環境の整備 | 2.92 | 4.96 |
| | 職業能力開発の促進 | 2.98 | 4.96 |
| 人々の活動を支えるまちづくり | 生活道路の整備 | 3.40 | 4.95 |
| | 鉄道・バス輸送の利便性の向上 | 3.16 | 4.84 |
| | 防災無線の整備 | 3.21 | 4.93 |
| | 災害に強いまちづくり | 3.42 | 5.05 |
| | 危機管理体制の充実 | 3.42 | 4.97 |
| みんなで進める住民参加のまちづくり | 効率的で健全な行財政運営 | 3.33 | 4.86 |
| 行政運営 | 情報公開などによる透明性 | 3.36 | 4.95 |
| | 職員の削減や組織の簡素化 | 3.15 | 4.86 |
| | 財政の無駄や赤字の解消 | 2.89 | 5.28 |
| | 行政評価などサービスや業務の見直 | 3.07 | 5.10 |

③ Cランク（維持項目）

町民が他の項目に比べ「重要度は低い」と考えている項目ではあるが、現状に事業やサービス等については「満足度が高い」項目が該当する。「重要度は低い」と評価された理由としては、事業やサービス等の必要性が住民に周知されていない、社会的必要性（住民ニーズ等）が乏しくなっているなどの理由が考えられる。住民評価としては優先度は低い項目になるが、一定の満足度があるため、事業・サービス等の見直し等を行いながら一定水準を維持していくことも求められる項目になる。

今回の調査で、このCランクに該当する事業は15項目あった。

図表3-15 Cランク（維持）の分野・項目

| 分野 | 項目 | 満足度 | 重要度 |
|-------------------|--------------|------|------|
| うるおいのある生活環境の整備 | 消費者保護 | 3.61 | 4.71 |
| 循環型社会システムの構築 | 環境負荷が少ない経済活動 | 3.66 | 4.78 |
| 相互理解による人権擁護の推進 | 人権意識の高揚 | 3.85 | 4.48 |
| | 人権教育の推進 | 3.89 | 4.46 |
| 歴史と文化のかおるまちづくり | 生涯学習機会の拡充 | 3.75 | 4.54 |
| | 生涯スポーツの充実 | 3.81 | 4.40 |
| | 学習施設・拠点の充実 | 3.78 | 4.47 |
| | 住民の文化活動の支援 | 3.82 | 4.33 |
| | 文化の保存、活用と継承 | 3.89 | 4.42 |
| | 高野・熊野世界遺産の活用 | 3.88 | 4.56 |
| | 国際交流の推進 | 3.67 | 4.26 |
| | 広域（地域間）交流の促進 | 3.63 | 4.40 |
| みんなで進める住民参加のまちづくり | 男女共同参画社会の実現 | 3.70 | 4.42 |
| | 住民参加によるまちづくり | 3.63 | 4.51 |
| | ひらかれた町政の推進 | 3.54 | 4.68 |

④ Dランク（重点見直し項目）

町民が「重要度は低い」と判断し、かつ、「満足度が低い」と評価した項目が該当し、町民評価が最も厳しい項目となる。総合的な観点から事業・サービスのあり方、実施方法、住民意向・ニーズ等の把握などを点検・見直しすることが求められる。

今回の調査で、このDランクに該当する事業は10項目あった。

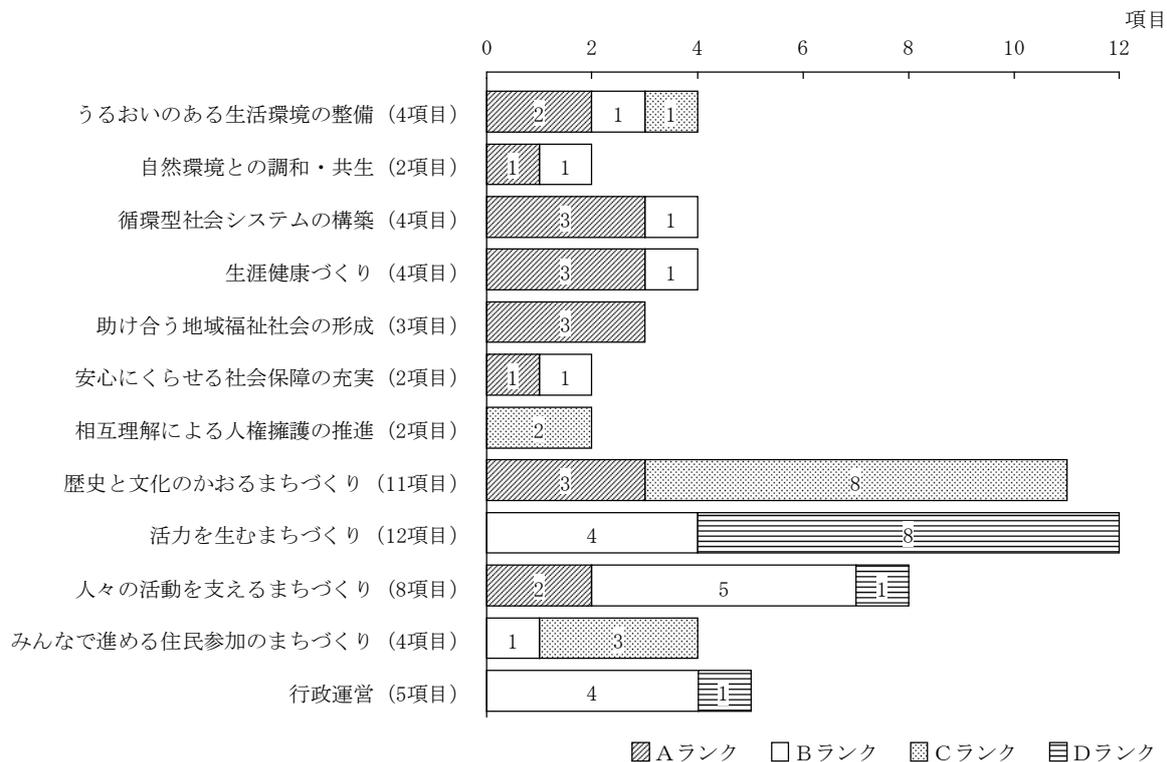
図表3-16 Dランク（重点見直し）の分野・項目

| 分野 | 項目 | 満足度 | 重要度 |
|----------------|-------------------|------|------|
| 活力を生むまちづくり | 農地の保全と生産基盤の整備 | 3.32 | 4.74 |
| | 新たななかつらぎブランドの育成 | 3.28 | 4.71 |
| | 森林の保全と活用 | 3.33 | 4.59 |
| | 森林資源の高度利用 | 3.30 | 4.57 |
| | 商工業の経営体質の強化 | 3.15 | 4.72 |
| | 中小企業の振興 | 3.13 | 4.75 |
| | 中心市街地の活性化 | 2.89 | 4.74 |
| | 一次産業の付加価値化による観光振興 | 3.20 | 4.61 |
| 人々の活動を支えるまちづくり | 行政の高度情報化 | 3.41 | 4.73 |
| 行政運営 | 民営化や民間委託の推進 | 3.38 | 4.55 |

(2) 分野別にみた重要度・満足度

分野別にみた評価項目数は、下記図表のとおりとなっている。

図表3-17 分野別みた評価項目数



| 分野 | 項目数 | Aランク (重点維持項目) | Bランク (重点改善項目) | Cランク (維持項目) | Dランク (重点見直し項目) |
|-------------------|-----|------------------|------------------|----------------|-------------------|
| 全体 | 61 | 18 | 18 | 15 | 10 |
| うるおいのある生活環境の整備 | 4 | 2 | 1 | 1 | 0 |
| 自然環境との調和・共生 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 循環型社会システムの構築 | 4 | 3 | 1 | 0 | 0 |
| 生涯健康づくり | 4 | 3 | 1 | 0 | 0 |
| 助け合う地域福祉社会の形成 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| 安心にくらせる社会保障の充実 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 相互理解による人権擁護の推進 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| 歴史と文化のかおるまちづくり | 11 | 3 | 0 | 8 | 0 |
| 活力を生むまちづくり | 12 | 0 | 4 | 0 | 8 |
| 人々の活動を支えるまちづくり | 8 | 2 | 5 | 0 | 1 |
| みんなで進める住民参加のまちづくり | 4 | 0 | 1 | 3 | 0 |
| 行政運営 | 5 | 0 | 4 | 0 | 1 |

① うるおいのある生活環境の整備

4 項目の評価は、下記のとおりとなっている。

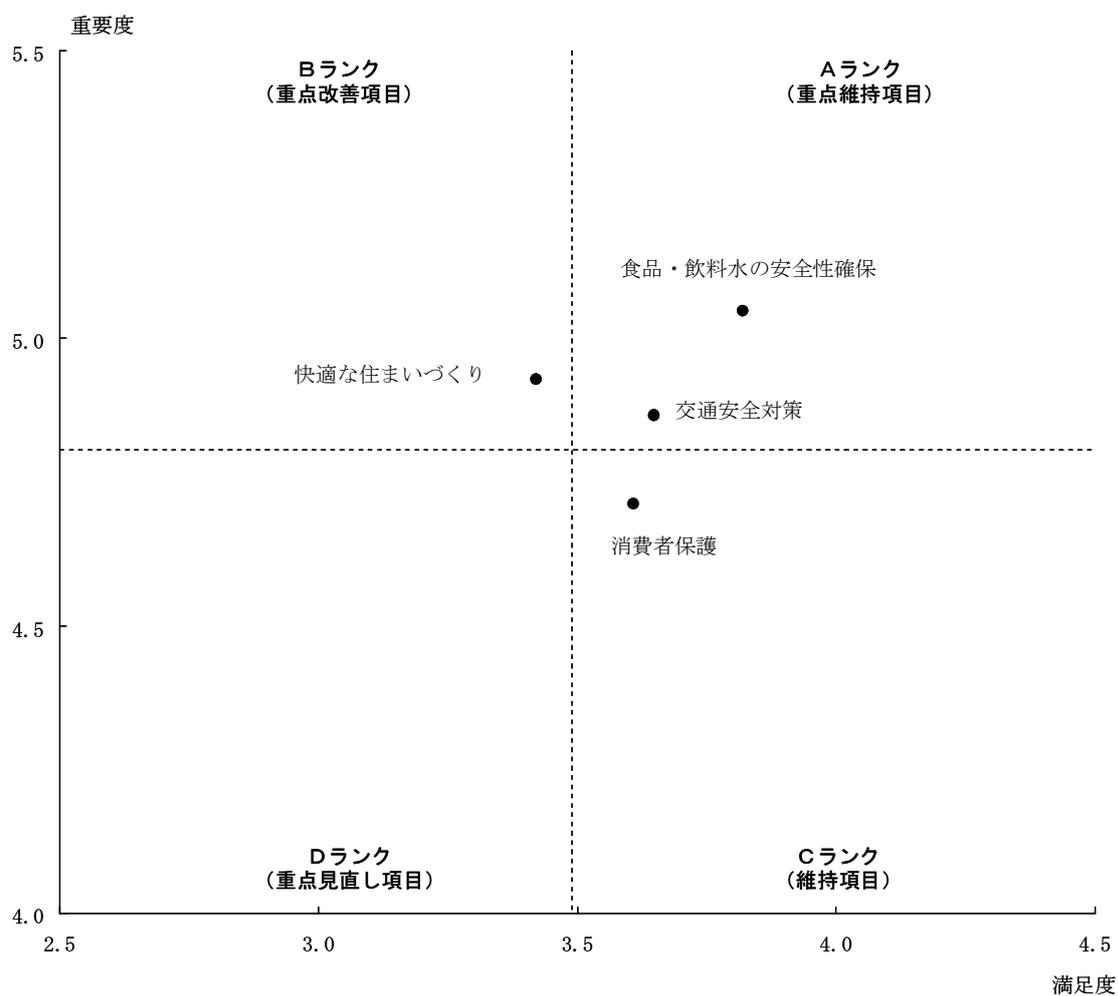
Aランク………交通安全対策、食品・飲料水の安全性確保

Bランク………快適な住まいづくり

Cランク………消費者保護

Dランク………該当なし

図表3-18 「うるおいのある生活環境の整備」項目の満足度・重要度の状況

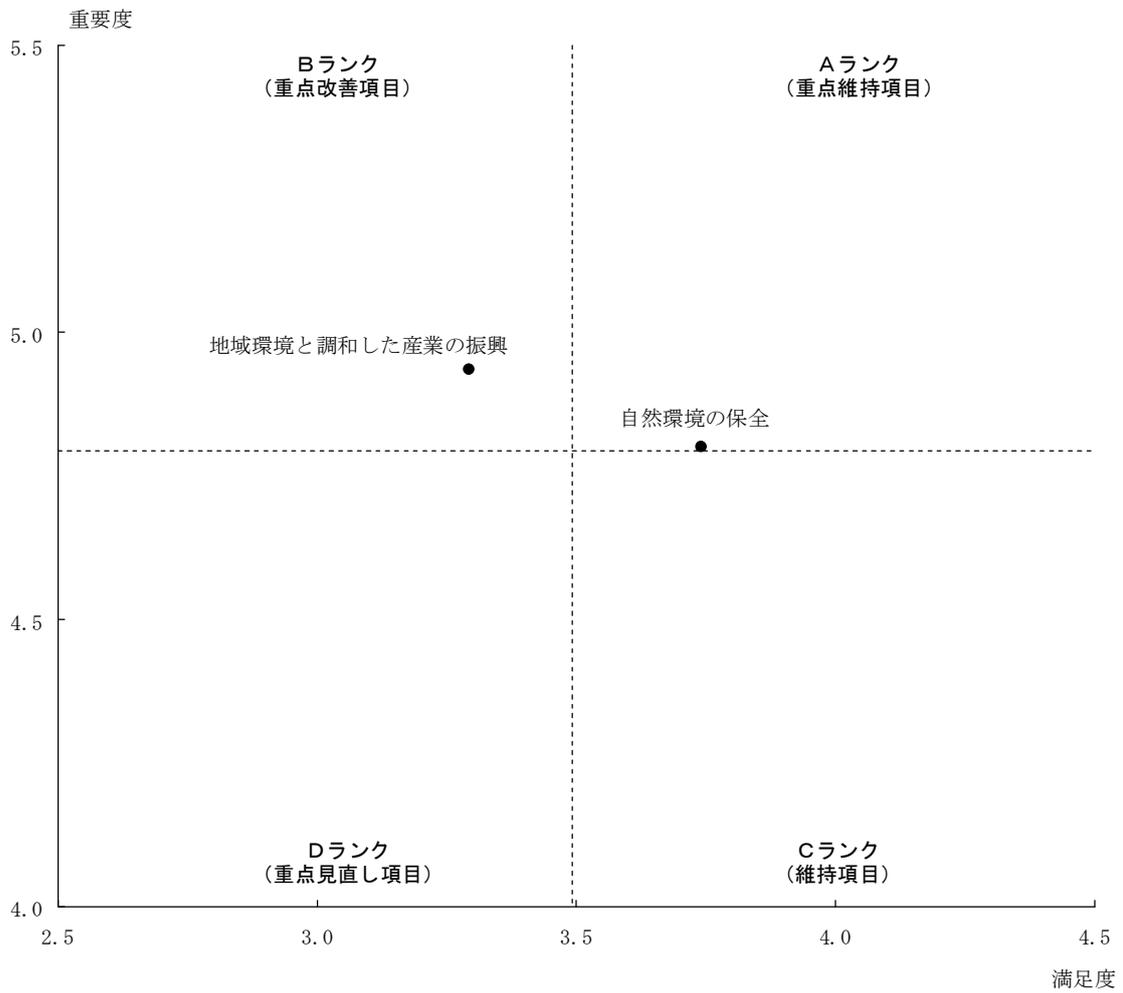


② 自然環境との調和・共生

2項目の評価は、下記のとおりとなっている。

- Aランク …… 自然環境の保全
- Bランク …… 地域環境と調和した産業の振興
- Cランク …… 該当なし
- Dランク …… 該当なし

図表3-19 「自然環境との調和・共生」項目の満足度・重要度の状況



③ 循環型社会システムの構築

4 項目の評価は、下記のとおりとなっている。

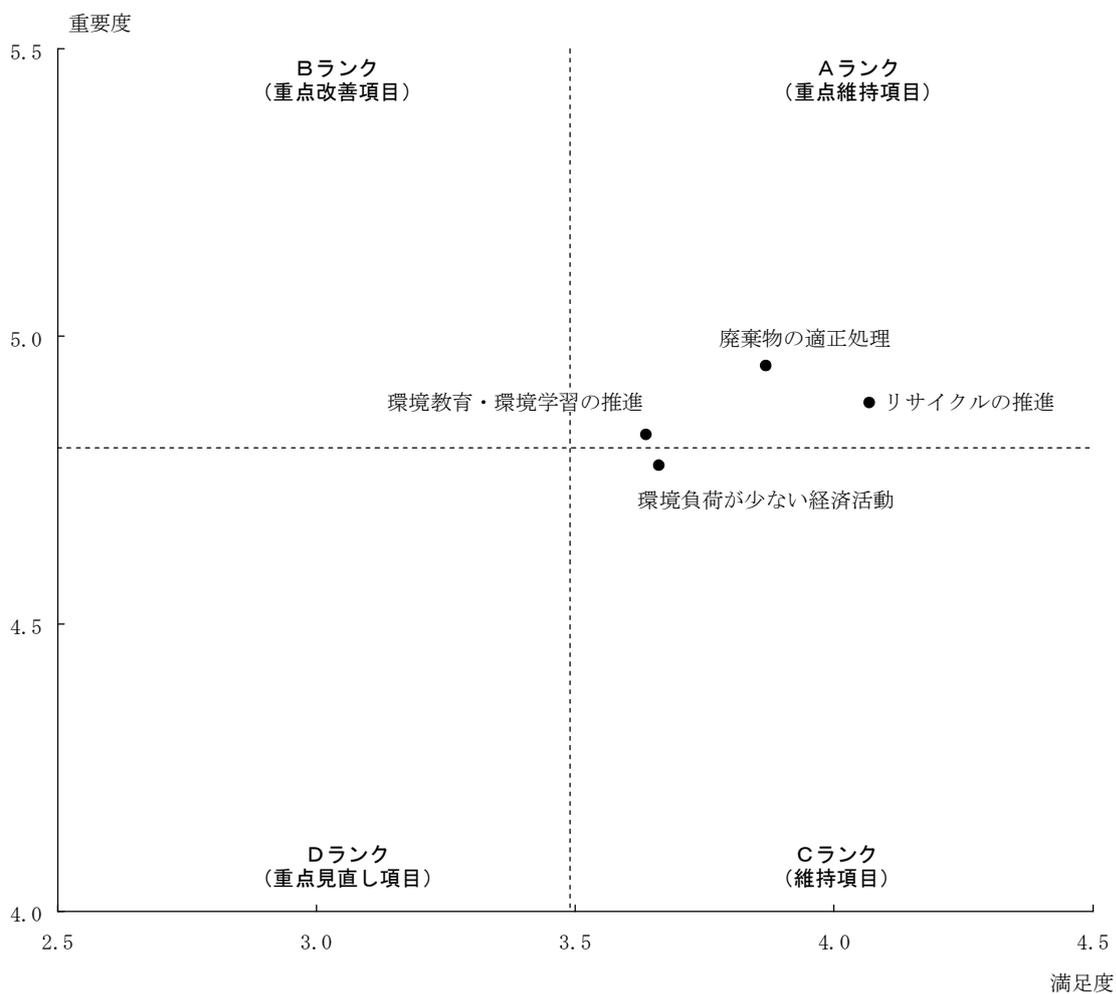
Aランク……… リサイクルの推進、 廃棄物の適正処理、 環境教育・環境学習の推進

Bランク……… 該当なし

Cランク……… 環境負荷が少ない経済活動

Dランク……… 該当なし

図表 3-20 「循環型社会システムの構築」項目の満足度・重要度の状況



④ 生涯健康づくり

4項目の評価は、下記のとおりとなっている。

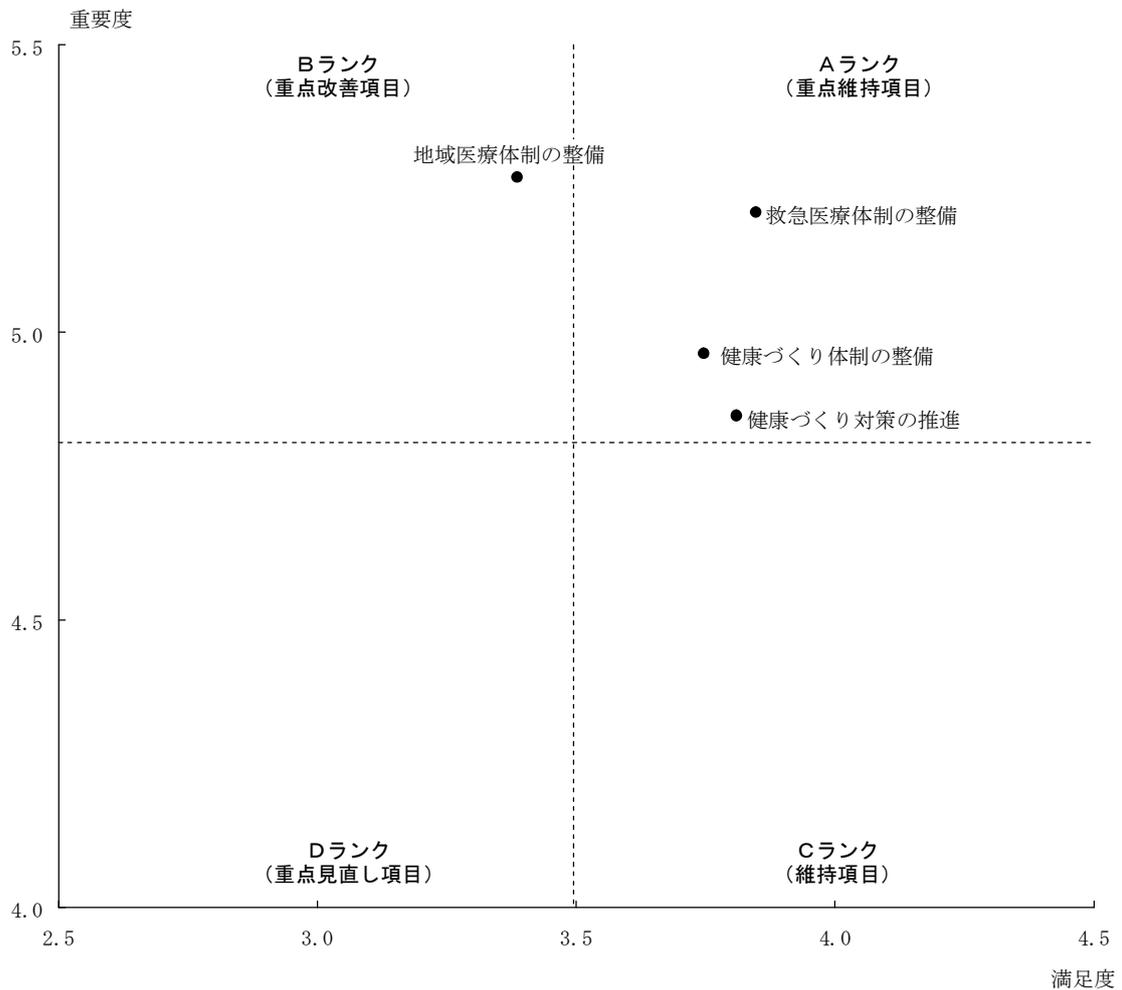
Aランク …… 健康づくり体制の整備、健康づくり対策の推進、救急医療体制の整備

Bランク …… 地域医療体制の整備

Cランク …… 該当なし

Dランク …… 該当なし

図表3-21 「生涯健康づくり」項目の満足度・重要度の状況



⑤ 助け合う地域福祉社会の形成

3 項目の評価は、下記のとおりとなっている。

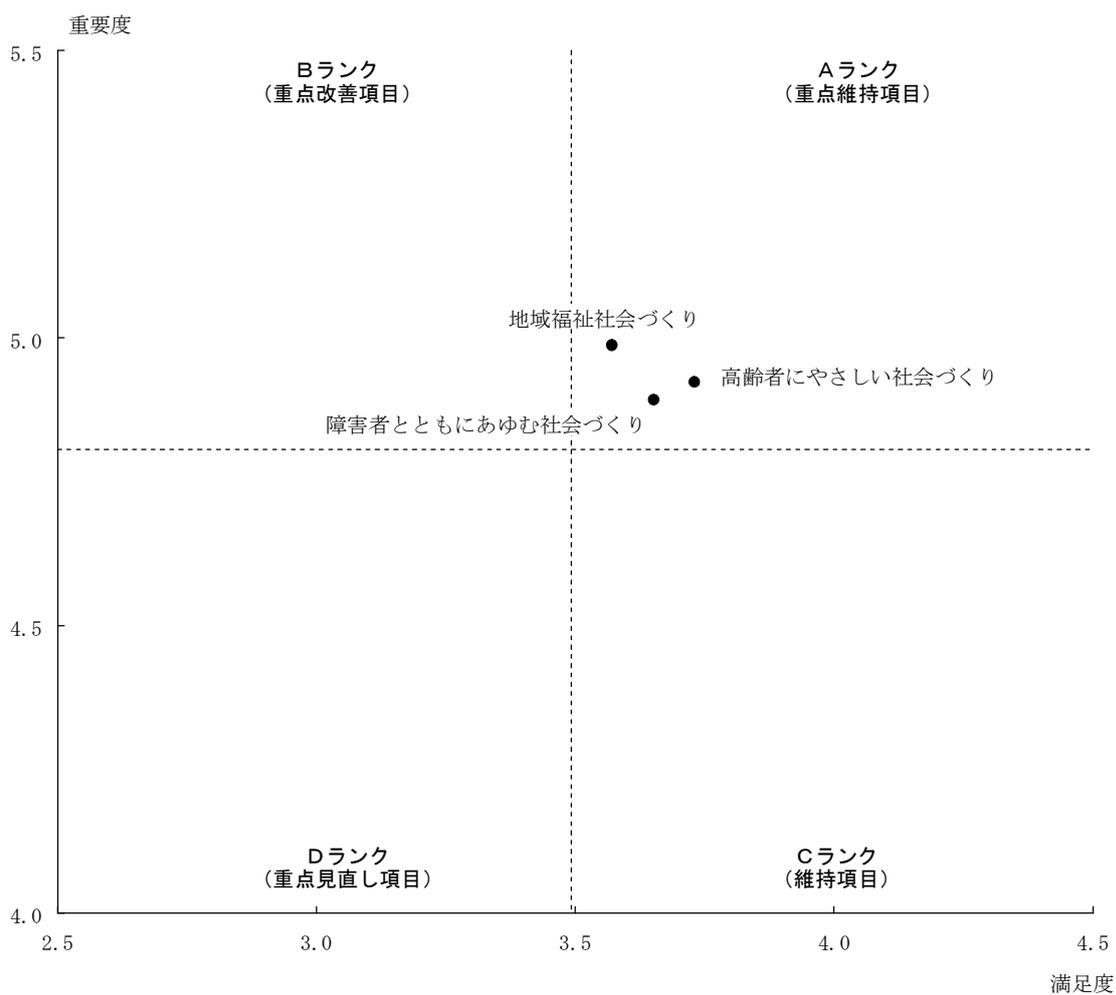
Aランク…… 高齢者にやさしい社会づくり、障害者とともにあゆむ社会づくり、地域福祉社会づくり

Bランク…… 該当なし

Cランク…… 該当なし

Dランク…… 該当なし

図表 3-22 「助け合う地域福祉社会の形成」項目の満足度・重要度の状況



⑥ 安心にくらせる社会保障の充実

2項目の評価は、下記のとおりとなっている。

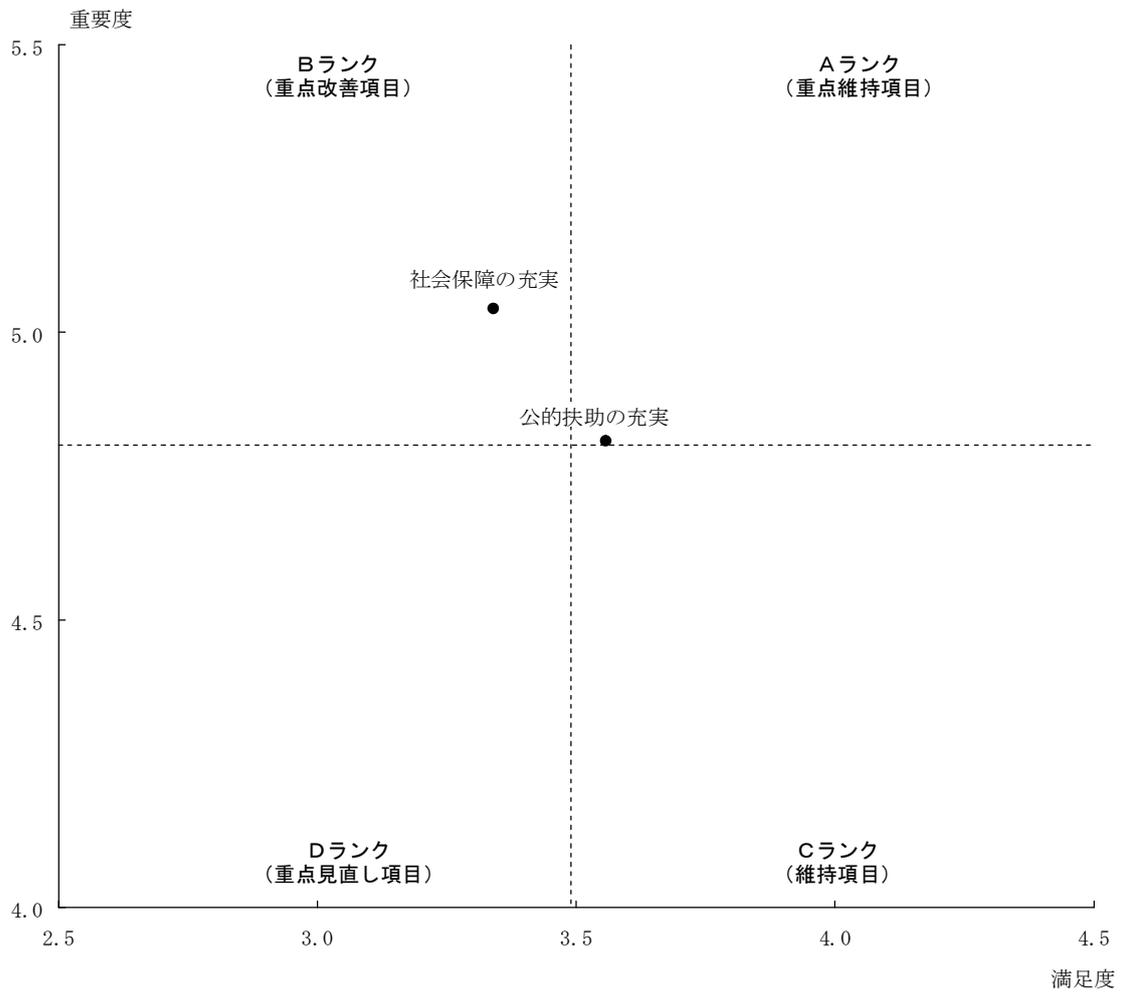
Aランク …… 公的扶助の充実

Bランク …… 社会保障の充実

Cランク …… 該当なし

Dランク …… 該当なし

図表3-23 「安心にくらせる社会保障の充実」項目の満足度・重要度の状況



⑦ 相互理解による人権擁護の推進

2 項目の評価は、下記のとおりとなっている。

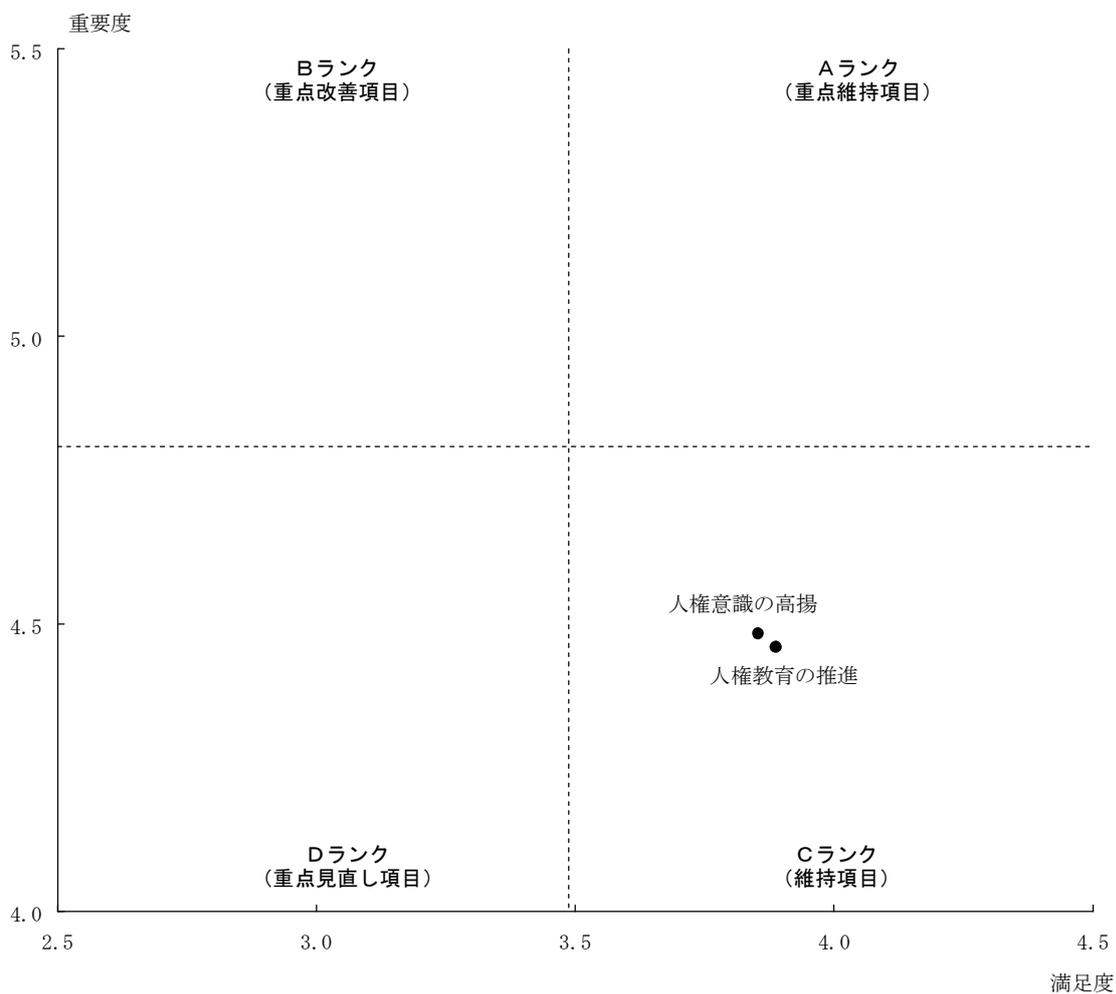
Aランク.....該当なし

Bランク.....該当なし

Cランク.....人権意識の高揚、人権教育の推進

Dランク.....該当なし

図表 3-2-4 「相互理解による人権擁護の推進」項目の満足度・重要度の状況



⑧ 歴史と文化のかおるまちづくり

11 項目の評価は、下記のとおりとなっている。

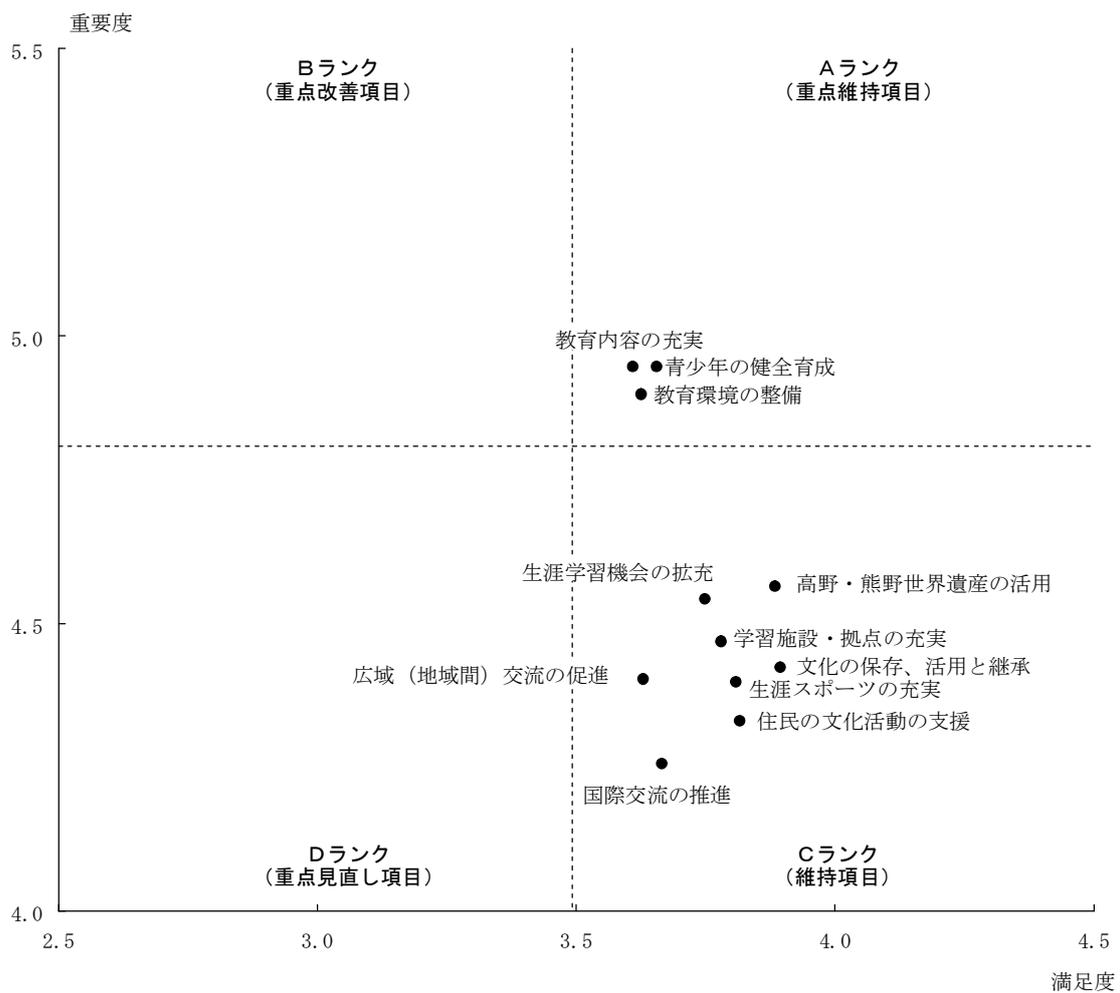
Aランク …… 教育環境の整備、教育内容の充実、青少年の健全育成

Bランク …… 該当なし

Cランク …… 生涯学習機会の拡充、生涯スポーツの充実、学習施設・拠点の充実、住民の文化活動の支援、文化の保存、活用と継承、高野・熊野世界遺産の活用、国際交流の推進、広域（地域間）交流の促進

Dランク …… 該当なし

図表3-25 「歴史と文化のかおるまちづくり」項目の満足度・重要度の状況



⑨ 活力を生むまちづくり

12 項目の評価は、下記のとおりとなっている。

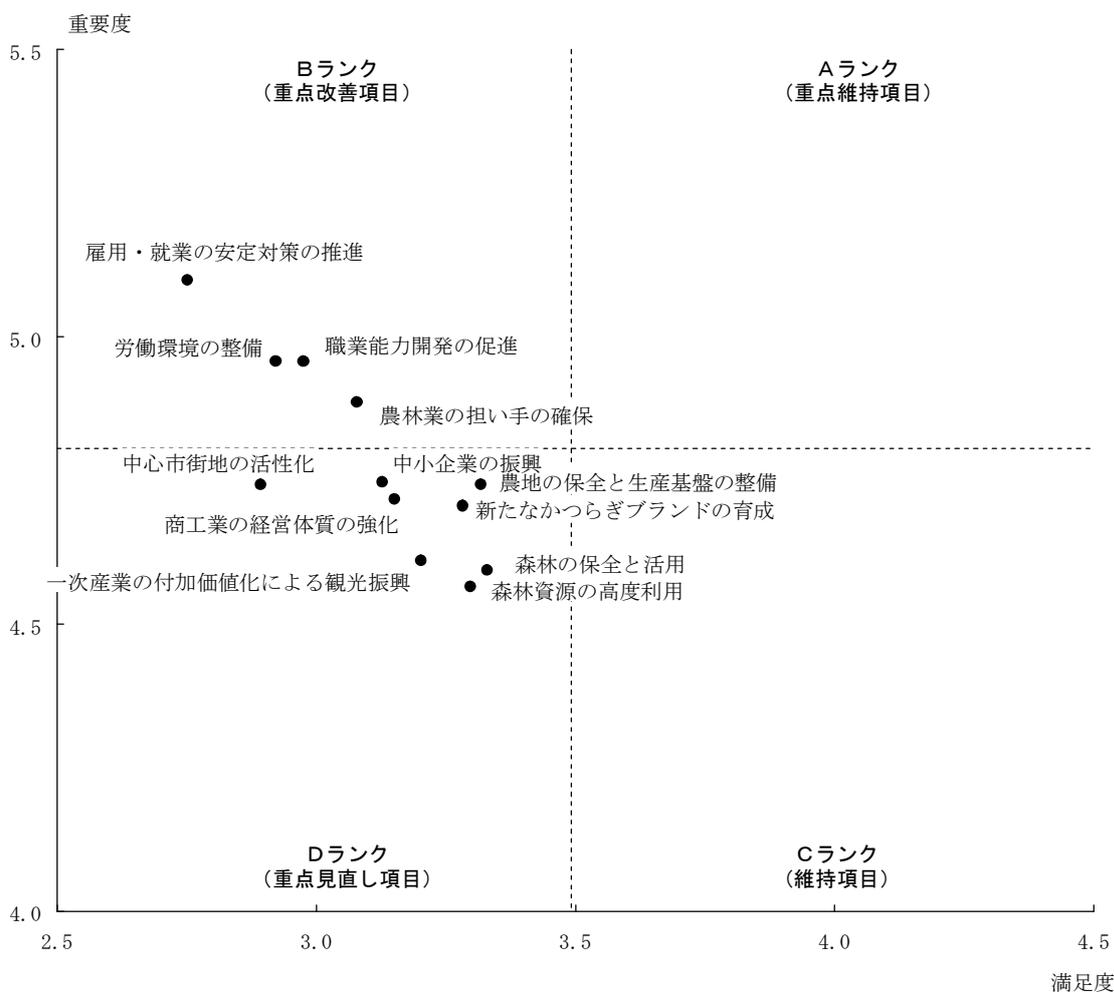
Aランク.....該当なし

Bランク.....農林業の担い手の確保、雇用・就業の安定対策の推進、労働環境の整備、職業能力開発の促進

Cランク.....該当なし

Dランク.....農地の保全と生産基盤の整備、新たなかつらぎブランドの育成、森林の保全と活用、森林資源の高度利用、商工業の経営体質の強化、中小企業の振興、中心市街地の活性化、一次産業の付加価値化による観光振興

図表 3-26 「活力を生むまちづくり」項目の満足度・重要度の状況



⑩ 人々の活動を支えるまちづくり

8項目の評価は、下記のとおりとなっている。

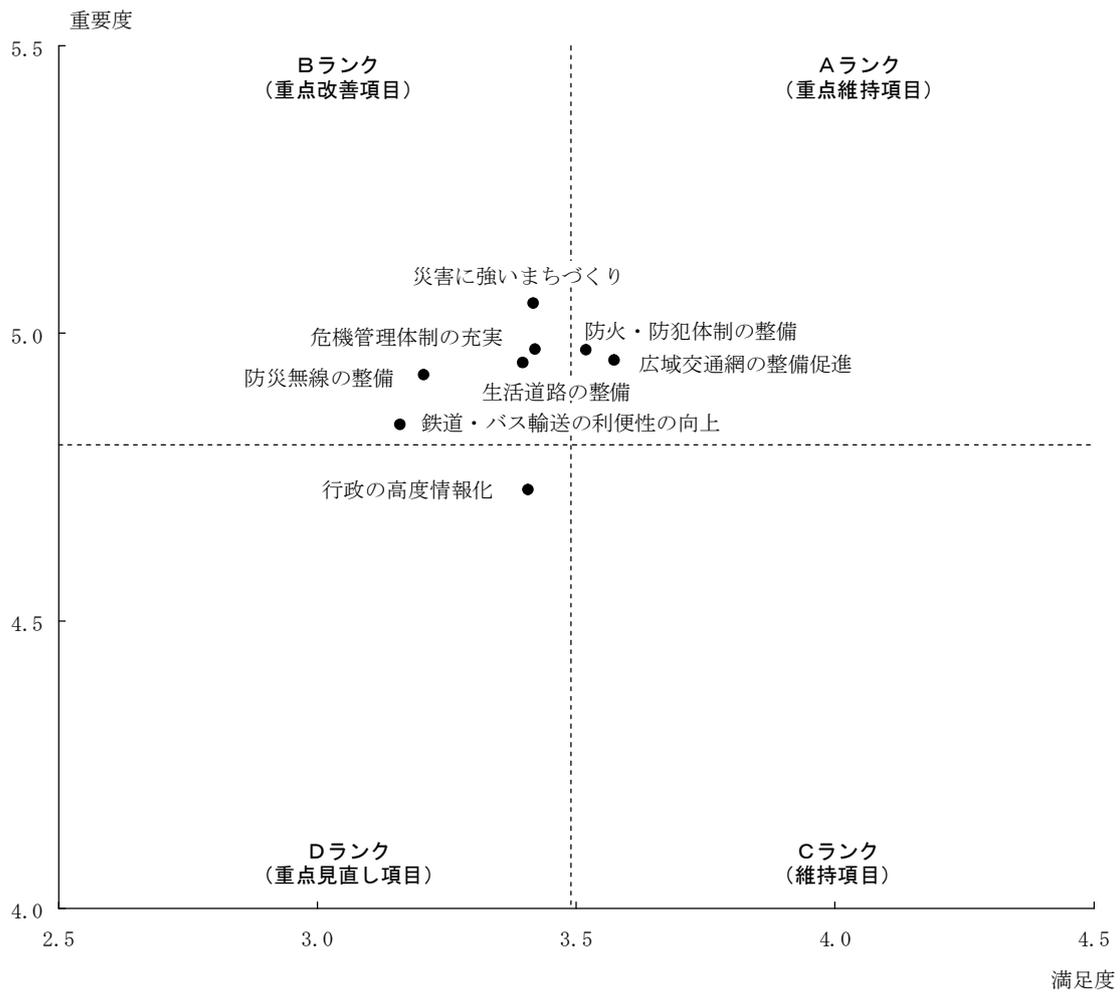
Aランク …… 広域交通網の整備促進、防火・防犯体制の整備

Bランク …… 生活道路の整備、鉄道・バス輸送の利便性の向上、防災無線の整備、災害に強いまちづくり、危機管理体制の充実

Cランク …… 該当なし

Dランク …… 行政の高度情報化

図表3-27 「人々の活動を支えるまちづくり」項目の満足度・重要度の状況



⑪ みんなで進める住民参加のまちづくり

4 項目の評価は、下記のとおりとなっている。

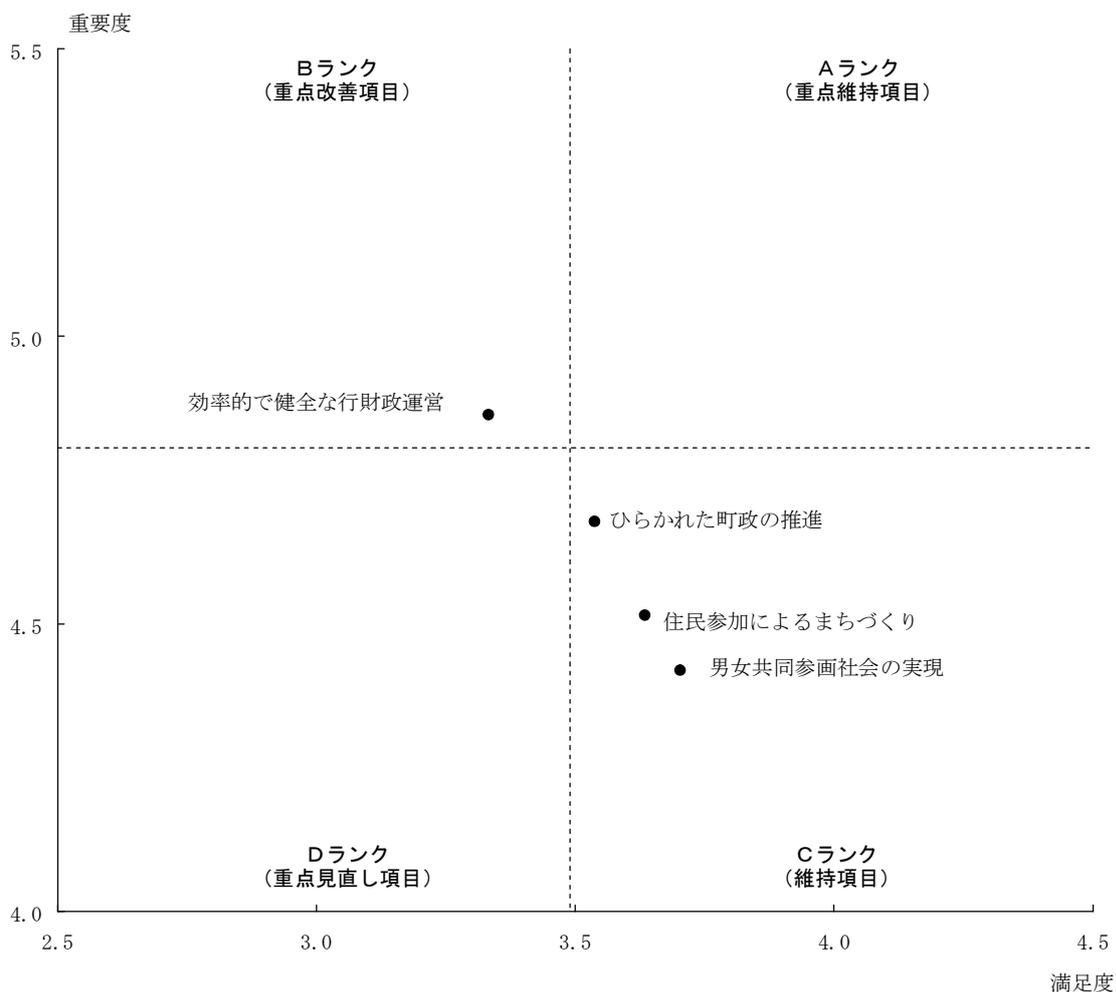
Aランク.....該当なし

Bランク.....効率的で健全な行財政運営

Cランク.....男女共同参画社会の実現、住民参加によるまちづくり、ひらかれた町政の推進

Dランク.....該当なし

図表3-28 「みんなで進める住民参加のまちづくり」項目の満足度・重要度の状況



⑫ 行政運営

5項目の評価は、下記のとおりとなっている。

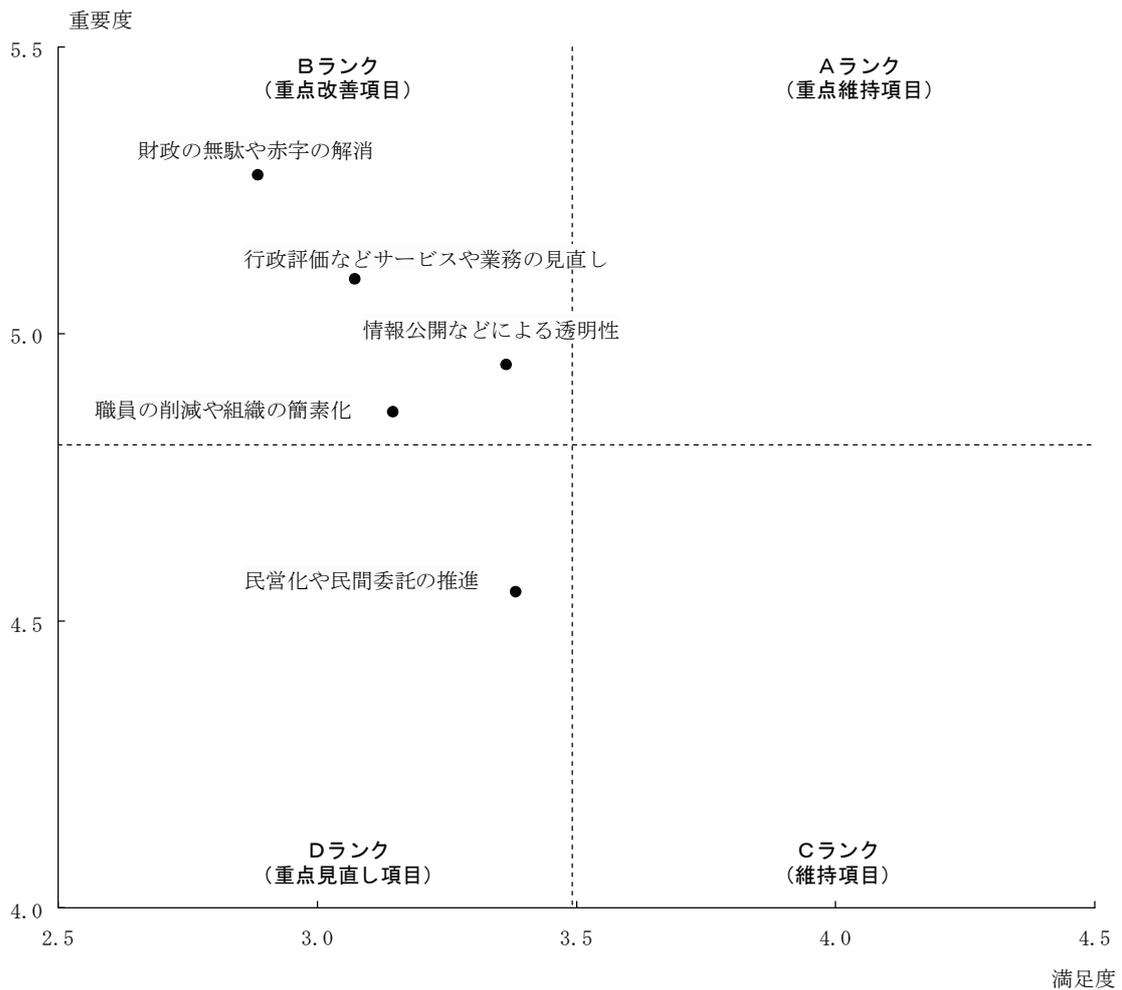
Aランク …… 該当なし

Bランク …… 情報公開などによる透明性、職員の削減や組織の簡素化、財政の無駄や赤字の解消、行政評価などサービスや業務の見直し

Cランク …… 該当なし

Dランク …… 民営化や民間委託の推進

図表3-29 「行政運営」項目の満足度・重要度の状況



第4章 町職員の行財政に対する評価・意識

第4章 町職員の行財政に対する評価・意識

1 調査の概要

行政評価等のかつらぎ町における行政運営のあり方等について、職員の行動及び意識・意向等について把握することを目的に、平成21年8月現在、本町に在職している職員252人を対象にアンケート調査を実施した（悉皆調査）。

調査項目は、①職員属性、②行政運営の基本方針・方向、③執務環境、④事務業務、⑤職員能力の5項目とし、そのそれぞれについての現状及び意向について尋ねた。

調査方法は、平成21年8月、町企画公室を通じ、調査票・回答シートを各課を通じ職員へ配布・回収した。回収状況は、配布票数235、有効回収票235、回収率100.0%（有効回収票ベース）となっている。（総職員数は252人となっているが、派遣職員、育児休暇等の取得職員は、調査対象から除外し、調査票は配布していない）

2 職員属性

(1) 性・年齢

回答者の性別の状況は、「男性」61.3%、「女性」38.3%となっており、男性の比率が高い。

回答者の年代の状況は、「20代」6.0%、「30代」26.0%、「40代」20.9%、「50代」43.8%、「60代以上」1.7%となっており、50代以上の職員の占める割合が45%を占めている。

(2) 勤務年数

勤務年数の状況は、「5年未満」6.8%、「5年以上10年未満」8.1%、「10年以上15年未満」17.4%、「15年以上20年未満」13.6%、「20年以上25年未満」11.1%、「25年以上30年未満」5.5%、「30年以上」34.5%となっている。25年以上の長期勤務者が全体の4割程度を占めている。

(3) 所属課・室

所属課・室を分野別に分けると、職員の配属は、総務系部門26.8%、民生・衛生系部門31.5%、農林水産・商工系部門10.2%、土木系部門13.2%、教育系部門15.3%となる。

(4) 職務の給与級

回答者の給与級は、「1級」5.5%、「2級」9.8%、「3級」34.5%、「4級」21.3%、「5級」17.0%、「6級」8.5%となっている。

(5) 職種

回答者の職種は、「事務職」66.4%、「技術職」16.6%、「技能職」3.0%、「その他」11.9%となっている。

3 行政運営の基本理念・方針について

(1) 基本理念・方針の理解

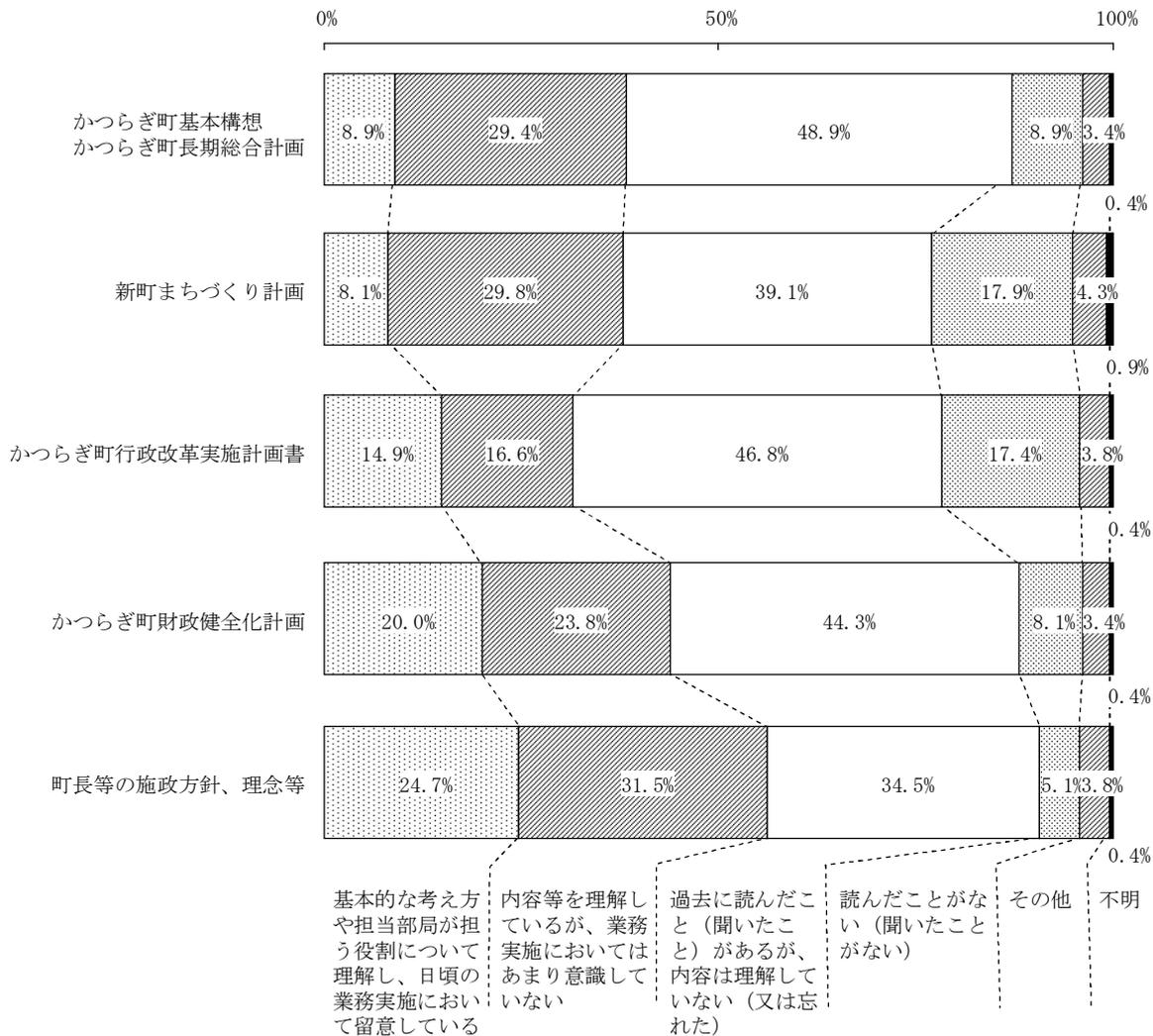
職員一人ひとりが、職務を通じた行政運営に適切に関わっていくためには、行政運営に係る基本理念・方針についての正しい認識・理解とそれらを推進、達成していくための意識や取組姿勢が重要となってくる。

調査では、こうした行政運営に係る基本理念・方針についての認識・理解と業務実施上の問題点・課題について把握した。

行政運営の基本理念・方針の認識・理解については、「基本的な考え方や担当部局が担う役割について理解し、日頃の業務実施において留意している」職員の割合は低く、特に基本構想・長期総合計画、新町まちづくり計画では1割未満となっている。

これに対して、「内容をよく理解していない（「過去に読んだこと（聞いたこと）」があるが、内容は理解していない（又は忘れた）」、「読んだことがない（聞いたことがない）」職員の割合は、4～6割程度占め、特に、行政改革実施計画書は64.2%の職員が内容を理解していないと回答している。

図表4-1 行政運営の基本理念・方針の認識・理解の状況

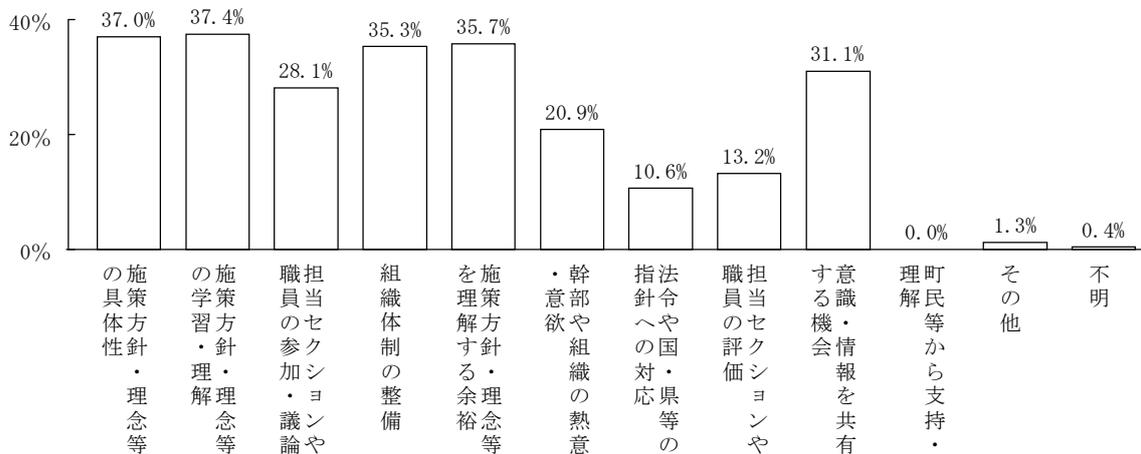


(2) 行政運営の理念・方針の問題点・課題

町の施策方針・理念に基づいた業務を実施するうえでの問題点・課題として、「施策方針・理念等を学習・理解する機会（研修、計画書等の配布等）が十分でない」が37.4%と最も高く、以下「施策方針・理念等に具体性がなく、業務にどのように反映するのかが明確でない」37.0%、「業務が多忙等で、職員が施策方針・理念等を理解する余裕がない」35.7%、「施策方針・理念等を実現するための組織体制が整備されていない」35.3%と続く。

属性別では、「施策方針・理念等を学習・理解する機会（研修、計画書等の配布等）が十分でない」は勤務年数10年未満で高い。「業務が多忙等で、職員が施策方針・理念等を理解する余裕がない」は職務級3、4級で高い。「施策方針・理念等の実現に対する幹部や組織の熱意・意欲が低い」は職務級1、2級で高い。

図表4-2 行政運営の理念・方針の問題点・課題（MA3）



4 執務環境について

行政運営において、職員の意欲・能力・個性を最大限に活用することは重要であり、特に行財政環境に適した職員定数管理の徹底などが求められる今日、職員一人ひとりが効果的・効率的に執務に従事できる環境整備が重要である。また、公務の遂行にあたって、すべての職員が適切に業務を実施していくための職場慣行の見直しや職務に関わる意識の涵養なども重要となってくる。

調査では、職員からみた執務環境及び職場・職員の慣行・意識についての評価を把握した。

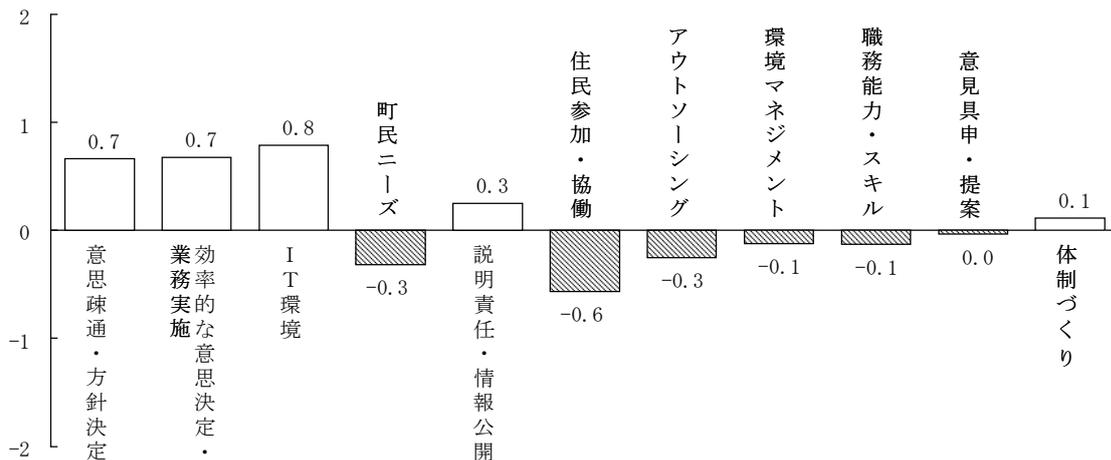
各分野別の執務環境に対する回答結果を以下のとおり点数化を行い、その加重平均値を算出した。

| | | |
|------------------------|-------|-----|
| 十分な環境が整備されている | | 2点 |
| 支障がない程度に整備されている | | 1点 |
| あまり整備されていない | | -1点 |
| まったく整備されていない（整備が遅れている） | | -2点 |
| わからない | | 0点 |
| その他 | | 0点 |

プラス評価の分野は、「IT環境」(0.8点)、「効率的な意思決定・業務実施」(0.7点)、「課・係内での意思疎通・方針決定」(0.7点)、「住民への説明責任・情報公開」(0.3点)、「組織的に業務を行う体制づくり」(0.1点)。マイナス評価の分野は、「住民参加・協働の推進」(-0.6点)、「町民ニーズの収集・把握」(-0.3点)、「業務等のアウトソーシング」(-0.3点)、「環境マネジメントの実施」(-0.1点)、「職務能力・スキル向上」(-0.1点)、「職員や現場からの意見具申・提案」(0.0点)。となっている。

1以上のプラス評価を受けた分野がみられなかった一方で、-1以下のマイナス評価を受けた分野もみられなかった。

図表4-3 執務環境に対する評価（QU）



5 職場・職員の慣行・意識

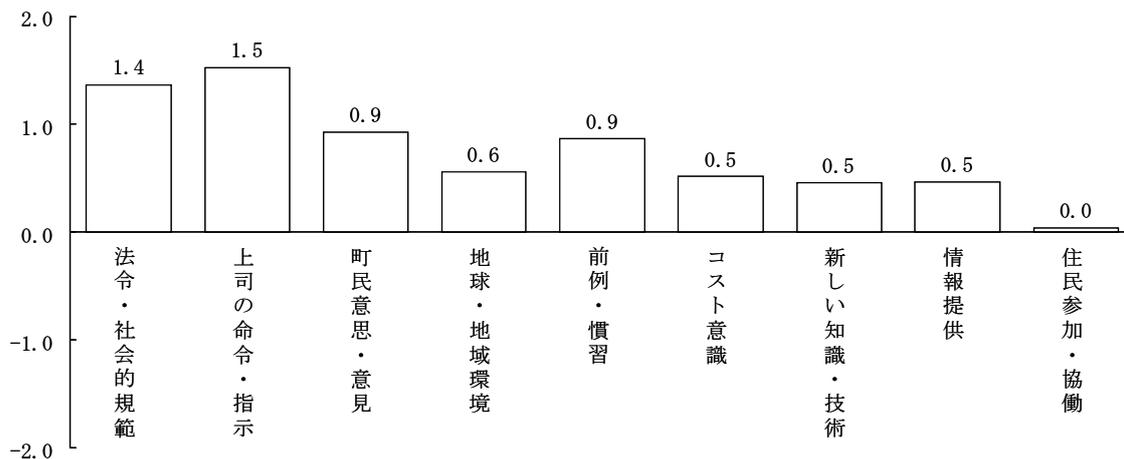
各分野別の職場・職員の慣行・意識に対する回答結果を以下のとおり点数化を行い、その加重平均値を算出した。

| | | |
|------------|-------|-----|
| あてはまる | | 2点 |
| ややあてはまる | | 1点 |
| あまりあてはまらない | | -1点 |
| あてはまらない | | -2点 |
| どちらともいえない | | 0点 |

9分野すべてがプラス評価で、マイナス評価はなかった。

点数が最も高かったのは、「上司の命令・指示等の尊重・遵守」(1.5点)で、以下、「法令・社会的規範の尊重・遵守」(1.4点)、「町民意思・意見の尊重・遵守(0.9点)」、「前例や慣習の尊重・踏襲」(0.9点)、「地球・地域環境への配慮」(0.6点)、「コスト意識確保・業務の効率化・能率化」(0.5点)、「新しい知識・技術の導入・利用」(0.5点)、「町民への情報提供や説明」(0.5点)、最も低かったのは「住民参加・協働」(0.0点)となっている。

図表4-4 職場・職員の慣行・意識に対する評価(QU)



6 事務事業について

市町村が担う事務事業については、地方分権の進展や地域的課題の多様化・高度化で近年増加する傾向にある。また、本町のように、合併を経験した市町村では、事務事業の統廃合や調整等の取組も必要となる。定数管理等によって職員減が生じた場合は、こうした増大していく事務事業に係る作業を効果的・効率的に進めていく必要があるが、近年は適正な公務の実現の観点から、コンプライアンスの確保や環境問題の配慮等、職員一人ひとりの事務事業に取り組む資質・能力、考え方などが重要となってくる。

調査では、かつらぎ町の事務事業について、事務事業量の推移、勤務時間の推移、事務事業の推進に係る自己評価、事務事業の改善について把握した。

(1) 事務事業量の推移

事務事業量の推移については、「増えている」70.6%、「変わらない」11.5%、「減っている」1.3%、「一概にいけない・わからない」16.2%となっている。

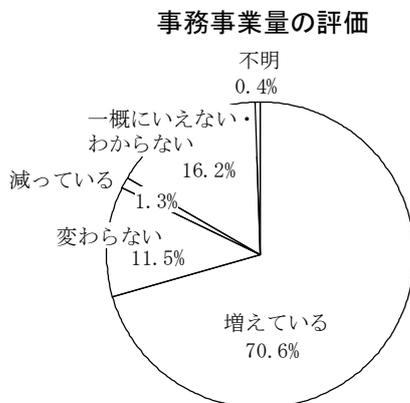
属性別では、「増えている」は教育系で、「一概にいけない・わからない」は勤務年数10年未満、農林水産・商工系、職務級1、2級で高い。

(2) 勤務時間の推移

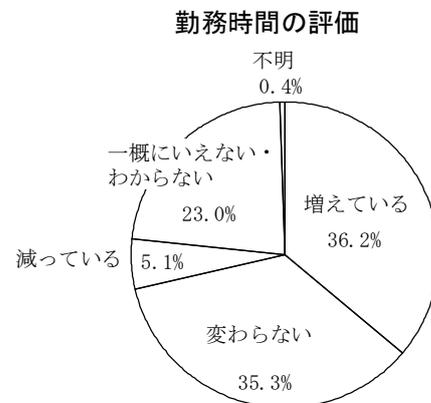
超過勤務時間の推移については、「増えている」36.2%、「変わらない」35.3%、「減っている」5.1%、「一概にいけない・わからない」23.0%となっている。

属性別では、「増えている」は教育系で、「変わらない」は総務系で、「減っている」は農林水産・商工系で、「一概にいけない・わからない」は職務級1、2級で高い。

図表4-5 事務事業量の評価（SA）



図表4-6 勤務時間の評価（SA）



(3) 事務事業の推進に係る自己評価

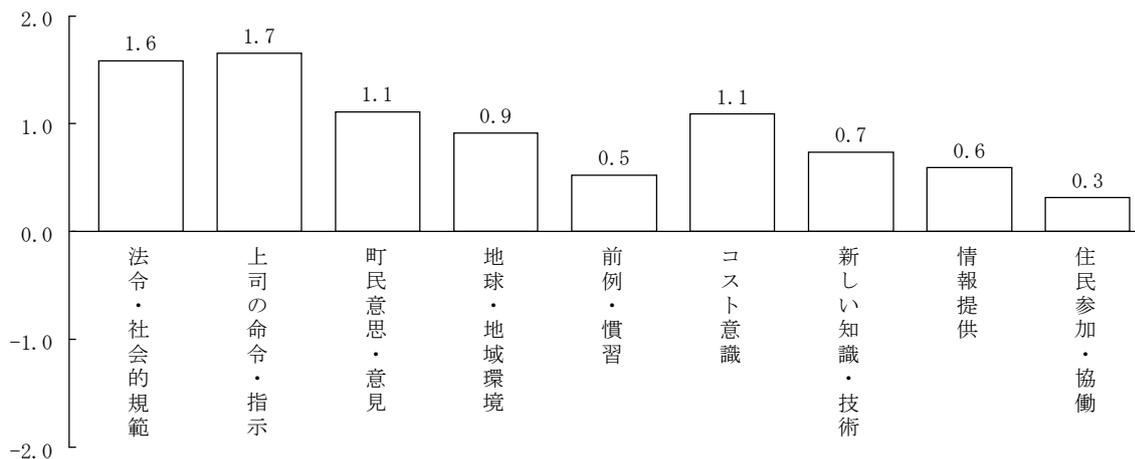
各分野別の自己評価結果を以下のとおり点数化を行い、その加重平均値を算出した。

- あてはまる 2点
- ややあてはまる 1点
- あまりあてはまらない -1点
- あてはまらない -2点
- どちらともいえない 0点

9分野すべてがプラス評価で、マイナス評価はなかった。

点数が最も高かったのは、「上司の命令・指示等の尊重・遵守」(1.7点)で、以下、「法令・社会的規範の尊重・遵守」(1.6点)、「町民意思・意見の尊重・遵守」(1.1点)、「コスト意識確保・業務の効率化・能率化」(1.1点)、「地球・地域環境への配慮」(0.9点)、「新しい知識・技術の導入・利用」(0.7点)、「町民への情報提供や説明」(0.6点)、「前例や慣習の尊重・踏襲」(0.5点)、最も低かったのは「住民参加・協働」(0.3点)となっている。

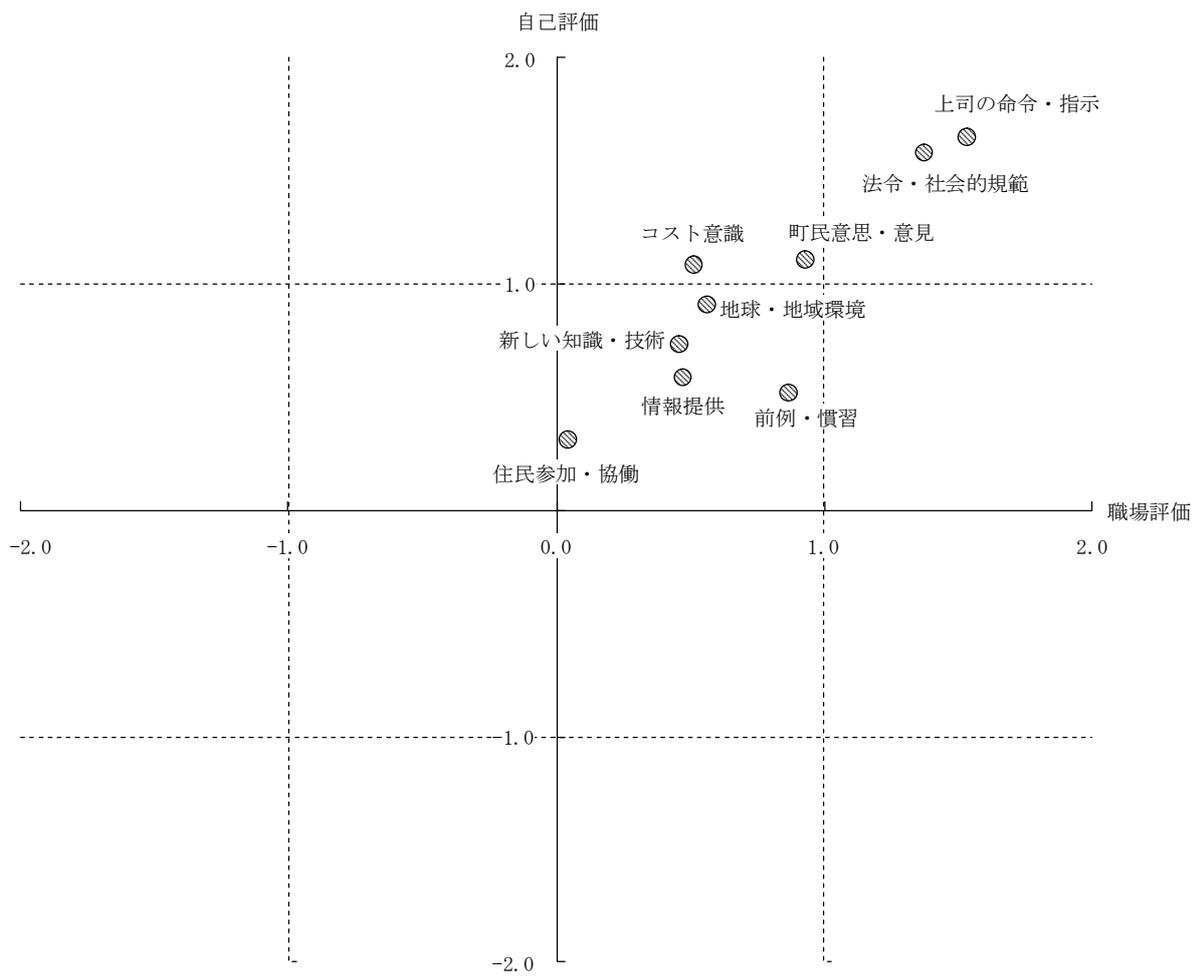
図表4-7 職場・職員の慣行・意識に対する評価(QU)



職務環境(職場・職員の慣行・意識に対する評価)と自己評価を比較してみると、「上司の命令・指示等の尊重・遵守」、「法令・社会的規範の尊重・遵守」は職務環境の評価、職員個々の自己評価もともに高い項目、反対に「住民参加・協働」はともに低い項目となっている。

また、「町民意思・意見の尊重・遵守」、「コスト意識確保・業務の効率化・能率化」は自己評価に比べ職務環境の評価が低い項目となっている。

図表 4-8 職場・職員の慣行・意識に対する評価と職場評価〔問 11〕との相関（QU）



7 職員能力について

職員一人ひとりの能力を高めていくことは、業務の専門化、高度化、効率化を高めていくうえで極めて重要であり、結果として住民からの評価（サービス満足度、好感度等）に反映される。しかし、行政分野や住民ニーズの多様化・高度化に伴い、職員能力として必要とされる分野、スキルは拡大し、その変化の速度も速くなってきている。こうしたなかで、職員の能力資質向上をどのように進めていくかは、今後のかつらぎ町の行政運営において大きな課題となっている。

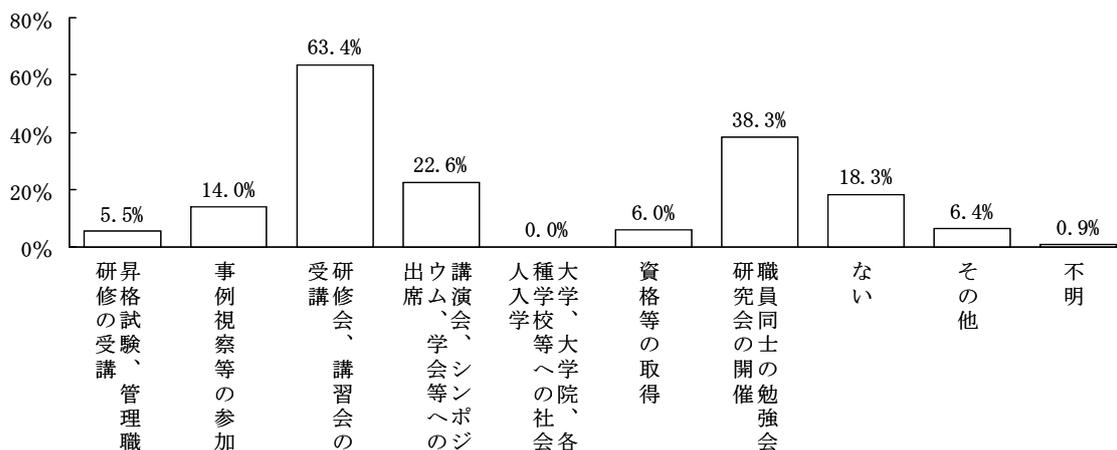
調査では、職員の能力資質向上及び住民参加・協働に係る能力について把握した。

(1) 能力・資質向上

回答者の自己能力向上の具体的な取組みについては、「研修会、講習会の受講」が63.4%と最も高く、以下「職員同士の勉強会、研究会の開催」38.3%、「講演会、シンポジウム、学会等への出席」22.6%と続く。

属性別では、「昇格試験、管理職研修の受講」は農林水産・商工系で、「講演会、シンポジウム、学会等への出席」は教育系で、「資格等の取得」は技術職で、「職員同士の勉強会、研究会の開催」は女性、民生・衛生系で、「ない」は30代、職務年数10年以上20年未満、総務系、土木系で高い。

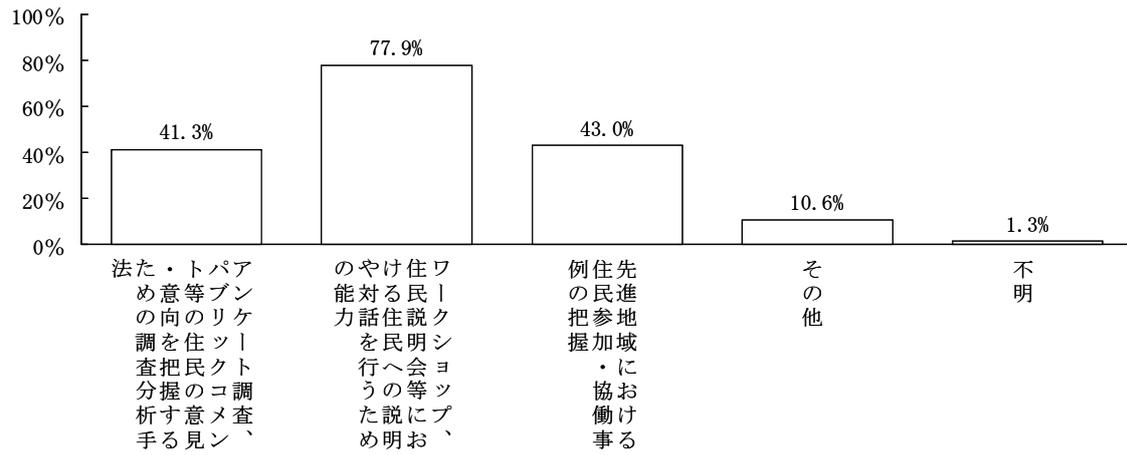
図表4-9 能力・資質向上の取組 (MA)



(2) 住民参加・協働に係る能力

住民参加・協働を推進していくために、回答者が必要と考えている能力は、「ワークショップ、住民説明会等における住民への説明や対話を行うための能力」が最も高く77.9%、以下「先進地域における住民参加・協働事例の把握」43.0%、「アンケート調査、パブリックコメント等の住民の意見・意向を把握するための調査分析手法」41.3%と続く。

図表 4-10 住民参加・協働に必要な能力 (MA3)



第5章 行政評価システムの動向とタイプ

第5章 行政評価システムの動向とタイプ

1 全国動向

(1) 導入状況

総務省自治行政局では、地方公共団体における行政評価の取組状況について毎年度調査を実施している。総務省調査によると、平成20年10月1日現在、都道府県・市区町村において846団体(45.6%)が行政評価を導入し、平成19年度調査の764団体(40.9%)からさらに取組団体が増加をしている。

団体のタイプ別にみると、都道府県、政令指定都市においては、全ての団体で導入済み、その他の市区町村においても、総務省が調査を開始した平成14年度調査開始以来、導入団体数は着実に増加をしている。

図表5-1 地方公共団体における行政評価の取組状況

| 区分 | 平成14年 | 平成15年 | 平成16年 | 平成17年 | 平成18年 | 平成19年 | 平成20年 |
|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 全 団 体 数 | 3,288 | 3,254 | 3,169 | 2,122 | 1,887 | 1,870 | 1,857 |
| 導入団体数 | 305 | 465 | 573 | 599 | 641 | 764 | 846 |
| 都 道 府 県 | 43 | 46 | 46 | 46 | 45 | 46 | 47 |
| 政令指定都市 | 8 | 13 | 13 | 14 | 15 | 17 | 17 |
| 市 区 町 村 | 254 | 406 | 514 | 539 | 581 | 701 | 782 |
| 導 入 率 | 9.3% | 14.3% | 18.1% | 28.2% | 34.0% | 40.9% | 45.6% |

(注) 平成14～16年度は7月末、平成17年度は平成18年1月1日現在、平成18～20年度は10月1日現在の数値
資料：総務省自治行政局「地方公共団体における行政評価の取組状況」(各年分)

(2) 町村部における行政評価の取組状況

ア 導入状況

市町村における導入状況をみると、導入済み団体が44.1%、試行団体が13.0%となっており、約6割の市町村において行政評価の取組がみられる。このうち、町村部については、導入済み団体24.5%、試行団体11.1%となっており、36%の町村で行政評価の取組がみられる。

図表5-2 市町村における行政評価の導入状況

| 区 分 | 市町村 | | うち町村 | |
|---------------------|-------|--------|-------|--------|
| | 団体数 | 割合 (%) | 団体数 | 割合 (%) |
| 既 に 導 入 済 み | 799 | 44.1 | 246 | 24.5 |
| 試 行 中 | 236 | 13.0 | 111 | 11.1 |
| 検 討 中 (導 入 時 期 決 定) | 90 | 5.0 | 53 | 5.3 |
| 検 討 中 (導 入 時 期 未 定) | 563 | 31.1 | 479 | 47.7 |
| 該 当 な し | 122 | 6.7 | 115 | 11.5 |
| 合 計 | 1,810 | 100.0 | 1,004 | 100.0 |

資料：総務省自治行政局「地方公共団体における行政評価の取組状況」(平成20年10月)

イ 導入目的

行政評価の導入目的をみると、「予算要求や査定」と「事務事業の見直し」をあげる市町村の割合が9割以上と高くなっている。町村部においても同様に、「予算要求や査定」(95.5%)、「事務事業の見直し」(89.8%)をあげる団体の割合が高い。

図表5-3 市町村における行政評価の導入目的（複数回答結果）

| 区 分 | 市町村 | | うち町村 | |
|-------------------------------|-----|--------|------|--------|
| | 団体数 | 割合 (%) | 団体数 | 割合 (%) |
| 予 算 要 求 や 査 定 | 756 | 94.6 | 235 | 95.5 |
| 定 員 管 理 要 求 や 査 定 | 375 | 46.9 | 114 | 46.3 |
| 次 年 度 重 点 施 策 ・ 方 針 の 策 定 | 609 | 76.2 | 188 | 76.4 |
| 事 務 事 業 の 見 直 し | 728 | 91.1 | 221 | 89.8 |
| 総 合 計 画 等 の 進 行 管 理 | 472 | 59.1 | 123 | 50.0 |
| ト ッ プ の 政 策 の 達 成 を 測 る ツ ー ル | 135 | 16.9 | 39 | 15.9 |
| 合 計 | 799 | 100.0 | 246 | 100.0 |

資料：総務省自治行政局「地方公共団体における行政評価の取組状況」（平成20年10月）

ウ 実施根拠

行政評価の実施根拠については、条例や規則で定めているところは少なく、半数以上の市町村で要綱・要領を根拠にしている。町村部においても同様に、条例の8.5%、規則の3.7%に対して、要綱・要領は53.7%となっている。

図表5-4 市町村における行政評価の実施根拠

| 区 分 | 市町村 | | 町村 | |
|-----------|-----|--------|-----|--------|
| | 団体数 | 割合 (%) | 団体数 | 割合 (%) |
| 条 例 | 55 | 6.9 | 21 | 8.5 |
| 規 則 | 18 | 2.3 | 9 | 3.7 |
| 要 綱 ・ 要 領 | 413 | 51.7 | 132 | 53.7 |
| そ の 他 | 323 | 40.4 | 83 | 33.7 |
| 合 計 | 799 | 100.0 | 246 | 100.0 |

資料：総務省自治行政局「地方公共団体における行政評価の取組状況」（平成20年10月）

エ 評価対象

行政評価の対象については、政策評価は11.4%、施策評価は41.1%、事務事業評価45.6%、事務事業の一部評価は52.1%となっており、政策評価に対して施策評価、事務事業評価（一部も含む）に取り組む団体の割合が高い。

町村部においては、政策評価は7.3%にとどまり、施策評価27.6%、事務事業評価43.1%、事務事業の一部評価54.9%となっている。

図表5-5 市町村における行政評価の対象（複数回答結果）

| 区 分 | 市町村 | | 町村 | |
|---------|-----|--------|-----|--------|
| | 団体数 | 割合 (%) | 団体数 | 割合 (%) |
| 政 策 | 91 | 11.4 | 18 | 7.3 |
| 施 策 | 328 | 41.1 | 68 | 27.6 |
| 事 務 事 業 | 364 | 45.6 | 106 | 43.1 |
| 事務事業の一部 | 416 | 52.1 | 135 | 54.9 |
| 合 計 | 799 | 100.0 | 246 | 100.0 |

資料：総務省自治行政局「地方公共団体における行政評価の取組状況」（平成20年10月）

オ 評価結果の公表

行政評価結果の公表率（すべて公表＋一部公表）は、市町村全体では、政策評価70.3%、施策評価63.4%、事務事業評価67.8%となっている。町村部については、政策評価55.6%、施策評価50.0%、事務事業評価55.2%となっており、各評価とも公表率は比較的低い水準となっている。

図表5-6 市町村における行政評価結果の公表

| 区 分 | | 市町村 | | 町村 | |
|---------|---------|-----|--------|-----|--------|
| | | 団体数 | 割合 (%) | 団体数 | 割合 (%) |
| 政 策 | すべて公表 | 54 | 59.3 | 7 | 38.9 |
| | 一部公表 | 10 | 11.0 | 3 | 16.7 |
| | 公表していない | 27 | 29.7 | 8 | 44.4 |
| | 合 計 | 91 | 100.0 | 18 | 100.0 |
| 施 策 | すべて公表 | 177 | 54.0 | 25 | 36.8 |
| | 一部公表 | 31 | 9.5 | 9 | 13.2 |
| | 公表していない | 120 | 36.6 | 34 | 50.0 |
| | 合 計 | 328 | 100.0 | 68 | 100.0 |
| 事 務 事 業 | すべて公表 | 372 | 47.7 | 83 | 34.4 |
| | 一部公表 | 157 | 20.1 | 50 | 20.7 |
| | 公表していない | 251 | 32.2 | 108 | 44.8 |
| | 合 計 | 780 | 100.0 | 241 | 100.0 |

資料：総務省自治行政局「地方公共団体における行政評価の取組状況」（平成20年10月）

カ 議会への報告

評価結果の議会への報告率については、市町村全体では 48.6%、町村では 39.0%となっている。

図表 5-7 市町村における行政評価結果の議会への報告

| 区 分 | 市町村 | | 町村 | |
|---------------------|-----|--------|-----|--------|
| | 団体数 | 割合 (%) | 団体数 | 割合 (%) |
| 議会で報告、説明 資料として配布 | 184 | 23.0 | 46 | 18.7 |
| 特別に行っていない | 204 | 25.5 | 50 | 20.3 |
| 合 計 | 411 | 51.4 | 150 | 61.0 |
| | 799 | 100.0 | 246 | 100.0 |

資料：総務省自治行政局「地方公共団体における行政評価の取組状況」（平成 20 年 10 月）

キ 評価の実施主体

行政評価の実施主体については、行政のみで行っている団体は市町村の 31.2%、町村部でみると 26.4%となっている。行政以外の主体がかかわっている場合は、最も多いのは第三者機関による評価で市町村全体の 20.8%、町村部においては 14.6%の団体でされている。

図表 5-8 市町村における行政評価の実施主体

| 区 分 | 市町村 | | 町村 | |
|---------|-----|--------|-----|--------|
| | 団体数 | 割合 (%) | 団体数 | 割合 (%) |
| 行 政 の み | 249 | 31.2 | 65 | 26.4 |
| 行政以外も含む | 550 | 68.8 | 181 | 73.6 |
| 第三者機関 | 166 | 20.8 | 36 | 14.6 |
| NPO等団体 | 4 | 0.5 | 3 | 1.2 |
| 議 会 | 5 | 0.6 | 1 | 0.4 |
| 住 民 | 76 | 9.5 | 26 | 10.6 |
| そ の 他 | 24 | 3.0 | 5 | 2.0 |
| 合 計 | 799 | 100.0 | 246 | 100.0 |

資料：総務省自治行政局「地方公共団体における行政評価の取組状況」（平成 20 年 10 月）

ク 成果と課題

行政評価導入による成果については、「成果の観点で施策や事業を検討」(64.6%)と「事務事業の廃止や予算削減」(64.0%)の2つを6割以上の団体があげ、以下、「個別の事務事業の効率性が向上」(51.2%)が続く。

町村でも同様で、特に「事務事業の廃止や予算削減」(65.9%)が高くなっている。

図表5-9 市町村における行政評価の成果

| 区 分 | 市町村 | | 町村 | |
|----------------|-----|--------|-----|--------|
| | 団体数 | 割合 (%) | 団体数 | 割合 (%) |
| 住民の関心や理解が深まる | 168 | 21.0 | 47 | 19.1 |
| 成果の観点で施策や事業を検討 | 516 | 64.6 | 154 | 62.6 |
| 事務事業の廃止や予算削減 | 511 | 64.0 | 162 | 65.9 |
| 業務体系の再検討に繋がる | 361 | 45.2 | 108 | 43.9 |
| 個別の事務事業の有効性が向上 | 369 | 46.2 | 109 | 44.3 |
| 個別の事務事業の効率性が向上 | 409 | 51.2 | 101 | 41.1 |
| 予算配分が大きく変更 | 74 | 9.3 | 15 | 6.1 |
| 人員配置が大きく変更 | 6 | 0.8 | 1 | 0.4 |
| 職員の企画立案能力が向上 | 150 | 18.8 | 47 | 19.1 |
| 議会で結果が取り上げられる | 160 | 20.0 | 22 | 8.9 |
| 合 計 | 799 | 100.0 | 246 | 100.0 |

資料：総務省自治行政局「地方公共団体における行政評価の取組状況」(平成20年10月)

一方、行政評価導入の課題については、「評価指標の設定」が75.7%と最も高く、町村部においても71.1%と高い割合を示している。次いで高い割合を示したのは「職員の意識」で、市町村全体では71.0%、町村部では69.1%となっている。

図表5-10 市町村における行政評価の課題

| 区 分 | 市町村 | | 町村 | |
|---------------|-----|--------|-----|--------|
| | 団体数 | 割合 (%) | 団体数 | 割合 (%) |
| 評価指標の設定 | 605 | 75.7 | 175 | 71.1 |
| 評価情報の住民への説明責任 | 340 | 42.6 | 115 | 46.7 |
| 予算編成等の活用 | 498 | 62.3 | 118 | 48.0 |
| 定数査定・管理への活用 | 284 | 35.5 | 64 | 26.0 |
| 議会への活用 | 122 | 15.3 | 41 | 16.7 |
| 外部意見の活用 | 394 | 49.3 | 122 | 49.6 |
| 長期的な方針・計画との連携 | 456 | 57.1 | 130 | 52.8 |
| 職員の意識 | 567 | 71.0 | 170 | 69.1 |
| 合 計 | 799 | 100.0 | 246 | 100.0 |

資料：総務省自治行政局「地方公共団体における行政評価の取組状況」(平成20年10月)

2 県内動向

(1) 導入状況

和歌山県内の30市町村における導入状況をみると、導入済み団体が3団体（10.0%）、試行団体が2団体（6.7%）、検討中が18団体（60.0%）となっている。このうち、導入済み団体は、和歌山市、新宮市、白浜町となっている。

現時点では県内の導入団体の割合は低いが、検討中も含めた動向をみると、今後は導入団体の割合が増加していくことが考えられる。

このうち、町村についてみると、導入済み団体は1団体、試行団体が1団体、検討中が12団体となっている。

図表5-11 和歌山県内市町村における行政評価の導入状況

| 区 分 | 市町村 | | うち町村 | |
|----------------|-----|--------|------|--------|
| | 団体数 | 割合 (%) | 団体数 | 割合 (%) |
| 既 に 導 入 済 み | 3 | 10.0 | 1 | 4.8 |
| 試 行 中 | 2 | 6.7 | 1 | 4.8 |
| 検 討 中 (導入時期決定) | 3 | 10.0 | 0 | 0.0 |
| 検 討 中 (導入時期未定) | 15 | 50.0 | 12 | 57.1 |
| 該 当 な し | 7 | 23.3 | 7 | 33.3 |
| 合 計 | 30 | 100.0 | 21 | 100.0 |

資料：総務省自治行政局「地方公共団体における行政評価の取組状況」（平成20年10月）

イ 導入目的

行政評価の導入目的をみると、「予算要求や査定」、「次年度重点施策・方針の策定」、「事務事業の見直し」は導入団体（3団体）すべてがあげている。

町村部（白浜町）では、「予算要求や査定」、「次年度重点施策・方針の策定」、「事務事業の見直し」の3つがあげられている。

図表5-12 和歌山県内の市町村における行政評価の導入目的（複数回答結果）

| 区 分 | 市町村 | | うち町村 | |
|-------------------------------|-----|--------|------|--------|
| | 団体数 | 割合 (%) | 団体数 | 割合 (%) |
| 予 算 要 求 や 査 定 | 3 | 100.0 | 1 | 100.0 |
| 定 員 管 理 要 求 や 査 定 | 1 | 33.3 | 0 | 0.0 |
| 次 年 度 重 点 施 策 ・ 方 針 の 策 定 | 3 | 100.0 | 1 | 100.0 |
| 事 務 事 業 の 見 直 し | 3 | 100.0 | 1 | 100.0 |
| 総 合 計 画 等 の 進 行 管 理 | 1 | 33.3 | 0 | 0.0 |
| ト ッ プ の 政 策 の 達 成 を 測 る ツ ー ル | 1 | 33.3 | 0 | 0.0 |
| 合 計 | 3 | 100.0 | 1 | 100.0 |

資料：総務省自治行政局「地方公共団体における行政評価の取組状況」（平成20年10月）

ウ 実施根拠

行政評価の実施根拠については、条例や規則で定めているところはなく、要綱・要領が1団体（白浜町）、その他が1団体（新宮市）となっている（和歌山市は不明）。

図表5-13 市町村における行政評価の実施根拠

| 区 分 | 市町村 | | 町村 | |
|-------|-----|--------|-----|--------|
| | 団体数 | 割合 (%) | 団体数 | 割合 (%) |
| 条 例 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| 規 則 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| 要綱・要領 | 1 | 33.3 | 1 | 100.0 |
| そ の 他 | 1 | 33.3 | 0 | 0.0 |
| 合 計 | 3 | 100.0 | 1 | 100.0 |

資料：総務省自治行政局「地方公共団体における行政評価の取組状況」（平成20年10月）

エ 評価対象

行政評価の対象については、政策評価を導入している団体はなく、施策評価が1団体（白浜町）、事務事業評価が2団体（和歌山市、白浜町）、事務事業の一部評価が1団体（新宮市）となっている。

図表5-14 和歌山県内市町村における行政評価の対象（複数回答結果）

| 区 分 | 市町村 | | 町村 | |
|---------|-----|--------|-----|--------|
| | 団体数 | 割合 (%) | 団体数 | 割合 (%) |
| 政 策 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| 施 策 | 1 | 33.3 | 1 | 100.0 |
| 事 務 事 業 | 2 | 66.7 | 1 | 100.0 |
| 事務事業の一部 | 1 | 33.3 | 0 | 0.0 |
| 合 計 | 3 | 100.0 | 1 | 100.0 |

資料：総務省自治行政局「地方公共団体における行政評価の取組状況」（平成20年10月）

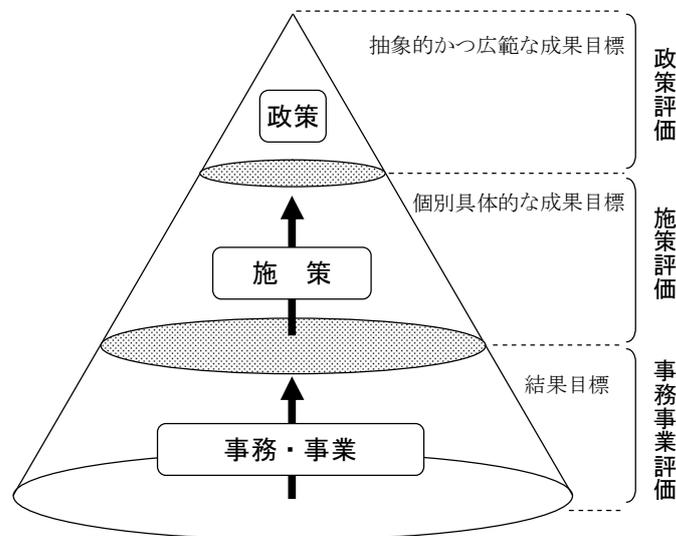
3 行政評価システムのタイプと事例

(1) 行政評価システムのタイプ

近年の少子高齢化・人口減少社会の進展による住民ニーズの変化と税収入の減少、地方分権の進展による事務事業の増大などにより、地方自治体を取り巻く環境が大きく変化してきている。地方自治体ではそれらに的確に対応するため、前節でみたとおり、行政システムの見直しを行い、行政評価制度を導入する団体が増大している。

地方自治体の行政評価システムの基本的な考え方は、行政運営の改善を目的に、政策や施策、事務事業などの行政活動を一定の視点や基準にしたがい評価するものである。しかし、地方自治体で導入されている行政評価システムのタイプをみると、団体の規模や目的・視点により様々なタイプのシステムが構築されている。代表的な事例を評価対象別に整理すると、下記のとおり政策評価、施策評価、事務事業評価に分類できる。

図表5-15 行政評価システムの種類



政策評価、施策評価、事務事業評価の各評価についてもその手法は評価の目標・目的に応じて多様な形態をとっており、ベンチマークス、総合計画の指標化、政策事業評価、業務棚卸し、政策アセスメントとさまざまな名称・手法となっている。

図表5-16 行政評価システムのタイプ別の概要

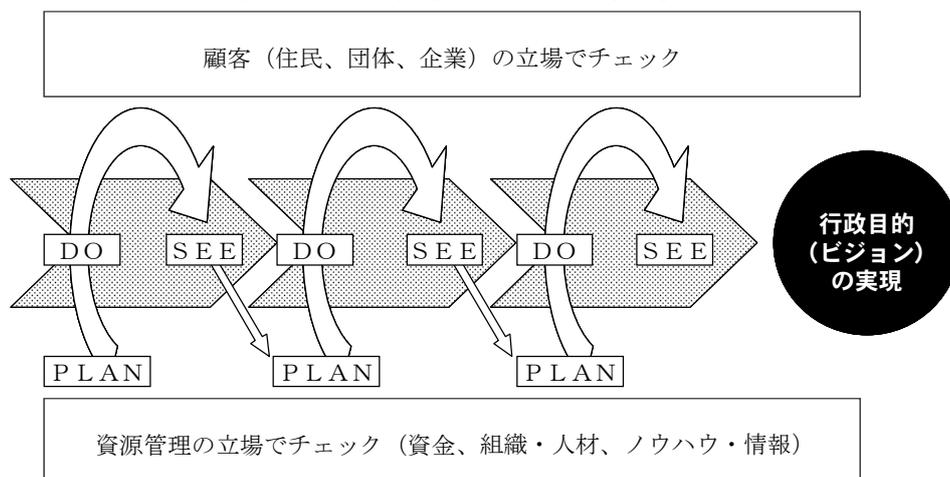
| 区分 | 団体名 | 名称・手法 | 概要 |
|-------------------------------------|------------|-------------|--|
| 政策目標を評価対象とするもの (政策評価) | 東京都 | ベンチマークス | <ul style="list-style-type: none"> 行政分野ごとに複数の目標指標を設定 目標指標の経年変化と将来目標値をそれぞれ設定 |
| | 三重県 | 総合計画目標の指標化 | <ul style="list-style-type: none"> 統計の基本目標ごとに複数の目標指標を設定 統計の終了年次のその達成度を評価する |
| | 太田市 | 政策事業評価 | <ul style="list-style-type: none"> 定期調査によるニーズと満足度を評価に反映 評価結果を統計に反映 |
| 政策目標に対する事務事業の構成を評価対象とするもの (施策評価) | 静岡県 | 業務棚卸し | <ul style="list-style-type: none"> 各所管課係が設定した行政目的を基本に、それを実現する業務の内容を大中小の区分で体系化 目的・業務それぞれにおいて進捗管理、目標達成度を管理 |
| | 三重県長浜市 | 基本事務事業の体系化 | <ul style="list-style-type: none"> 計画目標と予算とを結びつけるために、目標が共通する事業群を一つの施策単位(基本事務事業)として体系化 |
| 事務事業を評価対象とするもの (事務事業評価) | 大阪府長浜市 | 事務事業評価調書 | <ul style="list-style-type: none"> 事業事務ごとに目的・対象・手段等を記述し、業績と目的を図る指標を所管課係で考案・設定 現在の事務事業の妥当性や改善可能性について自己評価 |
| | 札幌市 川崎市 | 事業再評価 | <ul style="list-style-type: none"> 事業事務ごとに目的・対象・手段等を記述し、業績と目的を図る指標を所管課係で考案・設定 現在の事務事業の妥当性や改善可能性について自己評価し、その結果をトップ会議等を経て、事業の廃止・見直し・予算や実施計画へ反映 |
| | 北海道 | 政策アセスメント | <ul style="list-style-type: none"> 事業事務ごとに目的・対象・手段等を記述し、業績と目的を図る指標を所管課係で考案・設定 所管部局ごとに事業間の優先度を相対評価 |
| | 神戸市 | 客観的事務事業評価基準 | <ul style="list-style-type: none"> 事務事業ごとに公共性・目的対効果、費用対効果を数値化 経年変化と相対評価で数値の判定し、結果の低いものを見直し |

資料：地方自治研究機構「行政評価等マネジメントシステムを取り入れた総合計画に関する研究」(平成17年3月)をもとに作成

(2) 行政評価の形態

基本的・一般的な行政評価の形態は、政策・施策・事務事業等を対象に、必要に応じて事前、事中(進行管理)、事後の各段階において、内部または外部の両方又は一方からの評価が行われる。また、予算編成、人事評価システム、計画策定等を連動させることにより、実効性を高めていくことが意図されており、PLAN(計画)－DO(実施)－SEE(評価・点検)という一連の循環型の活動サイクルを繰り返すなかで、評価結果を政策決定等に反映することが可能な形態を有している。

図表5-17 行政評価システムの考え方



(3) 行政評価システムの導入事例

ア 白浜町（和歌山県）

① 地域の概況

白浜町は和歌山県の南部に位置し、大きくは紀伊水道に面した半島地域、富田川下流域及び日置川流域で構成されている。面積は201.04km²とかつらぎ町よりも広く、県面積の約4.3%を占めている。森林が全体の約81%を占め、北西の半島部に市街地が形成され、南部では海岸地域まで山地がせまり、海岸、河川流域、谷間部に集落が点在している。町域には、田辺南部海岸県立自然公園、熊野枯木灘県立自然公園、大塔日置川県立自然公園が含まれるなど、海・山・川にわたる豊



かな自然環境に恵まれ、観光と農業を主たる産業としている。特に観光業は、南紀白浜温泉が有名で、関西をはじめ全国からの集客を誇るとともに、リゾート施設や企業等の別荘・保養所が集積している。

② 行政評価の取組

本町は、平成18年3月に旧白浜町と旧日置川町と合併（新設合併）して誕生した。合併後の町政の取組として、新たな財政健全化プランを策定したことにより、旧白浜町時代に導入した行政評価システムについては一時中断している。しかし、旧白浜町の行政評価システムは、県内の町村部では先導的に取り組まれた事例であり、ここではその概要について整理する。

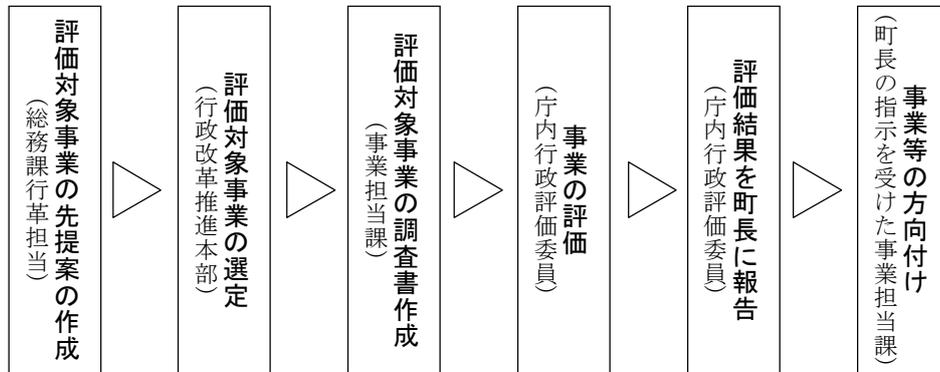
旧白浜町では、効率的・効果的な行財政の運営を目的に、平成14年10月に「庁内行政評価要綱」を策定し、当初は町長が指定した事業及び一部の施設の評価から開始、その後、施設全般及び主な事務事業のすべてを評価対象として拡大した。合併前の平成18年1月末当時で、55施設、51事業を対象に行政評価を実施していた。

旧白浜町において実践された行政評価システムでは、「ギャラリーしらすな施設」「スキューバーダイビング施設」の閉館をはじめ、白浜町交通傷害保険制度の廃止、職員互助会補助金の減額といった成果を挙げていた。

③ 行政評価システムの概要

旧白浜町の行政評価の流れをみると、所管である総務課行革担当が行政評価の対象事業の選定案を作成し、行政改革推進本部（各課長で構成）で対象事業を決定する。次に事業担当課が評価対象事業の調査書を作成し総務課へ提出。その後、庁内行政評価委員会が事業の評価を行い、「事業等評価書」を作成する。評価結果は町長に報告され、事業等の方向付けが行われる。

図表5-18 行政評価のフロー



④ 旧白浜町における行政評価の着眼点と活用

旧白浜町においては、行政評価導入の際、職員向けに「行政評価の実施について」という文書が作成・配布されている。そこでは、旧白浜町において行政評価を実施するにあたっての着眼点と活用が記載されている。主要な事項は下記のとおりとなっている。

(着眼点と活用)

- 新たな行財政運営診断法として、活用する。
- 行政が自己変革（職員意識の変革を含む）する手段に活用する。
 - i 住民、納税者の視点で施策を再点検しなおす。
 - ii 経営感覚を取り入れた行財政運営を目指す。
- 行政の説明責任（アカウンタビリティ accountability）を果たす。
 - i 成果が出ていない場合は、その理由、他の方法の有無等を説明する。
 - ii 施策、事務事業実施過程、手段選択のあり方等の情報を公開する。
 - iii 行政情報の提供を機に、行政への関心喚起と施策過程への参画機会を創り出す。

本町の行政評価システムは行政改革を目的に導入されたが、職員の意識改革、住民に対する説明責任の確保等、事務事業の点検や見直しにとどまらない総合的な自治体マネジメントのツールとして位置づけられ、多角的な視点から行政改革の進展が図られていることがわかる。

イ まんのう町（香川県）

① 地域の概況

まんのう町は、香川県仲多度郡の3町（満濃町、琴南町、仲南町）が、平成18年3月に合併（新設合併）して誕生した。香川県南西部に位置し、面積は約194.33km²と県下3番目に広く、町西部の山間部には町名の由来にもなっている日本一の灌漑用ため池、『満濃池』をはじめ、国営讃岐まんのう公園や、温泉、キャンプ場、レクリエーション施設など多彩な観光資源を有している。町の南側には標高1,000メートルを超える竜王山、大川山を主峰とする讃岐山脈が連なり、そのふもとを県下で唯一の一級河川土器川が流れている。

平成22年3月現在の人口は2万193人、世帯数7,056世帯となっている。近年、人口は減少傾向にあり、町の推計では、現在の人口動態がこのまま推移した場合、2020年頃には人口が1.7万人になることが予測されている。



② 行政評価の取組

平成18年3月の合併後、本町では新たなまちづくりを展開する上で、「集中改革プラン」、「人材育成基本方針」、「総合計画」等の策定が必要となるとともに、これらを効率的・効果的に進める観点から、地方分権時代に対応した新しい行政経営の手法の確立も求められていた。こうしたなかで、本町の行政評価システムは、NPMの視点から平成19年か



日本一の灌漑用ため池「満濃池」（1,540万トン）

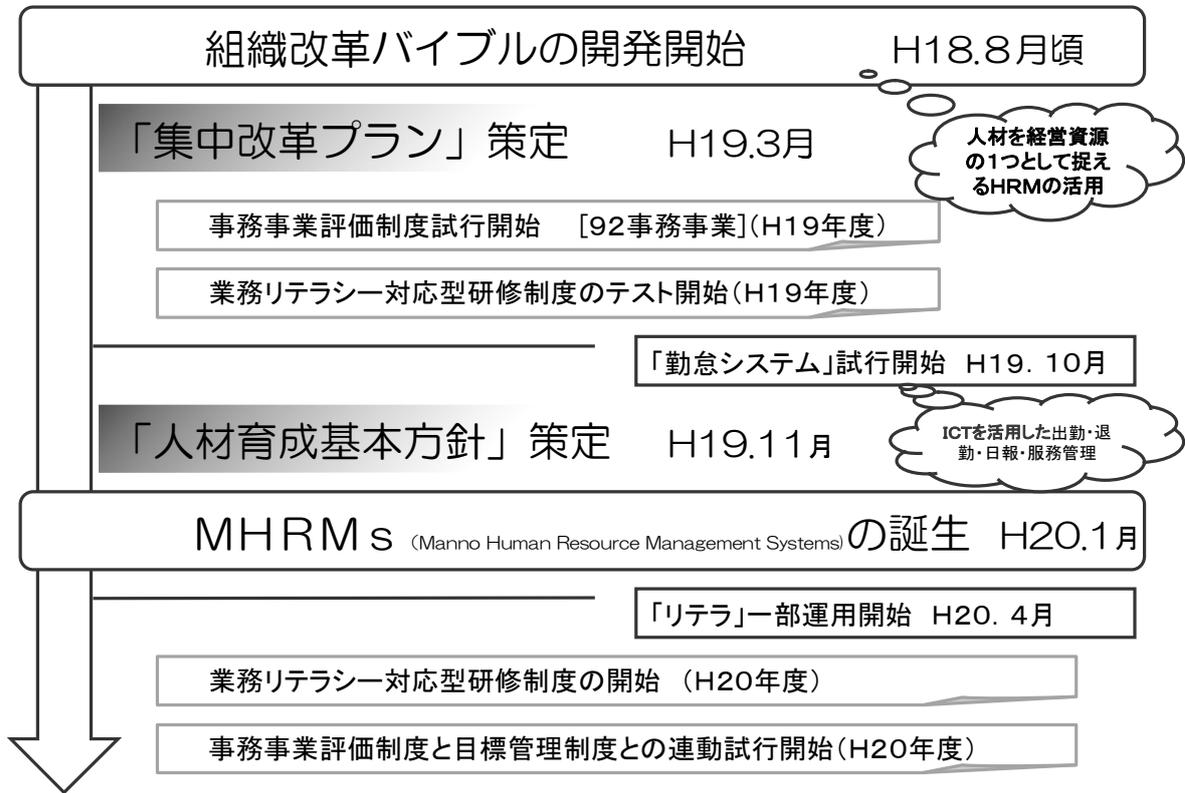
ら3年をかけて本町の公共サービスの棚卸しを進めるとともに、事務事業評価を職員のOJTにもつなげる制度として実施し、SWOT分析を活用することで事務事業の問題点・課題の把握と改善策を検討し、その上で実施計画レベルにおける目標管理制度との連動を行っている。

導入までのプロセスをみると、第1段階では、ICTを活用した「勤怠システム」の導入からスタートしている。勤怠システムは、出勤簿、サービス整理簿等の職員業務日報を電子化するもので、情報の共有、業務の問題・課題の発見、職員の人材育成や意識改革を目的に導入された。

第2段階においては、「事務事業評価制度」と「業務リテラシー対応型研修制度」が導入されている。事務事業評価制度は、事務事業の意図を考え、必要性、妥当性、有効性、効率性の視点から評価が行えるシート設計を行い、目標管理制度と連動させる設計となっている。

業務リテラシー対応型研修制度は、香川縣市町職員研修センターが行う能力開発型研修プログラムの受講を階層別に義務付けるとともに、受講後に4つの視点で報告書を作成し、その報告書を基に育成、評価する仕組みを確保している。

図表5-19 まんのう町における行政評価の取組経緯



資料：まんのう町

③ 行政評価システムの概要

本町では、人を組織の資源と位置づけマネジメントするHRM（Human Resource Management）を活用した「MHRMs（Manno Human Resource Management Systems）」を独自で開発し、これに基づく組織改革、行政評価システムの導入を行っている。

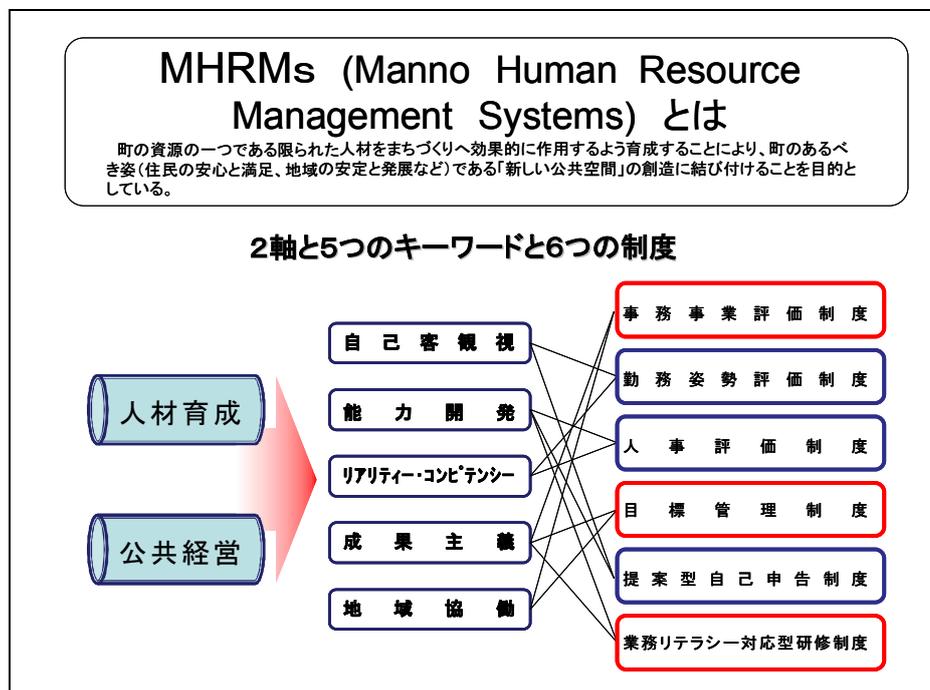
MHRMsは、2軸、5つのキーワード、6つの制度により構成されている。

2軸とは、「人材育成」と「公共経営」をいい、組織の資源である人材管理において、人間性や公平性を重視するといった人間視を確保することにより、ヒトの内発的な士気を高めつつ、急速に変化する地域社会と自治体を取り巻く環境変化に対応しながら行政の生産性（効率性・有効性）を高めることを重視している。そして、最小の経費で最大の効果（Best Value For Money）が得られるよう人材を含む行政経営資源のバランスを調整し、PDCA（Plan-Do-Check-Action）のマネジメントサイクルを効果的に実現できる組織づくりを目指している。

5つのキーワードとは、上記の2軸・「人材育成」と「公共経営」を支える視点・方向性として「自己客観視」、「能力開発」、「リアリティー・コンピテンシー」、「成果主義」、「地域協働」の5つが掲げられ、このうち「リアリティー・コンピテンシー」が5つのキーワードの中核に位置づけられている。5つのキーワードが目指す視点・方向性については、庁内各部署が業務上志向している行動特性を実行可能なレベルで可視化することで、職員に外発的動機付けとなる刺激を喚起することを目的として設定されている。

6つの制度とは、「事務事業評価制度」、「勤務姿勢評価制度」、「目標管理制度」、「提案型自己申告制度」、「業務リテラシー対応型研修制度」、「人事評価制度」である。この6つの制度は、個別の独立したシステムではなく、各制度が5つのキーワードによって相互に補完・連動することから人的資源の能力向上と意欲高揚を図るものである。

図表5-20 まんのう町「MHRMs」の構成



資料：まんのう町

図表5-21 6つの制度の概要

| 制度名称 | 概要 |
|----------------|---|
| 事務事業評価制度 | 事務事業評価シートを軸に、業務フローとコンピテンシー辞書とを連結して可視化することにより、その事務事業における問題点や課題を担当する職員自ら適切にとらえ、組織が持つ目標にたいする企画や対策を生みだし実行できる制度とする。さらに、分析シート1（SWOT&目標管理）を活用した予算編成へ反映させる仕組みを構築する。 |
| 勤務姿勢評価制度 | MHRMs「リテラ」の活用が、部門の最適化を図り、しいては組織全体のパフォーマンス向上につながるインディケータとしての指標を導き出す役割を担う。職員の勤務実態や作業日報を記録し、提案型自己申告制度と合わせて職員力の把握に役立て、組織の資源である人材育成を図る制度とする。また、その部署に必要な行動特性を表すリアリティー・コンピテンシーを活用した評価を行う。 |
| 人事評価制度 | 他の5つの制度から得られる情報を数値化し、職員のモラルを継続的に高める評価制度として構築する。この評価制度は、限られた資源である人材を育成することにより、人の潜在的能力を引き出し、最小の経費で最大の効果（Best Value For Money）を生み出す人材に育てるパラダイムである。階層に応じた評価指標及び評価基準を用いて、昇給と勤勉手当に適用する。「リソース（人材） → キャピタル（人財）」 |
| 目標管理制度 | それぞれの公共サービスについてSWOT分析（強み、弱み、機会、脅威）を行い、その結果を基にBSC（バランス・スコア・カード）を用いてマネジメントサイクルが効果的に働く支援制度と位置づけると共に、事務事業評価制度と合わせて実績考課としても人材育成に活用する。さらに、事務事業と実施計画とのベクトルを同じ方向に向けることを目的とする。 |
| 提案型自己申告制度 | 職員の自学を支援するポイント制の導入や業務リテラシー対応型研修制度と連携することにより職員の能力向上意欲を高め、組織が求める職員のあるべき姿と現状との乖離を小さくする役割を持つ。また、業務改善やまちづくり等に関する提案について、審査し、ポイント制を適用することで職員の士気を高める。さらに勤務姿勢評価制度と合わせて風通しのよい職場環境づくりにも活用する。 |
| 業務リテラシー対応型研修制度 | 組織に存在する階層に要求される能力に応じた研修プログラムを導入し、「研修等受講報告書」を用いて、その研修に対する評価を実施し、評価結果を人事評価の評価指標に活用するとともに、評価結果をフィードバックすることにより職場での育成を促す役割を持つ。さらに、OJTに関するコミュニケーションを活性化するカンフル剤としても役立てる。 |

資料：まんのう町

④ 内部効率と外部効率

本町のMHRMsを活用した行政評価、行政改革は、内部効率と外部効率の関係性を重視した取組が重要とされている。

自治体組織の活動は、付加価値活動と非付加価値活動とに大別できる。付加価値活動とは直接住民に影響する公共サービス提供であり、非付加価値活動とは自治体組織内部的な事務事業である。非付加価値を改善することは、内部効率を高めることであり、付加価値を改善することは、外部効率を高めることになり、最終的には、住民満足に結び付く改善が得られる。この2つの活動には、相関関係が存在する。さらに因果関係にも発展する。内部効率の改善は、これまでの資源を外部効率へシフトすることが可能となる。例えば、100ある行政資源（人、財源等）のうち、40は非付加価値（内部効率）に、残りの60は付加価値（外部効率）に充当している場合、内部効率部分を30に抑制し、外部効率部分を70にまで拡充することにより、より公共サービスを充実させることができる。また、本町の付加価値活動全体で、外部効率部分の有効性、効率性を同時に高めることで、内部効率を改善することと合わせて相乗効果がより顕著となる。

このように、本町ではこの内部効率と外部効率との関係を踏まえた改善・改革の取組を、職員一人ひとりが意識的に進めることにより、より効果的な行政評価システムの運用を図っている。

第6章 事務事業評価の実施に係る課題

第6章 事務事業評価の実施に係る課題

1 調査の概要

(1) 調査方法

本町の事務事業評価の具体的なあり方を検討するため、事務事業試行調査を実施した。

今回の事務事業評価の試行調査では、現在の事務事業のなかから一定のタイプや重要度等から 19 事務事業を整理し、事務局で用意した調書シートに基づき、各事務事業を所管する課室の担当課が各事務事業の評価等を行った。

(2) 調査の視点

本試行にあたっては、本町にて実施されている具体的な事務事業を対象として、各所管課室担当者による評価調書の作成を通じ、かつらぎ町にふさわしい行政評価のしくみ（評価調書、評価の視点、評価の手順、評価結果の活用など）について検証することを主な目的とし、次の視点により評価調書を作成した。

① 事務事業評価実施の意義

実施している事業について再認識する機会（特に事業に係る人件費や目的・経緯等）として有効かどうか検証。

② 評価調書および評価のプロセス

所管課室担当者による事務事業評価調書の作成により、評価項目、評価の手順の妥当性について検証。

③ 評価結果の活用方向

記入済みの評価調書をもとに事務事業の課題や対応方向について、事務局とのディスカッションを行い、一定の評価結果を整理。また、その評価結果を今後のアクションにどのようにつなげていくことができるかについても、試行を踏まえて検討。

④ 調査対象事務事業

今回の試行調査の対象としたのは19の事務事業で、各所管課室から主な事務事業を1つとりあげた。事務事業の概要は下記のとおりとなっている。

図表6-1 調査対象とした事務事業

| 区分 | 事務事業の名称 | 所管課 | タイプ |
|----|--------------------------|------------|--------------------------|
| 1 | 定住支援事業 | 企画公室 | 補助・負担金事業 |
| 2 | 文書管理事務 | 総務課 | 内部管理事務 |
| 3 | インターネット公売事業 | 税務課 | ソフト事業（任） |
| 4 | 支出事務 | 出納室 | 内部管理事務 |
| 5 | 戸籍電算化事業 | 住民福祉課 | 内部管理事務 |
| 6 | 資源ごみ集団回収奨励金事業 | 生活環境課 | ソフト事業（任） |
| 7 | がん検診事業 | やすらぎ対策課 | ソフト事業（義） |
| 8 | 延長保育事業 | 子育て推進室 | ソフト事業（任） |
| 9 | 守口市観光案内所及びアンテナショップ管理運営事業 | 産業観光課 | ソフト事業（任） |
| 10 | 公営住宅管理運営事業 | 建設課 | ソフト事業（任）、施設管理等事業、施設等整備事業 |
| 11 | 水道メーター検針事業 | 上下水道課 | 内部管理事務 |
| 12 | かつらぎ町農林業基盤整備単独事業 | 農地課 | 補助・負担金事業 |
| 13 | 人権フェスティバル | 人権推進室 | ソフト事業（任） |
| 14 | 地籍調査事業 | 地籍調査室 | 内部管理事務 |
| 15 | キャンプ場管理運営事業 | 花園地域振興課 | ソフト事業（任） |
| 16 | 教育施設コンピューター管理運営事業 | 教育委員会総務課 | ソフト事業（任） |
| 17 | シビックセンター管理運営事業 | 生涯学習課 | ソフト事業（任）、施設管理等事業 |
| 18 | 児童館管理運営事業 | 青少年センター事務局 | ソフト事業（任）、施設管理等事業 |
| 19 | 議事録作成事務 | 議会事務局 | 内部管理事務 |

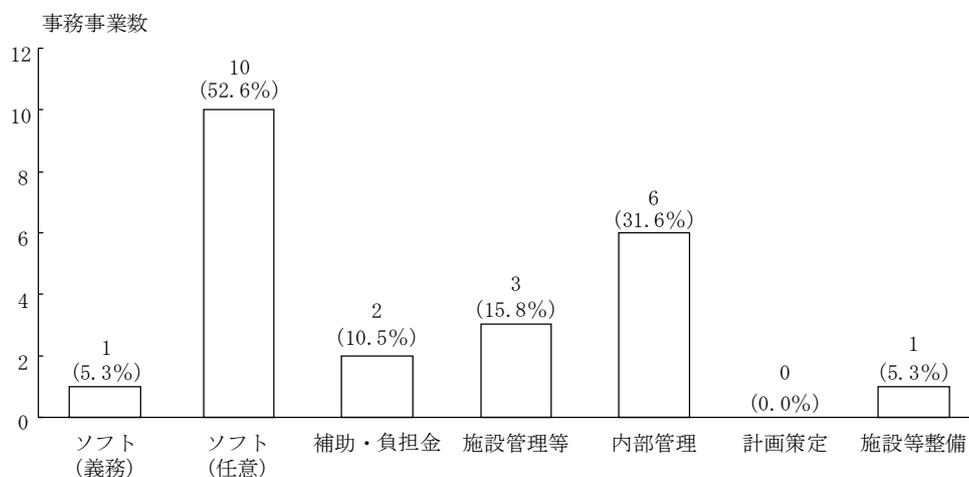
2 試行結果

(1) 事業の種類・タイプ

試行調査の対象とした事務事業は、主たる性格や実施方法等から、下記の7タイプに分けて整理した。19事業の内訳は、①ソフト事業（義務）1、②ソフト事業（任意）10、③補助・負担金等事業2、④施設管理等事業3、⑤内部管理事務6、⑥計画策定事業0、⑦施設等整備事業1となっている。

図表6-2 事務事業の分類

| 区分 | 摘要 |
|-----------|------------------------------------|
| ソフト事業（義務） | 法令などにより実施が義務付けられた下記以外の事業 |
| ソフト事業（任意） | 町が自主的に実施する住民サービス事業 |
| 補助・負担金等事業 | 補助金・負担金交付の形態で実施する住民サービス事業 |
| 施設管理等事業 | 庁舎や道路、水路、公園などの施設の維持管理（補修）事業 |
| 内部管理事務 | 直接的な住民サービスの提供を伴わない内部的、定型的な業務 |
| 計画策定事業 | 各種計画を策定する事業 |
| 施設等整備事業 | 町民利用施設の建設、道路や公園などの整備事業、情報システムの構築事業 |



(2) 事務事業の属性

事業の実施年度、会計、法令等の根拠、基本計画における位置づけは下記のとおりとなっている。

図表6-3 評価対象事務事業の属性

| 区分 | 名称 (所管課) | 実施年度 (年度) | 会計 | 根拠等 | 基本計画の位置付け |
|----|---|-----------------|----------|--|----------------------------------|
| 1 | 定住支援事業 (企画公室) | 17～21 | 一般 | ・かつらぎ町定住支援条例 ・かつらぎ町定住支援条例施行規則 ・新町まちづくり計画 | 若者等定住促進対策条例の 発展 |
| 2 | 文書管理事務 (総務課) | 14～ | | ・かつらぎ町役場文書取扱規程 | |
| 3 | インターネット公売事業 (税務課) | 20～ | 一般 | ・国税徴収法 ・徴収計画 | |
| 4 | 支出事務 (出納室) | ～20 | 一般 特別 | ・地方自治法 ・かつらぎ町財務規則 | |
| 5 | 戸籍電算化事業 (住民福祉課) | 20.12～ 22.05 | 一般 | ・戸籍法 | |
| 6 | 資源ごみ集団 回収奨励金事業 (生活環境課) | 17～21 | 一般 | ・かつらぎ町ごみ集団回収奨励金交付 要綱 | |
| 7 | がん検診事業 (やすらぎ対策課) | | 一般 | ・健康増進法 ・がん重点健康教育及びがん検診のた めの指針 | |
| 8 | 延長保育事業 (子育て推進室) | 元～21 | 一般 | ・児童福祉法 ・次世代育成支援行動計画 | |
| 9 | 守口市観光案内所及び アンテナショップ 管理運営事業 (産業観光課) | 18～21 | 一般 | ・都市と農山村のネットワーク事業」 に関する協定書 | |
| 10 | 公営住宅管理運営事業 (建設課) | | 一般 | ・公営住宅法 ・かつらぎ町営住宅の設置及び管理に 関する条例 ・かつらぎ町営住宅の設置及び管理に 関する条例施行規則 | |
| 11 | 水道メーター検針事業 (上下水道課) | ～21 | 企業 特別 | ・水道法 ・かつらぎ町水道事業給水条例 ・かつらぎ町水道事業給水条例施行規 則 | 水道法 |
| 12 | かつらぎ町農林業 基盤整備単独事業 (農地課) | 7～継続 | 一般 | ・かつらぎ町農林業基盤整備単独事業 補助要綱 | 地域特性を生かした農林業 の展開 |
| 13 | 人権フェスティバル (人権推進室) | 8～21 | 一般 | ・かつらぎ町人権条例 | 人権意識の高揚 |
| 14 | 地籍調査事業 (地籍調査室) | 元～ | 一般 | ・国土調査法 ・かつらぎ町使用料条例 | |
| 15 | キャンプ場管理運営事業 (花園地域振興課) | 20～21 | 特別 | ・花園野外活動総合施設設置及び管理 に関する条例 ・花園野外活動総合施設設置及び管理 に関する条例施行規則 | |
| 16 | 教育施設コンピューター 管理運営事業 (教育委員会総務課) | | 一般 | | スクールニューディール構 想 |
| 17 | シビックセンター 管理運営事業 (生涯学習課) | 5～21 | 特別 | ・かつらぎ町シビックセンター設置及 び管理条例 ・かつらぎ町シビックセンター設置及 び管理条例施行規則 | かつらぎ町シビックセン ター設置及び管理条例の推 進 |
| 18 | 児童館管理運営事業 (青少年センター事務局) | 18～21 | 一般 | ・児童館管理運営条例 ・児童館管理条例施行規則 ・新まちづくり計画 | 児童館管理条例の発展 |
| 19 | 議事録作成事務 (議会事務局) | | 一般 | ・かつらぎ町議会会議規則 | |

(3) 事務事業の評価指標

事務事業の評価にあたっては、所管課において対象指標、活動指標、成果指標の設定を行い、これらの指標をもとに評価を実施した。各所管課において設定した評価指標は下記のとおりとなっている。

図表6-4 事務事業の評価指標

| 区分 | 名称 (所管課) | 対象指標 | 活動指標 | 成果指標 |
|----|---|--|--|---------------------------------|
| 1 | 定住支援事業 (企画公室) | 申請予定者数 (件) | 交付件数 (件) パンフレット配布数 (枚) | 人口増加数 (人) 申請増加率(対前年度比) (%) |
| 2 | 文書管理事務 (総務課) | 保存文書 公文書管理請求 廃棄文書 | 文書貸出数 公文書開示請求件数 廃棄文書数 | 事務の効率化 情報の保護 |
| 3 | インターネット公売事業 (税務課) | 公売出品個数 | 公売実施回数 | 徴収率 |
| 4 | 支出事務 (出納室) | 支出命令書・兼命令書 収入済通知書 戻入調書 | 支出命令書・兼命令書 収入済通知書 戻入調書 | |
| 5 | 戸籍電算化事業 (住民福祉課) | | | 事務処理の正確性 事務処理の短縮 |
| 6 | 資源ごみ集団 回収奨励金事業 (生活環境課) | 申請件数 | 補助件数 | 可燃性ごみ量の減少 可燃性ごみ量減少率 |
| 7 | がん検診事業 (やすらぎ対策課) | 40歳以上の町民 | 胃がん集団検診受診者数 胃がん施設検診受診者数 要精検者数 | 胃がん検診受診率 精検受診率 |
| 8 | 延長保育事業 (子育て推進室) | 延長保育年間延べ利用児童 数 | 延長保育料 | |
| 9 | 守口市観光案内所及び アンテナショップ 管理運営事業 (産業観光課) | 宿泊者数 日帰り客数 観光入り込み客総数 | イベント回数 イベント参加者数 | 全体の売り上げ実績 内かつらぎ町分の売り上げ 実績 |
| 10 | 公営住宅管理運営事業 (建設課) | 申請件数【家賃算定に関する もの】 申請件数【空家入居募集】 申請件数【退去、同居承認他】 | 家賃納付書(家賃決定通知 書、収入申告書)発送 空家入居募集案内 住宅維持修繕工事 | 住宅維持修繕工事 徴収率 |
| 11 | 水道メーター検針事業 (上下水道課) | 水道使用件数 | 水道使用件数 | 水道使用件数 |
| 12 | かつらぎ町農林業 基盤整備単独事業 (農地課) | 農道(路線) 用水路(箇所) その他(箇所) | 補助金 補助件数 | 農林業基盤整備 |
| 13 | 人権フェスティバル (人権推進室) | 参加者(動員数) | ポスター設置箇所・配布枚数 チラシ配布枚数 | アンケートによる分析 参加者の意見を聞く |
| 14 | 地籍調査事業 (地籍調査室) | 土地1筆毎 | 現地立会、杭・鋸打ち込み 測量 閲覧、認証 | 土地利用の利便性向上 固定資産税課税の公正化 |
| 15 | キャンプ場管理運営事業 (花園地域振興課) | 利用者数 | 売上金額 | 利用者増減数 |
| 16 | 教育施設コンピューター 管理運営事業 (教育委員会総務課) | 対象児童・生徒数 対象教職員数 | 児童・生徒用PC整備数 教職員用PC整備数 | 児童・生徒用PC整備率 教職員用PC整備率 |
| 17 | シビックセンター 管理運営事業 (生涯学習課) | 全住民 | 自主文化事業の開催数 貸し館の回数 | 自主文化事業への参加者数 貸し館回数 |
| 18 | 児童館管理運営事業 (青少年センター事務局) | 平成20年度利用者数 | 児童の集団及び個人指導の 事業 地域の児童健全育成事業 | 児童館の利用者数 児童の健全育成事業 |
| 19 | 議事録作成事務 (議会事務局) | 会議回数 | 長への報告回数 閲覧件数 | |

(4) 事務事業コスト

事業費、人件費の事務事業コストの算定については、下記のとおりとなっている。

図表 6-5 事務事業コストの算定（平成 21 年度）

| 区分 | 名称（所管課） | 事業費 | 人件費 |
|----|---------------------------------|---------|--------|
| 1 | 定住支援事業（企画公室） | 8,204 | 184 |
| 2 | 文書管理事務（総務課） | 4,075 | 3,765 |
| 3 | インターネット公売事業（税務課） | 0 | 157 |
| 4 | 支出事務（出納室） | 0 | 6,275 |
| 5 | 戸籍電算化事業（住民福祉課） | 40,770 | 0 |
| 6 | 資源ごみ集団回収奨励金事業（生活環境課） | 3,250 | 50 |
| 7 | がん検診事業（やすらぎ対策課） | 5,430 | 1,883 |
| 8 | 延長保育事業（子育て推進室） | 9,800 | 377 |
| 9 | 守口市観光案内所及びアンテナショップ管理運営事業（産業観光課） | 300 | 753 |
| 10 | 公営住宅管理運営事業（建設課） | 18,639 | 4,040 |
| 11 | 水道メーター検針事業（上下水道課） | 4,448 | 4,518 |
| 12 | かつらぎ町農林業基盤整備単独事業（農地課） | 9,000 | 313 |
| 13 | 人権フェスティバル（人権推進室） | 1,350 | 471 |
| 14 | 地籍調査事業（地籍調査室） | 128,929 | 76,418 |
| 15 | キャンプ場管理運営事業（花園地域振興課） | 7,003 | 941 |
| 16 | 教育施設コンピューター管理運営事業（教育委員会総務課） | 20,181 | 628 |
| 17 | シビックセンター管理運営事業（生涯学習課） | 36,388 | 4,837 |
| 18 | 児童館管理運営事業（青少年センター事務局） | 2,490 | 6,211 |
| 19 | 議事録作成事務（議会事務局） | 1,418 | 196 |

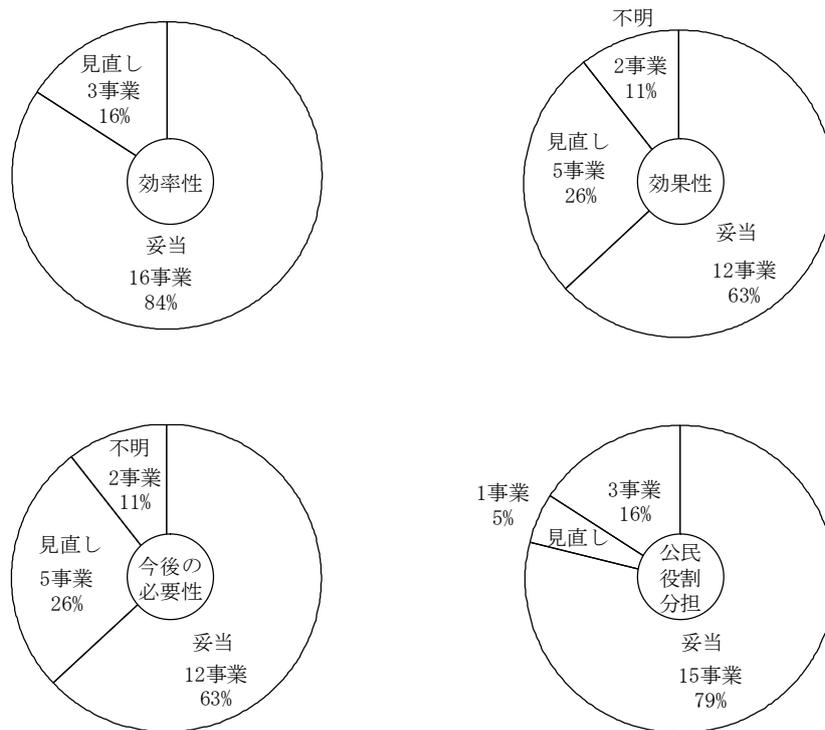
3 事務事業評価の結果

事務事業の評価については、所管課において効率性、効果性、今後の必要性、公民の役割分担の4つの視点から妥当性を評価するとともに、それらに基づき次年度以降の見直しについて総合評価を行った。

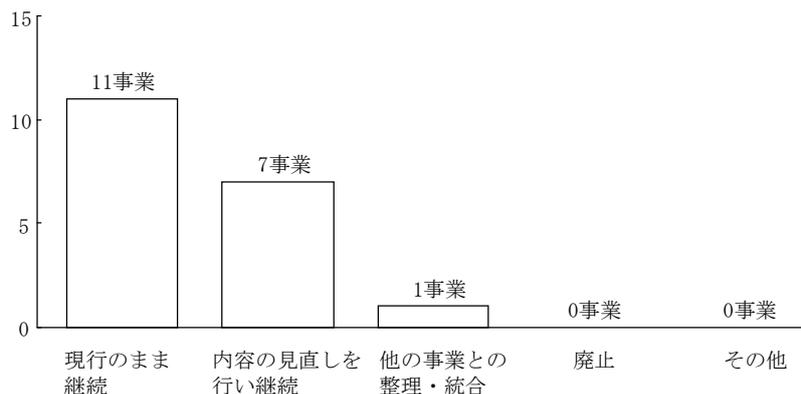
効率性については、「妥当」が16事業、「見直し」が3事業、効果性については、「妥当」が12事業、「見直し」が5事業、今後の必要については、「妥当」が12事業、「見直し」が5事業、公民の役割分担については「妥当」が15事業、「見直し」が1事業となっている。

次年度以降の見直しについては、「現行のまま継続」が11事業と最も多く、以下、「内容の見直しを行い継続」が7事業、「他の事業との整理・統合」が1事業となっている。

図表6-6 事務事業評価の結果



次年度以降の実施の見直し



4 事務事業評価に係る課題

事務事業評価に係る課題については、①事務事業評価に対する意見、②評価調書の妥当性、③住民等に対する評価結果の公表について、所管課から意見を得た。

図表6-7 事務事業評価に係る課題

| 区分 | 名称 (所管課) | 事務事業評価に対する意見 | 評価調書の妥当性 | 住民等への評価結果の公表 |
|----|---|---|--|---|
| 1 | 定住支援事業 (企画公室) | 日頃から業務内容等の管理、整理等を行っていないと評価できない。 | 申請制度のため、自ら成果を出すことが困難。 | 人件費：正確な数値を記載できないため。 |
| 2 | 文書管理事務 (総務課) | 文書管理事務については、全ての業務を行う上で欠くことのできない事務事業であり、県や国からの権限委譲や町の事業が増加すればするほど文書管理の事務量が増加すると思慮する。経費も多額となりコスト面での検討は必要などところもあるが、行政評価をすべき事務事業ではないと考える。 | 成果の指標とする基準が無いことや、住民とのかかわりを計れないため。 | 町にとって欠くことのできない業務であり、文書の開示件数等については毎年住民に広報等で公表しており、とくに公開することに意味が無いと考える。 |
| 3 | インターネット公売事業 (税務課) | 税務の賦課徴収については、事務事業評価については実施できにくい部分が多いと感じられる。 | 税法に基づき業務を実施しているため、大半の事務については適さないと考える。 | 個人情報に基づき、課税、徴収を行っているため、情報公開できる事業等について精査が必要。 |
| 4 | 支出事務 (出納室) | 出納業務において政策的な要素が無く、法に定められている業務がほとんどであるため、評価調書の記入に苦慮した。 | 地方自治法に定められた出納処理業務のため。 | 個人情報や政策協議中のものを除き、全てを公開の対象とすべきである。 |
| 5 | 戸籍電算化事業 (住民福祉課) | 戸籍事務の何を評価してよいかかわからない。また、上位施策がわからない。 | 戸籍事務自体が評価になじまなく、施策に基づいて行うものでないよう考える。 | |
| 6 | 資源ごみ集団 回収奨励金事業 (生活環境課) | 評価をしにくい業務が多い。 | 住民主体のため、成果を出す事が困難。 | ごみの減量数値 |
| 7 | がん検診事業 (やすらぎ対策課) | 事業を再度、客観的に見通すことが出来た。事業評価をして行くにつれ、今後この事業に対して、必要なことはなにか、どの点で足りない部分があるかなど、再確認が出来、今後の事業展開に生かしていけると思う。 | 事業に対する達成度の評価は必要であると思うが、事業の種類によっては、コスト効率などの部分で評価が難しく思う。 | 特に、公開に関しては差し支えないと思う。 逆に、公開することによってそれぞれの事業の意味やコストがどのくらいかかっているか、町が何のためにこの事業を実施しているかなどを知らせ、有効に制度を利用して頂くことが出来ると思う。 |
| 8 | 延長保育事業 (子育て推進室) | 目標値の設定しての事業とは異なる。 | 成果を出すことが困難である。 | |
| 9 | 守口市観光案内所及び アンテナショップ 管理運営事業 (産業観光課) | 客観的な判断ができていないか疑問を持つところがある | 判断は様々であると思われる。 | すべて公開しても支障なし |
| 10 | 公営住宅管理運営事業 (建設課) | 申請件数や修繕工事など数字で分かるもの以外に、問い合わせ、相談、現地調査など評価しにくい項目があり、事業全体を評価することはむずかしいと感じた。 | 数字で評価できるものではないものがあり、町営住宅全般にわたる評価はむずかしい。また、個々に評価しても全体像は見えないと思う。 | |
| 11 | 水道メーター検針事業 (上下水道課) | 項目に当てはめ辛いものがある。 | 届け出に基づくため、成果を出すことが困難なため。 | 人件費：正確な数値を記載できないため。 |
| 12 | かつらぎ町農林業 基盤整備単独事業 (農地課) | 年度により、申請件数(事務量)に波があり一概に評価はできない。 | 受益者からの申請があつての事業である為。 | 必要があれば公開しても支障はない。 |

| 区分 | 名称 (所管課) | 事務事業評価に対する意見 | 評価調書の妥当性 | 住民等への評価結果の公表 |
|----|-------------------------------------|--|--|--|
| 13 | 人権フェスティバル (人権推進室) | 行政評価は始めて記入するため、戸惑う事が多く、評価もはっきり出来ていない。 | 人権意識の向上は、成果を評価する事が困難でもあるし、継続が必要と考えられる | 人件費に関しては正確に把握できていない。 |
| 14 | 地籍調査事業 (地籍調査室) | | 地籍調査は旧かつらぎ町で3年サイクル、花園村で2年サイクルで行っており、かつらぎ町全土の調査が終了した時点で室がなくなるものなので適さない。 | 全て公開でかまわない。地籍調査を住民に知ってもらうことで、調査が進めやすくなる。 |
| 15 | キャンプ場管理運営事業 (花園地域振興課) | なし | 数値に表れない効果もある。 | 人件費：正確な数値を記載できないため。 |
| 16 | 教育施設コンピューター 管理運営事業 (教育委員会総務課) | この事務事業評価により事業の効率化が進むとは思えない | 本事業の本質に合った適切な各指標を設定することが困難なため。 | わからない。 |
| 17 | シビックセンター 管理運営事業 (生涯学習課) | 事前に業務内容等の管理、整理等を行っていないと評価できない。 | シビックセンター管理運営事業全般の質問なので大まかな回答しかできない。他の課のように的をしぼった事業だと回答しやすい。 | 公開する項目が不明。 |
| 18 | 児童館管理運営事業 (青少年センター事務局) | 改めて現在行っている事業についての評価の必要性を感じた。 | かたちとしてははっきりした成果はわからないため。 | 公開しない(人件費) |
| 19 | 議事録作成事務 (議会事務局) | 議事録作成は法令に基づいているため、評価しにくい点も多く感じました。それと、議会事務は暦年で行われることが多いので、記入にあたって、年度でのおさえができない点もありました。 | 法令に基づき議事録を作成しているため、評価の対象としては適しているかどうかと思いました。 | 記入できないところも多く、どちらとも言えないです。 |

第7章 かつらぎ町における行政評価システムのあり方

第7章 かつらぎ町における行政評価システムのあり方

1 行政評価システムの基本コンセプト

(1) 行政評価システムの導入目的

町民意識調査において、町民が「重要度が高い」と考えているが、現状の事業やサービス等について「満足度が低い」と考えている項目が該当するBランク（重点改善項目）として、「財政の無駄や赤字の解消」「事務事業の点検による無駄なサービスや業務の見直し」「情報公開などによる透明性のある行政」「効率的で健全な行財政運営」等があげられていること、また、これらの項目を改善するためには、職員の意識改革や能力開発が必要不可欠であることから、行政評価システムを導入するための目的を次のとおりとすることが適切であると考えます。

① 効率的で効果的な行政サービスの推進

住民のニーズに応じて事務事業の見直しを行い、効率的で効果的な行政サービスの推進を目指す。

② 住民への説明責任の遂行

評価結果をホームページ等に公表することにより、行政の説明責任を果たすととともに、住民との共通認識を深め、住民の行政への参加を促進する。

③ 職員の意識改革

職員一人ひとりが、住民の視点で考え、成果やコストに対する意識を高揚させるとともに、問題発見・分析能力など職員の政策形成能力の向上を図る。

(2) 行政評価システムの対象範囲

行政評価の対象には、政策・施策・事務事業の3階層があるが、かつらぎ町は初めての試みでもあり、最小単位である「事務事業」の評価システムとする。

将来的には、これを基盤として、施策・政策も取り込んだ評価システムへの発展について検討する。

(以下、行政評価システムとは、事務事業評価のことを指す。)

(3) 設計に当たっての基本的考え方

かつらぎ町の行政評価システムを設計するに当たっての基本的な考え方を次に示す。

① 目標管理の視点の導入

かつらぎ町で検討する行政評価システムは、『計画（Plan）－執行（Do）－評価（See）』という行政運営サイクルを明確にした仕組みを組み立て、より効果的な行政運営と最適効率化を実現するものである。一般に行政評価システムは、執行後の事務事業を後追い評価する形態であるが、かつらぎ町の行政評価システムは、執行後の取組結果や成果を評価するだけでなく、予め事務事業の取組目標とその達成計画を定め、必要に応じて軌道修正しながら、その実現に向かって推進するという目標管理の視点も取入れた制度とする。

② 多角的な視点による適切な評価

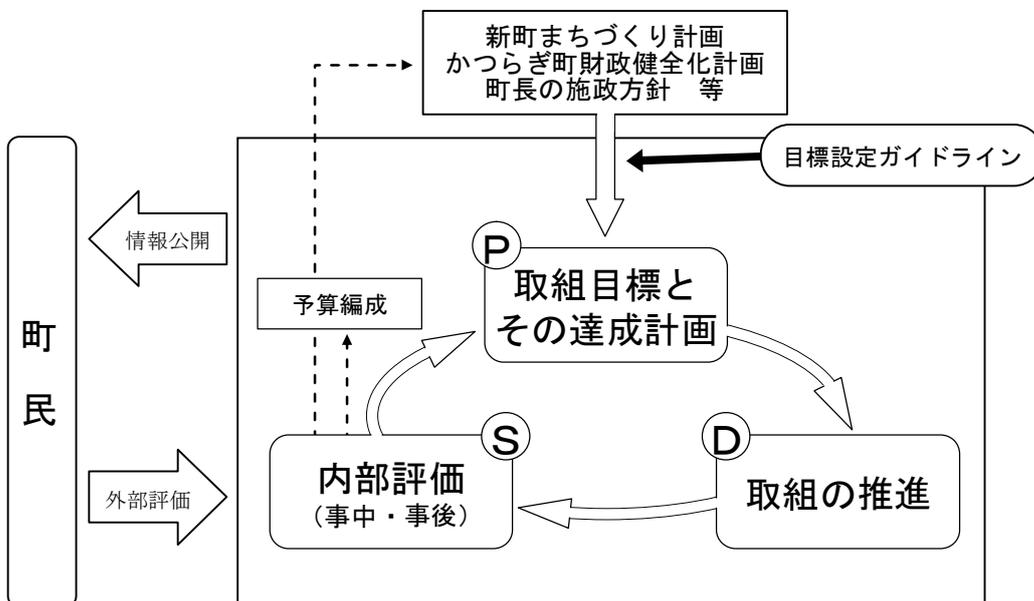
かつらぎ町が実施する事務事業について、効率的に実施されているか（効率性）、十分な成果をあげているか（効果性）、その目的は住民や社会のニーズに適したものであるか（必要性）、また、その実施主体は妥当であるか（公民の役割分担）等の多角的な視点から適切な評価が行える制度とする。

③ 既往の諸制度等との連携

行政評価システムの効果的・効率的な運用を図るためには、これを単独で運用するのではなく、他の行政制度や行政計画との連携を図っていくことが必要である。

このことを視野に入れつつ、まずは、行政運営の基幹となる予算制度及び行政計画（新町まちづくり計画、かつらぎ町財政健全化計画）との連携を図る。

図表 7-1 かつらぎ町の行政評価システムのイメージ



2 行政評価システムの基本設計

(1) 基本項目の検討

かつらぎ町の行政評価システムのあり方について、対象とする事務事業及び『計画（Plan）－執行（Do）－評価（See）』の各プロセスの基本要素について検討を行う。検討内容の概要を次に示す。

図表7-2 かつらぎ町行政評価システムの基本設計

| 検討項目 | | 検討結果の概要 |
|------|------------|--|
| | ①対象事務事業 | すべての事務事業（法定受託事務を除く） ただし、初期段階は事務事業を限定し、順次拡大していく。 |
| Plan | ②目標設定 | 事業：成果向上に関する目標を設定。 事務：事務改善に関する目標を設定。 |
| Do | ③進捗管理 | 目標を達成するための計画を作成して進捗管理 |
| See | ④評価項目 | 「効率性」、「効果性」、「必要性」「公民の役割分担」 ただし、事務事業の特性に応じて評価項目を選択。 |
| | ⑤評価主体 | 内部評価（1次評価：各課、2次評価：町長、副町長、企画公室） 外部評価（専門家、学識経験者、町民等による外部組織） ただし、初期段階は内部評価から始め、段階的に外部評価を取入れる。 |
| | ⑥評価時期 | 事務事業の執行段階（事中）及び終了段階（事後） |
| | ⑦評価結果の活用方法 | 事中評価結果・・・実施中の事務事業の改善 事後評価結果・・・予算編成、次年度の目標設定、新町まちづくり計画等の進捗管理 |

① 対象事務事業

より効果的な事務事業の執行の観点から、国県の法定受託事務等の町の裁量が及ばない事務事業等を除き、すべての事務事業を対象とする。

ただし、システム導入時には職員の作業負担が大きくなるため、最初は各係で1事務事業とするなど対象事務事業を限定し、職員の理解や定着状況に応じて、順次拡大していくことが望ましいと考える。

② 目標設定

上述したとおり、かつらぎ町の行政評価システムは、執行後の取組結果や成果を評価するだけでなく、取組目標とその達成計画を立案・実施していくことを重視するため、目標管理制度の視点を取入れる。

本年8月に実施した事務事業評価試行調査の各課ヒアリングにおいて、事務事業の課題やこれを解決するためのアイデアが出されていたため、これらを着実に実行していくための仕組みとなる。

事務事業のうち、事業費の予算を伴う事業については、成果を意識した指標を比較的设置しやすいため、これを基本として目標設定を行う。

一方、内部管理業務に見られるように人件費のみの事務の場合は、ルーチン的な業務が中心で成果指標を設定しにくい面があるため、事務改善の視点から目標設定することが望ましいと考える。

また、各課が目標設定しやすいように、その指針となる「目標設定ガイドライン」を上位計画であ

る「新町まちづくり計画」、「かつらぎ町財政健全化計画」を考慮して作成する。

③ 進捗管理

取組目標の達成計画を作成し、進捗管理を行う。取組目標の達成計画の中では、設定した目標を達成するための具体的な対策（手段）、及びその実施スケジュール、責任者を明記する。

図表 7-3 目標達成計画の例

| 取組目標 | 具体的対策 | スケジュール | | | | | | | | | | | | 担当 | |
|--------------------------|-----------------|--------|---|---|---|---|---|----|----|----|---|---|---|----|-------|
| | | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | 3 | | |
| 公金支出の口座替払に伴う口座振込通知書の廃止検討 | 口座振込済通知書の利用状況調査 | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | 〇〇企画員 |
| | 他都市の事例調査・視察 | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | 〇〇係長 |
| | 課内勉強会の開催 | | | | | ■ | ■ | | ■ | ■ | | | | | 担当者全員 |
| | 庁議での報告 | | | | | | | | | | | | ■ | | 課長 |

| 上半期の評価 | | 下半期の評価 | |
|----------|---|---------|---|
| 目標の達成状況 | 判断の根拠・理由 | 目標の達成状況 | 判断の根拠・理由 |
| ■ 達成可能 | 利用状況調査においては通帳記入すれば金額は分かるため必要ないとの意見が多かった。また、既に廃止をした●●町への視察の結果、通帳の印字名を「支払課室名の略称」とすることで対応できることが分かった。 | ■ 達成 | 課内勉強会を実施した結果、口座振込通知書を廃止することに決定し、庁議で報告を行った。これにより、通知書発行に要していた経費（●●●円）及び労働時間（●●時間）の節約が可能となる。 |
| □ 概ね達成可能 | | □ 概ね達成 | |
| □ 達成不可能 | | □ 未達成 | |

④ 評価項目

評価項目としては、一般的に「効率性」、「効果性」、「必要性」、「公民の役割分担」に分類される。

図表 7-4 評価項目の内容

| 評価項目 | 概要 |
|---------|---|
| 効 率 性 | 事務事業が効率的に実施されているかについて評価する。 (一般的に「事業コスト/活動量」で算出する。) |
| 効 果 性 | 事務事業が十分な成果をあげているかについて評価する。 (一般的に成果の実績及び目標の達成度で判断する。) |
| 必 要 性 | 事業目的が妥当なものであるかについて、事業の対象、社会的ニーズ等の動向、業務縮小・廃止の影響等の視点から評価する。 |
| 公民の役割分担 | 事務事業の実施主体の適切性について、町の直接実施、外部委託、民営化等の視点から評価する。 |

本町の行政評価システムについても、これら4つの評価項目は必要と考えるが、すべての事務事業について、一律に適用するのではなく、例えば、法令により実施が義務づけられている事務事業については、「必要性」の項目は評価しないなど、事務事業の特性に応じて、必要な評価項目を選択することが望ましいと考える。事務事業評価試行調査においても同様の意見が多かった。

図表7-5 事務事業区分毎の評価項目（事例）

| 事務事業区分 | | 評価項目 | | | |
|-----------|------------------------------------|------|-----|-----|-------------|
| | | 効率性 | 効果性 | 必要性 | 公民の 役割分担 |
| ソフト事業（義務） | 法令などにより実施が義務付けられた下記以外の事業 | ○ | ○ | × | ○ |
| ソフト事業（任意） | 町が自主的に実施する住民サービス事業 | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 補助・負担金等事業 | 補助金・負担金交付の形態で実施する住民サービス事業 | × | ○ | ○ | ○ |
| 施設管理等事業 | 庁舎や道路、水路、公園などの施設の維持管理（補修）事業 | ○ | × | ○ | ○ |
| 内部管理事務 | 直接的な住民サービスの提供を伴わない内部的、定型的な業務 | ○ | × | × | ○ |
| 計画策定事業 | 各種計画を策定する事業 | ○ | × | × | ○ |
| 施設等整備事業 | 町民利用施設の建設、道路や公園などの整備事業、情報システムの構築事業 | ○ | ○ | ○ | ○ |

なお、「効率性」については、事業コスト（事業費＋人件費）を算出し、活動量と比較するやり方が一般的である。人件費も含め個々の事業に総額どのくらいの金額が使われているかを把握し、各職員がコスト意識を持つことができるという意味では効果は大きいですが、正確な人件費を出すためには、どの事業に何時間使ったかを毎日記録することが必要となり、職員への負担が大きくなることから、算出方法の簡素化（例：月毎に日単位で各事業の時間配分を記録するなど）を図る必要がある。

⑤ 評価主体

事務事業評価を行う主体としては、大きく行政組織内部の職員が自ら行う「内部評価」と組織外の者（専門家や学識経験者、住民の代表者等）に委託する「外部評価」の2つに分類される。

内部評価については、事務事業評価の目的のひとつが成果志向の行政をめざした職員の意識改革であることから、事業担当課による一次評価は不可欠である。また、全庁的な視点や評価レベルの統一性及び客観性の確保といった観点から行政内部での二次評価を実施することが必要である。また、二次評価のメンバーは、町長、副町長、企画公室に限定し、一次評価者と独立させることが望ましいと考える。

さらに、住民参加のまちづくりを推進し、かつ、住民に対する説明責任を果たすために、専門家や学識経験者、住民の代表者等による外部評価も積極的に取入れる必要がある。

ただし、外部評価も含めた仕組みを一度に構築・運用するのは、職員への過度な負担をかけることになるため、まずは、内部評価のみとし、システムの浸透・定着を図りつつ、段階的に外部評価を導入する。この間、住民へのアカウンタビリティを確保するため、少なくとも内部評価結果についてホームページ等で公開することは必要である。また、公開にあたっては、個々の評価シートを公表するのではなく、概要版や上位の評価として位置付けられる施策評価等に集約したり、共通の指標に基づく

他の自治体との比較結果を掲載するなど、より住民に分かりやすく公表することが必要である。

図表 7-6 評価結果の公表（事例）

| 事務事業名 | 目的 | 実施内容 | 事業コスト (単位：千円) | | 成果 | 一次評価結果 | 二次評価結果 |
|--------|--|---|------------------|-------|--------------|---|--------|
| | | | 事業費 | 人件費 | | | |
| 定住支援事業 | かつらぎ町民の定住と人口の増加を願い、子育て支援と連携して、町勢の発展と福祉の向上並びに住みよい活力ある町づくりに寄与することを目的とする。 | 一定条件の下、定住する意思を持って町内に住宅を新築した者、または、定住する意思を持って町内の民間賃貸住宅を借り受けたものに対し、それぞれ住宅新築等補助金、民間賃貸住宅補助金を交付する。 また、より多くの方に支援制度を活用してもらうため、役場窓口や町HP、パンフレット等により支援制度の周知を実施。 | 9,084 | 404 | 人口増加数 47人 | 内容の見直しを行い継続 条例施行期間が終了するため、見直しは必須。また、人口減少対策及び若い世代の転出防止等、本町において定住促進施策は重要事項であるため。 | 同左 |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

⑥ 評価時期

行政活動を評価する時期により、事前評価、事中評価、事後評価の3通りに区分される。

事前評価は、事務事業が実施される前の段階で評価するものであり、事務事業の採択の可否に活用されることが多い。

これに対して事中・事後評価は、既の実施されている事務事業について評価を行う。事中評価は、事務事業の執行段階において、それらの進行状況の評価することにより、実施中の事務事業の改善に活用される。事後評価は、事務事業の終了段階において、事務事業の実施状況やその成果を評価し、次の計画立案に活用される。

本町における行政評価システムは、まずは既の実施されている事務事業について改善、見直しを行うことを優先し、事中評価及び事後評価を基本とする。

なお、新規の事務事業に関する事前評価については、現行の予算制度において類似の手法（予算編成事務処理要領における「新規施策調査表」）があるため、これを活用・拡充していくことが望ましい。

⑦ 評価結果の活用方法（他制度との連携）

上述のとおり、事中評価の結果については、実施中の事務事業の改善（当初設定した目標を達成するための対策やそのスケジュールの軌道修正等）に活用する。

また、事後評価については、次年度の目標設定や予算編成に活用するとともに、上位計画である「新町まちづくり計画」、「かつらぎ町財政健全化計画」の達成状況の検証にも活用し、これらの計画の進捗管理を行う。

また、かつらぎ町が導入する行政評価システムは、目標管理の視点を取入れていることから、これを人事評価における個人目標と連動させ、業績考課として活用したり、各事務事業の執行に投入した職員数に関する情報を定数管理に活用するなど他の既往制度との連携を更に図っていくとともに、行

政組織のあり方を検討する上での基礎情報として活用することが望ましい。

(2) 年間の作業スケジュール

既往の諸制度と連携した効果的な行政評価システムを構築するためには、連携させる当該制度の運用サイクルと整合を図りながら、作業スケジュールを決定する必要がある。

初期段階では、特に予算制度との連携を図ることを重視し、予算編成と連動して運用する場合の年間作業スケジュールを以下に示す。

図表7-7 行政評価システム年間作業スケジュール（例）

| 実施時期 | | 作業の流れ | 各課 | 企画公室 | 町長・副町長 |
|------|--------|--------------------|----------------|-------------|----------|
| 前年度 | 9月 | 目標設定ガイドライン | — | 作成 | 承認 |
| | 10～1月 | 目標達成計画の立案 | 予算要求書と合わせて作成 | 予算ヒアリング時に確認 | 町長査定時に承認 |
| 当該年度 | 4月 | (必要に応じて) 目標達成計画を修正 | 修正 | 承認 | — |
| | 5～10月 | 目標達成計画に基づく取組の実施 | 進捗管理 | — | — |
| | 10～12月 | 中間評価 | 予算要求書作成と合わせて実施 | 予算ヒアリング時に確認 | — |
| | 1月～3月 | 目標達成計画に基づく取組の実施 | 進捗管理 | — | — |
| 翌年度 | 10～1月 | 総合評価 | 予算要求書作成と合わせて実施 | 予算ヒアリング時に確認 | 町長査定時に承認 |
| | 2月 | 評価結果の公表 | — | とりまとめ公表 | — |

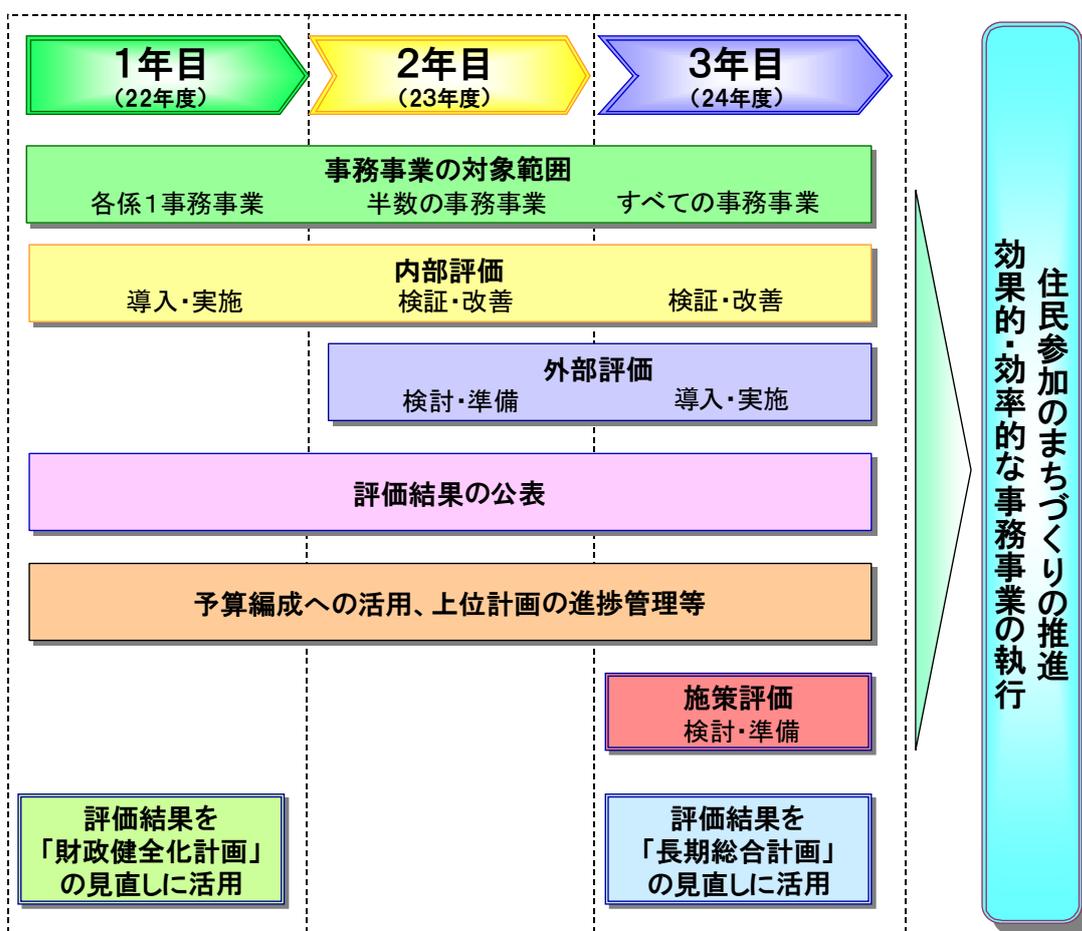
(3) 行政評価システム導入のためのロードマップ

当初から完全なシステムを構築するのが理想であるが、人員、予算等の制約の中で進めて行くには段階的な取り組みが必要である。

また、システムを効果的に機能させるためには、職員の知識やスキルの向上が必要不可欠であるため、長期的な視点をもって、職員への浸透度を確認しながら、徐々にレベルアップを図って行く。

また、前述のとおり、初期段階における行政評価システムの対象は、最小単位である「事務事業」を基本とするが、事務事業の改善や見直しが一定程度進んだ段階からは、事務事業の上位単位となる「施策」についても評価の対象とすることで、限られた予算の中でより効果的な行政サービスを目指して事務事業の選択と集中を図っていく。

図表 7-8 行政評価システム導入のためのロードマップ (例)



(4) 職員の能力開発

効果的かつ効率的な行政運営を実現させていくためには、「行政評価システム」というツールを導入するだけでなく、これらのツールを使って業務を行う職員の更なるスキルアップが求められる。このための効果的な研修の事例を次に示す。

図表7-9 効果的な研修（例）

| 区 分 | 概 要 |
|-------------------|---|
| 業 務 改 善 研 修 | プロセスフローの作成や業務改善の手法を習得し、業務改善能力を養成する。 |
| 課 題 解 決 研 修 | 問題発見や現状分析の方法、ロジカルシンキングの理解・スキルの習得により、課題解決力を養成する。 |
| 政 策 形 成 研 修 | 地域情報の収集や分析など政策立案から評価の方法を学び、政策形成のプロセスを習得する。 |
| 意 思 決 定 力 向 上 研 修 | 意思決定のプロセスや各種の思考スキルの習得を通じて、意思決定力の向上を図る。 |

(5) 定着化のためのポイント

行政評価システムを組織内に浸透させ、定着化を図っていくための主なポイントを次に示す。

① トップのリーダーシップ

職員の取組意欲を喚起し、モチベーションの向上を図るため、何のために行政評価システムを導入するのか、その目的や意義を首長自ら職員に伝える。

② 職員の作業負担の軽減

新しい制度を導入するため、職員の作業負担が増加することは避けられないが、既往の制度において類似の帳票があれば、これと統合を図るなど、可能なかぎり職員の作業負担の軽減を図る。

③ 効果的な指標の設定

事務事業の成果を表す指標を設定し、成果を常に意識しながら業務を遂行する習慣づけを行う。また、住民の関心を高めるという観点から、他の自治体と比較できる指標（人口一人当たりデータ、保育園の民営化率、税収納率等）を設定することも有効である。

④ サポート体制の強化

運用開始時は不慣れであることから、運用マニュアルの整備や定期的な説明会の開催、質問に対するタイムリーな返答など、職員の理解や作業を助けるためのサポート体制を強化する。

⑤ 継続的なシステムの見直し

システムの運用状況を定期的に監視・検証し、「トライアンドエラー」を繰り返しながら、組織の実情に即した最適なシステムになるよう継続的な見直しを行う。

3 行政評価システムの導入効果

かつらぎ町が行政評価システムを導入することによる住民にとっての効果及び行政にとっての効果を次に示す。

(1) 住民にとっての効果

① 質の高い行政サービスの享受

町が実施する事務事業について、住民視点から見直し・改善が行われることで、より質の高い行政サービスを受けることができるようになる。

② 行政に関する理解の促進

積極的な情報公開により、事務事業の概要や評価結果の情報を入手しやすくなり、行政に対する住民の理解が深まるとともに、まちづくりへの参画の契機となる。

(2) 行政にとっての効果

① 弾力的な行政運営の推進

事務事業の改善・見直しやスクラップ&ビルドを通じて、限られた予算の中で、住民ニーズの変化に応じた行政サービスを提供する弾力的な行政運営を展開することができる。

② 住民に対する説明責任の強化

評価結果に関する情報を積極的に公開・提供し、町の仕事を分かりやすく住民に伝えることで、行政の説明責任（アカウンタビリティ）の強化を図ることができる。

③ 政策議論の共通基盤の形成

行政評価によって、住民（議会）と町（行政）が政策について議論を行う際の共通の基準・視点をもつことができ、住民は行政の視点で、行政は住民の視点から理解し、問題提起やアイデア創出を行う共通の基盤が形成される。

④ 職員の意識改革・能力向上への動機付け

事務事業の成果や総コストを明らかにすることで「成果志向」や「コスト意識」が職員に醸成されるとともに、事務事業の継続的な見直し・改善が求められることで、問題発見・分析能力など職員の政策形成能力の向上を図るためのきっかけとなる。

資料編

資料編

1 町民意識調査

| | |
|------|---|
| 目的 | かつらぎ町と財団法人地方自治研究機構が共同で実施した「行政評価システムに関する調査研究」の基礎データとするため、行政評価等のかつらぎ町における行政運営のあり方等について、町民の意識・意向等について把握することを目的にアンケート調査を実施した。 |
| 調査対象 | 平成21年7月現在、住民基本台帳に登録している町民のうち18歳以上の町民3,000人を層化無作為抽出。 |
| 調査項目 | (1)本人属性、(2)行政サービス等について、(3)政策・施策に対する重要度・満足度について、(4)その他 |
| 調査方法 | 町公式封筒による郵送配布、返信用封筒による郵送回収（※返送先はかつらぎ町企画公室） |
| 調査日程 | 配布：8月10日～21日、回収：9月11日～30日 |
| 回収状況 | 配布票数3,000票、回収票数1,343票、有効回収票1,343票、回収率44.8%（有効回収票ベース）。 |

問1 性(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 男性 | 588 | 44.4 |
| 2 | 女性 | 735 | 55.6 |
| | 不明 | 21 | |
| | 全体 | 1,323 | 100.0 |

問2 年齢(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 10代 | 17 | 1.3 |
| 2 | 20代 | 103 | 7.7 |
| 3 | 30代 | 117 | 8.8 |
| 4 | 40代 | 170 | 12.7 |
| 5 | 50代 | 235 | 17.6 |
| 6 | 60代 | 295 | 22.1 |
| 7 | 70代 | 248 | 18.5 |
| 8 | 80代以上 | 152 | 11.4 |
| | 不明 | 7 | |
| | 全体 | 1,337 | 100.0 |

問3 居住地区(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 四郷地区 | 44 | 3.3 |
| 2 | 笠田地区 | 366 | 27.6 |
| 3 | 大谷地区 | 120 | 9.0 |
| 4 | 妙寺地区 | 452 | 34.0 |
| 5 | 見好地区 | 250 | 18.8 |
| 6 | 天野地区 | 53 | 4.0 |
| 7 | 花園地区 | 43 | 3.2 |
| | 不明 | 16 | |
| | 全体 | 1,328 | 100.0 |

問4 家族形態(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------------------|-------|-------|
| 1 | 一人暮らし | 92 | 7.5 |
| 2 | 夫婦のみ | 276 | 22.4 |
| 3 | 二世帯（夫婦と子ども、親と夫婦など） | 461 | 37.4 |
| 4 | 三世帯（親と夫婦と子どもなど） | 284 | 23.0 |
| 5 | その他 | 121 | 9.8 |
| | 不明 | 110 | |
| | 全体 | 1,234 | 100.0 |

問5 職業・役職(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------------------------|-------|-------|
| 1 | 正社員（団体職員、公務員を含む）で管理職 | 59 | 4.5 |
| 2 | 正社員（団体職員、公務員を含む）で、管理職以外 | 176 | 13.4 |
| 3 | パートタイム・アルバイト | 126 | 9.6 |
| 4 | 派遣社員、契約社員、嘱託など他の正社員以外の被雇用者 | 46 | 3.5 |
| 5 | 会社、団体などの役員 | 17 | 1.3 |
| 6 | 自営業（商工サービス業、自由業などを含む） | 277 | 21.1 |
| 7 | 専業主婦・主夫 | 195 | 14.9 |
| 8 | 高校生 | 0 | 0.0 |
| 9 | 大学・専門学校などの学生 | 34 | 2.6 |
| 10 | 無職（専業主婦・主夫を除く） | 340 | 25.9 |
| 11 | その他 | 41 | 3.1 |
| | 不明 | 33 | |
| | 全体 | 1,311 | 100.0 |

問6 居住年数(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 1年未満 | 15 | 1.1 |
| 2 | 1～5年未満 | 39 | 2.9 |
| 3 | 5～10年未満 | 44 | 3.3 |
| 4 | 10～20年未満 | 114 | 8.5 |
| 5 | 20年以上 | 1,124 | 84.1 |
| | 不明 | 8 | |
| | 全体 | 1,336 | 100.0 |

問7 居住意向(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|------------------------|-------|-------|
| 1 | 生涯住み続けたい | 702 | 52.7 |
| 2 | 健康状態や経済的な問題がない限り住み続けたい | 316 | 23.7 |
| 3 | 将来引っ越したい | 51 | 3.8 |
| 4 | 近々引っ越す予定がある | 15 | 1.1 |
| 5 | 決めていない、わからない | 232 | 17.4 |
| 6 | その他 | 16 | 1.2 |
| | 不明 | 12 | |
| | 全体 | 1,332 | 100.0 |

問 8 町機関の利用 (MA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|-------------------------|-------|-------|
| 1 | 町役場本庁 | 948 | 73.1 |
| 2 | 町役場支所 (花園) | 39 | 3.0 |
| 3 | かつらぎ総合文化会館 (かつらぎ町教育委員会) | 474 | 36.5 |
| 4 | 保健福祉センター | 160 | 12.3 |
| 5 | 花園保健センター・花園保健福祉館 | 28 | 2.2 |
| 6 | 高齢者生活福祉センター | 30 | 2.3 |
| 7 | 地域福祉センター | 114 | 8.8 |
| 8 | 保育所 | 88 | 6.8 |
| 9 | 児童館 | 131 | 10.1 |
| 10 | 幼稚園 | 42 | 3.2 |
| 11 | 小学校 | 214 | 16.5 |
| 12 | 中学校 | 103 | 7.9 |
| 13 | 公民館・隣保館 | 503 | 38.8 |
| 14 | その他 | 28 | 2.2 |
| 15 | 利用していない | 134 | 10.3 |
| | 不明 | 47 | |
| | 全体 | 1,297 | 100.0 |

問 8 町機関の利用 (有無) (SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|-----------|-------|-------|
| 1 | 利用したことがある | 1,163 | 89.7 |
| 2 | 利用したことがない | 134 | 10.3 |
| | 不明 | 47 | |
| | 全体 | 1,297 | 100.0 |

問 8 町機関の利用 (利用者のみ) (MA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|-------------------------|-------|-------|
| 1 | 町役場本庁 | 948 | 81.5 |
| 2 | 町役場支所 (花園) | 39 | 3.4 |
| 3 | かつらぎ総合文化会館 (かつらぎ町教育委員会) | 474 | 40.8 |
| 4 | 保健福祉センター | 160 | 13.8 |
| 5 | 花園保健センター・花園保健福祉館 | 28 | 2.4 |
| 6 | 高齢者生活福祉センター | 30 | 2.6 |
| 7 | 地域福祉センター | 114 | 9.8 |
| 8 | 保育所 | 88 | 7.6 |
| 9 | 児童館 | 131 | 11.3 |
| 10 | 幼稚園 | 42 | 3.6 |
| 11 | 小学校 | 214 | 18.4 |
| 12 | 中学校 | 103 | 8.9 |
| 13 | 公民館・隣保館 | 503 | 43.3 |
| 14 | その他 | 28 | 2.4 |
| | 不明 | 0 | |
| | 非該当 | 181 | |
| | 全体 | 1,163 | 100.0 |

問 9 利用目的 (MA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------------------------------|-------|-------|
| 1 | 転入手続き | 36 | 3.2 |
| 2 | 転居手続き | 22 | 2.0 |
| 3 | 婚姻・離婚手続き | 49 | 4.4 |
| 4 | 出生・死亡手続き | 85 | 7.6 |
| 5 | 住民票などの証明書の発行・交付 | 644 | 57.3 |
| 6 | 保健サービスの手続きや相談・利用 (乳児・一歳健康診査など) | 139 | 12.4 |
| 7 | 福祉サービスの手続きや相談 | 166 | 14.8 |
| 8 | 年金・国保・医療サービスの手続きや相談 | 331 | 29.5 |
| 9 | 保育所や幼稚園の入所・入園などの手続きや相談 | 49 | 4.4 |
| 10 | 小・中学校などの義務教育の手続きや相談 | 60 | 5.3 |
| 11 | 自治区など地域・地域組織・活動についての手続きや相談 | 133 | 11.8 |
| 12 | 公民館や会議室などの利用手続きや相談や利用 | 137 | 12.2 |
| 13 | スポーツ施設などの利用手続きや相談 | 61 | 5.4 |
| 14 | 町のサービスなどに対する苦情や申し立て | 17 | 1.5 |
| 15 | 選挙の投票 | 439 | 39.1 |
| 16 | 上記以外の各機関・施設で実施している事業や行事などの利用 | 237 | 21.1 |
| 17 | その他 | 81 | 7.2 |
| | 不明 | 40 | |
| | 非該当 | 181 | |
| | 全体 | 1,123 | 100.0 |

問 10 町役場・支所の利用 (SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|-----------|-------|-------|
| 1 | 週に1回以上 | 39 | 3.0 |
| 2 | 月に2～3回程度 | 114 | 8.7 |
| 3 | 月に1回程度 | 122 | 9.4 |
| 4 | 数ヶ月に1回程度 | 512 | 39.3 |
| 5 | 年に1回程度 | 335 | 25.7 |
| 6 | 一度も行っていない | 182 | 14.0 |
| | 不明 | 40 | |
| | 全体 | 1,304 | 100.0 |

問 11 利用上の課題 (MA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|-----------------------------------|-------|-------|
| 1 | 専門的な回答や助言が受けられなかった | 74 | 6.1 |
| 2 | 総合的な回答や助言が受けられなかった | 49 | 4.1 |
| 3 | 相談時間が十分になかった、短かった | 19 | 1.6 |
| 4 | 窓口や係が分散しており、手続きが面倒だった | 139 | 11.5 |
| 5 | 説明が複雑だったり、難しかったりなどで、十分に理解できなかった | 72 | 6.0 |
| 6 | 職員の対応や言葉遣いが悪い、粗雑だった | 99 | 8.2 |
| 7 | 待ち時間が長いなど、時間が有効に使えない | 41 | 3.4 |
| 8 | 回答が遅かったり、何度も役所に行く必要があった | 63 | 5.2 |
| 9 | 窓口の利用 (開設) 時間が短い、自分の生活サイクルにあっていない | 80 | 6.6 |
| 10 | その他 | 66 | 5.5 |
| 11 | 特に問題はない | 801 | 66.3 |
| | 不明 | 135 | |
| | 全体 | 1,209 | 100.0 |

問 12 今後の行政サービスの改善点 (MA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--|-------|-------|
| 1 | 専門的な相談や助言を行える職員・担当者を増やす | 256 | 20.6 |
| 2 | さまざまなサービスを無駄なく利用できるよう、さまざまな分野にわたる総合的な相談窓口や相談スタッフを設ける | 280 | 22.5 |
| 3 | 電話やインターネットなどを利用し、24時間、好きな時間に申請や相談ができるようにする | 270 | 21.7 |
| 4 | 事前に予約などをして、待ち時間を少なくしたり、相談時間を長くしたりする | 99 | 8.0 |
| 5 | 役場、支所だけでなく、町内に相談できる窓口等を増やす | 138 | 11.1 |
| 6 | 支所などの出先機関の権限を強くしたり、職員を増やす | 41 | 3.3 |
| 7 | その他 | 79 | 6.3 |
| 8 | 特にない | 489 | 39.3 |
| | 不明 | 99 | |
| | 全体 | 1,245 | 100.0 |

問 13 I-①快適な住まいづくり (満) (SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 11 | 0.9 |
| 2 | 満足 | 146 | 12.3 |
| 3 | やや満足 | 458 | 38.5 |
| 4 | やや不満 | 353 | 29.7 |
| 5 | 不満 | 160 | 13.4 |
| 6 | 非常に不満 | 62 | 5.2 |
| | 不明 | 154 | |
| | 全体 | 1,190 | 100.0 |

問 13 I-①快適な住まいづくり (重) (SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 286 | 24.1 |
| 2 | 重要 | 594 | 50.1 |
| 3 | やや重要 | 255 | 21.5 |
| 4 | あまり重要でない | 40 | 3.4 |
| 5 | 重要でない | 8 | 0.7 |
| 6 | 全く重要でない | 3 | 0.3 |
| | 不明 | 158 | |
| | 全体 | 1,186 | 100.0 |

問 13 I-②交通安全対策（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 16 | 1.4 |
| 2 | 満足 | 190 | 16.2 |
| 3 | やや満足 | 514 | 43.8 |
| 4 | やや不満 | 303 | 25.8 |
| 5 | 不満 | 121 | 10.3 |
| 6 | 非常に不満 | 30 | 2.6 |
| | 不明 | 170 | |
| | 全体 | 1,174 | 100.0 |

問 13 I-②交通安全対策（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 251 | 21.5 |
| 2 | 重要 | 575 | 49.3 |
| 3 | やや重要 | 291 | 24.9 |
| 4 | あまり重要でない | 39 | 3.3 |
| 5 | 重要でない | 6 | 0.5 |
| 6 | 全く重要でない | 5 | 0.4 |
| | 不明 | 177 | |
| | 全体 | 1,167 | 100.0 |

問 13 I-③食品・飲料水の安全性確保（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 24 | 2.0 |
| 2 | 満足 | 294 | 24.8 |
| 3 | やや満足 | 501 | 42.3 |
| 4 | やや不満 | 223 | 18.8 |
| 5 | 不満 | 96 | 8.1 |
| 6 | 非常に不満 | 47 | 4.0 |
| | 不明 | 159 | |
| | 全体 | 1,185 | 100.0 |

問 13 I-③食品・飲料水の安全性確保（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 358 | 30.7 |
| 2 | 重要 | 553 | 47.5 |
| 3 | やや重要 | 220 | 18.9 |
| 4 | あまり重要でない | 24 | 2.1 |
| 5 | 重要でない | 6 | 0.5 |
| 6 | 全く重要でない | 4 | 0.3 |
| | 不明 | 179 | |
| | 全体 | 1,165 | 100.0 |

問 13 I-④消費者保護（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 9 | 0.8 |
| 2 | 満足 | 137 | 12.2 |
| 3 | やや満足 | 532 | 47.2 |
| 4 | やや不満 | 337 | 29.9 |
| 5 | 不満 | 77 | 6.8 |
| 6 | 非常に不満 | 35 | 3.1 |
| | 不明 | 217 | |
| | 全体 | 1,127 | 100.0 |

問 13 I-④消費者保護（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 199 | 17.6 |
| 2 | 重要 | 491 | 43.4 |
| 3 | やや重要 | 369 | 32.6 |
| 4 | あまり重要でない | 62 | 5.5 |
| 5 | 重要でない | 8 | 0.7 |
| 6 | 全く重要でない | 2 | 0.2 |
| | 不明 | 213 | |
| | 全体 | 1,131 | 100.0 |

問 13 II-①自然環境の保全（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 26 | 2.2 |
| 2 | 満足 | 188 | 16.1 |
| 3 | やや満足 | 541 | 46.2 |
| 4 | やや不満 | 309 | 26.4 |
| 5 | 不満 | 84 | 7.2 |
| 6 | 非常に不満 | 22 | 1.9 |
| | 不明 | 174 | |
| | 全体 | 1,170 | 100.0 |

問 13 II-①自然環境の保全（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 233 | 20.2 |
| 2 | 重要 | 534 | 46.2 |
| 3 | やや重要 | 331 | 28.6 |
| 4 | あまり重要でない | 45 | 3.9 |
| 5 | 重要でない | 10 | 0.9 |
| 6 | 全く重要でない | 3 | 0.3 |
| | 不明 | 188 | |
| | 全体 | 1,156 | 100.0 |

問 13 II-②地域環境と調和した産業の振興（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 20 | 1.7 |
| 2 | 満足 | 93 | 8.0 |
| 3 | やや満足 | 406 | 35.0 |
| 4 | やや不満 | 403 | 34.8 |
| 5 | 不満 | 161 | 13.9 |
| 6 | 非常に不満 | 76 | 6.6 |
| | 不明 | 185 | |
| | 全体 | 1,159 | 100.0 |

問 13 II-②地域環境と調和した産業の振興（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 315 | 27.2 |
| 2 | 重要 | 520 | 44.8 |
| 3 | やや重要 | 273 | 23.5 |
| 4 | あまり重要でない | 43 | 3.7 |
| 5 | 重要でない | 6 | 0.5 |
| 6 | 全く重要でない | 3 | 0.3 |
| | 不明 | 184 | |
| | 全体 | 1,160 | 100.0 |

問 13 III-①リサイクルの推進（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 42 | 3.5 |
| 2 | 満足 | 347 | 29.3 |
| 3 | やや満足 | 519 | 43.8 |
| 4 | やや不満 | 219 | 18.5 |
| 5 | 不満 | 42 | 3.5 |
| 6 | 非常に不満 | 16 | 1.4 |
| | 不明 | 159 | |
| | 全体 | 1,185 | 100.0 |

問 13 III-①リサイクルの推進（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 260 | 22.4 |
| 2 | 重要 | 570 | 49.1 |
| 3 | やや重要 | 286 | 24.6 |
| 4 | あまり重要でない | 36 | 3.1 |
| 5 | 重要でない | 4 | 0.3 |
| 6 | 全く重要でない | 6 | 0.5 |
| | 不明 | 182 | |
| | 全体 | 1,162 | 100.0 |

問 13 Ⅲ-②廃棄物の適正処理（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 32 | 2.7 |
| 2 | 満足 | 300 | 25.3 |
| 3 | やや満足 | 485 | 40.9 |
| 4 | やや不満 | 251 | 21.2 |
| 5 | 不満 | 85 | 7.2 |
| 6 | 非常に不満 | 33 | 2.8 |
| | 不明 | 158 | |
| | 全体 | 1,186 | 100.0 |

問 13 Ⅲ-②廃棄物の適正処理（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 289 | 25.0 |
| 2 | 重要 | 572 | 49.4 |
| 3 | やや重要 | 257 | 22.2 |
| 4 | あまり重要でない | 31 | 2.7 |
| 5 | 重要でない | 3 | 0.3 |
| 6 | 全く重要でない | 5 | 0.4 |
| | 不明 | 187 | |
| | 全体 | 1,157 | 100.0 |

問 13 Ⅲ-③環境負荷が少ない経済活動（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 12 | 1.1 |
| 2 | 満足 | 145 | 12.9 |
| 3 | やや満足 | 535 | 47.5 |
| 4 | やや不満 | 336 | 29.8 |
| 5 | 不満 | 82 | 7.3 |
| 6 | 非常に不満 | 17 | 1.5 |
| | 不明 | 217 | |
| | 全体 | 1,127 | 100.0 |

問 13 Ⅲ-③環境負荷が少ない経済活動（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 209 | 18.5 |
| 2 | 重要 | 521 | 46.1 |
| 3 | やや重要 | 355 | 31.4 |
| 4 | あまり重要でない | 36 | 3.2 |
| 5 | 重要でない | 4 | 0.4 |
| 6 | 全く重要でない | 6 | 0.5 |
| | 不明 | 213 | |
| | 全体 | 1,131 | 100.0 |

問 13 Ⅲ-④環境教育・環境学習の推進（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 13 | 1.1 |
| 2 | 満足 | 145 | 12.7 |
| 3 | やや満足 | 546 | 47.8 |
| 4 | やや不満 | 322 | 28.2 |
| 5 | 不満 | 84 | 7.4 |
| 6 | 非常に不満 | 32 | 2.8 |
| | 不明 | 202 | |
| | 全体 | 1,142 | 100.0 |

問 13 Ⅲ-④環境教育・環境学習の推進（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 263 | 23.1 |
| 2 | 重要 | 492 | 43.2 |
| 3 | やや重要 | 329 | 28.9 |
| 4 | あまり重要でない | 41 | 3.6 |
| 5 | 重要でない | 6 | 0.5 |
| 6 | 全く重要でない | 7 | 0.6 |
| | 不明 | 206 | |
| | 全体 | 1,138 | 100.0 |

問 13 Ⅳ-①健康づくり体制の整備（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 17 | 1.4 |
| 2 | 満足 | 246 | 20.9 |
| 3 | やや満足 | 500 | 42.5 |
| 4 | やや不満 | 280 | 23.8 |
| 5 | 不満 | 101 | 8.6 |
| 6 | 非常に不満 | 32 | 2.7 |
| | 不明 | 168 | |
| | 全体 | 1,176 | 100.0 |

問 13 Ⅳ-①健康づくり体制の整備（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 288 | 24.8 |
| 2 | 重要 | 586 | 50.4 |
| 3 | やや重要 | 256 | 22.0 |
| 4 | あまり重要でない | 23 | 2.0 |
| 5 | 重要でない | 7 | 0.6 |
| 6 | 全く重要でない | 2 | 0.2 |
| | 不明 | 182 | |
| | 全体 | 1,162 | 100.0 |

問 13 Ⅳ-②健康づくり対策の推進（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 16 | 1.4 |
| 2 | 満足 | 228 | 19.5 |
| 3 | やや満足 | 554 | 47.4 |
| 4 | やや不満 | 275 | 23.5 |
| 5 | 不満 | 80 | 6.8 |
| 6 | 非常に不満 | 16 | 1.4 |
| | 不明 | 175 | |
| | 全体 | 1,169 | 100.0 |

問 13 Ⅳ-②健康づくり対策の推進（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 227 | 19.7 |
| 2 | 重要 | 586 | 50.8 |
| 3 | やや重要 | 298 | 25.8 |
| 4 | あまり重要でない | 32 | 2.8 |
| 5 | 重要でない | 8 | 0.7 |
| 6 | 全く重要でない | 2 | 0.2 |
| | 不明 | 191 | |
| | 全体 | 1,153 | 100.0 |

問 13 Ⅳ-③地域医療体制の整備（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 21 | 1.8 |
| 2 | 満足 | 157 | 13.2 |
| 3 | やや満足 | 403 | 33.8 |
| 4 | やや不満 | 362 | 30.4 |
| 5 | 不満 | 178 | 14.9 |
| 6 | 非常に不満 | 71 | 6.0 |
| | 不明 | 152 | |
| | 全体 | 1,192 | 100.0 |

問 13 Ⅳ-③地域医療体制の整備（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 521 | 44.1 |
| 2 | 重要 | 489 | 41.4 |
| 3 | やや重要 | 155 | 13.1 |
| 4 | あまり重要でない | 5 | 0.4 |
| 5 | 重要でない | 7 | 0.6 |
| 6 | 全く重要でない | 4 | 0.3 |
| | 不明 | 163 | |
| | 全体 | 1,181 | 100.0 |

問 13 IV-④救急医療体制の整備（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 75 | 6.4 |
| 2 | 満足 | 267 | 22.7 |
| 3 | やや満足 | 443 | 37.6 |
| 4 | やや不満 | 238 | 20.2 |
| 5 | 不満 | 106 | 9.0 |
| 6 | 非常に不満 | 49 | 4.2 |
| | 不明 | 166 | |
| | 全体 | 1,178 | 100.0 |

問 13 IV-④救急医療体制の整備（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 490 | 41.8 |
| 2 | 重要 | 488 | 41.6 |
| 3 | やや重要 | 157 | 13.4 |
| 4 | あまり重要でない | 26 | 2.2 |
| 5 | 重要でない | 8 | 0.7 |
| 6 | 全く重要でない | 3 | 0.3 |
| | 不明 | 172 | |
| | 全体 | 1,172 | 100.0 |

問 13 V-①高齢者にやさしい社会づくり（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 22 | 1.9 |
| 2 | 満足 | 213 | 18.0 |
| 3 | やや満足 | 548 | 46.3 |
| 4 | やや不満 | 267 | 22.6 |
| 5 | 不満 | 93 | 7.9 |
| 6 | 非常に不満 | 41 | 3.5 |
| | 不明 | 160 | |
| | 全体 | 1,184 | 100.0 |

問 13 V-①高齢者にやさしい社会づくり（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 291 | 24.7 |
| 2 | 重要 | 568 | 48.3 |
| 3 | やや重要 | 274 | 23.3 |
| 4 | あまり重要でない | 31 | 2.6 |
| 5 | 重要でない | 7 | 0.6 |
| 6 | 全く重要でない | 6 | 0.5 |
| | 不明 | 167 | |
| | 全体 | 1,177 | 100.0 |

問 13 V-②障害者とともにあゆむ社会づくり（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 15 | 1.3 |
| 2 | 満足 | 155 | 13.5 |
| 3 | やや満足 | 556 | 48.3 |
| 4 | やや不満 | 292 | 25.4 |
| 5 | 不満 | 102 | 8.9 |
| 6 | 非常に不満 | 30 | 2.6 |
| | 不明 | 194 | |
| | 全体 | 1,150 | 100.0 |

問 13 V-②障害者とともにあゆむ社会づくり（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 259 | 22.4 |
| 2 | 重要 | 569 | 49.1 |
| 3 | やや重要 | 291 | 25.1 |
| 4 | あまり重要でない | 29 | 2.5 |
| 5 | 重要でない | 6 | 0.5 |
| 6 | 全く重要でない | 4 | 0.3 |
| | 不明 | 186 | |
| | 全体 | 1,158 | 100.0 |

問 13 V-③地域福祉社会づくり（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 18 | 1.6 |
| 2 | 満足 | 138 | 12.1 |
| 3 | やや満足 | 521 | 45.8 |
| 4 | やや不満 | 304 | 26.7 |
| 5 | 不満 | 110 | 9.7 |
| 6 | 非常に不満 | 46 | 4.0 |
| | 不明 | 207 | |
| | 全体 | 1,137 | 100.0 |

問 13 V-③地域福祉社会づくり（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 310 | 27.0 |
| 2 | 重要 | 560 | 48.8 |
| 3 | やや重要 | 246 | 21.4 |
| 4 | あまり重要でない | 22 | 1.9 |
| 5 | 重要でない | 6 | 0.5 |
| 6 | 全く重要でない | 4 | 0.3 |
| | 不明 | 196 | |
| | 全体 | 1,148 | 100.0 |

問 13 VI-①社会保障の充実（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 19 | 1.6 |
| 2 | 満足 | 112 | 9.6 |
| 3 | やや満足 | 439 | 37.5 |
| 4 | やや不満 | 352 | 30.0 |
| 5 | 不満 | 178 | 15.2 |
| 6 | 非常に不満 | 72 | 6.1 |
| | 不明 | 172 | |
| | 全体 | 1,172 | 100.0 |

問 13 VI-①社会保障の充実（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 373 | 32.1 |
| 2 | 重要 | 514 | 44.2 |
| 3 | やや重要 | 242 | 20.8 |
| 4 | あまり重要でない | 22 | 1.9 |
| 5 | 重要でない | 5 | 0.4 |
| 6 | 全く重要でない | 6 | 0.5 |
| | 不明 | 182 | |
| | 全体 | 1,162 | 100.0 |

問 13 VI-②公的扶助の充実（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 18 | 1.6 |
| 2 | 満足 | 145 | 12.6 |
| 3 | やや満足 | 518 | 45.1 |
| 4 | やや不満 | 295 | 25.7 |
| 5 | 不満 | 124 | 10.8 |
| 6 | 非常に不満 | 49 | 4.3 |
| | 不明 | 195 | |
| | 全体 | 1,149 | 100.0 |

問 13 VI-②公的扶助の充実（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 240 | 20.9 |
| 2 | 重要 | 526 | 45.8 |
| 3 | やや重要 | 330 | 28.7 |
| 4 | あまり重要でない | 39 | 3.4 |
| 5 | 重要でない | 7 | 0.6 |
| 6 | 全く重要でない | 7 | 0.6 |
| | 不明 | 195 | |
| | 全体 | 1,149 | 100.0 |

問 13 VII-①人権意識の高揚（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 17 | 1.5 |
| 2 | 満足 | 203 | 17.8 |
| 3 | やや満足 | 626 | 55.0 |
| 4 | やや不満 | 207 | 18.2 |
| 5 | 不満 | 60 | 5.3 |
| 6 | 非常に不満 | 26 | 2.3 |
| | 不明 | 205 | |
| | 全体 | 1,139 | 100.0 |

問 13 VII-②教育内容の充実（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 9 | 0.8 |
| 2 | 満足 | 155 | 14.0 |
| 3 | やや満足 | 513 | 46.3 |
| 4 | やや不満 | 295 | 26.6 |
| 5 | 不満 | 97 | 8.8 |
| 6 | 非常に不満 | 39 | 3.5 |
| | 不明 | 236 | |
| | 全体 | 1,108 | 100.0 |

問 13 VII-①人権意識の高揚（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 151 | 13.3 |
| 2 | 重要 | 410 | 36.2 |
| 3 | やや重要 | 447 | 39.5 |
| 4 | あまり重要でない | 99 | 8.7 |
| 5 | 重要でない | 12 | 1.1 |
| 6 | 全く重要でない | 14 | 1.2 |
| | 不明 | 211 | |
| | 全体 | 1,133 | 100.0 |

問 13 VII-②教育内容の充実（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 299 | 26.7 |
| 2 | 重要 | 501 | 44.8 |
| 3 | やや重要 | 287 | 25.6 |
| 4 | あまり重要でない | 25 | 2.2 |
| 5 | 重要でない | 6 | 0.5 |
| 6 | 全く重要でない | 1 | 0.1 |
| | 不明 | 225 | |
| | 全体 | 1,119 | 100.0 |

問 13 VII-②人権教育の推進（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 18 | 1.6 |
| 2 | 満足 | 214 | 19.1 |
| 3 | やや満足 | 622 | 55.5 |
| 4 | やや不満 | 182 | 16.3 |
| 5 | 不満 | 58 | 5.2 |
| 6 | 非常に不満 | 26 | 2.3 |
| | 不明 | 224 | |
| | 全体 | 1,120 | 100.0 |

問 13 VII-③青少年の健全育成（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 13 | 1.2 |
| 2 | 満足 | 165 | 14.8 |
| 3 | やや満足 | 529 | 47.5 |
| 4 | やや不満 | 281 | 25.2 |
| 5 | 不満 | 84 | 7.5 |
| 6 | 非常に不満 | 42 | 3.8 |
| | 不明 | 230 | |
| | 全体 | 1,114 | 100.0 |

問 13 VII-②人権教育の推進（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 150 | 13.3 |
| 2 | 重要 | 412 | 36.4 |
| 3 | やや重要 | 426 | 37.6 |
| 4 | あまり重要でない | 111 | 9.8 |
| 5 | 重要でない | 18 | 1.6 |
| 6 | 全く重要でない | 15 | 1.3 |
| | 不明 | 212 | |
| | 全体 | 1,132 | 100.0 |

問 13 VII-③青少年の健全育成（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 310 | 27.7 |
| 2 | 重要 | 492 | 43.9 |
| 3 | やや重要 | 280 | 25.0 |
| 4 | あまり重要でない | 27 | 2.4 |
| 5 | 重要でない | 8 | 0.7 |
| 6 | 全く重要でない | 3 | 0.3 |
| | 不明 | 224 | |
| | 全体 | 1,120 | 100.0 |

問 13 VIII-①教育環境の整備（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 8 | 0.7 |
| 2 | 満足 | 185 | 16.3 |
| 3 | やや満足 | 516 | 45.5 |
| 4 | やや不満 | 274 | 24.2 |
| 5 | 不満 | 101 | 8.9 |
| 6 | 非常に不満 | 50 | 4.4 |
| | 不明 | 210 | |
| | 全体 | 1,134 | 100.0 |

問 13 VIII-④生涯学習機会の拡充（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 10 | 0.9 |
| 2 | 満足 | 172 | 15.5 |
| 3 | やや満足 | 578 | 52.0 |
| 4 | やや不満 | 256 | 23.0 |
| 5 | 不満 | 72 | 6.5 |
| 6 | 非常に不満 | 24 | 2.2 |
| | 不明 | 232 | |
| | 全体 | 1,112 | 100.0 |

問 13 VIII-①教育環境の整備（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 277 | 24.6 |
| 2 | 重要 | 504 | 44.8 |
| 3 | やや重要 | 308 | 27.4 |
| 4 | あまり重要でない | 25 | 2.2 |
| 5 | 重要でない | 7 | 0.6 |
| 6 | 全く重要でない | 3 | 0.3 |
| | 不明 | 220 | |
| | 全体 | 1,124 | 100.0 |

問 13 VIII-④生涯学習機会の拡充（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 149 | 13.3 |
| 2 | 重要 | 426 | 38.1 |
| 3 | やや重要 | 445 | 39.8 |
| 4 | あまり重要でない | 83 | 7.4 |
| 5 | 重要でない | 14 | 1.3 |
| 6 | 全く重要でない | 2 | 0.2 |
| | 不明 | 225 | |
| | 全体 | 1,119 | 100.0 |

問 13 Ⅷ-⑤生涯スポーツの充実（満）（S A）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 12 | 1.1 |
| 2 | 満足 | 194 | 17.6 |
| 3 | やや満足 | 580 | 52.6 |
| 4 | やや不満 | 229 | 20.8 |
| 5 | 不満 | 64 | 5.8 |
| 6 | 非常に不満 | 24 | 2.2 |
| | 不明 | 241 | |
| | 全体 | 1,103 | 100.0 |

問 13 Ⅷ-⑤生涯スポーツの充実（重）（S A）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 134 | 12.1 |
| 2 | 重要 | 361 | 32.5 |
| 3 | やや重要 | 462 | 41.6 |
| 4 | あまり重要でない | 125 | 11.3 |
| 5 | 重要でない | 22 | 2.0 |
| 6 | 全く重要でない | 6 | 0.5 |
| | 不明 | 234 | |
| | 全体 | 1,110 | 100.0 |

問 13 Ⅷ-⑥学習施設・拠点の充実（満）（S A）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 13 | 1.2 |
| 2 | 満足 | 195 | 17.6 |
| 3 | やや満足 | 543 | 49.0 |
| 4 | やや不満 | 278 | 25.1 |
| 5 | 不満 | 50 | 4.5 |
| 6 | 非常に不満 | 29 | 2.6 |
| | 不明 | 236 | |
| | 全体 | 1,108 | 100.0 |

問 13 Ⅷ-⑥学習施設・拠点の充実（重）（S A）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 143 | 12.9 |
| 2 | 重要 | 388 | 34.9 |
| 3 | やや重要 | 453 | 40.8 |
| 4 | あまり重要でない | 106 | 9.5 |
| 5 | 重要でない | 15 | 1.4 |
| 6 | 全く重要でない | 6 | 0.5 |
| | 不明 | 233 | |
| | 全体 | 1,111 | 100.0 |

問 13 Ⅷ-⑦住民の文化活動の支援（満）（S A）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 13 | 1.2 |
| 2 | 満足 | 176 | 15.8 |
| 3 | やや満足 | 607 | 54.4 |
| 4 | やや不満 | 255 | 22.8 |
| 5 | 不満 | 43 | 3.9 |
| 6 | 非常に不満 | 22 | 2.0 |
| | 不明 | 228 | |
| | 全体 | 1,116 | 100.0 |

問 13 Ⅷ-⑦住民の文化活動の支援（重）（S A）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 107 | 9.6 |
| 2 | 重要 | 361 | 32.6 |
| 3 | やや重要 | 471 | 42.5 |
| 4 | あまり重要でない | 141 | 12.7 |
| 5 | 重要でない | 20 | 1.8 |
| 6 | 全く重要でない | 9 | 0.8 |
| | 不明 | 235 | |
| | 全体 | 1,109 | 100.0 |

問 13 Ⅷ-⑧文化の保存、活用と継承（満）（S A）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 18 | 1.6 |
| 2 | 満足 | 218 | 19.8 |
| 3 | やや満足 | 586 | 53.2 |
| 4 | やや不満 | 206 | 18.7 |
| 5 | 不満 | 57 | 5.2 |
| 6 | 非常に不満 | 17 | 1.5 |
| | 不明 | 242 | |
| | 全体 | 1,102 | 100.0 |

問 13 Ⅷ-⑧文化の保存、活用と継承（重）（S A）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 130 | 11.7 |
| 2 | 重要 | 402 | 36.2 |
| 3 | やや重要 | 427 | 38.4 |
| 4 | あまり重要でない | 120 | 10.8 |
| 5 | 重要でない | 25 | 2.3 |
| 6 | 全く重要でない | 7 | 0.6 |
| | 不明 | 233 | |
| | 全体 | 1,111 | 100.0 |

問 13 Ⅷ-⑨高野・熊野世界遺産の活用（満）（S A）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 28 | 2.5 |
| 2 | 満足 | 225 | 20.3 |
| 3 | やや満足 | 542 | 48.9 |
| 4 | やや不満 | 236 | 21.3 |
| 5 | 不満 | 57 | 5.1 |
| 6 | 非常に不満 | 20 | 1.8 |
| | 不明 | 236 | |
| | 全体 | 1,108 | 100.0 |

問 13 Ⅷ-⑨高野・熊野世界遺産の活用（重）（S A）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 190 | 17.0 |
| 2 | 重要 | 411 | 36.8 |
| 3 | やや重要 | 399 | 35.7 |
| 4 | あまり重要でない | 86 | 7.7 |
| 5 | 重要でない | 22 | 2.0 |
| 6 | 全く重要でない | 10 | 0.9 |
| | 不明 | 226 | |
| | 全体 | 1,118 | 100.0 |

問 13 Ⅷ-⑩国際交流の推進（満）（S A）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 13 | 1.2 |
| 2 | 満足 | 154 | 14.1 |
| 3 | やや満足 | 531 | 48.8 |
| 4 | やや不満 | 269 | 24.7 |
| 5 | 不満 | 91 | 8.4 |
| 6 | 非常に不満 | 31 | 2.8 |
| | 不明 | 255 | |
| | 全体 | 1,089 | 100.0 |

問 13 Ⅷ-⑩国際交流の推進（重）（S A）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 114 | 10.3 |
| 2 | 重要 | 343 | 31.0 |
| 3 | やや重要 | 430 | 38.8 |
| 4 | あまり重要でない | 172 | 15.5 |
| 5 | 重要でない | 32 | 2.9 |
| 6 | 全く重要でない | 17 | 1.5 |
| | 不明 | 236 | |
| | 全体 | 1,108 | 100.0 |

問 13 Ⅷ-⑩広域（地域間）交流の促進（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 11 | 1.0 |
| 2 | 満足 | 139 | 12.7 |
| 3 | やや満足 | 532 | 48.6 |
| 4 | やや不満 | 293 | 26.8 |
| 5 | 不満 | 86 | 7.9 |
| 6 | 非常に不満 | 34 | 3.1 |
| | 不明 | 249 | |
| | 全体 | 1,095 | 100.0 |

問 13 Ⅷ-⑩広域（地域間）交流の促進（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 136 | 12.2 |
| 2 | 重要 | 376 | 33.8 |
| 3 | やや重要 | 448 | 40.3 |
| 4 | あまり重要でない | 116 | 10.4 |
| 5 | 重要でない | 21 | 1.9 |
| 6 | 全く重要でない | 14 | 1.3 |
| | 不明 | 233 | |
| | 全体 | 1,111 | 100.0 |

問 13 Ⅸ-①農林業の担い手の確保（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 10 | 0.9 |
| 2 | 満足 | 69 | 6.3 |
| 3 | やや満足 | 327 | 29.7 |
| 4 | やや不満 | 424 | 38.5 |
| 5 | 不満 | 194 | 17.6 |
| 6 | 非常に不満 | 76 | 6.9 |
| | 不明 | 244 | |
| | 全体 | 1,100 | 100.0 |

問 13 Ⅸ-①農林業の担い手の確保（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 288 | 25.4 |
| 2 | 重要 | 480 | 42.4 |
| 3 | やや重要 | 301 | 26.6 |
| 4 | あまり重要でない | 42 | 3.7 |
| 5 | 重要でない | 13 | 1.1 |
| 6 | 全く重要でない | 8 | 0.7 |
| | 不明 | 212 | |
| | 全体 | 1,132 | 100.0 |

問 13 Ⅸ-②農地の保全と生産基盤の整備（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 9 | 0.8 |
| 2 | 満足 | 104 | 9.4 |
| 3 | やや満足 | 393 | 35.5 |
| 4 | やや不満 | 376 | 34.0 |
| 5 | 不満 | 174 | 15.7 |
| 6 | 非常に不満 | 51 | 4.6 |
| | 不明 | 237 | |
| | 全体 | 1,107 | 100.0 |

問 13 Ⅸ-②農地の保全と生産基盤の整備（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 217 | 19.3 |
| 2 | 重要 | 501 | 44.7 |
| 3 | やや重要 | 331 | 29.5 |
| 4 | あまり重要でない | 53 | 4.7 |
| 5 | 重要でない | 12 | 1.1 |
| 6 | 全く重要でない | 8 | 0.7 |
| | 不明 | 222 | |
| | 全体 | 1,122 | 100.0 |

問 13 Ⅸ-③新たななかつらぎブランドの育成（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 12 | 1.1 |
| 2 | 満足 | 83 | 7.7 |
| 3 | やや満足 | 369 | 34.1 |
| 4 | やや不満 | 409 | 37.8 |
| 5 | 不満 | 150 | 13.9 |
| 6 | 非常に不満 | 58 | 5.4 |
| | 不明 | 263 | |
| | 全体 | 1,081 | 100.0 |

問 13 Ⅸ-③新たななかつらぎブランドの育成（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 243 | 21.9 |
| 2 | 重要 | 441 | 39.7 |
| 3 | やや重要 | 325 | 29.2 |
| 4 | あまり重要でない | 75 | 6.7 |
| 5 | 重要でない | 17 | 1.5 |
| 6 | 全く重要でない | 11 | 1.0 |
| | 不明 | 232 | |
| | 全体 | 1,112 | 100.0 |

問 13 Ⅸ-④森林の保全と活用（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 10 | 0.9 |
| 2 | 満足 | 69 | 6.4 |
| 3 | やや満足 | 429 | 39.7 |
| 4 | やや不満 | 383 | 35.4 |
| 5 | 不満 | 139 | 12.9 |
| 6 | 非常に不満 | 51 | 4.7 |
| | 不明 | 263 | |
| | 全体 | 1,081 | 100.0 |

問 13 Ⅸ-④森林の保全と活用（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 178 | 16.0 |
| 2 | 重要 | 442 | 39.7 |
| 3 | やや重要 | 393 | 35.3 |
| 4 | あまり重要でない | 72 | 6.5 |
| 5 | 重要でない | 19 | 1.7 |
| 6 | 全く重要でない | 9 | 0.8 |
| | 不明 | 231 | |
| | 全体 | 1,113 | 100.0 |

問 13 Ⅸ-⑤森林資源の高度利用（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 10 | 0.9 |
| 2 | 満足 | 71 | 6.6 |
| 3 | やや満足 | 403 | 37.2 |
| 4 | やや不満 | 390 | 36.0 |
| 5 | 不満 | 163 | 15.1 |
| 6 | 非常に不満 | 45 | 4.2 |
| | 不明 | 262 | |
| | 全体 | 1,082 | 100.0 |

問 13 Ⅸ-⑤森林資源の高度利用（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 172 | 15.5 |
| 2 | 重要 | 435 | 39.2 |
| 3 | やや重要 | 391 | 35.2 |
| 4 | あまり重要でない | 84 | 7.6 |
| 5 | 重要でない | 17 | 1.5 |
| 6 | 全く重要でない | 11 | 1.0 |
| | 不明 | 234 | |
| | 全体 | 1,110 | 100.0 |

問 13 Ⅹ-⑥商工業の経営体質の強化（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 9 | 0.8 |
| 2 | 満足 | 58 | 5.4 |
| 3 | やや満足 | 327 | 30.6 |
| 4 | やや不満 | 432 | 40.4 |
| 5 | 不満 | 177 | 16.6 |
| 6 | 非常に不満 | 66 | 6.2 |
| | 不明 | 275 | |
| | 全体 | 1,069 | 100.0 |

問 13 Ⅹ-⑥商工業の経営体質の強化（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 209 | 19.0 |
| 2 | 重要 | 471 | 42.9 |
| 3 | やや重要 | 349 | 31.8 |
| 4 | あまり重要でない | 49 | 4.5 |
| 5 | 重要でない | 12 | 1.1 |
| 6 | 全く重要でない | 9 | 0.8 |
| | 不明 | 245 | |
| | 全体 | 1,099 | 100.0 |

問 13 Ⅹ-⑦中小企業の振興（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 7 | 0.7 |
| 2 | 満足 | 61 | 5.7 |
| 3 | やや満足 | 317 | 29.8 |
| 4 | やや不満 | 419 | 39.5 |
| 5 | 不満 | 191 | 18.0 |
| 6 | 非常に不満 | 67 | 6.3 |
| | 不明 | 282 | |
| | 全体 | 1,062 | 100.0 |

問 13 Ⅹ-⑦中小企業の振興（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 224 | 20.5 |
| 2 | 重要 | 470 | 43.0 |
| 3 | やや重要 | 329 | 30.1 |
| 4 | あまり重要でない | 44 | 4.0 |
| 5 | 重要でない | 17 | 1.6 |
| 6 | 全く重要でない | 8 | 0.7 |
| | 不明 | 252 | |
| | 全体 | 1,092 | 100.0 |

問 13 Ⅹ-⑧中心市街地の活性化（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 7 | 0.7 |
| 2 | 満足 | 54 | 5.0 |
| 3 | やや満足 | 240 | 22.4 |
| 4 | やや不満 | 395 | 36.9 |
| 5 | 不満 | 264 | 24.7 |
| 6 | 非常に不満 | 110 | 10.3 |
| | 不明 | 274 | |
| | 全体 | 1,070 | 100.0 |

問 13 Ⅹ-⑧中心市街地の活性化（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 235 | 21.4 |
| 2 | 重要 | 466 | 42.4 |
| 3 | やや重要 | 319 | 29.0 |
| 4 | あまり重要でない | 54 | 4.9 |
| 5 | 重要でない | 13 | 1.2 |
| 6 | 全く重要でない | 13 | 1.2 |
| | 不明 | 244 | |
| | 全体 | 1,100 | 100.0 |

問 13 Ⅹ-⑨一次産業の付加価値化による観光振興（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 8 | 0.8 |
| 2 | 満足 | 67 | 6.3 |
| 3 | やや満足 | 346 | 32.6 |
| 4 | やや不満 | 412 | 38.8 |
| 5 | 不満 | 169 | 15.9 |
| 6 | 非常に不満 | 60 | 5.6 |
| | 不明 | 282 | |
| | 全体 | 1,062 | 100.0 |

問 13 Ⅹ-⑨一次産業の付加価値化による観光振興（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 181 | 16.5 |
| 2 | 重要 | 443 | 40.3 |
| 3 | やや重要 | 380 | 34.6 |
| 4 | あまり重要でない | 67 | 6.1 |
| 5 | 重要でない | 17 | 1.5 |
| 6 | 全く重要でない | 11 | 1.0 |
| | 不明 | 245 | |
| | 全体 | 1,099 | 100.0 |

問 13 Ⅹ-⑩雇用・就業の安定対策の推進（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 8 | 0.7 |
| 2 | 満足 | 47 | 4.3 |
| 3 | やや満足 | 232 | 21.1 |
| 4 | やや不満 | 363 | 33.0 |
| 5 | 不満 | 276 | 25.1 |
| 6 | 非常に不満 | 174 | 15.8 |
| | 不明 | 244 | |
| | 全体 | 1,100 | 100.0 |

問 13 Ⅹ-⑩雇用・就業の安定対策の推進（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 407 | 36.1 |
| 2 | 重要 | 480 | 42.6 |
| 3 | やや重要 | 209 | 18.5 |
| 4 | あまり重要でない | 16 | 1.4 |
| 5 | 重要でない | 5 | 0.4 |
| 6 | 全く重要でない | 10 | 0.9 |
| | 不明 | 217 | |
| | 全体 | 1,127 | 100.0 |

問 13 Ⅹ-⑪労働環境の整備（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 10 | 0.9 |
| 2 | 満足 | 50 | 4.6 |
| 3 | やや満足 | 266 | 24.4 |
| 4 | やや不満 | 399 | 36.6 |
| 5 | 不満 | 247 | 22.7 |
| 6 | 非常に不満 | 117 | 10.7 |
| | 不明 | 255 | |
| | 全体 | 1,089 | 100.0 |

問 13 Ⅹ-⑪労働環境の整備（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 314 | 28.2 |
| 2 | 重要 | 501 | 45.0 |
| 3 | やや重要 | 260 | 23.3 |
| 4 | あまり重要でない | 25 | 2.2 |
| 5 | 重要でない | 5 | 0.4 |
| 6 | 全く重要でない | 9 | 0.8 |
| | 不明 | 230 | |
| | 全体 | 1,114 | 100.0 |

問 13 X-⑫職業能力開発の促進（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 12 | 1.1 |
| 2 | 満足 | 58 | 5.3 |
| 3 | やや満足 | 287 | 26.3 |
| 4 | やや不満 | 383 | 35.1 |
| 5 | 不満 | 236 | 21.6 |
| 6 | 非常に不満 | 115 | 10.5 |
| | 不明 | 253 | |
| | 全体 | 1,091 | 100.0 |

問 13 X-⑬鉄道・バス輸送の利便性の向上（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 19 | 1.7 |
| 2 | 満足 | 106 | 9.2 |
| 3 | やや満足 | 359 | 31.2 |
| 4 | やや不満 | 345 | 30.0 |
| 5 | 不満 | 198 | 17.2 |
| 6 | 非常に不満 | 123 | 10.7 |
| | 不明 | 194 | |
| | 全体 | 1,150 | 100.0 |

問 13 X-⑭職業能力開発の促進（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 324 | 29.0 |
| 2 | 重要 | 490 | 43.9 |
| 3 | やや重要 | 257 | 23.0 |
| 4 | あまり重要でない | 31 | 2.8 |
| 5 | 重要でない | 7 | 0.6 |
| 6 | 全く重要でない | 8 | 0.7 |
| | 不明 | 227 | |
| | 全体 | 1,117 | 100.0 |

問 13 X-⑮鉄道・バス輸送の利便性の向上（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 293 | 25.3 |
| 2 | 重要 | 496 | 42.8 |
| 3 | やや重要 | 295 | 25.5 |
| 4 | あまり重要でない | 51 | 4.4 |
| 5 | 重要でない | 12 | 1.0 |
| 6 | 全く重要でない | 11 | 0.9 |
| | 不明 | 186 | |
| | 全体 | 1,158 | 100.0 |

問 13 X-⑯広域交通網の整備促進（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 32 | 2.8 |
| 2 | 満足 | 182 | 16.0 |
| 3 | やや満足 | 460 | 40.6 |
| 4 | やや不満 | 255 | 22.5 |
| 5 | 不満 | 140 | 12.3 |
| 6 | 非常に不満 | 65 | 5.7 |
| | 不明 | 210 | |
| | 全体 | 1,134 | 100.0 |

問 13 X-⑰防災無線の整備（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 10 | 0.9 |
| 2 | 満足 | 82 | 7.5 |
| 3 | やや満足 | 385 | 35.1 |
| 4 | やや不満 | 340 | 31.0 |
| 5 | 不満 | 206 | 18.8 |
| 6 | 非常に不満 | 74 | 6.7 |
| | 不明 | 247 | |
| | 全体 | 1,097 | 100.0 |

問 13 X-⑱広域交通網の整備促進（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 371 | 32.1 |
| 2 | 重要 | 459 | 39.7 |
| 3 | やや重要 | 256 | 22.2 |
| 4 | あまり重要でない | 50 | 4.3 |
| 5 | 重要でない | 7 | 0.6 |
| 6 | 全く重要でない | 12 | 1.0 |
| | 不明 | 189 | |
| | 全体 | 1,155 | 100.0 |

問 13 X-⑲防災無線の整備（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 315 | 27.7 |
| 2 | 重要 | 503 | 44.2 |
| 3 | やや重要 | 266 | 23.4 |
| 4 | あまり重要でない | 38 | 3.3 |
| 5 | 重要でない | 9 | 0.8 |
| 6 | 全く重要でない | 7 | 0.6 |
| | 不明 | 206 | |
| | 全体 | 1,138 | 100.0 |

問 13 X-⑳生活道路の整備（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 21 | 1.8 |
| 2 | 満足 | 141 | 12.3 |
| 3 | やや満足 | 418 | 36.5 |
| 4 | やや不満 | 328 | 28.6 |
| 5 | 不満 | 167 | 14.6 |
| 6 | 非常に不満 | 71 | 6.2 |
| | 不明 | 198 | |
| | 全体 | 1,146 | 100.0 |

問 13 X-㉑行政の高度情報化（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 10 | 0.9 |
| 2 | 満足 | 97 | 8.8 |
| 3 | やや満足 | 464 | 42.2 |
| 4 | やや不満 | 343 | 31.2 |
| 5 | 不満 | 129 | 11.7 |
| 6 | 非常に不満 | 56 | 5.1 |
| | 不明 | 245 | |
| | 全体 | 1,099 | 100.0 |

問 13 X-㉒生活道路の整備（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 342 | 29.4 |
| 2 | 重要 | 505 | 43.5 |
| 3 | やや重要 | 258 | 22.2 |
| 4 | あまり重要でない | 38 | 3.3 |
| 5 | 重要でない | 9 | 0.8 |
| 6 | 全く重要でない | 10 | 0.9 |
| | 不明 | 182 | |
| | 全体 | 1,162 | 100.0 |

問 13 X-㉓行政の高度情報化（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 205 | 18.3 |
| 2 | 重要 | 495 | 44.1 |
| 3 | やや重要 | 354 | 31.6 |
| 4 | あまり重要でない | 53 | 4.7 |
| 5 | 重要でない | 10 | 0.9 |
| 6 | 全く重要でない | 5 | 0.4 |
| | 不明 | 222 | |
| | 全体 | 1,122 | 100.0 |

問 13 X-⑥災害に強いまちづくり（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 18 | 1.6 |
| 2 | 満足 | 101 | 8.9 |
| 3 | やや満足 | 469 | 41.5 |
| 4 | やや不満 | 346 | 30.6 |
| 5 | 不満 | 138 | 12.2 |
| 6 | 非常に不満 | 58 | 5.1 |
| | 不明 | 214 | |
| | 全体 | 1,130 | 100.0 |

問 13 X-⑥災害に強いまちづくり（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 377 | 32.7 |
| 2 | 重要 | 510 | 44.2 |
| 3 | やや重要 | 234 | 20.3 |
| 4 | あまり重要でない | 20 | 1.7 |
| 5 | 重要でない | 6 | 0.5 |
| 6 | 全く重要でない | 6 | 0.5 |
| | 不明 | 191 | |
| | 全体 | 1,153 | 100.0 |

問 13 X-⑦防火・防犯体制の整備（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 12 | 1.1 |
| 2 | 満足 | 130 | 11.6 |
| 3 | やや満足 | 499 | 44.4 |
| 4 | やや不満 | 315 | 28.0 |
| 5 | 不満 | 127 | 11.3 |
| 6 | 非常に不満 | 42 | 3.7 |
| | 不明 | 219 | |
| | 全体 | 1,125 | 100.0 |

問 13 X-⑦防火・防犯体制の整備（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 327 | 28.5 |
| 2 | 重要 | 513 | 44.8 |
| 3 | やや重要 | 271 | 23.6 |
| 4 | あまり重要でない | 21 | 1.8 |
| 5 | 重要でない | 9 | 0.8 |
| 6 | 全く重要でない | 5 | 0.4 |
| | 不明 | 198 | |
| | 全体 | 1,146 | 100.0 |

問 13 X-⑧危機管理体制の充実（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 9 | 0.8 |
| 2 | 満足 | 118 | 10.6 |
| 3 | やや満足 | 453 | 40.6 |
| 4 | やや不満 | 342 | 30.6 |
| 5 | 不満 | 143 | 12.8 |
| 6 | 非常に不満 | 52 | 4.7 |
| | 不明 | 227 | |
| | 全体 | 1,117 | 100.0 |

問 13 X-⑧危機管理体制の充実（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 352 | 30.6 |
| 2 | 重要 | 494 | 43.0 |
| 3 | やや重要 | 248 | 21.6 |
| 4 | あまり重要でない | 39 | 3.4 |
| 5 | 重要でない | 10 | 0.9 |
| 6 | 全く重要でない | 7 | 0.6 |
| | 不明 | 194 | |
| | 全体 | 1,150 | 100.0 |

問 13 XI-①男女共同参画社会の実現（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 10 | 0.9 |
| 2 | 満足 | 146 | 13.2 |
| 3 | やや満足 | 556 | 50.4 |
| 4 | やや不満 | 305 | 27.6 |
| 5 | 不満 | 72 | 6.5 |
| 6 | 非常に不満 | 15 | 1.4 |
| | 不明 | 240 | |
| | 全体 | 1,104 | 100.0 |

問 13 XI-①男女共同参画社会の実現（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 117 | 10.3 |
| 2 | 重要 | 418 | 36.9 |
| 3 | やや重要 | 459 | 40.5 |
| 4 | あまり重要でない | 112 | 9.9 |
| 5 | 重要でない | 19 | 1.7 |
| 6 | 全く重要でない | 9 | 0.8 |
| | 不明 | 210 | |
| | 全体 | 1,134 | 100.0 |

問 13 XI-②住民参加によるまちづくり（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 14 | 1.3 |
| 2 | 満足 | 135 | 12.1 |
| 3 | やや満足 | 541 | 48.4 |
| 4 | やや不満 | 311 | 27.8 |
| 5 | 不満 | 88 | 7.9 |
| 6 | 非常に不満 | 28 | 2.5 |
| | 不明 | 227 | |
| | 全体 | 1,117 | 100.0 |

問 13 XI-②住民参加によるまちづくり（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 131 | 11.4 |
| 2 | 重要 | 457 | 39.8 |
| 3 | やや重要 | 452 | 39.4 |
| 4 | あまり重要でない | 92 | 8.0 |
| 5 | 重要でない | 8 | 0.7 |
| 6 | 全く重要でない | 7 | 0.6 |
| | 不明 | 197 | |
| | 全体 | 1,147 | 100.0 |

問 13 XI-③ひらかれた町政の推進（満）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 9 | 0.8 |
| 2 | 満足 | 122 | 10.9 |
| 3 | やや満足 | 528 | 47.2 |
| 4 | やや不満 | 307 | 27.5 |
| 5 | 不満 | 106 | 9.5 |
| 6 | 非常に不満 | 46 | 4.1 |
| | 不明 | 226 | |
| | 全体 | 1,118 | 100.0 |

問 13 XI-③ひらかれた町政の推進（重）（SA）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 190 | 16.7 |
| 2 | 重要 | 478 | 41.9 |
| 3 | やや重要 | 409 | 35.8 |
| 4 | あまり重要でない | 50 | 4.4 |
| 5 | 重要でない | 7 | 0.6 |
| 6 | 全く重要でない | 7 | 0.6 |
| | 不明 | 203 | |
| | 全体 | 1,141 | 100.0 |

問 13 X I -④効率的で健全な行財政運営（満）（S A）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 10 | 0.9 |
| 2 | 満足 | 96 | 8.7 |
| 3 | やや満足 | 437 | 39.5 |
| 4 | やや不満 | 351 | 31.7 |
| 5 | 不満 | 133 | 12.0 |
| 6 | 非常に不満 | 79 | 7.1 |
| | 不明 | 238 | |
| | 全体 | 1,106 | 100.0 |

問 13 X II ③職員の削減や組織の簡素化（満）（S A）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 12 | 1.1 |
| 2 | 満足 | 93 | 8.3 |
| 3 | やや満足 | 385 | 34.2 |
| 4 | やや不満 | 326 | 29.0 |
| 5 | 不満 | 178 | 15.8 |
| 6 | 非常に不満 | 132 | 11.7 |
| | 不明 | 218 | |
| | 全体 | 1,126 | 100.0 |

問 13 X I -④効率的で健全な行財政運営（重）（S A）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 281 | 24.7 |
| 2 | 重要 | 487 | 42.8 |
| 3 | やや重要 | 322 | 28.3 |
| 4 | あまり重要でない | 37 | 3.3 |
| 5 | 重要でない | 4 | 0.4 |
| 6 | 全く重要でない | 7 | 0.6 |
| | 不明 | 206 | |
| | 全体 | 1,138 | 100.0 |

問 13 X II ③職員の削減や組織の簡素化（重）（S A）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 335 | 29.1 |
| 2 | 重要 | 451 | 39.2 |
| 3 | やや重要 | 277 | 24.1 |
| 4 | あまり重要でない | 62 | 5.4 |
| 5 | 重要でない | 13 | 1.1 |
| 6 | 全く重要でない | 13 | 1.1 |
| | 不明 | 193 | |
| | 全体 | 1,151 | 100.0 |

問 13 X II -①情報公開などによる透明性（満）（S A）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 11 | 1.0 |
| 2 | 満足 | 98 | 8.8 |
| 3 | やや満足 | 457 | 41.1 |
| 4 | やや不満 | 333 | 29.9 |
| 5 | 不満 | 148 | 13.3 |
| 6 | 非常に不満 | 66 | 5.9 |
| | 不明 | 231 | |
| | 全体 | 1,113 | 100.0 |

問 13 X II ④財政の無駄や赤字の解消（満）（S A）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 12 | 1.1 |
| 2 | 満足 | 69 | 6.1 |
| 3 | やや満足 | 280 | 24.7 |
| 4 | やや不満 | 365 | 32.2 |
| 5 | 不満 | 232 | 20.5 |
| 6 | 非常に不満 | 176 | 15.5 |
| | 不明 | 210 | |
| | 全体 | 1,134 | 100.0 |

問 13 X II ①情報公開などによる透明性（重）（S A）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 308 | 27.3 |
| 2 | 重要 | 505 | 44.7 |
| 3 | やや重要 | 280 | 24.8 |
| 4 | あまり重要でない | 25 | 2.2 |
| 5 | 重要でない | 5 | 0.4 |
| 6 | 全く重要でない | 6 | 0.5 |
| | 不明 | 215 | |
| | 全体 | 1,129 | 100.0 |

問 13 X II ④財政の無駄や赤字の解消（重）（S A）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 541 | 46.4 |
| 2 | 重要 | 449 | 38.5 |
| 3 | やや重要 | 147 | 12.6 |
| 4 | あまり重要でない | 18 | 1.5 |
| 5 | 重要でない | 4 | 0.3 |
| 6 | 全く重要でない | 6 | 0.5 |
| | 不明 | 179 | |
| | 全体 | 1,165 | 100.0 |

問 13 X II ②民営化や民間委託の推進（満）（S A）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 8 | 0.7 |
| 2 | 満足 | 89 | 8.1 |
| 3 | やや満足 | 472 | 42.7 |
| 4 | やや不満 | 350 | 31.7 |
| 5 | 不満 | 121 | 11.0 |
| 6 | 非常に不満 | 65 | 5.9 |
| | 不明 | 239 | |
| | 全体 | 1,105 | 100.0 |

問 13 X II ⑤行政評価などサービスや業務の見直し（満）（S A）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-------|-------|
| 1 | 非常に満足 | 14 | 1.3 |
| 2 | 満足 | 67 | 6.0 |
| 3 | やや満足 | 349 | 31.5 |
| 4 | やや不満 | 359 | 32.4 |
| 5 | 不満 | 193 | 17.4 |
| 6 | 非常に不満 | 126 | 11.4 |
| | 不明 | 236 | |
| | 全体 | 1,108 | 100.0 |

問 13 X II ②民営化や民間委託の推進（重）（S A）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 183 | 16.2 |
| 2 | 重要 | 424 | 37.6 |
| 3 | やや重要 | 394 | 34.9 |
| 4 | あまり重要でない | 96 | 8.5 |
| 5 | 重要でない | 20 | 1.8 |
| 6 | 全く重要でない | 11 | 1.0 |
| | 不明 | 216 | |
| | 全体 | 1,128 | 100.0 |

問 13 X II ⑤行政評価などサービスや業務の見直し（重）（S A）

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|-------|-------|
| 1 | 非常に重要 | 417 | 36.5 |
| 2 | 重要 | 474 | 41.5 |
| 3 | やや重要 | 215 | 18.8 |
| 4 | あまり重要でない | 23 | 2.0 |
| 5 | 重要でない | 5 | 0.4 |
| 6 | 全く重要でない | 8 | 0.7 |
| | 不明 | 202 | |
| | 全体 | 1,142 | 100.0 |



新たな行政サービス・行政運営の 展開に関する町民アンケート調査

日頃は、町政の推進にあたり、ご理解・ご協力を賜りありがとうございます。

かつらぎ町では、合併後のあらたなまちづくりとして「緑に囲まれた潤いと安らぎのふるさとづくり」を理念として、行政サービスの改善や地域活性化に向けた取組を行っております。こうしたまちづくりを進めていく上で、町民の皆様一人ひとりの行政に対する評価や今後のまちづくりについてのご意見を、積極的に反映していくことが必要となっております。

つきましては、町民の皆様が行政サービスや職員に対してどのように評価されているのか、また、まちづくりの方向についてどのようにお考えなのかについてアンケート調査を実施させていただくことといたしました。調査は無作為に抽出した町民3,000人の皆様にご協力をお願いしております。

ご多忙の時期とは存じますが、本調査の趣旨をご理解の上、ご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

なお、本調査結果は統計的に処理するため、ご回答者様の情報やご意見が外部に漏れ、ご迷惑をおかけすることはありません。また、調査の目的以外に使用することもございませんので、皆様のご協力をお願い申し上げます。

平成21年8月

かつらぎ町長 山本 恵章

ご記入方法

- ◇ ご回答は、**封筒の宛名のご本人様**が自分自身でご記入ください。
- ◇ ご回答は、あてはまるものを選び、**番号に○印をつけてください**。○印をつける数は、設問の最後に(○は1つだけ)といった説明がありますので、それに従いご記入ください。
- ◇ ご回答は、特にことわりのない場合、**8月現在の自分自身の様子や考え方**についてお答えください。
- ◇ 設問のなかには、ご家庭の様子についておたずねするものがあります。**ご自身がお存じない項目については、ご家族などへご確認**のうえ、ご回答ください。
- ◇ ご回答は、黒または青のボールペンで記入してください。
- ◇ ご回答の終わった調査票は、**平成21年9月11日(金曜日)**までに、お手数ですが、同封の返信用封筒に入れて、切手を貼らないで、郵便ポストに投函してください。調査票、返信用封筒には、お名前・ご住所などの個人・世帯が特定できる情報は記載しないでください。
- ◇ 記入方法などについて、わからない点がございましたら、下記までお問い合わせください。

【本調査に関するお問い合わせ先】

かつらぎ町 企画公室 担当者：笠本（かさもと）・城向（しろむかい）
電話 0736-22-0300

あなたご自身(宛名のご本人)のことについておうかがいします。

問1 あなたの性別は、どちらですか。(1つだけ○をつけてください)

- | | |
|-----|-----|
| 1 男 | 2 女 |
|-----|-----|

問2 年齢は、どれですか。(平成21年8月1日現在)(1つだけ○をつけてください)

- | | | | |
|-------|-------|-------|---------|
| 1 10代 | 2 20代 | 3 30代 | 4 40代 |
| 5 50代 | 6 60代 | 7 70代 | 8 80代以上 |

問3 お住まいの地区は、どこですか。(1つだけ○をつけてください)

- | | | |
|--------|--------|--------|
| 1 四郷地区 | 2 笠田地区 | 3 大谷地区 |
| 4 妙寺地区 | 5 見好地区 | 6 天野地区 |
| 7 花園地区 | | |

問4 同居されているご家族の数と構成は、どれですか。(家族の人数を記入し、1つだけ○をつけてください)

家族は()人(あなたを含めた人数)

- | | |
|---------------------|------------------|
| 1 一人暮らし | 2 夫婦のみ |
| 3 二世帯(夫婦と子ども、親と夫婦等) | 4 三世帯(親と夫婦と子ども等) |
| 5 その他(具体的に) | |

問5 あなたのご職業やお役職は、どれですか。(1つだけ○をつけてください)

- | | |
|-------------------------|------------------------------|
| 1 正社員(団体職員、公務員を含む)で、管理職 | 2 正社員(団体職員、公務員を含む)で、管理職以外 |
| 3 パートタイム・アルバイト | 4 派遣社員、契約社員、嘱託など、正社員以外の被雇用者 |
| 5 会社、団体などの役員 | 6 自営業(農林漁業、商工サービス業、自由業などを含む) |
| 7 専業主婦・主夫 | 8 高校生 |
| 9 大学・専門学校等の学生 | 10 無職(専業主婦・主夫を除く) |
| 11 その他(具体的に) | |

問6 かつらぎ町での居住年数は何年ですか。(1つだけ○をつけてください)

- | | |
|-----------|------------|
| 1 1年未満 | 2 1～5年未満 |
| 3 5～10年未満 | 4 10～20年未満 |
| 5 20年以上 | |

問7 今後もかつらぎ町に住み続けたいと思いますか。(1つだけ○をつけてください)

- | | |
|----------------|--------------------------|
| 1 生涯住み続けたい | 2 健康状態や経済的な問題がない限り住み続けたい |
| 3 将来引っ越したい | 4 近々引っ越し予定がある |
| 5 決めていない、わからない | 6 その他 |

役場や行政サービスのご利用についておうかがいします。

問8 過去1年間にご利用になった町の機関・施設は次のどれですか。(あてはまるものすべてに○をつけてください)

- | | |
|--------------------------|---------------|
| 1 町役場本庁 | 2 町役場支所(花園) |
| 3 かつらぎ総合文化会館(かつらぎ町教育委員会) | 4 保健福祉センター |
| 5 花園保健センター・花園保健福祉館 | 6 高齢者生活福祉センター |
| 7 地域福祉センター | 8 保育所 |
| 9 児童館 | 10 幼稚園 |
| 11 小学校 | 12 中学校 |
| 13 公民館・隣保館 | 14 その他(具体的に) |
- (→1~14に○をつけた方は問9に進んでください)
- 15 利用していない (→ 15に○をつけた方は問10に進んでください)

【問8で1~14に○をつけた方にうかがいます】

問9 町の機関・施設を利用した目的は次のどれですか。(あてはまるものすべてに○をつけてください)

- | |
|---------------------------------|
| 1 転入手続き |
| 2 転居手続き |
| 3 婚姻・離婚手続き |
| 4 出生・死亡手続き |
| 5 住民票などの証明書の発行・交付 |
| 6 保健サービスの手続きや相談・利用(乳児・一般健康診査など) |
| 7 福祉サービスの手続きや相談 |
| 8 年金・国保・医療サービスの手続きや相談 |
| 9 保育所や幼稚園の入所・入園などの手続きや相談 |
| 10 小・中学校などの義務教育の手続きや相談 |
| 11 自治区など地縁・地域組織・活動についての手続きや相談 |
| 12 公民館や会議室などの利用手続きや相談 |
| 13 スポーツ施設などの利用手続きや相談 |
| 14 町のサービスなどに対する苦情や申し立て |
| 15 選挙の投票 |
| 16 上記以外の各機関・施設で実施している事業や行事などの利用 |
| 17 その他(具体的に) |

【すべての方にうかがいます】

問10 過去1年間に、町役場やお住まいの地域の支所を、何回ご利用されましたか。(1つだけ○をつけてください)【すべての方に伺います】

- | | |
|----------|-------------|
| 1 週に1回以上 | 2 月に2~3回程度 |
| 3 月に1回程度 | 4 数ヶ月に1回程度 |
| 5 年に1回程度 | 6 一度も行っていない |

問11 町の相談窓口、職員について、どのような問題点をお感じになりましたか。(あてはまるものすべてに○をつけてください)

- 1 専門的な回答や助言が受けられなかった
- 2 総合的な回答や助言が受けられなかった
- 3 相談時間が十分になかった、短かった
- 4 窓口や係が分散しており、手続きが面倒だった
- 5 説明が複雑だったり、難しかったりなどで、十分に理解できなかった
- 6 職員の対応や言葉遣いが悪い、粗雑だった
- 7 待ち時間が長いなど、時間が有効に使えない
- 8 回答が遅かったり、何度も役場に行く必要があった
- 9 窓口の利用(開設)時間が短い、自分の生活サイクルにあっていない
- 10 その他(具体的に)
- 11 特に問題はない

問12 町が提供するサービスを、町民がより効率的・効果的に利用するためには、どのような対応が必要とお考えですか。(あてはまるものすべてに○をつけてください)

- 1 専門的な相談や助言を行える職員・担当者を増やす
- 2 さまざまなサービスを無駄なく利用できるよう、さまざまな分野にわたる総合的な相談窓口や相談スタッフを設ける
- 3 電話やインターネットなどを利用し、24時間、好きな時間に申請や相談ができるようにする
- 4 事前に予約などをして、待ち時間を少なくしたり、相談時間を長くしたりする
- 5 役場、支所だけでなく、町内に相談できる窓口等を増やす
- 6 支所などの出先機関の権限を強くしたり、職員を増やす
- 7 その他()
- 8 特にない

町が現在進めているまちづくりについておうかがいします。

問13 町が現在進めているまちづくりについておうかがいします。まちづくりの分野別にて、あなたが「どれくらい満足しているのか」、また、そのまちづくりを「どの程度重要と考えているのか」についてそれぞれ回答してください。

【記入例】 「満足度」と「重要度」にそれぞれ1つだけ○をつけてください

| 満足度と重要度 分野と取組 | 現在の町（行政）の取組に対する満足度 | | | | | | これからのかつらぎ町のまちづくりに対する重要度 | | | | | |
|--|--------------------|----|------|------|----|-------|-------------------------|----|------|----------|-------|---------|
| | 非常に満足 | 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | 非常に不満 | 非常に重要 | 重要 | やや重要 | あまり重要でない | 重要でない | 全く重要でない |
| 自然環境との調和・共生 | | | | | | | | | | | | |
| ①自然環境の保全 (環境教育、環境美化活動の推進など) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ②地域環境と調和した産業の振興 (担い手育成支援、各種施設の機能強化など) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

「非常に満足」から「非常に不満」までの6段階のうち1つだけ○印をつけてください。

「非常に重要」から「全く重要でない」までの6段階のうち1つだけ○印をつけてください。

| 満足度と重要度 分野と取組 | 現在の町（行政）の取組に対する満足度 | | | | | | これからのかつらぎ町のまちづくりに対する重要度 | | | | | |
|--|--------------------|----|------|------|----|-------|-------------------------|----|------|----------|-------|---------|
| | 非常に満足 | 満足 | やや満足 | やや不満 | 不満 | 非常に不満 | 非常に重要 | 重要 | やや重要 | あまり重要でない | 重要でない | 全く重要でない |
| うらおいのある生活環境の整備 | | | | | | | | | | | | |
| ①快適な住まいづくり (居住環境向上、土地の有効活用、民間活力導入など) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ②交通安全対策 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ③食品・飲料水の安全性確保 (簡易水道整備、水質検査強化、上水処理方法の充実など) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ④消費者保護 (消費生活啓発運動の推進、消費生活相談体制の確立など) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 自然環境との調和・共生 | | | | | | | | | | | | |
| ①自然環境の保全 (環境教育、環境美化活動の推進など) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ②地域環境と調和した産業の振興 (担い手育成支援、各種施設の機能強化など) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 循環型社会システムの構築 | | | | | | | | | | | | |
| ①リサイクルの推進 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ②廃棄物の適正処理 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ③環境負荷が少ない経済活動 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ④環境教育・環境学習の推進 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

2 職員意識調査

| | |
|------|---|
| 目的 | かつらぎ町と財団法人地方自治研究機構が共同で実施した「行政評価システムに関する調査研究」の基礎データと するため、行政評価等のかつらぎ町における行政運営のあり方等について、職員の行動及び意識・意向等について 把握することを目的にアンケート調査を実施した。 |
| 調査対象 | 平成21年8月現在、本町に在職している職員252人。悉皆調査。 |
| 調査項目 | (1)職員属性、(2)行政運営の基本方針・方向について、(3)執務環境について、(4)事務業務について、(5)職員能 力について、(6)その他 |
| 調査方法 | 企画公室を通じ、調査票・回答シートを各課を通じ職員へ配布・回収。 |
| 調査日程 | 配布：8月3日～4日、回収：8月15日～22日 |
| 回収状況 | 配布票数252、回収票数235、有効回収票235、回収率93.3%（有効回収票ベース）。 |

問1 性(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-----|-------|
| 1 | 男性 | 144 | 61.3 |
| 2 | 女性 | 90 | 38.3 |
| | 不明 | 1 | 0.4 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

問2 年齢(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-----|-------|
| 1 | 20代 | 14 | 6.0 |
| 2 | 30代 | 61 | 26.0 |
| 3 | 40代 | 49 | 20.9 |
| 4 | 50代 | 103 | 43.8 |
| 5 | 60代以上 | 4 | 1.7 |
| | 不明 | 4 | 1.7 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

問3 勤務年数(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|------------|-----|-------|
| 1 | 5年未満 | 16 | 6.8 |
| 2 | 5年以上10年未満 | 19 | 8.1 |
| 3 | 10年以上15年未満 | 41 | 17.4 |
| 4 | 15年以上20年未満 | 32 | 13.6 |
| 5 | 20年以上25年未満 | 26 | 11.1 |
| 6 | 25年以上30年未満 | 13 | 5.5 |
| 7 | 30年以上 | 81 | 34.5 |
| | 不明 | 7 | 3.0 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

問4 居住地区(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-----|-------|
| 1 | 四郷地区 | 2 | 0.9 |
| 2 | 笠田地区 | 36 | 15.3 |
| 3 | 大谷地区 | 23 | 9.8 |
| 4 | 妙寺地区 | 62 | 26.4 |
| 5 | 見好地区 | 19 | 8.1 |
| 6 | 天野地区 | 7 | 3.0 |
| 7 | 花園地区 | 22 | 9.4 |
| 8 | 町外 | 56 | 23.8 |
| | 不明 | 8 | 3.4 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

問5 所属課・室(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------------|-----|-------|
| 1 | 企画公室（検査長含む） | 14 | 6.0 |
| 2 | 総務課 | 13 | 5.5 |
| 3 | 税務課 | 17 | 7.2 |
| 4 | 出納室 | 5 | 2.1 |
| 5 | 住民福祉課（社協含む） | 18 | 7.7 |
| 6 | 生活環境課 | 7 | 3.0 |
| 7 | やすらぎ対策課 | 21 | 8.9 |
| 8 | 子育て推進室 | 9 | 3.8 |
| 9 | 産業観光課 | 4 | 1.7 |
| 10 | 建設課 | 16 | 6.8 |
| 11 | 上下水道課 | 15 | 6.4 |
| 12 | 農地課 | 9 | 3.8 |
| 13 | 人権推進室 | 3 | 1.3 |
| 14 | 地籍調査室 | 11 | 4.7 |
| 15 | 花園地域振興課 | 11 | 4.7 |
| 16 | 教育委員会総務課 | 7 | 3.0 |
| 17 | 生涯学習課（公民館含む） | 13 | 5.5 |
| 18 | 青少年センター事務局 | 4 | 1.7 |
| 19 | 議会事務局 | 3 | 1.3 |
| 20 | 保育所 | 16 | 6.8 |
| 21 | 幼稚園 | 12 | 5.1 |
| | 不明 | 7 | 3.0 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

問6 職務の級(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-----|-------|
| 1 | 1級 | 13 | 5.5 |
| 2 | 2級 | 23 | 9.8 |
| 3 | 3級 | 81 | 34.5 |
| 4 | 4級 | 50 | 21.3 |
| 5 | 5級 | 40 | 17.0 |
| 6 | 6級 | 20 | 8.5 |
| | 不明 | 8 | 3.4 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

問7 職種(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|-----|-------|
| 1 | 事務職 | 156 | 66.4 |
| 2 | 技術職 | 39 | 16.6 |
| 3 | 技能職 | 7 | 3.0 |
| 4 | その他 | 28 | 11.9 |
| | 不明 | 5 | 2.1 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

問8 かつらぎ町基本構想、かつらぎ町長期総合計画(SA)

| No. | カテゴリ一名 | n | % |
|-----|--|-----|-------|
| 1 | 基本的な考え方や担当部局が担う役割について理解し、日頃の業務実施において留意している | 21 | 8.9 |
| 2 | 内容等を理解しているが、業務実施においてはあまり意識していない | 69 | 29.4 |
| 3 | 過去に読んだこと(聞いたこと)があるが、内容は理解していない(又は忘れた) | 115 | 48.9 |
| 4 | 読んだことがない(聞いたことがない) | 21 | 8.9 |
| 5 | その他 | 8 | 3.4 |
| | 不明 | 1 | 0.4 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

問8 新町まちづくり計画(SA)

| No. | カテゴリ一名 | n | % |
|-----|--|-----|-------|
| 1 | 基本的な考え方や担当部局が担う役割について理解し、日頃の業務実施において留意している | 19 | 8.1 |
| 2 | 内容等を理解しているが、業務実施においてはあまり意識していない | 70 | 29.8 |
| 3 | 過去に読んだこと(聞いたこと)があるが、内容は理解していない(又は忘れた) | 92 | 39.1 |
| 4 | 読んだことがない(聞いたことがない) | 42 | 17.9 |
| 5 | その他 | 10 | 4.3 |
| | 不明 | 2 | 0.9 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

問8 かつらぎ町行政改革実施計画書(SA)

| No. | カテゴリ一名 | n | % |
|-----|--|-----|-------|
| 1 | 基本的な考え方や担当部局が担う役割について理解し、日頃の業務実施において留意している | 35 | 14.9 |
| 2 | 内容等を理解しているが、業務実施においてはあまり意識していない | 39 | 16.6 |
| 3 | 過去に読んだこと(聞いたこと)があるが、内容は理解していない(又は忘れた) | 110 | 46.8 |
| 4 | 読んだことがない(聞いたことがない) | 41 | 17.4 |
| 5 | その他 | 9 | 3.8 |
| | 不明 | 1 | 0.4 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

問8 かつらぎ町財政健全化計画(SA)

| No. | カテゴリ一名 | n | % |
|-----|--|-----|-------|
| 1 | 基本的な考え方や担当部局が担う役割について理解し、日頃の業務実施において留意している | 47 | 20.0 |
| 2 | 内容等を理解しているが、業務実施においてはあまり意識していない | 56 | 23.8 |
| 3 | 過去に読んだこと(聞いたこと)があるが、内容は理解していない(又は忘れた) | 104 | 44.3 |
| 4 | 読んだことがない(聞いたことがない) | 19 | 8.1 |
| 5 | その他 | 8 | 3.4 |
| | 不明 | 1 | 0.4 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

問8 町長等の施政方針、理念等(SA)

| No. | カテゴリ一名 | n | % |
|-----|--|-----|-------|
| 1 | 基本的な考え方や担当部局が担う役割について理解し、日頃の業務実施において留意している | 58 | 24.7 |
| 2 | 内容等を理解しているが、業務実施においてはあまり意識していない | 74 | 31.5 |
| 3 | 過去に読んだこと(聞いたこと)があるが、内容は理解していない(又は忘れた) | 81 | 34.5 |
| 4 | 読んだことがない(聞いたことがない) | 12 | 5.1 |
| 5 | その他 | 9 | 3.8 |
| | 不明 | 1 | 0.4 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

問9 行政運営の理念・方針の題点・課題(MA)

| No. | カテゴリ一名 | n | % |
|-----|---|-----|-------|
| 1 | 施策方針・理念等に具体性がなく、業務にどのように反映するのかが明確でない | 87 | 37.0 |
| 2 | 施策方針・理念等を学習・理解する機会(研修、計画書等の配布等)が十分でない | 88 | 37.4 |
| 3 | 施策方針・理念等の策定や決定時に担当セクションや職員が十分に参加したり、議論したりしていない | 66 | 28.1 |
| 4 | 施策方針・理念等を実現するための組織体制が整備されていない | 83 | 35.3 |
| 5 | 業務が多忙等で、職員が施策方針・理念等を理解する余裕がない | 84 | 35.7 |
| 6 | 施策方針・理念等の実現に対する幹部や組織の熱意・意欲が低い | 49 | 20.9 |
| 7 | 法令や国・県等の指針への対応が優先される | 25 | 10.6 |
| 8 | 担当セクションや職員が、施策方針・理念の実現に努力しても、評価されることが少ない | 31 | 13.2 |
| 9 | 上司や同僚、部下などと施策方針・理念について意識や情報を共有する機会(会議、勉強会等)が十分でない | 73 | 31.1 |
| 10 | 施策方針・理念が町民等から支持・理解されていない | 0 | 0.0 |
| 11 | その他 | 3 | 1.3 |
| | 不明 | 1 | 0.4 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

問10 意思疎通・方針決定(SA)

| No. | カテゴリ一名 | n | % |
|-----|------------------------|-----|-------|
| 1 | 十分な環境が整備されている | 42 | 17.9 |
| 2 | 支障がない程度に整備されている | 135 | 57.4 |
| 3 | あまり整備されていない | 38 | 16.2 |
| 4 | まったく整備されていない(整備が遅れている) | 13 | 5.5 |
| 5 | わからない | 6 | 2.6 |
| 6 | その他 | 0 | 0.0 |
| | 不明 | 1 | 0.4 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

問10 効率的な意思決定・業務実施(SA)

| No. | カテゴリ一名 | n | % |
|-----|------------------------|-----|-------|
| 1 | 十分な環境が整備されている | 32 | 13.6 |
| 2 | 支障がない程度に整備されている | 145 | 61.7 |
| 3 | あまり整備されていない | 39 | 16.6 |
| 4 | まったく整備されていない(整備が遅れている) | 6 | 2.6 |
| 5 | わからない | 12 | 5.1 |
| 6 | その他 | 0 | 0.0 |
| | 不明 | 1 | 0.4 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

問10 IT環境(SA)

| No. | カテゴリ一名 | n | % |
|-----|------------------------|-----|-------|
| 1 | 十分な環境が整備されている | 56 | 23.8 |
| 2 | 支障がない程度に整備されている | 125 | 53.2 |
| 3 | あまり整備されていない | 39 | 16.6 |
| 4 | まったく整備されていない(整備が遅れている) | 7 | 3.0 |
| 5 | わからない | 5 | 2.1 |
| 6 | その他 | 1 | 0.4 |
| | 不明 | 2 | 0.9 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

問10 町民ニーズ(SA)

| No. | カテゴリ一名 | n | % |
|-----|------------------------|-----|-------|
| 1 | 十分な環境が整備されている | 7 | 3.0 |
| 2 | 支障がない程度に整備されている | 66 | 28.1 |
| 3 | あまり整備されていない | 116 | 49.4 |
| 4 | まったく整備されていない(整備が遅れている) | 19 | 8.1 |
| 5 | わからない | 22 | 9.4 |
| 6 | その他 | 2 | 0.9 |
| | 不明 | 3 | 1.3 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

問 10 説明責任・情報公開(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|------------------------|-----|-------|
| 1 | 十分な環境が整備されている | 13 | 5.5 |
| 2 | 支障がない程度に整備されている | 121 | 51.5 |
| 3 | あまり整備されていない | 71 | 30.2 |
| 4 | まったく整備されていない(整備が遅れている) | 9 | 3.8 |
| 5 | わからない | 16 | 6.8 |
| 6 | その他 | 2 | 0.9 |
| | 不明 | 3 | 1.3 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

問 10 住民参加・協働(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|------------------------|-----|-------|
| 1 | 十分な環境が整備されている | 4 | 1.7 |
| 2 | 支障がない程度に整備されている | 44 | 18.7 |
| 3 | あまり整備されていない | 100 | 42.6 |
| 4 | まったく整備されていない(整備が遅れている) | 42 | 17.9 |
| 5 | わからない | 36 | 15.3 |
| 6 | その他 | 8 | 3.4 |
| | 不明 | 1 | 0.4 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

問 10 アウトソーシング(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|------------------------|-----|-------|
| 1 | 十分な環境が整備されている | 7 | 3.0 |
| 2 | 支障がない程度に整備されている | 55 | 23.4 |
| 3 | あまり整備されていない | 83 | 35.3 |
| 4 | まったく整備されていない(整備が遅れている) | 23 | 9.8 |
| 5 | わからない | 47 | 20.0 |
| 6 | その他 | 18 | 7.7 |
| | 不明 | 2 | 0.9 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

問 10 環境マネジメント(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|------------------------|-----|-------|
| 1 | 十分な環境が整備されている | 7 | 3.0 |
| 2 | 支障がない程度に整備されている | 83 | 35.3 |
| 3 | あまり整備されていない | 78 | 33.2 |
| 4 | まったく整備されていない(整備が遅れている) | 24 | 10.2 |
| 5 | わからない | 32 | 13.6 |
| 6 | その他 | 9 | 3.8 |
| | 不明 | 2 | 0.9 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

問 10 職務能力・スキル(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|------------------------|-----|-------|
| 1 | 十分な環境が整備されている | 9 | 3.8 |
| 2 | 支障がない程度に整備されている | 95 | 40.4 |
| 3 | あまり整備されていない | 97 | 41.3 |
| 4 | まったく整備されていない(整備が遅れている) | 23 | 9.8 |
| 5 | わからない | 8 | 3.4 |
| 6 | その他 | 1 | 0.4 |
| | 不明 | 2 | 0.9 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

問 10 意見具申・提案(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|------------------------|-----|-------|
| 1 | 十分な環境が整備されている | 11 | 4.7 |
| 2 | 支障がない程度に整備されている | 99 | 42.1 |
| 3 | あまり整備されていない | 85 | 36.2 |
| 4 | まったく整備されていない(整備が遅れている) | 22 | 9.4 |
| 5 | わからない | 16 | 6.8 |
| 6 | その他 | 1 | 0.4 |
| | 不明 | 1 | 0.4 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

問 10 体制づくり(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|------------------------|-----|-------|
| 1 | 十分な環境が整備されている | 14 | 6.0 |
| 2 | 支障がない程度に整備されている | 114 | 48.5 |
| 3 | あまり整備されていない | 70 | 29.8 |
| 4 | まったく整備されていない(整備が遅れている) | 23 | 9.8 |
| 5 | わからない | 11 | 4.7 |
| 6 | その他 | 2 | 0.9 |
| | 不明 | 1 | 0.4 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

問 11 法令・社会的規範(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|------------|-----|-------|
| 1 | あてはまる | 126 | 53.6 |
| 2 | ややあてはまる | 86 | 36.6 |
| 3 | あまりあてはまらない | 18 | 7.7 |
| 4 | あてはまらない | 0 | 0.0 |
| 5 | どちらともいえない | 4 | 1.7 |
| | 不明 | 1 | 0.4 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

問 11 上司の命令・指示(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|------------|-----|-------|
| 1 | あてはまる | 144 | 61.3 |
| 2 | ややあてはまる | 77 | 32.8 |
| 3 | あまりあてはまらない | 8 | 3.4 |
| 4 | あてはまらない | 0 | 0.0 |
| 5 | どちらともいえない | 5 | 2.1 |
| | 不明 | 1 | 0.4 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

問 11 町民意思・意見(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|------------|-----|-------|
| 1 | あてはまる | 66 | 28.1 |
| 2 | ややあてはまる | 119 | 50.6 |
| 3 | あまりあてはまらない | 33 | 14.0 |
| 4 | あてはまらない | 2 | 0.9 |
| 5 | どちらともいえない | 12 | 5.1 |
| | 不明 | 3 | 1.3 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

問 11 地球・地域環境(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|------------|-----|-------|
| 1 | あてはまる | 57 | 24.3 |
| 2 | ややあてはまる | 96 | 40.9 |
| 3 | あまりあてはまらない | 67 | 28.5 |
| 4 | あてはまらない | 6 | 2.6 |
| 5 | どちらともいえない | 8 | 3.4 |
| | 不明 | 1 | 0.4 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

問 11 前例・慣習(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|------------|-----|-------|
| 1 | あてはまる | 49 | 20.9 |
| 2 | ややあてはまる | 134 | 57.0 |
| 3 | あまりあてはまらない | 27 | 11.5 |
| 4 | あてはまらない | 2 | 0.9 |
| 5 | どちらともいえない | 20 | 8.5 |
| | 不明 | 3 | 1.3 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

問 11 コスト意識(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|------------|-----|-------|
| 1 | あてはまる | 46 | 19.6 |
| 2 | ややあてはまる | 109 | 46.4 |
| 3 | あまりあてはまらない | 63 | 26.8 |
| 4 | あてはまらない | 9 | 3.8 |
| 5 | どちらともいえない | 7 | 3.0 |
| | 不明 | 1 | 0.4 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

問 11 新しい知識・技術(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|------------|-----|-------|
| 1 | あてはまる | 42 | 17.9 |
| 2 | ややあてはまる | 108 | 46.0 |
| 3 | あまりあてはまらない | 60 | 25.5 |
| 4 | あてはまらない | 13 | 5.5 |
| 5 | どちらともいえない | 11 | 4.7 |
| | 不明 | 1 | 0.4 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

問 11 情報提供(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|------------|-----|-------|
| 1 | あてはまる | 37 | 15.7 |
| 2 | ややあてはまる | 114 | 48.5 |
| 3 | あまりあてはまらない | 67 | 28.5 |
| 4 | あてはまらない | 6 | 2.6 |
| 5 | どちらともいえない | 10 | 4.3 |
| | 不明 | 1 | 0.4 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

問 11 住民参加・協働(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|------------|-----|-------|
| 1 | あてはまる | 27 | 11.5 |
| 2 | ややあてはまる | 78 | 33.2 |
| 3 | あまりあてはまらない | 83 | 35.3 |
| 4 | あてはまらない | 20 | 8.5 |
| 5 | どちらともいえない | 26 | 11.1 |
| | 不明 | 1 | 0.4 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

問 12 事務事業量の推移(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|---------------|-----|-------|
| 1 | 増えている | 166 | 70.6 |
| 2 | 変わらない | 27 | 11.5 |
| 3 | 減っている | 3 | 1.3 |
| 4 | 一概にいえない・わからない | 38 | 16.2 |
| | 不明 | 1 | 0.4 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

問 13 勤務時間の推移(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|---------------|-----|-------|
| 1 | 増えている | 85 | 36.2 |
| 2 | 変わらない | 83 | 35.3 |
| 3 | 減っている | 12 | 5.1 |
| 4 | 一概にいえない・わからない | 54 | 23.0 |
| | 不明 | 1 | 0.4 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

問 14 法令・社会的規範(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|------------|-----|-------|
| 1 | あてはまる | 150 | 63.8 |
| 2 | ややあてはまる | 74 | 31.5 |
| 3 | あまりあてはまらない | 5 | 2.1 |
| 4 | あてはまらない | 0 | 0.0 |
| 5 | どちらともいえない | 4 | 1.7 |
| | 不明 | 2 | 0.9 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

問 14 上司の命令・指示(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|------------|-----|-------|
| 1 | あてはまる | 161 | 68.5 |
| 2 | ややあてはまる | 66 | 28.1 |
| 3 | あまりあてはまらない | 2 | 0.9 |
| 4 | あてはまらない | 0 | 0.0 |
| 5 | どちらともいえない | 4 | 1.7 |
| | 不明 | 2 | 0.9 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

問 14 町民意思・意見(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|------------|-----|-------|
| 1 | あてはまる | 82 | 34.9 |
| 2 | ややあてはまる | 115 | 48.9 |
| 3 | あまりあてはまらない | 18 | 7.7 |
| 4 | あてはまらない | 1 | 0.4 |
| 5 | どちらともいえない | 17 | 7.2 |
| | 不明 | 2 | 0.9 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

問 14 地球・地域環境(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|------------|-----|-------|
| 1 | あてはまる | 68 | 28.9 |
| 2 | ややあてはまる | 117 | 49.8 |
| 3 | あまりあてはまらない | 37 | 15.7 |
| 4 | あてはまらない | 2 | 0.9 |
| 5 | どちらともいえない | 9 | 3.8 |
| | 不明 | 2 | 0.9 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

問 14 前例・慣習(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|------------|-----|-------|
| 1 | あてはまる | 32 | 13.6 |
| 2 | ややあてはまる | 126 | 53.6 |
| 3 | あまりあてはまらない | 53 | 22.6 |
| 4 | あてはまらない | 8 | 3.4 |
| 5 | どちらともいえない | 14 | 6.0 |
| | 不明 | 2 | 0.9 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

問 14 コスト意識(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|------------|-----|-------|
| 1 | あてはまる | 72 | 30.6 |
| 2 | ややあてはまる | 133 | 56.6 |
| 3 | あまりあてはまらない | 19 | 8.1 |
| 4 | あてはまらない | 2 | 0.9 |
| 5 | どちらともいえない | 7 | 3.0 |
| | 不明 | 2 | 0.9 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

問 14 新しい知識・技術(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|------------|-----|-------|
| 1 | あてはまる | 58 | 24.7 |
| 2 | ややあてはまる | 112 | 47.7 |
| 3 | あまりあてはまらない | 50 | 21.3 |
| 4 | あてはまらない | 3 | 1.3 |
| 5 | どちらともいえない | 10 | 4.3 |
| | 不明 | 2 | 0.9 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

問 14 情報提供(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|------------|-----|-------|
| 1 | あてはまる | 43 | 18.3 |
| 2 | ややあてはまる | 114 | 48.5 |
| 3 | あまりあてはまらない | 54 | 23.0 |
| 4 | あてはまらない | 4 | 1.7 |
| 5 | どちらともいえない | 18 | 7.7 |
| | 不明 | 2 | 0.9 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

問 14 住民参加・協働(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|------------|-----|-------|
| 1 | あてはまる | 41 | 17.4 |
| 2 | ややあてはまる | 85 | 36.2 |
| 3 | あまりあてはまらない | 74 | 31.5 |
| 4 | あてはまらない | 10 | 4.3 |
| 5 | どちらともいえない | 23 | 9.8 |
| | 不明 | 2 | 0.9 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

問 15 事務事業の改善 (S A)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|---------------------------|-----|-------|
| 1 | 改善や見直しについて提案等の具体的取組をおこなった | 88 | 37.4 |
| 2 | あるが、特に改善・見直しへの取組はしなかった | 124 | 52.8 |
| 3 | ない | 10 | 4.3 |
| 4 | その他 | 12 | 5.1 |
| | 不明 | 1 | 0.4 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

問 16 能力・資質向上 (M A)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|---------------------|-----|-------|
| 1 | 昇格試験、管理職研修の受講 | 13 | 5.5 |
| 2 | 事例視察等の参加 | 33 | 14.0 |
| 3 | 研修会、講習会の受講 | 149 | 63.4 |
| 4 | 講演会、シンポジウム、学会等への出席 | 53 | 22.6 |
| 5 | 大学、大学院、各種学校等への社会人入学 | 0 | 0.0 |
| 6 | 資格等の取得 | 14 | 6.0 |
| 7 | 職員同士の勉強会、研究会の開催 | 90 | 38.3 |
| 8 | ない | 43 | 18.3 |
| 9 | その他 | 15 | 6.4 |
| | 不明 | 2 | 0.9 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

問 17 住民参加・協働に係る能力 (M A)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|---|-----|-------|
| 1 | アンケート調査、パブリックコメント等の住民の意見・意向を把握するための調査分析手法 | 97 | 41.3 |
| 2 | ワークショップ、住民説明会等における住民への説明や対話を行うための能力 | 183 | 77.9 |
| 3 | 先進地域における住民参加・協働事例の把握 | 101 | 43.0 |
| 4 | その他 | 25 | 10.6 |
| | 不明 | 3 | 1.3 |
| | 全体 | 235 | 100.0 |

新たな行政運営のあり方に関する職員アンケート調査

かつらぎ町では、町民に対する説明責任や行政の透明性を徹底し、効果的・効率的な行政運営を進めていくことを目的に、本年度、(財)地方自治研究機構(総務省外郭団体)と共同で「行政評価システムに関する調査研究」を実施することとなりました。

今後、本町において行政評価システムを導入する際、政策の実現や施策・事務事業の実施において、職員一人ひとりの取組姿勢や意識涵養が極めて重要となってまいります。このため、本調査研究の基礎資料とするため、町職員全員を対象としたアンケート調査を実施させていただくことといたしました。

ご多忙の時期とは存じますが、本調査の趣旨をご理解の上、ご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

平成 21 年 8 月

かつらぎ町長 山本恵章

ご記入方法

- ◇ ご回答は、自分自身でご記入ください。
- ◇ ご回答は、あてはまるものを選び、別紙のマークシート票にご記入下さい。ご記入の方法は、マークシート票の案内にしたがってください。
- ◇ ご回答は、特にことわりのない場合、平成 21 年 8 月現在の現状や考え方についてお答えください。
- ◇ ご回答内容は統計的に処理し、個人を特定することはありません。
- ◇ ご回答の終わった調査票は、平成 21 年 8 月 14 日(金曜日)までに、企画公室にご提出ください。
- ◇ 記入方法などについて、わからない点がございましたら、下記までお問い合わせください。

【本調査に関するお問い合わせ先】

かつらぎ町 企画公室 担当者：笠本、城向

あなたご自身(宛名のご本人)のことについてお伺いします。

問1 あなたの性別は、どちらですか。(1つだけ回答)

- | | |
|------|------|
| 1 男性 | 2 女性 |
|------|------|

問2 あなたの年齢を記入してください。(平成21年8月1日現在の満年齢により1つだけ回答)

- | | | |
|-------|---------|-------|
| 1 20代 | 2 30代 | 3 40代 |
| 4 50代 | 5 60代以上 | |

問3 あなたの役場の勤務年数を記入してください。(入庁年度から平成21年度を含む年数で該当するもの1つだけ回答)

- | | | |
|--------------|--------------|--------------|
| 1 5年未満 | 2 5年以上10年未満 | 3 10年以上15年未満 |
| 4 15年以上20年未満 | 5 20年以上25年未満 | 6 25年以上30年未満 |
| 7 30年以上 | | |

問4 お住まいの地区は、どこですか。(1つだけ回答)

- | | | |
|--------|--------|--------|
| 1 四郷地区 | 2 笠田地区 | 3 大谷地区 |
| 4 妙寺地区 | 5 見好地区 | 6 天野地区 |
| 7 花園地区 | 8 町外 | |

問5 あなたが所属する課・室は、どれですか。(1つだけ回答)

- | | | |
|---------------|-----------------|---------------|
| 1 企画公室(検査長含む) | 2 総務課 | 3 税務課 |
| 4 出納室 | 5 住民福祉課(社協含む) | 6 生活環境課 |
| 7 やすらぎ対策課 | 8 子育て推進室 | 9 産業観光課 |
| 10 建設課 | 11 上下水道課 | 12 農地課 |
| 13 人権推進室 | 14 地籍調査室 | 15 花園地域振興課 |
| 16 教育委員会総務課 | 17 生涯学習課(公民館含む) | 18 青少年センター事務局 |
| 19 議会事務局 | 20 保育所 | 21 幼稚園 |

問6 あなたの給与表における級は何ですか。(1つだけ回答)

- | | | |
|------|------|------|
| 1 1級 | 2 2級 | 3 3級 |
| 4 4級 | 5 5級 | 6 6級 |

問7 あなたの職種は何ですか。(1つだけ回答)

- | | | | |
|-------|-------|-------|-------|
| 1 事務職 | 2 技術職 | 3 技能職 | 4 その他 |
|-------|-------|-------|-------|

現在のかつらぎ町の行政運営についてうかがいます。

問8 あなたは、町の行政運営の基本理念・方針について理解していますか。(それぞれに1つだけ回答)

| | 基本的な考え方や担当部署が担う役割について留意している | 内容等を理解しているが、業務実施においてはあまり意識していない | 過去に読んだこと(聞いたこと)があるが、内容は理解していない(又は忘れた) | 読んだことがない(聞いたことがない) | その他 |
|---|-----------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|--------------------|-----|
| ①「かつらぎ町基本構想」(平成15年7月策定)、「かつらぎ町長期総合計画」(平成16年12月策定) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ②「新町まちづくり計画」 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ③「かつらぎ町行政改革実施計画書」 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ④「かつらぎ町財政健全化計画」 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ⑤ 町長等の施政方針、理念等 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

問9 町の施策方針・理念に基づいた業務を実施するうえで、本町にはどのような問題点や課題があるとお考えですか。(主なものを3つまで回答)

- 1 施策方針・理念等に具体性がなく、業務にどのように反映するのかが明確でない
- 2 施策方針・理念等を学習・理解する機会(研修、計画書等の配布等)が十分でない
- 3 施策方針・理念等の策定や決定時に担当セクションや職員が十分に参加したり、議論したりしていない
- 4 施策方針・理念等を実現するための組織体制が整備されていない
- 5 業務が多忙等で、職員が施策方針・理念等を理解する余裕がない
- 6 施策方針・理念等の実現に対する幹部や組織の熱意・意欲が低い
- 7 法令や国・県等の指針への対応が優先される
- 8 担当セクションや職員が、施策方針・理念の実現に努力しても、評価されることが少ない
- 9 上司や同僚、部下などと施策方針・理念について意識や情報を共有する機会(会議、勉強会等)が十分でない
- 10 施策方針・理念が町民等から支持・理解されていない
- 11 その他(具体的に)

問10 現在の執務環境についてどのように評価しますか。(それぞれに1つだけ回答)

| | 十分な環境が整備されている | 支障がない程度に整備されている | あまり整備されていない | まったく整備されていない(整備が遅れている) | わからない | その他 |
|---------------------------------------|---------------|-----------------|-------------|------------------------|-------|-----|
| ① 課・係内での意思疎通・方針決定(定例会議・ミーティング、情報共有等) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ② 効率的な意思決定・業務実施(決裁手続、等) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ③ IT環境(パソコン配置、インターネット接続、ハード・ソフトの導入等) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ④ 町民ニーズの収集・把握(アンケート調査、パブリックコメント、相談対応) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ⑤ 住民への説明責任・情報公開 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ⑥ 住民参加・協働の推進 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ⑦ 業務等のアウトソーシング(民間委託・民営化等) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ⑧ 環境マネジメントの実施(省エネ、資源減量、ISO14000等) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ⑨ 職務能力・スキル向上(研修会、勉強会等) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ⑩ 職員や現場からの意見・具申、提案 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| ⑪ 組織的に業務を行う体制づくり | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

問11 職場の慣行や職員全体の意識についてはどのようにお考えですか。(それぞれに1つだけ回答)

| | あてはまる | ややあてはまる | あまりあてはまらない | あてはまらない | どちらともいえない |
|------------------------------|-------|---------|------------|---------|-----------|
| ① 法令や社会的規範を尊重・遵守する | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ② 町長等や上司の命令・指示等を尊重・遵守する | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ③ 町民の意思・意見を尊重・遵守する | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ④ 地球・地域環境へ配慮する(省エネ、資源減量) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ⑤ 前例や慣習を尊重・踏襲する | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ⑥ コスト意識をもったり、業務の効率化・能率化を推進する | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ⑦ 新しい知識・技術を導入・利用する | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ⑧ 町民への情報提供や説明を推進する | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ⑨ 住民参加・協働に積極的に取り組む | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

あなた自身の日常の業務の取組についてうかがいます。

問12 ここ数年間に担当する事務事業の量（業務量）はどのように推移していますか。（1つだけ回答）

- | | |
|---------|-----------------|
| 1 増えている | 2 変わらない |
| 3 減っている | 4 一概にいけない・わからない |

問13 ここ数年間に超過勤務時間はどのように推移していますか。（1つだけ回答）

- | | |
|---------|-----------------|
| 1 増えている | 2 変わらない |
| 3 減っている | 4 一概にいけない・わからない |

問14 あなた自身の、日頃の職務姿勢はどのように自己評価していますか。（それぞれ1つだけ回答）

| | あてはまる | まや るや あて は | はあ まら ない あて | なあ ては まら | いど ちら とも い え な い |
|------------------------------|-------|---------------------|----------------------|----------------|------------------------------------|
| ① 法令や社会的規範を尊重・遵守する | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ② 町長等や上司の命令・指示等を尊重・遵守する | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ③ 町民の意思・意見を尊重・遵守する | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ④ 地球・地域環境へ配慮する（省エネ、資源減量） | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ⑤ 前例や慣習を尊重・踏襲する | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ⑥ コスト意識をもったり、業務の効率化・能率化を推進する | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ⑦ 新しい知識・技術を導入・利用する | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ⑧ 町民への情報提供や説明を推進する | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ⑨ 住民参加・協働に積極的に取り組む | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

問15 あなたは、これまで事務事業の改善や見直しについて意識したり、考えたりしたことがありますか。（1つだけ回答）

- | |
|-----------------------------|
| 1 改善や見直しについて提案等の具体的取組をおこなった |
| 2 あるが、特に改善・見直しへの取組はしなかった |
| 3 ない |
| 4 その他 |

公務に求められる職員の能力等についてうかがいます。

問16 過去1年間に研修等の自己能力を高めるための取組を行ったことがありますか。(あてはまるものすべてを回答)

- | | |
|-----------------------|----------------------|
| 1 昇格試験、管理職研修の受講 | 2 事例視察等の参加 |
| 3 研修会、講習会の受講 | 4 講演会、シンポジウム、学会等への出席 |
| 5 大学、大学院、各種学校等への社会人入学 | 6 資格等の取得 |
| 7 職員同士の勉強会、研究会の開催 | 8 ない |
| 9 その他 | |

問17 住民参加・協働を積極的に進めていくためには、自分自身にどのような能力確保が必要とお考えですか。(主なもの3つまで回答)

- | |
|---|
| 1 アンケート調査、パブリックコメント等の住民の意見・意向を把握するための調査分析手法 |
| 2 ワークショップ、住民説明会等における住民への説明や対話を行うための能力 |
| 3 先進地域における住民参加・協働事例の把握 |
| 4 その他 |

お気づきのことなど自由にご記入ください。

現在の町の行政システム、事務事業の有効性や効率性を高めるための、具体的な改善点がありましたら、ご自由にご記入ください。

マークシート票にご記入ください

行政評価システムの導入をはじめ、今後、町が進めるまちづくり、本調査などについて、ご意見やお気づきのことがありましたら、ご自由にご記入ください。

マークシート票にご記入ください

ご協力ありがとうございました。
回答いただいた別紙のマークシート票を企画公室にご提出ください

3 事務事業評価施行調査

| | |
|------|---|
| 目的 | 本試行は、かつらぎ町にて実施されている具体的な事務事業を対象として、担当課の協力のもと評価調書を作成し、意見を聴取することにより、かつらぎ町にふさわしい行政評価のしくみ（評価調書、評価の視点、評価の手順、評価結果の活用など）について検証することを主な目的として実施した。 |
| 調査対象 | 平成21年度の町事業のうち、各課から各1事業を選択し、19事業 |
| 調査項目 | 様式1（事務事業の根拠法令、事務事業の背景・経過、事務事業の趣旨・概要、事業の内容、事業費総額等）、様式2（活動指標、成果指標）、様式3（今後の必要性、公民の役割分担）、様式4（一次評価、アンケート） |
| 調査方法 | 企画公室を通じ、事務事業評価調書（試行版）を各課に配布・回収。 |
| 調査日程 | 配布：8月6日～31日 |

事業のタイプ(MA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|-----------|----|-------|
| 1 | ソフト事業（義務） | 1 | 5.3 |
| 2 | ソフト事業（任意） | 10 | 52.6 |
| 3 | 補助・負担金事業 | 2 | 10.5 |
| 4 | 施設管理等事業 | 3 | 15.8 |
| 5 | 内部管理事務 | 6 | 31.6 |
| 6 | 計画策定事業 | 0 | 0.0 |
| 7 | 施設等整備事業 | 1 | 5.3 |
| | 不明 | 0 | 0.0 |
| | 全体 | 19 | 100.0 |

事務事業の効率(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|----|-------|
| 1 | 効率が増加 | 3 | 15.8 |
| 2 | 効率が減少 | 3 | 15.8 |
| 3 | 効率が横ばい | 11 | 57.9 |
| | 不明 | 2 | 10.5 |
| | 全体 | 19 | 100.0 |

コスト見直し(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|----|-------|
| 1 | はい | 4 | 21.1 |
| 2 | いいえ | 14 | 73.7 |
| | 不明 | 1 | 5.3 |
| | 全体 | 19 | 100.0 |

受益者負担評価(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|----|-------|
| 1 | はい | 14 | 73.7 |
| 2 | いいえ | 3 | 15.8 |
| | 不明 | 2 | 10.5 |
| | 全体 | 19 | 100.0 |

効率性評価(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|----|-------|
| 1 | 妥当 | 16 | 84.2 |
| 2 | 見直し | 3 | 15.8 |
| | 不明 | 0 | 0.0 |
| | 全体 | 19 | 100.0 |

住民満足度(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|----|-------|
| 1 | 高い | 5 | 26.3 |
| 2 | 低い | 0 | 0.0 |
| 3 | 普通 | 6 | 31.6 |
| | 不明 | 8 | 42.1 |
| | 全体 | 19 | 100.0 |

現在までの事務事業の評価(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|----|-------|
| 1 | 効果が大きい | 8 | 42.1 |
| 2 | 効果が小さい | 2 | 10.5 |
| 3 | 効果が横ばい | 8 | 42.1 |
| | 不明 | 1 | 5.3 |
| | 全体 | 19 | 100.0 |

今後の改善方法(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|----|-------|
| 1 | はい | 12 | 63.2 |
| 2 | いいえ | 5 | 26.3 |
| | 不明 | 2 | 10.5 |
| | 全体 | 19 | 100.0 |

効果性の評価(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|----|-------|
| 1 | 妥当 | 12 | 63.2 |
| 2 | 見直し | 5 | 26.3 |
| | 不明 | 2 | 10.5 |
| | 全体 | 19 | 100.0 |

事業の特性(MA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|----|-------|
| 1 | 法・制度 | 7 | 36.8 |
| 2 | 意思決定 | 5 | 26.3 |
| 3 | その他 | 6 | 31.6 |
| | 不明 | 2 | 10.5 |
| | 全体 | 19 | 100.0 |

業務縮小・廃止の影響(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|----|-------|
| 1 | 影響あり | 16 | 84.2 |
| 2 | 影響なし | 3 | 15.8 |
| | 不明 | 0 | 0.0 |
| | 全体 | 19 | 100.0 |

今後の必要性(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|----------|----|-------|
| 1 | 必要性が高くなる | 13 | 68.4 |
| 2 | 必要性が低くなる | 0 | 0.0 |
| 3 | 必要性が横ばい | 6 | 31.6 |
| | 不明 | 0 | 0.0 |
| | 全体 | 19 | 100.0 |

必要性の評価(SA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|----|-------|
| 1 | 妥当 | 12 | 63.2 |
| 2 | 見直し | 5 | 26.3 |
| | 不明 | 2 | 10.5 |
| | 全体 | 19 | 100.0 |

公民の役割分担の方向(MA)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------------------------------|----|-------|
| 1 | 今後も町が直接実施すべき事務事業 | 13 | 68.4 |
| 2 | 今後も外部委託等をすべき事務事業 | 4 | 21.1 |
| 3 | 外部委託等をしているが、直接実施することを検討すべき事務事業 | 0 | 0.0 |
| 4 | 外部委託等を検討すべき事務事業 | 1 | 5.3 |
| 5 | 民間による実施を検討すべき事務事業 | 1 | 5.3 |
| | 不明 | 0 | 0.0 |
| | 全体 | 19 | 100.0 |

協働の可能性 (S A)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|----|-------|
| 1 | あり | 3 | 15.8 |
| 2 | なし | 15 | 78.9 |
| | 不明 | 1 | 5.3 |
| | 全体 | 19 | 100.0 |

協働の評価 (S A)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|----|-------|
| 1 | 妥当 | 15 | 78.9 |
| 2 | 見直し | 1 | 5.3 |
| | 不明 | 3 | 15.8 |
| | 全体 | 19 | 100.0 |

調査票の妥当 (S A)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|--------|----|-------|
| 1 | 適している | 3 | 15.8 |
| 2 | 適していない | 16 | 84.2 |
| | 不明 | 0 | 0.0 |
| | 全体 | 19 | 100.0 |

一次評価... (S A)

| No. | カテゴリー名 | n | % |
|-----|-------------|----|-------|
| 1 | 現行のまま継続 | 11 | 57.9 |
| 2 | 内容の見直しを行い継続 | 7 | 36.8 |
| 3 | 他の事業との整理・統合 | 1 | 5.3 |
| 4 | 廃止 | 0 | 0.0 |
| 5 | その他 | 0 | 0.0 |
| | 不明 | 0 | 0.0 |
| | 全体 | 19 | 100.0 |

平成 21 年度 事務事業評価試行調査【様式 1】

作成日 平成 年 月 日

| | | | | | | | | | | |
|--------------------|-----------------------------|-------|-------|---------|----------------------|---------------------|-------|-------------|--|--|
| 名称 | | | | | 事業実施年度 | 年 ~ 年 | | | | |
| | 課 | | 係 | | 内線 | | 会計名 | | | |
| 所管 | 記入者（職・氏名） | | | | | 款 | 項 | 目 | | |
| | 法令 | | | | 要綱 | | | | | |
| 根拠 | 条例 | | | | 計画 | | | | | |
| | 規則 | | | | その他 | | | | | |
| 基本計画の位置づけ、上位の施策名 | | | | | | | | | | |
| 事業開始の背景・経過等 | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| 事務事業の趣旨・概要 | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| 事業の内容 | 対象 誰（何）を | | | | | 対象指標（対象の大きさに関する指標） | [単位] | | | |
| | | | | | | x: | | | | |
| | | | | | | y: | | | | |
| | 活動内容 どのような方法で（できるだけ具体的に） | | | | | 活動指標（手段・実施内容に関する指標） | [単位] | | | |
| | | | | | | a: | | | | |
| | | | | | | b: | | | | |
| 目的 どのような状態にしたのか | | | | | 成果指標（事業の目的・成果に関する指標） | [単位] | | | | |
| | | | | | 第1: | | | | | |
| | | | | 第2: | | | | | | |
| 事業コスト | (単位：千円) | 事業費 | 人件費 | 事業コスト | 国・県 | 町債 | その他 | 一般財源額 | | |
| | | 〈あ〉 | 〈い〉 | 〈う=あ+い〉 | 〈え〉 | 〈お〉 | 〈か〉 | 〈き=う-え-お-か〉 | | |
| | 平成19年度① | | | 0 | | | | 0 | | |
| | 平成20年度② | | | 0 | | | | 0 | | |
| | 平成21年度（予定）③ | | | 0 | | | | 0 | | |
| | 対2年前比（③/①） | 0.0 % | 0.0 % | 0.0 % | 0.0 % | 0.0 % | 0.0 % | 0.0 % | | |
| | 対前年度比（③/②） | 0.0 % | 0.0 % | 0.0 % | 0.0 % | 0.0 % | 0.0 % | 0.0 % | | |

平成 21 年度 事務事業評価試行調査【様式 2】

| | | | | | | | |
|-----------------|--|--|---|--------------------|----------------|----------------|----------|
| 活動指標 | 指標名 | a: 0 | b: 0 | c: 0 | 備考 | | |
| 活動指標実績値 | 出典/単位 | | | | | | |
| | 平成19年度① | | | | | | |
| | 平成20年度② | | | | | | |
| | 平成21年度(予定)③ | | | | | | |
| | 様式1の活動内容を具体的に表す指標 | 対2年前比(③/①) | 0.0 % | 0.0 % | 0.0 % | | |
| | | 対前年度比(③/②) | 0.0 % | 0.0 % | 0.0 % | | |
| 効率性 | 現在までの事務事業の効率 | 事業コスト/実績値 | | 町債・一般財源額/実績値 | | 備考 | |
| | | 平成19年度 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | | |
| | | 平成20年度 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | | |
| | [指標a] | 平成21年度 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | | |
| | | <input type="radio"/> 効率が増加 <input type="radio"/> 効率が減少 <input type="radio"/> 効率が横ばい | | | | | |
| | 今後の改善方法 | 活動量を落とさずにコストを下げる方法があるか | <input type="radio"/> はい <input type="radio"/> いいえ | | 【理由】 | | |
| 受益者負担は適正か | | <input type="radio"/> はい <input type="radio"/> いいえ | | 【理由】 | | | |
| 評価 | <input checked="" type="radio"/> 妥当 <input type="radio"/> 見直し | 【評価理由】 | | | | | |
| 成果指標 | 第1指標 | 指標名 | 指標の内容(指標の算定式) | | | 出典 | |
| | | 0 | | | | | |
| | | 評価方法 | 目標値(7) | 単位 | 目標年度 | 目標値及び目標年度の設定根拠 | |
| | 第2指標 | <input type="radio"/> 単年度で評価 <input type="radio"/> 累積で評価 | | | 年度 | | |
| | | 指標名 | 指標の内容(指標の算定式) | | | 出典 | |
| | | 0 | | | | | |
| 様式1の目的を具体的に表す指標 | 評価方法 | 目標値(イ) | 単位 | 目標年度 | 目標値及び目標年度の設定根拠 | | |
| | <input type="radio"/> 単年度で評価 <input type="radio"/> 累積で評価 | | | 年度 | | | |
| | | | | | | | |
| 効果性 | 成果指標の推移 | 第1指標 | | 第2指標 | | 備考 | |
| | | | 実績値(ウ) | 達成度(ウ/ア) | 実績値(エ) | | 達成度(エ/イ) |
| | | 平成19年度① | | 0.0 % | | | 0.0 % |
| | | 平成20年度② | | 0.0 % | | | 0.0 % |
| | | 平成21年度(予定)③ | | 0.0 % | | | 0.0 % |
| | | 対2年前比(③/①) | 0.0 % | | 0.0 % | | |
| 対前年度比(③/②) | 0.0 % | | 0.0 % | | | | |
| 住民満足度 | <input type="radio"/> 高い <input type="radio"/> 低い <input type="radio"/> 普通 <input type="radio"/> 不明 | 判断根拠(各種アンケート結果、自治会等まちづくり組織からの意見等) | | | | | |
| 現在までの事務事業の効果 | <input type="radio"/> 効果が大きい <input type="radio"/> 効果が小さい <input type="radio"/> 効果が横ばい | 判断理由 | | | | | |
| 今後の改善方法 | 他に成果をあげる方法があるか | <input type="radio"/> はい <input type="radio"/> いいえ | | 【具体的な方法または方法がない理由】 | | | |
| 評価 | <input type="radio"/> 妥当 <input type="radio"/> 見直し | 【評価理由】 | | | | | |

平成 21 年度 事務事業評価試行調査【様式 3】

| | | 対象の名称 | x : 0 | y : 0 | z : 0 | 備考 |
|------------------|---|---|----------------|-------|-------|------------------------------------|
| 事業の対象、社会的ニーズ等の動向 | 出典/単位 | | | | | |
| | 平成19年度① | | | | | |
| | 平成20年度② | | | | | |
| | 平成21年度(予定)③ | | | | | |
| | 対2年前比(③/①) | 0.0 % | 0.0 % | 0.0 % | | |
| | 対前年度比(③/②) | 0.0 % | 0.0 % | 0.0 % | | |
| | 今後の動向の予測 | | | | | |
| 今後の必要性 | 必要性を示す事業の特性 (複数選択可) | <input type="checkbox"/> 法・制度により実施が以前より義務付けられているもの、または今回義務付けられたもの | | | | 意思表示がなされた時期と機会 計画名称・具体的内容 等 |
| | | <input type="checkbox"/> 議会等で実施を明言する等、既に実施の意思決定がなされているもの | | | | |
| | | <input type="checkbox"/> その他、部門別計画等 | | | | |
| | | | | | | |
| 業務縮小・廃止の影響 | <input type="radio"/> 影響あり <input type="radio"/> 影響なし | 判断理由 | | | | |
| | | | | | | |
| 今後の事務事業の必要性 | <input type="radio"/> 必要性が高くなる <input type="radio"/> 必要性が低くなる <input type="radio"/> 必要性が横ばい | 判断理由 | | | | |
| | | | | | | |
| 評価 | <input type="radio"/> 妥当 <input type="radio"/> 見直し | 【評価理由】 | | | | |
| | | | | | | |
| 公民の役割分担 | 役割分担の方向 | <input checked="" type="radio"/> ①今後も町が直接実施すべき事務事業 <input type="radio"/> ②今後も外部委託（一部委託を含む）等をすべき事務事業 <input type="radio"/> ③外部委託等をしているが、直接実施することを検討すべき事務事業 <input type="radio"/> ④外部委託等を検討すべき事務事業 <input type="radio"/> ⑤民間（民間企業、市民、NPO、民間団体等）による実施（民営化）を検討すべき事務事業 | | | | |
| | | 判断理由 | | | | |
| | 住民参加NPO協働の可能性 | <input type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし | 住民参加、NPO協働の手法等 | | | |
| 評価 | <input type="radio"/> 妥当 <input type="radio"/> 見直し | 【評価理由】 | | | | |
| | | | | | | |

平成 21 年度 事務事業評価試行調書【様式 4】

| | | | | | |
|------|--------------------------|---|--|---|--|
| 一次評価 | 個別評価の総括 | 効率性 <input checked="" type="radio"/> 妥当 <input type="radio"/> 見直し | 効果性 <input type="radio"/> 妥当 <input type="radio"/> 見直し | 今後の必要性 <input type="radio"/> 妥当 <input type="radio"/> 見直し | 公民の役割分担 <input type="radio"/> 妥当 <input type="radio"/> 見直し |
| | 上位施策への貢献 | 当該事業は、様式1の主な施策目的を実現する手段となっているか | | | |
| | 問題点・課題 | | | | |
| | 課題への対応方向(問題を解決するためのアイデア) | | | | |
| | 次年度以降の見直し | <input type="radio"/> 現行の内容のまま継続 <input type="radio"/> 内容の見直しを行い継続 <input type="radio"/> 他の事業との整理・統合 <input type="radio"/> 廃止 <input type="radio"/> その他 | 判断理由 | | |

| | | | |
|--------|-----------|----------|--|
| 事務局記載欄 | 次年度以降の見直し | 一次評価との相違 | <input checked="" type="radio"/> 無 <input type="radio"/> 有 |
| | | 評価のポイント | |
| | | 追加コメント | |

| | |
|----|--|
| 備考 | |
|----|--|

かつらぎ町事務事業評価試行調書に関するアンケート

| | | | |
|--------|--|--|--|
| 担当 | | | |
| 事務事業名称 | | | |
| 記載者氏名 | | | |

※事務事業評価調書についてお気づきの点を記入してください。

1. 行政評価(事務事業評価)の導入に対するご意見

| | | |
|---|--|------|
| 実際に業務の評価を行ってみて、感じたことがあればご記入下さい(新しい発見等ありますか?) | | |
| 今回の評価調書は、担当の業務を評価するのに適していますか? | <input checked="" type="radio"/> 適している <input type="radio"/> 適していない | 判断理由 |
| 今回の調書は、どこまで住民に対して公開すべきとお考えですか?(公開しない方がいいとお考えの項目があればご記入下さい。) | | |
| その他(具体的に記述してください) | | |

2. 調査票、記載要領の課題

| | |
|---|--|
| 調書の中で、記入しづらかった項目があれば、具体的に記入してください。 | |
| 記載要領の説明は適切ですか?くわしい説明を追加してほしい項目などがあれば具体的に記入してください。 | |
| その他 | |

3. 個別事務事業の内容

以下の設問は必要ですか？また問いの内容は適切ですか？ご意見を記入してください。

| | |
|-----------|--|
| 事業の内容 | |
| 事業の背景・経過等 | |
| 事業コスト | |
| 位置づけ | |
| 効率性 | |
| 効果性 | |
| 今後の必要性 | |
| 公民の役割分担 | |
| 1次評価 | |
| その他 | |

4. 記入所用時間

- 今回の「事務事業評価調書」のご記入にどのぐらい時間がかかりましたか？
(整数でご記入下さい)

1事務事業当たり 時間／事業

- 今後、こうした仕組みが定着し、毎年、事務事業の評価が行われるようになった場合、評価調書の記入にかかる時間として、1事務事業あたりどのぐらいが妥当とお考えですか？
(整数でご記入下さい)

1事務事業当たり 時間／事業

ご協力ありがとうございました。

4 行政評価システム運用マニュアル（案）

行政評価システム運用マニュアル
（案）

かつらぎ町

平成21年3月

目次

| | | |
|-----|-----------------|----|
| 第1章 | 行政評価システムの概要 | 1 |
| 1. | 行政評価システムとは | 1 |
| 2. | 導入の目的 | 1 |
| 第2章 | 事務事業評価 | 2 |
| 1. | 事務事業評価の概要 | 2 |
| 2. | 対象範囲 | 4 |
| 3. | 目標管理の考え方 | 5 |
| 4. | 評価の考え方 | 6 |
| 5. | 事務事業評価の運用スケジュール | 8 |
| 第3章 | 事務事業評価シートの記入方法 | 9 |
| 1. | 評価シートの構成 | 9 |
| 2. | 「様式1」の記入方法 | 9 |
| 3. | 「様式2」の記入方法 | 12 |

参考資料

- ・ 参考1 事務事業評価シート様式集
- ・ 参考2 評価指標設定の事例
- ・ 参考3 人件費の算出方法
- ・ 参考4 事務事業優先度評価について
- ・ かつらぎ町行政評価システム実施要綱

第1章 行政評価システムの概要

1. 行政評価システムとは

行政活動の多くは、住民が安心・安全で快適な生活を営むことができるように、税金を使ってサービスを提供するものです。使うことのできるお金は限られているので、地方自治体は、その本来の目的を達成するために、できるだけ有効で、効率的な活動を行わなければなりません。

よって、新しい事業を計画（Plan）するときには、慎重に検討を重ね、実施（Do）してきました。しかし、昨今のように社会の状況変化が激しく、住民ニーズも多様で複雑になってくると、当初、有効だった事業がいつまでも有効であるという保証はなくなってきました。はじめから無駄な事業をしようと思って事業を始めようとする地方自治体があるわけでもなく、当然ながら、実施当初は有効な事業であったはずですが、社会の変化等についていけず、時代遅れの状態になってしまった事業があるのもまた事実です。

現在、実施している事業が地域課題の解決のためにどれだけの成果（アウトカム）を生み出すことができているのか、またそのコストや効率性はどうか等を検証・評価（See）し、次なる行動のために改善に繋げていくためのマネジメントの仕組みを構築することが、現在の地方自治体には求められています。このマネジメントの仕組みのことを『行政評価システム』と呼んでいます。

2. 導入の目的

かつらぎ町においても、次の目的を達成するために、行政評価システムを構築し、運用を図っていきます。

① 効率的で効果的な行政サービスの推進

住民のニーズに応じて事務事業の見直しを行い、効率的で効果的な行政サービスの推進を目指します。

② 住民への説明責任の遂行

評価結果をホームページ等に公表することにより、行政の説明責任を果たすとともに、住民との共通認識を深め、住民の行政への参加を促進します。

② 職員の意識改革

職員一人ひとりが、住民の視点で考え、成果やコストに対する意識を高揚させるとともに、問題発見・分析能力など職員の政策形成能力の向上を図ります。

第2章 事務事業評価

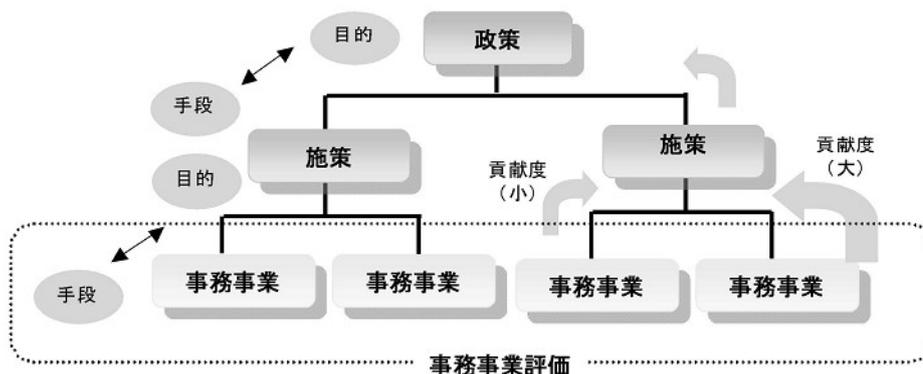
1. 事務事業評価の概要

(1) 事務事業評価とは

行政評価システムでは、「政策－施策－事務事業」という政策目的体系に基づいてそれぞれの評価を進めていきます。その中で事務事業評価は、成果の出る最小単位の事務事業、つまり、もっとも具体的な事業を評価するという点で、行政評価システム全体における基礎となる部分となります。また、事務事業評価は、行政評価システムの中で日常業務に関わりの深い人や組織が評価主体となって、評価することになるため、課題を見つけやすく、また、改善策も立てやすいということが言えるでしょう。行政評価の基礎である事務事業評価が機能しなければ、当然、その上位に目的と手段で繋がっている施策評価、政策評価も機能しないことになります。

事務事業評価を、顧客である住民に最も近いところで業務を遂行している私たちの職場の業務改善のツールとして機能させ、事務事業の改革・改善意識を醸成しながらマネジメントサイクルを確立することにより、限られた資源で最大の成果をあげる行政経営を目指します。

<一般的な「政策－施策－事務事業」の関係>



(2) 事務事業評価の特徴

かつらぎ町の事務事業評価の特徴は、次のとおりです。

① 目標管理の視点の導入

事務事業評価は、執行後の事務事業を後追い評価する形態が一般的ですが、かつらぎ町の事務事業評価は、執行後の取組結果や成果を評価するだけでなく、予め事務事業の取組目標とその達成計画を定め、必要に応じて軌道修正しながら、その実現に向

かって推進するという目標管理の視点も取入れた仕組みになっています。

② 多角的な視点による適切な評価

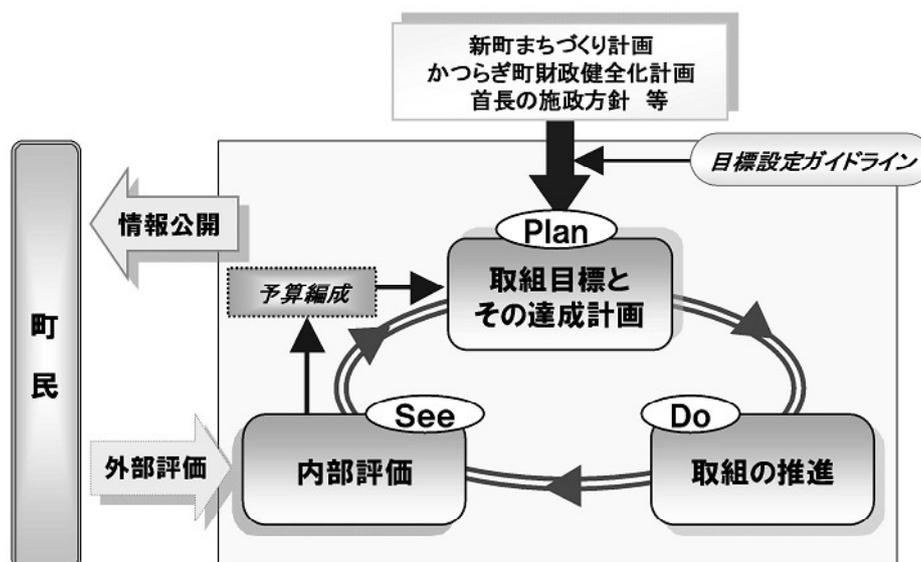
かつらぎ町が実施している事務事業について、効率的に実施されているか（効率性）、十分な成果をあげているか（効果性）、その目的は住民や社会のニーズに適したものであるか（必要性）、また、その実施主体は妥当であるか（公民の役割分担）等の多角的な視点から適切な評価を行います。

③ 既往の諸制度等との連携

事務事業評価の効果的・効率的な運用を図るためには、これを単独で運用するのではなく、他の行政制度や行政計画との連携を図っていく必要があります。

このことを視野に入れつつ、まずは、行政運営の基幹となる予算制度及び行政計画（新町まちづくり計画、かつらぎ町財政健全化計画）との連携を図ります。

かつらぎ町の事務事業評価のイメージ



2. 対象範囲

(1) 評価対象となる事務事業

基本的にすべての事務事業を評価の対象としますが、次に示す事務事業については、効果的かつ効果的な行政運営の推進という目的から考えて、評価になじまない事務事業と判断されるため、事務事業評価の対象外とします。

ア 町に裁量の余地のない事業

- ・ 法定受託事務
- ・ 法令に根拠のある義務的な負担金
- ・ 国や県等からの委託をうけて実施する事務

イ 基本的な事務に要する経費

- ・ 各課等に充てられている一般事務費
- ・ 職員の人事管理事務
- ・ 一般会計から特別会計等への繰越金

ウ 給与費、公債費、交際費等

エ その他、町長が評価の実施を必要ないと認める事務事業

(2) 事務事業の分類

評価対象となる事務事業を、その内容に応じて次のとおり分類します。

| 類型 | 内容 |
|-----------|------------------------------------|
| ソフト事業（義務） | 法令などにより実施が義務付けられた下記以外の事業 |
| ソフト事業（任意） | 町が自主的に実施する住民サービス事業 |
| 補助・負担金等事業 | 補助金・負担金交付の形態で実施する住民サービス事業 |
| 施設管理等事業 | 庁舎や道路、水路、公園などの維持管理（補修）事業 |
| 内部管理事務 | 直接的な住民サービスの提供を伴わない内部的、定型的な業務 |
| 計画策定事業 | 各種計画を策定する事業 |
| 施設等整備事業 | 町民利用施設の建設、道路や公園などの整備事業、情報システムの構築事業 |

3. 目標管理の考え方

(1) 目標管理とは

「目標管理」は、正しくは「目標による管理」(Management By Objectives and self-control) と呼ばれる組織管理の手法で、1954年にアメリカの経営学者P. Fドラッカーがその著者『現代の経営』で提唱したのが始まりとされています。

組織の業績向上を図るための経営管理システムとして考案されたもので、組織内で目標を共有することと、権限を委譲し職員の自主性を引き出すことによって組織と個人の持つ力を最大限に発揮することを狙いとしています。

(2) 目標達成計画の策定

かつらぎ町の事務事業評価は、執行後の取組結果や成果を評価するだけでなく、予め事務事業の取組目標とその達成計画を定め、必要に応じて軌道修正しながら、その実現に向かって推進するという目標管理の視点も取入れた仕組みになっています。

具体的には、各事務事業について、次のいずれかに関する取組目標とこれを達成するための対策、スケジュール及び担当者を定めた目標達成計画を策定し、半期毎に計画の進捗状況を評価します。

- 成果の向上に関する目標
- 業務の改善・効率化に関する目標
- 課題の解決に関する目標

目標達成計画の例

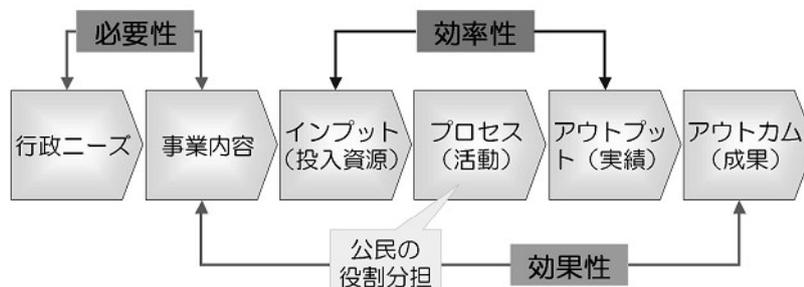
| 取組目標 | 具体的対策 | スケジュール | | | | | | | | | | | | 担当者 | |
|---------------------------|---|---------|---|---|---|---|---|----|----|----|---|---|---|-----|-------|
| | | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | 3 | | |
| 公金支出の講座振替払に伴う口座振込通知書の廃止検討 | 口座振込済通知書の利用状況調査 | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | ●●企画員 |
| | 他都市の事例調査・視察 | | | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | ■●係長 |
| | 課内勉強会の開催 | | | | | | | ■ | | ■ | | ■ | | | 担当者全員 |
| | 庁議での報告 | | | | | | | | | | | | ■ | | 課長 |
| 上半期の評価 | | 下半期の評価 | | | | | | | | | | | | | |
| 目標の達成状況 | 判断の根拠・理由 | 目標の達成状況 | 判断の根拠・理由 | | | | | | | | | | | | |
| ■ 達成可能 | 利用状況調査においては通帳記入すれば金額は分かるため必要ないとの意見が多かった。また、既に廃止をした●●町への視察の結果、通帳の印字名を「支払課室名の略称」とすることで対応できることが分かった。 | ■ 達成 | 課内勉強会を実施した結果、口座振替通知書を廃止することに決定し、庁議で報告を行った。これにより、通知書発行に要していた経費(●●●円)及び労働時間(●●時間)の節約が可能となる。 | | | | | | | | | | | | |
| □ 概ね達成可能 | | □ 概ね達成 | | | | | | | | | | | | | |
| □ 達成不可能 | | □ 未達成 | | | | | | | | | | | | | |

4. 評価の考え方

(1) 評価項目

事務事業の総合評価は、次に示す「効率性」「効果性」「必要性」「公民の役割分担」の4つの評価項目から多角的な視点で評価を行います。

| 評価項目 | 概要 |
|---------|---|
| 効率性 | 投入資源（インプット）と実績（アウトプット）を比較して、事務事業が効率的に実施されているかを評価する。 |
| 効果性 | 事業内容とその成果（アウトカム）を比較して、事務事業が十分な効果をあげているかを評価する。 |
| 必要性 | 事業内容が妥当なものであるかについて、行政ニーズの動向等の視点から評価する。 |
| 公民の役割分担 | 事務事業の実施主体の適切性について、町の直接実施、外部委託、民営化等の視点から評価する。 |



なお、事務事業の類型に応じて評価項目が異なることに注意して下さい。事務事業の類型と評価項目の関係は以下のとおりです。

| 事務事業の類型 | 評価項目 | | | |
|-----------|------|-----|-----|---------|
| | 効率性 | 効果性 | 必要性 | 公民の役割分担 |
| ソフト事業（義務） | ○ | ○ | × | ○ |
| ソフト事業（任意） | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 補助・負担金等事業 | × | ○ | ○ | ○ |
| 施設管理等事業 | ○ | × | ○ | ○ |
| 内部管理事務 | ○ | × | × | ○ |
| 計画策定事業 | ○ | × | × | ○ |
| 施設等整備事業 | ○ | ○ | ○ | ○ |

(2) 評価主体

事務事業評価は、行政の具体的な活動を評価するものであり、その評価主体には、行政活動の専門的知識を有し、技術に精通していることが要求されます。そこで、事務事業評価においては、行政内部の主体による評価（内部評価）を基本とすることとします。

事務事業評価シートは、所属職員がお互いに議論しあって作成することが理想ですが、実務的には担当者が自分の行っている事業について作成し、その後、同僚や上司によるチェックを行うこととなります。評価シートの評価は所属長（課長・室長）が責任をもって行うものとします。一つの事業を複数人でチェックすることにより、全員参加型の改革改善運動の展開に結び付けることができます。

また、事務事業の所管課による評価結果をもとに、全庁的な視点から客観的な評価を行うため、企画公室による二次評価を行います。

(3) 評価結果の公表

事務事業評価の結果については、個々の評価シートを公表するのではなく、概要版や上位の評価として位置付けられる施策評価等に集約したり、他の自治体との比較結果を掲載するなど、より住民に分かりやすく公表することを想定しています。

これにより、住民に対して説明責任（アカウンタビリティ）を果たすとともに、多くの住民の意見を行政経営に反映させるきっかけとなります。具体的な手段としては、ホームページや広報への掲載があげられます。

評価結果の公表（例）

| 事務事業名 | 目的 | 実施内容 | 事業コスト (単位:千円) | | 成果 | 一次評価 結果 | 二次評価 結果 |
|--------|--|--|------------------|-------|--------------|---|------------|
| | | | 事業費 | 人件費 | | | |
| 定住支援事業 | かつらぎ町民の定住と人口の増加を願い、子育て支援と連携して、町勢の発展と福祉の向上並びに在りまい活力ある町づくりに寄与することを目的とする。 | 一定条件の下、定住する意思を持って町内に住宅を新築した者、または、定住する意思を持って町内の民間賃貸住宅を借り受けたいものに対し、それぞれ住宅新築等補助金、民間賃貸住宅補助金を交付する。 また、より多くの方に支援制度を活用してもらうため、役場窓口や町HP、パンフレット等により支援制度の周知を実施。 | 9,084 | 404 | 人口増加数 47人 | 内容の見直しを行い継続 多例施行期間が終了するため、見直しは必須。また、人口減少対策及び若い世代の転出防止等、本町において定住促進施策は重要事項であるため。 | 同左 |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

5. 事務事業評価の運用スケジュール

事務事業評価の運用スケジュールは次のとおりです。各課で実際使う様式は「事務事業評価シート」になります（「参考1 事務事業評価シート様式集」を参照）。

また、予算制度と連動して運用していくため、予算要求書類と併せて、「事務事業評価シート」を活用することになります。

| 実施時期 | | 作業の流れ | 各課 | 企画公室 | 町長・副町長 |
|------|--------|--------------------|----------------|-------------|----------|
| 前年度 | 9月 | 目標設定ガイドライン | — | 作成 | 承認 |
| | 10～1月 | 目標達成計画の立案 | 予算要求書と合わせて作成 | 予算ヒアリング時に確認 | 町長査定時に承認 |
| 当該年度 | 4月 | (必要に応じて) 目標達成計画を修正 | 修正 | 承認 | — |
| | 5～10月 | 目標達成計画に基づく取組の実施 | 進捗管理 | — | — |
| | 10～12月 | 中間評価 | 予算要求書作成と合わせて実施 | 予算ヒアリング時に確認 | — |
| | 1月～3月 | 目標達成計画に基づく取組の実施 | 進捗管理 | — | — |
| 翌年度 | 10～1月 | 総合評価 | 予算要求書作成と合わせて実施 | 予算ヒアリング時に確認 | 町長査定時に承認 |
| | 2月 | 評価結果の公表 | — | とりまとめ公表 | — |

第3章 事務事業評価シートの記入方法

1. 評価シートの構成

次のとおり、事務事業の種類ごとに評価シート（様式1、様式2）が分かれています。
（「参考1 事務事業評価シート様式集」を参照してください。）

| No. | 事務事業の種類 | 評価シート名 |
|-----|-----------|----------------------|
| ① | ソフト事業（義務） | 事務事業評価シート【ソフト事業（義務）】 |
| ② | ソフト事業（任意） | 事務事業評価シート【ソフト事業（任意）】 |
| ③ | 補助・負担金等事業 | 事務事業評価シート【補助負担金等事業】 |
| ④ | 施設管理等事業 | 事務事業評価シート【施設管理等事業】 |
| ⑤ | 内部管理事務 | 事務事業評価シート【内部管理事務】 |
| ⑥ | 計画策定事業 | 事務事業評価シート【計画策定事業】 |
| ⑦ | 施設等整備事業 | 事務事業評価シート【施設等整備事業】 |

2. 「様式1」の記入方法

■ 基本項目

作成日、事務事業の名称、事業実施年度、所管（課名、係名、内線、記入者）、会計名、根拠法令等名、基本計画の位置づけを記入してください。

■ 事業開始の背景等

どういう社会的要請等があり、どういう経緯で事務事業を実施することになったのか等を具体的に記入してください。

■ 事業の内容

事務事業の対象（誰（何）を）、活動内容（どのような方法で）、目的（どのような状態

にしたいのか)について記入して下さい。また、それぞれの項目に対応する指標を設定して下さい。(「参考2 設定方法の事例」を参照)

| 指標の種類 | 内 容 |
|-------|--|
| 対象指標 | 事務事業の対象の大きさを示すものさしです。 |
| 活動指標 | 行政の立場から住民に対してどれだけの活動をしたかという供給者側からの視点による行政サービスの大きさを示すものさしです。 |
| 成果指標 | 行政サービスの受け手である住民(業務活動の対象)の立場にたつて、どれだけの便益や満足度が得られたかという視点で、どれだけ効果がもたらされたかを示すものさしです。 |

■ 事業コスト

事業費については、人件費を除いた予算額もしくは予算執行額を記入して下さい。人件費については、「労働時間算出シート(所属用)」から転記して下さい。(詳細は、「参考3 人件費の算出方法」を確認して下さい。)

■ 目標達成計画

事務事業の所管課は、次のいずれかに関する取組目標並びに取組目標を達成するための具体的対策、スケジュール及び担当者を定めた目標達成計画を策定して下さい。

| 目標の種類 | 内 容 |
|-----------------|---|
| 成果の向上に関する目標 | 「事業内容」の欄で成果指標を設定した場合、この指標を使って目標を設定 |
| 業務の改善・効率化に関する目標 | 業務の改善や効率化の余地がある場合、これに関する目標を設定 |
| 課題の解決に関する目標 | 前年度の「様式2」の一次評価結果で課題等がある場合、この解決に関する目標を設定 |

また、策定した目標達成計画については、年2回(上半期、下半期)、目標の達成状況の評価(「達成」「概ね達成」「未達成」から選択)し、その判断根拠・理由を記入して下さい。

様式1の記入例

平成 21 年度 事務事業評価シート【補助・負担金等事業 様式1】

作成日 平成 21 年 8 月 21 日

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|-------------------------------------|----------------------|---------------------|-----------|-------------|-------|--|---|---|---|-----|----|----|---|---|---|--------|
| 名称 | 定住支援事業 | | | | 事業実施年度 17年 ~ 21年 | | | | | | | | | | | | | | |
| | 課 | 企画室 | 係 | 企画係 | 内線 | 2013 | | | | | | | | | | | | | |
| 所管 | 記入者(職・氏名) 主事 城向裕太 | | | | 会計名 | | 一般会計 | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | 3 | 民生費 | 1 | 社会福祉費 | | | | | | | | | | | |
| 根拠 | 法令 | | | | 要綱 | | | | | | | | | | | | | | |
| | 条例 | かつらぎ町定住支援条例 | | | 計画 | 新町まちづくり計画 | | | | | | | | | | | | | |
| | 規則 | かつらぎ町定住支援条例施行規則 | | | その他 | | | | | | | | | | | | | | |
| 基本計画の位置づけ | | 上位の施策名 若者等定住促進対策条例の発展 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>事業開始の背景等</p> <p>人口動態の統計からは、死亡者が出生者を上回り、転出者数が転入者数を上回るという傾向が顕著に現れています。この傾向に歯止めをかけるために、総合的な若者等定住対策を推進することが求められています。この総合的な若者等定住対策として、平成12年に「かつらぎ町若者等定住促進対策条例」を施行、その後、事業の見直しを経て平成17年に「かつらぎ町定住支援条例」を施行。</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 事業の内容 | 対象 | 町民で次に該当する者。 ①定住する意思をもって婚姻した満35歳未満の者が、自己が居住するための住宅を町内において新築又は購入した場合。 ②定住する意思をもって新たに町民となった満65歳未満の者が、自己が居住するための住宅を町内において新築又は購入した場合。 ③定住する意思をもって婚姻した夫婦いずれかが満35歳未満の者で、自己が居住するための民間賃貸住宅を借り受けた場合。 | | | 対象指標(対象の大きさに関する指標) | | [単位] | | | | | | | | | | | | |
| | 誰(何)を | | | | 申請予定者数(登録数) | | 件 | | | | | | | | | | | | |
| | 活動内容 | 一定条件を満たした場合、住宅新築等補助金(20万円)、民間賃貸住宅補助金(12万円)を交付する。また、支援制度周知のため、ポスター・パンフレットを設置。 | | | 活動指標(手段・実施内容に関する指標) | | [単位] | | | | | | | | | | | | |
| 目的 | どのような方法で(できるだけ具体的に) かつらぎ町民の定住と人口の増加を願い、子育て支援と連携して、町勢の発展と福祉の向上並びに住みよい活力ある町づくりに寄与すること。 | | | 成果指標(事業の目的・成果に関する指標) | | [単位] | | | | | | | | | | | | | |
| 事業コスト | (単位:千円) | | 事業費 | 人件費 | 事業コスト | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 〈あ〉 | 〈い〉 | 〈う=あ+い〉 | | 国・県 | 町債 | | | | | | | | | | | |
| | | | 〈え〉 | 〈お〉 | 〈か〉 | 一般財源額 | 〈き=う+え+お+か〉 | | | | | | | | | | | | |
| | 平成19年度 | | 6,163 | 549 | 6,712 | 0 | 0 | 0 | 6,712 | | | | | | | | | | |
| | 平成20年度 | | 9,084 | 404 | 9,488 | 0 | 0 | 0 | 9,488 | | | | | | | | | | |
| 平成21年度 | | (予定) | 8,204 | 184 | 8,388 | 0 | 0 | 0 | 8,388 | | | | | | | | | | |
| | | (実績) | 10,210 | 184 | 10,394 | 0 | 0 | 0 | 10,394 | | | | | | | | | | |
| 目標達成計画 | 取組目標 | 具体的対策 | | | | スケジュール | | | | | | | 担当者 | | | | | | |
| | 定住促進対策として特に若者世代への支援及び人口増加。 | 申請受付及び補助金交付 | | | | | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | 3 | 城向 主事 |
| | | アンケート調査 | | | | | | | | | | | | | | | | | 笠本 企画員 |
| | | パンフレット等による周知 | | | | | | | | | | | | | | | | | 田中 補佐 |
| | | 調査まとめ及び課内検討 | | | | | | | | | | | | | | | | | 企画係全員 |
| | | 庁議等での報告 | | | | | | | | | | | | | | | | | 井本 室長 |
| | 上半期の評価 | | | | 下半期の評価 | | | | | | | | | | | | | | |
| | 目標の達成状況 | | 判断の根拠・理由 | | | | 目標の達成状況 | | 判断の根拠・理由 | | | | | | | | | | |
| | ○ 達成可能 | | 昨年度よりも申請件数が多く、年度初めにおける周知活動の効果がみられる。 | | | | ● 達成 | | 2年間の申請・補助の内、昨年度より1年目の申請・補助が住宅新築で1件、民間賃貸で4件増加。また、申請者世帯による人口増加数が5人増加(前年度比10%増加)した。 | | | | | | | | | | |
| | ● 概ね達成可能 | | | | | | ○ 概ね達成 | | | | | | | | | | | | |
| ○ 達成不可能 | | ○ 未達成 | | | | | | | | | | | | | | | | | |

3. 「様式2」の記入方法

「効果性」「効率性」「必要性」「公民の役割分担」については、下表のとおり、事務事業の類型ごとに項目が異なっていることに注意して下さい。

| 事務事業の類型 | 効率性 | 効果性 | 必要性 | 公民の役割分担 |
|-----------|-----|-----|-----|---------|
| ソフト事業（義務） | ○ | ○ | × | ○ |
| ソフト事業（任意） | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 補助・負担金等事業 | × | ○ | ○ | ○ |
| 施設管理等事業 | ○ | × | ○ | ○ |
| 内部管理事務 | ○ | × | × | ○ |
| 計画策定事業 | ○ | × | × | ○ |
| 施設等整備事業 | ○ | ○ | ○ | ○ |

■ 効率性

- 活動指標
（様式1から自動で転記）
- 活動指標実績値
活動指標の出典（データ元）及び単位、各年度の実績値を記入してください。
- 現在までの事務事業の効率
「事業コスト／実績値」「町債・一般財源額／実績値」は自動計算されます。
これらを踏まえて、期待した効率が上がっているかどうかを検討してください。
（「大きい」「横ばい」「小さい」から選択）
- 評価
上述の結果から事務事業の効率性について評価（「妥当」「見直し」から選択）し、その評価理由を記入してください。

■ 効果性

- 成果指標
（様式1から自動で転記）
- 成果指標実績値
成果指標の出典（データ元）及び単位、各年度の実績値を記入してください。
- 現在までの事務事業の効果

上記の実績値を踏まえて、期待した効果があがっているかどうかを検討し（「大きい」「横ばい」「小さい」から選択）、その判断理由を記入してください。

- 評価

上記の結果から事務事業の効果性について評価（「妥当」「見直し」から選択）し、その評価理由を記入してください。

■ 必要性

- 対象指標

（様式1から自動で転記）

- 社会的ニーズ等の動向

対象指標の出典（データ元）及び単位、各年度の実績値を記入してください。

- 今後の事務事業の必要性

上記の実績値を踏まえて、今後の事務事業の必要性について検討し（「高くなる」「横ばい」「低くなる」から選択）、その判断理由を記入してください。

- 評価

上記の結果から事務事業の必要性について評価（「妥当」「見直し」から選択）し、その評価理由を記入してください。

■ 公民の役割分担

事務事業の実施主体について、該当すると思われる選択肢を選び、その判断理由を記入して下さい。

■ 一次評価

- 問題点・課題

事務事業の実施や評価を通じて明らかになった問題点や課題を記入してください。

- 改題への対応方法

上記の問題点・課題を解決するためのアイデアを職員間で話し合って記入して下さい。

- 今後の事務事業の必要性

上記の実績値を踏まえて、今後の事務事業の必要性について評価（「高くなる」「横ばい」「低くなる」から選択）し、その判断理由を記入してください。

■ 二次評価

（企画公室で記載するので空欄にしておいて下さい。）

様式2の記入例

平成 21 年度 事務事業評価シート【補助・負担金等事業 様式 2】

| | | | | | | |
|---------|--|---|---|---|--|--|
| 効果性 | 成果指標 | 指標名 | 人口増加数 | | 現在までの事務事業の効果 | |
| | 成果指標実績値 様式1の目的を具体的に表す指標 | 出典/単位 | 管理簿 | 人 | <input type="radio"/> 効果が大きい <input checked="" type="radio"/> 効果が横ばい <input type="radio"/> 効果が小さい | 判断理由 申請制度のため、定住に直接的に関与できない。また、アンケート結果からも支援制度がなくともかつらぎ町に住居を構える思いが読み取れるため。 |
| | | 平成19年度 | 29.0 | | | |
| | | 平成20年度 | 47.0 | | | |
| 平成21年度 | 50.0 | | | | | |
| 評価 | <input type="radio"/> 妥当 <input checked="" type="radio"/> 見直し | 【評価理由】 実績及びアンケート結果からは、直接定住に結びついていないため。また、転入新築の申請が増加傾向にあるので、特に若い世代に絞った支援を行うことにより、人口減少及び少子高齢化対策となる。 | | | | |
| 必要性 | 対象指標 | 指標名 | 申請予定者数(登録数) | | 今後の事務事業の必要性 | |
| | 社会的ニーズ等の動向 様式1の対象を具体的に表す指標 | 出典/単位 | 管理簿 | 人 | <input checked="" type="radio"/> 必要性が高くなる <input type="radio"/> 必要性が横ばい <input type="radio"/> 必要性が低くなる | 判断理由 人口が減少傾向にあり、何らかの定住促進対策を行っていく必要がある。また、中でも若い世代への支援が必要不可欠。 |
| | | 平成19年度 | 40.0 | | | |
| | | 平成20年度 | 53.0 | | | |
| 平成21年度 | 57.0 | | | | | |
| 評価 | <input type="radio"/> 妥当 <input checked="" type="radio"/> 見直し | 【評価理由】 申請要件等の制度内容を見直し、より多くの方に支援制度を活用してもらい、定住促進を進めることが必要となる。また、若い世代を中心に支援を行う必要がある。 | | | | |
| 公民の役割分担 | 役割分担の方向 | <input checked="" type="radio"/> ①今後も町が直接実施すべき事務事業 <input type="radio"/> ②今後も外部委託（一部委託を含む）等をすべき事務事業 <input type="radio"/> ③外部委託等をしているが、直接実施することを検討すべき事務事業 <input type="radio"/> ④外部委託等を検討すべき事務事業 <input type="radio"/> ⑤民間（民間企業、市民、NPO、民間団体等）による実施（民営化）を検討すべき事務事業 | | | | |
| | 判断理由 | 働く場が少なく、社会的な人口減少が大半を占めている以上、人口減少対策をしての定住支援は自治体で行う必要がある。 | | | | |
| 一次評価 | 問題点・課題 | アンケート結果から、①居住地をかつらぎ町に決めた後に支援制度を知ったケースが大半で、役場窓口にて支援制度の情報を得ていることからPR不足。②①の状況より、支援制度がなくとも定住が見込まれる。③支援制度がなくとも居住地にかつらぎ町を決めると回答が多く、支援制度が定住促進に有効かの判断が困難。といった課題が存在する。 | | | | |
| | 課題への対応方向(問題を解決するためのアイデア) | PR不足の解消及び定住促進のため、支援制度の周知拡大が必要。より多くの町民へ定住支援を行うため、申請条件の緩和を検討する必要がある。また、特に若い世代の定住を支援するために支援内容を見直す。支援制度と併せて、転入希望者への空家情報の紹介や若い世代の転出防止策を図り、総合的な定住支援策を検討。 | | | | |
| | 次年度以降の見直し | <input type="radio"/> 現行の内容のまま継続 <input checked="" type="radio"/> 内容の見直しを行い継続 <input type="radio"/> 他の事業との整理・統合 <input type="radio"/> 廃止 <input type="radio"/> その他 | 判断理由 条例施行期間が終了するため、見直しは必須。また、人口減少対策及び若い世代の転出防止等、本町において定住促進施策は重要事項であるため。 | | | |
| 二次評価 | 次年度以降の見直し | 一次評価との相違 | <input checked="" type="radio"/> 無 <input type="radio"/> 有 | | | |
| | | コメント | | | | |

参考資料

- ◇ 参考 1 事務事業評価シート様式集
- ◇ 参考 2 評価指標設定の事例
- ◇ 参考 3 人件費の算出方法
- ◇ 参考 4 事務事業優先度評価について
- ◇ かつらぎ町行政評価システム実施要綱

参考1 事務事業評価シート様式集

平成 21 年度 事務事業評価シート【ソフト事業（義務）様式1】

作成日 平成 年 月 日

| | | | | | | | | |
|-----------|-----------------------------|------------|------------|------------------|------------|----------------------|------------|----------------------|
| 名称 | | | | | 事業実施年度 | 年 ~ 年 | | |
| | 課 | 係 | 内線 | | 会計名 | | | |
| 所管 | 記入者（職・氏名） | | | | 款 | 項 | 目 | |
| | 法令 | | | | 要綱 | | | |
| 根拠 | 条例 | | | | 計画 | | | |
| | 規則 | | | | その他 | | | |
| 基本計画の位置づけ | | 上位の施策名 | | | | | | |
| 事業開始の背景等 | | | | | | | | |
| 事業の内容 | 対象 誰（何）を | | | | | 対象指標（対象の大きさに関する指標） | [単位] | |
| | 活動内容 どのような方法で（できるだけ具体的に） | | | | | 活動指標（手段・実施内容に関する指標） | [単位] | |
| | 目的 どのような状態にしたのか | | | | | 成果指標（事業の目的・成果に関する指標） | [単位] | |
| 事業コスト | (単位：千円) | 事業費 〈あ〉 | 人件費 〈い〉 | 事業コスト 〈う=あ+い〉 | 国・県 〈え〉 | 町債 〈お〉 | その他 〈か〉 | 一般財源額 〈き=う+え+お+か〉 |
| | 平成19年度 | | | 0 | | | | 0 |
| | 平成20年度 | | | 0 | | | | 0 |
| | 平成21年度 (予定) (実績) | | | 0 | | | | 0 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------|--|----------|--------|---|--------|--|----------|---|----|----|----|---|---|-----|--|
| 目標達成計画 | 取組目標 | 具体的対策 | スケジュール | | | | | | | | | | | 担当者 | |
| | | | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | 3 | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 上半期の評価 | | | | 下半期の評価 | | | | | | | | | | |
| | 目標の達成状況 | 判断の根拠・理由 | | | | 目標の達成状況 | 判断の根拠・理由 | | | | | | | | |
| | <input checked="" type="radio"/> 達成可能 <input type="radio"/> 概ね達成可能 <input type="radio"/> 達成不可能 | | | | | <input checked="" type="radio"/> 達成 <input type="radio"/> 概ね達成 <input type="radio"/> 未達成 | | | | | | | | | |

平成 21 年度 事務事業評価シート【ソフト事業（義務）様式 2】

| | | | | | |
|---------|--|---|--|---|--------------|
| 効率性 | 活動指標 | 指標名 | 0 | 現在までの事務事業の効率 | |
| | 活動指標実績値 様式1の活動内容を具体的に表す指標 | 出典/単位 | | 事業コスト/実績値 | 町債・一般財源額/実績値 |
| | | 平成19年度 | | 0.0 | 0.0 |
| | | 平成20年度 | | 0.0 | 0.0 |
| | | 平成21年度 | | 0.0 | 0.0 |
| 評価 | <input type="radio"/> 妥当 <input checked="" type="radio"/> 見直し 【評価理由】 | | | | |
| 効果性 | 成果指標 | 指標名 | 0 | 現在までの事務事業の効果 | |
| | 成果指標実績値 様式1の目的を具体的に表す指標 | 出典/単位 | | <input type="radio"/> 効果が大きい | 判断理由 |
| | | 平成19年度 | | <input checked="" type="radio"/> 効果が横ばい | |
| | | 平成20年度 | | <input type="radio"/> 効果が小さい | |
| | | 平成21年度 | | | |
| 評価 | <input checked="" type="radio"/> 妥当 <input type="radio"/> 見直し 【評価理由】 | | | | |
| 市民の役割分担 | 役割分担の方向 | <input checked="" type="radio"/> ①今後も町が直接実施すべき事務事業 <input type="radio"/> ②今後も外部委託（一部委託を含む）等をすべき事務事業 <input type="radio"/> ③外部委託等をしているが、直接実施することを検討すべき事務事業 <input type="radio"/> ④外部委託等を検討すべき事務事業 <input type="radio"/> ⑤民間（民間企業、市民、NPO、民間団体等）による実施（民営化）を検討すべき事務事業 | | | |
| | 判断理由 | | | | |
| 一次評価 | 問題点・課題 | | | | |
| | 課題への対応方向（問題を解決するためのアイデア） | | | | |
| | 次年度以降の見直し | <input type="radio"/> 現行の内容のまま継続 <input checked="" type="radio"/> 内容の見直しを行い継続 <input type="radio"/> 他の事業との整理・統合 <input type="radio"/> 廃止 <input type="radio"/> その他 | 判断理由 | | |
| 二次評価 | 次年度以降の見直し | 一次評価との相違 | <input checked="" type="radio"/> 無 <input type="radio"/> 有 | | |
| | | コメント | | | |

平成 21 年度 事務事業評価シート【ソフト事業（任意）様式 1】

作成日 平成 年 月 日

| | | | | | | | | |
|-----------|-----------------------------|------------|------------|------------------|------------|----------------------|------------|----------------------|
| 名称 | | | | | 事業実施年度 | 年 ~ 年 | | |
| | 課 | 係 | 内線 | | 会計名 | | | |
| 所管 | 記入者（職・氏名） | | | | 款 | 項 | 目 | |
| | 法令 | | | | 要綱 | | | |
| 根拠 | 条例 | | | | 計画 | | | |
| | 規則 | | | | その他 | | | |
| 基本計画の位置づけ | | 上位の施策名 | | | | | | |
| 事業開始の背景等 | | | | | | | | |
| 事業の内容 | 対象 誰（何）を | | | | | 対象指標（対象の大きさに関する指標） | [単位] | |
| | 活動内容 どのような方法で（できるだけ具体的に） | | | | | 活動指標（手段・実施内容に関する指標） | [単位] | |
| | 目的 どのような状態にしたのか | | | | | 成果指標（事業の目的・成果に関する指標） | [単位] | |
| 事業コスト | (単位：千円) | 事業費 〈あ〉 | 人件費 〈い〉 | 事業コスト 〈う=あ+い〉 | 国・県 〈え〉 | 町債 〈お〉 | その他 〈か〉 | 一般財源額 〈き=う-え-お-か〉 |
| | 平成19年度 | | | 0 | | | | 0 |
| | 平成20年度 | | | 0 | | | | 0 |
| | 平成21年度 (予定) (実績) | | | 0 | | | | 0 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------|--|----------|--------|---|--------|--|----------|---|----|----|----|---|---|-----|--|--|--|
| 目標達成計画 | 取組目標 | 具体的対策 | スケジュール | | | | | | | | | | | 担当者 | | | |
| | | | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | 3 | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 上半期の評価 | | | | 下半期の評価 | | | | | | | | | | | | |
| | 目標の達成状況 | 判断の根拠・理由 | | | | 目標の達成状況 | 判断の根拠・理由 | | | | | | | | | | |
| | <input checked="" type="radio"/> 達成可能 <input type="radio"/> 概ね達成可能 <input type="radio"/> 達成不可能 | | | | | <input checked="" type="radio"/> 達成 <input type="radio"/> 概ね達成 <input type="radio"/> 未達成 | | | | | | | | | | | |

平成 21 年度 事務事業評価シート【ソフト事業（任意）様式 2】

| | | | | | | |
|---------|--|---|--|--------------|--------------|--------------------------------|
| 効率性 | 活動指標 | 指標名 | 0 | 現在までの事務事業の効率 | | |
| | 活動指標実績値 様式1の活動内容を具体的に表す指標 | 出典/単位 | | 事業コスト/実績値 | 町債・一般財源額/実績値 | ○ 効率が増加 ● 効率が横ばい ○ 効率が減少 |
| | | 平成19年度 | | 0.0 | 0.0 | |
| | | 平成20年度 | | 0.0 | 0.0 | |
| | | 平成21年度 | | 0.0 | 0.0 | |
| 評価 | <input type="radio"/> 妥当 <input checked="" type="radio"/> 見直し | 【評価理由】 | | | | |
| 効果性 | 成果指標 | 指標名 | 0 | 現在までの事務事業の効果 | | |
| | 成果指標実績値 様式1の目的を具体的に表す指標 | 出典/単位 | | ○ 効果が大い | 判断理由 | |
| | | 平成19年度 | | ● 効果が横ばい | | |
| | | 平成20年度 | | ○ 効果が小さい | | |
| | | 平成21年度 | | | | |
| 評価 | <input checked="" type="radio"/> 妥当 <input type="radio"/> 見直し | 【評価理由】 | | | | |
| 必要性 | 対象指標 | 指標名 | 0 | 今後の事務事業の必要性 | | |
| | 社会的ニーズ等の動向 様式1の対象を具体的に表す指標 | 出典/単位 | | ○ 必要性が高くなる | 判断理由 | |
| | | 平成19年度 | | ○ 必要性が横ばい | | |
| | | 平成20年度 | | ● 必要性が低くなる | | |
| | | 平成21年度 | | | | |
| 評価 | <input type="radio"/> 妥当 <input checked="" type="radio"/> 見直し | 【評価理由】 | | | | |
| 公民の役割分担 | 役割分担の方向 | <input checked="" type="radio"/> ①今後も町が直接実施すべき事務事業 <input type="radio"/> ②今後も外部委託（一部委託を含む）等をすべき事務事業 <input type="radio"/> ③外部委託等をしているが、直接実施することを検討すべき事務事業 <input type="radio"/> ④外部委託等を検討すべき事務事業 <input type="radio"/> ⑤民間（民間企業、市民、NPO、民間団体等）による実施（民営化）を検討すべき事務事業 | | | | |
| | 判断理由 | | | | | |
| 一次評価 | 問題点・課題 | | | | | |
| | 課題への対応方向 (問題を解決するためのアイデア) | | | | | |
| | 次年度以降の見通し | <input type="radio"/> 現行の内容のまま継続 <input checked="" type="radio"/> 内容の見直しを行い継続 <input type="radio"/> 他の事業との整理・統合 <input type="radio"/> 廃止 <input type="radio"/> その他 | 判断理由 | | | |
| 二次評価 | 次年度以降の見通し | 一次評価との相違 | <input checked="" type="radio"/> 無 <input type="radio"/> 有 | | | |
| | | コメント | | | | |

平成 21 年度 事務事業評価シート【補助・負担金等事業 様式 1】

作成日 平成 年 月 日

| | | | | | | | | | |
|-----------|-----------------------------|--------|------|-----|---------|----------------------|-----|------|-------------|
| 名称 | | | | | 事業実施年度 | 年 ~ 年 | | | |
| | | | | | 会計名 | | | | |
| 所管 | 課 | | 係 | | 内線 | | | | |
| | 記入者（職・氏名） | | | | | | 款 | 項 | 目 |
| 根拠 | 法令 | | | | 要綱 | | | | |
| | 条例 | | | | 計画 | | | | |
| | 規則 | | | | その他 | | | | |
| 基本計画の位置づけ | | 上位の施策名 | | | | | | | |
| 事業開始の背景等 | | | | | | | | | |
| 事業の内容 | 対象 誰（何）を | | | | | 対象指標（対象の大きさに関する指標） | | [単位] | |
| | 活動内容 どのような方法で（できるだけ具体的に） | | | | | 活動指標（手段・実施内容に関する指標） | | [単位] | |
| | 目的 どのような状態にしたのか | | | | | 成果指標（事業の目的・成果に関する指標） | | [単位] | |
| 事業コスト | (単位：千円) | | 事業費 | 人件費 | 事業コスト | 国・県 | 町債 | その他 | 一般財源額 |
| | | | 〈あ〉 | 〈い〉 | 〈う=あ+い〉 | 〈え〉 | 〈お〉 | 〈か〉 | 〈き=う-え-お-か〉 |
| | 平成19年度 | | | | 0 | | | | 0 |
| | 平成20年度 | | | | 0 | | | | 0 |
| | 平成21年度 | | (予定) | | 0 | | | | 0 |
| | | (実績) | | 0 | | | | 0 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|------|----------|--------|--|---|----------|---|---|----|----|----|---|---|-----|--|
| 目標達成計画 | 取組目標 | 具体的対策 | スケジュール | | | | | | | | | | | 担当者 | |
| | | | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | 3 | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| 上半期の評価 | | | 下半期の評価 | | | | | | | | | | | | |
| 目標の達成状況 | | 判断の根拠・理由 | | 目標の達成状況 | | 判断の根拠・理由 | | | | | | | | | |
| <input checked="" type="radio"/> 達成可能 <input type="radio"/> 概ね達成可能 <input type="radio"/> 達成不可能 | | | | <input checked="" type="radio"/> 達成 <input type="radio"/> 概ね達成 <input type="radio"/> 未達成 | | | | | | | | | | | |

平成 21 年度 事務事業評価シート【補助・負担金等事業 様式 2】

| | | | | | |
|---------|--|---|--|---|------|
| 効果性 | 成果指標 | 指標名 | 0 | 現在までの事務事業の効果 | |
| | 成果指標実績値 様式1の目的を具体的に表す指標 | 出典/単位 | | <input type="radio"/> 効果が大きい | 判断理由 |
| | | 平成19年度 | | <input checked="" type="radio"/> 効果が横ばい | |
| | | 平成20年度 | | <input type="radio"/> 効果が小さい | |
| 平成21年度 | | | | | |
| 評価 | <input checked="" type="radio"/> 妥当 <input type="radio"/> 見直し | 【評価理由】 | | | |
| 必要性 | 対象指標 | 指標名 | 0 | 今後の事務事業の必要性 | |
| | 社会的ニーズ等の動向 様式1の対象を具体的に表す指標 | 出典/単位 | | <input checked="" type="radio"/> 必要性が高くなる | 判断理由 |
| | | 平成19年度 | | <input type="radio"/> 必要性が横ばい | |
| | | 平成20年度 | | <input type="radio"/> 必要性が低くなる | |
| 平成21年度 | | | | | |
| 評価 | <input type="radio"/> 妥当 <input checked="" type="radio"/> 見直し | 【評価理由】 | | | |
| 公民の役割分担 | 役割分担の方向 | <input checked="" type="radio"/> ①今後も町が直接実施すべき事務事業 <input type="radio"/> ②今後も外部委託（一部委託を含む）等をすべき事務事業 <input type="radio"/> ③外部委託等をしているが、直接実施することを検討すべき事務事業 <input type="radio"/> ④外部委託等を検討すべき事務事業 <input type="radio"/> ⑤民間（民間企業、市民、NPO、民間団体等）による実施（民営化）を検討すべき事務事業 | | | |
| | 判断理由 | | | | |
| 一次評価 | 問題点・課題 | | | | |
| | 課題への対応方向（問題を解決するためのアイデア） | | | | |
| | 次年度以降の見直し | <input type="radio"/> 現行の内容のまま継続 <input checked="" type="radio"/> 内容の見直しを行い継続 <input type="radio"/> 他の事業との整理・統合 <input type="radio"/> 廃止 <input type="radio"/> その他 | 判断理由 | | |
| 二次評価 | 次年度以降の見直し | 一次評価との相違 | <input checked="" type="radio"/> 無 <input type="radio"/> 有 | | |
| | | コメント | | | |

平成 21 年度 事務事業評価シート【施設管理等事業 様式 1】

作成日 平成 年 月 日

| | | | | | | | | |
|-----------|-----------------------------|------------|------------|------------------|------------|-----------------------|------------|----------------------|
| 名称 | | | | | 事業実施年度 | 年 ~ 年 | | |
| | 課 | 係 | 内線 | | 会計名 | | | |
| 所管 | 記入者 (職・氏名) | | | | 款 | 項 | 目 | |
| | 法令 | | | | 要綱 | | | |
| 根拠 | 条例 | | | | 計画 | | | |
| | 規則 | | | | その他 | | | |
| 基本計画の位置づけ | | 上位の施策名 | | | | | | |
| 事業開始の背景等 | | | | | | | | |
| 事業の内容 | 対象 誰(何)を | | | | | 対象指標 (対象の大きさに関する指標) | [単位] | |
| | 活動内容 どのような方法で(できるだけ具体的に) | | | | | 活動指標 (手段・実施内容に関する指標) | [単位] | |
| | 目的 どのような状態にしたのか | | | | | 成果指標 (事業の目的・成果に関する指標) | [単位] | |
| 事業コスト | (単位: 千円) | 事業費 (あ) | 人件費 (い) | 事業コスト (う=あ+い) | 国・県 (え) | 町債 (お) | その他 (か) | 一般財源額 (き=う-え-お-か) |
| | 平成19年度 | | | 0 | | | | 0 |
| | 平成20年度 | | | 0 | | | | 0 |
| | 平成21年度 (予定) (実績) | | | 0 | | | | 0 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------|--|----------|--------|---|--------|--|----------|---|----|----|----|---|---|-----|--|
| 目標達成計画 | 取組目標 | 具体的対策 | スケジュール | | | | | | | | | | | 担当者 | |
| | | | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | 3 | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 上半期の評価 | | | | 下半期の評価 | | | | | | | | | | |
| | 目標の達成状況 | 判断の根拠・理由 | | | | 目標の達成状況 | 判断の根拠・理由 | | | | | | | | |
| | <input checked="" type="radio"/> 達成可能 <input type="radio"/> 概ね達成可能 <input type="radio"/> 達成不可能 | | | | | <input checked="" type="radio"/> 達成 <input type="radio"/> 概ね達成 <input type="radio"/> 未達成 | | | | | | | | | |

平成 21 年度 事務事業評価シート【施設管理等事業 様式 2】

| | | | | | |
|---------------------------------|--|---|--|--------------|--------------|
| 効 率 性 | 活動指標 | 指標名 | 0 | 現在までの事務事業の効率 | |
| | 活動指標 実績値 <small>様式1の活動内容を 具体的に表す指標</small> | 出典／単位 | | 事業コスト/実績値 | 町債・一般財源額/実績値 |
| | | 平成19年度 | | 0.0 | 0.0 |
| | | 平成20年度 | | 0.0 | 0.0 |
| | | 平成21年度 | | 0.0 | 0.0 |
| 評価 | <input type="radio"/> 妥 当 【評価理由】 <input checked="" type="radio"/> 見直し | | | | |
| 必 要 性 | 対象指標 | 指標名 | 0 | 今後の事務事業の必要性 | |
| | 社会的ニーズ 等の 動向 <small>様式1の対象を 具体的に表す指標</small> | 出典／単位 | | ● 必要性が高くなる | 判断理由 |
| | | 平成19年度 | | ○ 必要性が横ばい | |
| | | 平成20年度 | | ○ 必要性が低くなる | |
| | | 平成21年度 | | | |
| 評価 | <input type="radio"/> 妥 当 【評価理由】 <input checked="" type="radio"/> 見直し | | | | |
| 公 民 の 役 割 分 担 | 役割分担 の方向 | <input checked="" type="radio"/> ①今後も町が直接実施すべき事務事業 <input type="radio"/> ②今後も外部委託（一部委託を含む）等をすべき事務事業 <input type="radio"/> ③外部委託等をしているが、直接実施することを検討すべき事務事業 <input type="radio"/> ④外部委託等を検討すべき事務事業 <input type="radio"/> ⑤民間（民間企業、市民、NPO、民間団体等）による実施（民営化）を検討すべき事務事業 | | | |
| | | 判断理由 | | | |
| 一 次 評 価 | 問題点・課題 | | | | |
| | 課題への対応方向 (問題を解決するためのアイデア) | | | | |
| | 次年度以降の 見通し | <input type="radio"/> 現行の内容のまま継続 <input checked="" type="radio"/> 内容の見直しを行い継続 <input type="radio"/> 他の事業との整理・統合 <input type="radio"/> 廃止 <input type="radio"/> その他 | 判断理由 | | |
| 二 次 評 価 | 次年度以降の 見通し | 一次評価との相違 | <input type="radio"/> 無 <input checked="" type="radio"/> 有 | | |
| | | コメント | | | |

平成 21 年度 事務事業評価シート【内部管理事務 様式 1】

作成日 平成 年 月 日

| | | | | | | | | | |
|-----------|------------|--------|-----|---------|--------|-----------------------|------|-----|-------------|
| 名称 | | | | | 事業実施年度 | 年 ~ 年 | | | |
| | | | | | 会計名 | | | | |
| 所管 | 課 | | 係 | | 内線 | | | | |
| | 記入者 (職・氏名) | | | | | | | | |
| 根拠 | 法令 | | | | 要綱 | | | | |
| | 条例 | | | | 計画 | | | | |
| | 規則 | | | | その他 | | | | |
| 基本計画の位置づけ | | 上位の施策名 | | | | | | | |
| 事業開始の背景等 | | | | | | | | | |
| 事業の内容 | 対象 | | | | | 対象指標 (対象の大きさに関する指標) | [単位] | | |
| | 活動内容 | | | | | 活動指標 (手段・実施内容に関する指標) | [単位] | | |
| | 目的 | | | | | 成果指標 (事業の目的・成果に関する指標) | [単位] | | |
| 事業コスト | (単位: 千円) | 事業費 | 人件費 | 事業コスト | | 国・県 | 町債 | その他 | 一般財源額 |
| | | 〈あ〉 | 〈い〉 | 〈う=あ+い〉 | | 〈え〉 | 〈お〉 | 〈か〉 | 〈き=う-え-お-か〉 |
| | 平成19年度 | | | 0 | | | | | 0 |
| | 平成20年度 | | | 0 | | | | | 0 |
| 平成21年度 | (予定) | | | 0 | | | | 0 | |
| 平成21年度 | (実績) | | | 0 | | | | 0 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------|--|----------|--------|---|---|--------|--|----------|----|----|----|---|---|-----|--|
| 目標達成計画 | 取組目標 | 具体的対策 | スケジュール | | | | | | | | | | | 担当者 | |
| | | | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | 3 | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 上半期の評価 | | | | | 下半期の評価 | | | | | | | | | |
| | 目標の達成状況 | 判断の根拠・理由 | | | | | 目標の達成状況 | 判断の根拠・理由 | | | | | | | |
| | <input checked="" type="radio"/> 達成可能 <input type="radio"/> 概ね達成可能 <input type="radio"/> 達成不可能 | | | | | | <input checked="" type="radio"/> 達成 <input type="radio"/> 概ね達成 <input type="radio"/> 未達成 | | | | | | | | |

平成 21 年度 事務事業評価シート【内部管理事務 様式 2】

| 効率性 | 活動指標 | 指標名 | 0 | 現在までの事務事業の効率 | | | |
|---------|--|---|--|--------------|-----------|--------------|---|
| | 活動指標実績値 様式1の活動内容を具体的に表す指標 | 出典/単位 | | | 事業コスト/実績値 | 町債・一般財源額/実績値 | <input type="radio"/> 効率が増加 |
| | | 平成19年度 | | | 0.0 | 0.0 | <input checked="" type="radio"/> 効率が横ばい |
| | | 平成20年度 | | | 0.0 | 0.0 | <input type="radio"/> 効率が減少 |
| 平成21年度 | | | | 0.0 | 0.0 | | |
| 評価 | <input type="radio"/> 妥当 <input checked="" type="radio"/> 見直し | | 【評価理由】 | | | | |
| 市民の役割分担 | 役割分担の方向 | <input checked="" type="radio"/> ①今後も町が直接実施すべき事務事業 <input type="radio"/> ②今後も外部委託（一部委託を含む）等をすべき事務事業 <input type="radio"/> ③外部委託等をしているが、直接実施することを検討すべき事務事業 <input type="radio"/> ④外部委託等を検討すべき事務事業 <input type="radio"/> ⑤民間（民間企業、市民、NPO、民間団体等）による実施（民営化）を検討すべき事務事業 | | | | | |
| | 判断理由 | | | | | | |
| 一次評価 | 問題点・課題 | | | | | | |
| | 課題への対応方向 (問題を解決するためのアイデア) | | | | | | |
| | 次年度以降の見通し | <input type="radio"/> 現行の内容のまま継続 <input checked="" type="radio"/> 内容の見直しを行い継続 <input type="radio"/> 他の事業との整理・統合 <input type="radio"/> 廃止 <input type="radio"/> その他 | 判断理由 | | | | |
| 二次評価 | 次年度以降の見通し | 一次評価との相違 | <input checked="" type="radio"/> 無 <input type="radio"/> 有 | | | | |
| | | コメント | | | | | |

平成 21 年度 事務事業評価シート【計画策定事業 様式 1】

作成日 平成 年 月 日

| | | | | | | | | | | |
|-----------|-----------------------------|--------|------|-----|---------|----------------------|------|-----|-------------|--|
| 名称 | | | | | 事業実施年度 | 年 ~ 年 | | | | |
| | | | | | 会計名 | | | | | |
| 所管 | 課 | | 係 | | 内線 | | | | | |
| | 記入者（職・氏名） | | | | | | | | | |
| 根拠 | 法令 | | | | 要綱 | | | | | |
| | 条例 | | | | 計画 | | | | | |
| | 規則 | | | | その他 | | | | | |
| 基本計画の位置づけ | | 上位の施策名 | | | | | | | | |
| 事業開始の背景等 | | | | | | | | | | |
| 事業の内容 | 対象 誰（何）を | | | | | 対象指標（対象の大きさに関する指標） | [単位] | | | |
| | 活動内容 どのような方法で（できるだけ具体的に） | | | | | 活動指標（手段・実施内容に関する指標） | [単位] | | | |
| | 目的 どのような状態にしたのか | | | | | 成果指標（事業の目的・成果に関する指標） | [単位] | | | |
| 事業コスト | (単位：千円) | | 事業費 | 人件費 | 事業コスト | 国・県 | 町債 | その他 | 一般財源額 | |
| | | | 〈あ〉 | 〈い〉 | 〈う=あ+い〉 | 〈え〉 | 〈お〉 | 〈か〉 | 〈き=う-え-お-か〉 | |
| | 平成19年度 | | | | 0 | | | | 0 | |
| | 平成20年度 | | | | 0 | | | | 0 | |
| | 平成21年度 | | (予定) | | 0 | | | | 0 | |
| | | (実績) | | 0 | | | | 0 | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------|--|----------|--------|---|--|----------|---|---|----|----|----|---|---|-----|--|
| 目標達成計画 | 取組目標 | 具体的対策 | スケジュール | | | | | | | | | | | 担当者 | |
| | | | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | 3 | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 上半期の評価 | | | | | 下半期の評価 | | | | | | | | | |
| | 目標の達成状況 | 判断の根拠・理由 | | | 目標の達成状況 | 判断の根拠・理由 | | | | | | | | | |
| | <input checked="" type="radio"/> 達成可能 <input type="radio"/> 概ね達成可能 <input type="radio"/> 達成不可能 | | | | <input checked="" type="radio"/> 達成 <input type="radio"/> 概ね達成 <input type="radio"/> 未達成 | | | | | | | | | | |

平成 21 年度 事務事業評価シート【計画策定事業 様式 2】

| 効率性 | 活動指標 | 指標名 | 0 | 現在までの事務事業の効率 | | | |
|---------|--|---|--|--------------|-----------|--------------|---|
| | 活動指標実績値 様式1の活動内容を具体的に表す指標 | 出典/単位 | | | 事業コスト/実績値 | 町債・一般財源額/実績値 | <input type="radio"/> 効率が増加 |
| | | 平成19年度 | | | 0.0 | 0.0 | <input checked="" type="radio"/> 効率が横ばい |
| | | 平成20年度 | | | 0.0 | 0.0 | <input type="radio"/> 効率が減少 |
| 平成21年度 | | | | 0.0 | 0.0 | | |
| 評価 | <input type="radio"/> 妥当 <input checked="" type="radio"/> 見直し | | 【評価理由】 | | | | |
| 公民の役割分担 | 役割分担の方向 | <input checked="" type="radio"/> ①今後も町が直接実施すべき事務事業 <input type="radio"/> ②今後も外部委託（一部委託を含む）等をすべき事務事業 <input type="radio"/> ③外部委託等をしているが、直接実施することを検討すべき事務事業 <input type="radio"/> ④外部委託等を検討すべき事務事業 <input type="radio"/> ⑤民間（民間企業、市民、NPO、民間団体等）による実施（民営化）を検討すべき事務事業 | | | | | |
| | 判断理由 | | | | | | |
| 一次評価 | 問題点・課題 | | | | | | |
| | 課題への対応方向（問題を解決するためのアイデア） | | | | | | |
| | 次年度以降の見通し | <input type="radio"/> 現行の内容のまま継続 <input checked="" type="radio"/> 内容の見直しを行い継続 <input type="radio"/> 他の事業との整理・統合 <input type="radio"/> 廃止 <input type="radio"/> その他 | 判断理由 | | | | |
| 二次評価 | 次年度以降の見通し | 一次評価との相違 | <input checked="" type="radio"/> 無 <input type="radio"/> 有 | | | | |
| | | コメント | | | | | |

平成 21 年度 事務事業評価シート【施設等整備事業 様式 1】

作成日 平成 年 月 日

| | | | | | | | | |
|-----------|-----------------------------|------------|------------|------------------|------------|----------------------|------------|----------------------|
| 名称 | | | | | 事業実施年度 | 年 ~ 年 | | |
| | 課 | 係 | 内線 | | 会計名 | | | |
| 所管 | 記入者(職・氏名) | | | | 款 | 項 | 目 | |
| | 法令 | | | | 要綱 | | | |
| 根拠 | 条例 | | | | 計画 | | | |
| | 規則 | | | | その他 | | | |
| 基本計画の位置づけ | | 上位の施策名 | | | | | | |
| 事業開始の背景等 | | | | | | | | |
| 事業の内容 | 対象 誰(何)を | | | | | 対象指標(対象の大きさに関する指標) | [単位] | |
| | 活動内容 どのような方法で(できるだけ具体的に) | | | | | 活動指標(手段・実施内容に関する指標) | [単位] | |
| | 目的 どのような状態にしたのか | | | | | 成果指標(事業の目的・成果に関する指標) | [単位] | |
| 事業コスト | (単位:千円) | 事業費 <あ> | 人件費 <い> | 事業コスト <う=あ+い> | 国・県 <え> | 町債 <お> | その他 <か> | 一般財源額 (き=う+え+お+か) |
| | 平成19年度 | | | 0 | | | | 0 |
| | 平成20年度 | | | 0 | | | | 0 |
| | 平成21年度 (予定) (実績) | | | 0 | | | | 0 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------|--|----------|--------|---|--------|--|----------|---|----|----|----|---|---|-----|--|
| 目標達成計画 | 取組目標 | 具体的対策 | スケジュール | | | | | | | | | | | 担当者 | |
| | | | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | 3 | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 上半期の評価 | | | | 下半期の評価 | | | | | | | | | | |
| | 目標の達成状況 | 判断の根拠・理由 | | | | 目標の達成状況 | 判断の根拠・理由 | | | | | | | | |
| | <input checked="" type="radio"/> 達成可能 <input type="radio"/> 概ね達成可能 <input type="radio"/> 達成不可能 | | | | | <input checked="" type="radio"/> 達成 <input type="radio"/> 概ね達成 <input type="radio"/> 未達成 | | | | | | | | | |

平成 21 年度 事務事業評価シート【施設等整備事業 様式 2】

| | | | | | | |
|---------------------------------|---|---|--|--------------|--------------|----------|
| 効 率 性 | 活動指標 | 指標名 | 0 | 現在までの事務事業の効率 | | |
| | 活動指標 実績値 | 出典／単位 | | 事業コスト/実績値 | 町債・一般財源額/実績値 | ○ 効率が增加 |
| | 様式1の活動内容を 具体的に表す指標 | 平成19年度 | | 0.0 | 0.0 | ● 効率が横ばい |
| | | 平成20年度 | | 0.0 | 0.0 | ○ 効率が減少 |
| | | 平成21年度 | | 0.0 | 0.0 | |
| 評価 | <input type="radio"/> 妥 当 <input checked="" type="radio"/> 見直し | 【評価理由】 | | | | |
| 効 果 性 | 成果指標 | 指標名 | 0 | 現在までの事務事業の効果 | | |
| | 成果指標 実績値 | 出典／単位 | | ○ 効果が大さい | 判断理由 | |
| | 様式1の目的を具 体的に表す指標 | 平成19年度 | | ● 効果が横ばい | | |
| | | 平成20年度 | | ○ 効果が小さい | | |
| | | 平成21年度 | | | | |
| 評価 | <input checked="" type="radio"/> 妥 当 <input type="radio"/> 見直し | 【評価理由】 | | | | |
| 必 要 性 | 対象指標 | 指標名 | 0 | 今後の事務事業の必要性 | | |
| | 社会的ニーズ 等の 動向 | 出典／単位 | | ● 必要性が高くなる | 判断理由 | |
| | 様式1の対象を 具体的に表す指標 | 平成19年度 | | ○ 必要性が横ばい | | |
| | | 平成20年度 | | ○ 必要性が低くなる | | |
| | | 平成21年度 | | | | |
| 評価 | <input type="radio"/> 妥 当 <input checked="" type="radio"/> 見直し | 【評価理由】 | | | | |
| 公 民 の 役 割 分 担 | 役割分担 の方向 | <input checked="" type="radio"/> ①今後も町が直接実施すべき事務事業 <input type="radio"/> ②今後も外部委託（一部委託を含む）等をすべき事務事業 <input type="radio"/> ③外部委託等をしているが、直接実施することを検討すべき事務事業 <input type="radio"/> ④外部委託等を検討すべき事務事業 <input type="radio"/> ⑤民間（民間企業、市民、NPO、民間団体等）による実施（民営化）を検討すべき事務事業 | | | | |
| | 判断理由 | | | | | |
| 一 次 評 価 | 問題点・課題 | | | | | |
| | 課題への対応方 向（問題を解決 するためのアイ ディア） | | | | | |
| | 次年度以降の 見通し | <input type="radio"/> 現行の内容のまま継続 <input checked="" type="radio"/> 内容の見直しを行い継続 <input type="radio"/> 他の事業との整理・統合 <input type="radio"/> 廃止 <input type="radio"/> その他 | 判断理由 | | | |
| 二 次 評 価 | 次年度以降の 見通し | 一次評価との相違 | <input checked="" type="radio"/> 無 <input type="radio"/> 有 | | | |
| | | コメント | | | | |

参考2 評価指標設定の事例

事例1 国民健康保険給付事業

| | | | |
|-------|------|----------------------------|----------------------|
| 事業の内容 | 対象 | 国民健康保険の加入者 | 対象指標(対象の大きさに関する指標) |
| | | | 加入者数 |
| | 活動内容 | 療養費、高額療養費等を国民健康保険加入者に給付する。 | 活動指標(手段・実施内容に関する指標) |
| | | | レセプト点検数、のべ支給件数 |
| | 目的 | 法令に従い適正に保険金を給付すること | 成果指標(事業の目的・成果に関する指標) |
| | | | 過誤件数 |

事例2 スポーツ指導者育成事業

| | | | |
|-------|------|-----------------------------|----------------------|
| 事業の内容 | 対象 | 町内のスポーツ指導候補者 | 対象指標(対象の大きさに関する指標) |
| | | | 候補者 |
| | 活動内容 | 指導者要請講座を開催する。 | 活動指標(手段・実施内容に関する指標) |
| | | | 講座開催回数 |
| | 目的 | 町内のスポーツ指導者を増やし、スポーツの普及を図ること | 成果指標(事業の目的・成果に関する指標) |
| | | | 受講者数、登録指導者数 |

事例3 障害者支援に関する窓口相談事業

| | | | |
|-------|------|---------------------------------|----------------------|
| 事業の内容 | 対象 | 障害認定者 | 対象指標(対象の大きさに関する指標) |
| | | | 障害認定者数 |
| | 活動内容 | 相談窓口を設置し、相談に応じる。 | 活動指標(手段・実施内容に関する指標) |
| | | | 窓口設置件数、相談件数 |
| | 目的 | 障害者及びその家族に必要な情報を提供し、悩みや不安を解消する。 | 成果指標(事業の目的・成果に関する指標) |
| | | | 相談件数のうち悩みが解決した件数の割合 |

事例4 資源ゴミ回収ステーション運営事業

| | | | |
|-------|------|-----------------------------------|----------------------|
| 事業の内容 | 対象 | 家庭から発生する資源ゴミ | 対象指標(対象の大きさに関する指標) |
| | | | 資源ゴミの発生量 |
| | 活動内容 | ビン、缶、ペットボトルの回収ボックスを設置し、資源ゴミを回収する。 | 活動指標(手段・実施内容に関する指標) |
| | | | 回収ボックス数、回収回数 |
| | 目的 | 資源ゴミのリサイクル量を増加させること。 | 成果指標(事業の目的・成果に関する指標) |
| | | | リサイクル量 |

事例5 給食センター運営補助事業

| | | | |
|-------|------|------------------------|----------------------|
| 事業の内容 | 対象 | 公立学校の生徒 | 対象指標(対象の大きさに関する指標) |
| | | | 生徒数 |
| | 活動内容 | 生徒に学校給食を提供する。 | 活動指標(手段・実施内容に関する指標) |
| | | | 年間提供給食数 |
| | 目的 | 安全で栄養価の高い学校給食を安価に提供する。 | 成果指標(事業の目的・成果に関する指標) |
| | | | 残飯率、食中毒件数、一食あたりのコスト |

事例6 消防通信設備維持管理事業

| | | | |
|-------|------|---|-------------------------------|
| 事業の内容 | 対象 | 通信設備機器 | 対象指標(対象の大きさに関する指標) |
| | | | 通信設備機器数 |
| | 活動内容 | 通信設備を維持管理(点検、修理)する。 | 活動指標(手段・実施内容に関する指標) |
| | | | 点検回数、修理回数 |
| | 目的 | 消防隊、消防団に対していつでも確実に指令を発令できる状態に通信設備を維持する。 | 成果指標(事業の目的・成果に関する指標) |
| | | | 年間通信機器故障時間(通信機器が正常に稼動していない時間) |

事例7 戸籍事務（届出受理・証明書交付）

| | | | |
|-------|------|---|---------------------------|
| 事業の内容 | 対象 | 戸籍登録者 | 対象指標(対象の大きさに関する指標) |
| | | | 戸籍登録者数 |
| | 活動内容 | 出生、死亡、入籍等の届出を受理し、記録し、また要請に応じて証明書を交付する。 | 活動指標(手段・実施内容に関する指標) |
| | | | 届出受理件数、証明証交付件数 |
| | 目的 | 出生、死亡、入籍等の情報を正確に記録し、またそれを正確かつ迅速に証明すること。 | 成果指標(事業の目的・成果に関する指標) |
| | | | 苦情件数（ミス、時間がかかりすぎる）、平均待ち時間 |

事例8 新総合体育館整備計画策定事業

| | | | |
|-------|------|---|----------------------|
| 事業の内容 | 対象 | 体育館の利用者 | 対象指標(対象の大きさに関する指標) |
| | | | 利用見込者数 |
| | 活動内容 | ニーズ及び必要性を検討し、施設の概略設計を行う。 | 活動指標(手段・実施内容に関する指標) |
| | | | 住民説明会開催回数、意識調査件数 |
| | 目的 | 総合体育館の建設に向け、住民ニーズを的確に把握し、必要な施設の種類や規模等を検討する。 | 成果指標(事業の目的・成果に関する指標) |
| | | | 収集した住民意見の数 |

事例9 ○○線農道整備事業

| | | | |
|-------|------|--------------------------------------|----------------------|
| 事業の内容 | 対象 | 農道利用者 | 対象指標(対象の大きさに関する指標) |
| | | | 利用見込者数 |
| | 活動内容 | A地域からB地域へ農道を整備する。 | 活動指標(手段・実施内容に関する指標) |
| | | | 整備距離数 |
| | 目的 | A地域からB地域への舗装路を確保し、荷傷みの減少及び輸送時間を短縮する。 | 成果指標(事業の目的・成果に関する指標) |
| | | | 荷傷みの減少割合、輸送短縮時間 |

参考3 人件費の算出方法

まず、係単位で「労働時間算出シート（月単位）」を用いて、各職員が担当している事務事業をすべて記入し、1ヶ月ごとに、ミーティング等を行い、各職員がどの事務事業にどれだけの労働量（実労働時間、超過勤務も含む）を投入したか、報告し合って、日単位で記入してください。

これを1年間続けた後、「労働時間算出シート（年間）」に各事務事業の毎月（4月～3月）の労働量（実労働時間、超過勤務も含む）を「労働時間算出シート（月単位）」から転記してください。

これにより、各事務事業に投入される人工が明らかになります。さらに、職員1人あたりの日人件費（企画公室より指示）を掛け合わせると、各事務事業にかかる人件費を算出することができます。

労働時間算出シート（月単位）

| 4月分 | | 係名 ●●係 | | | | 毎月、係ごとに記入する。 | |
|-----------------|------|--------|------|------|------|---------------|--|
| 事務事業名 | 職員名 | | | | | 労働時間 合計(日) | |
| | 山田太郎 | 山田花子 | 〇〇〇〇 | 〇〇〇〇 | 〇〇〇〇 | | |
| A事業 (評価対象事業) | 4.0 | 1.0 | 8.0 | 0.0 | 2.0 | 15.0 | |
| B事業 (評価対象事業) | 5.0 | 6.0 | 1.5 | 6.0 | 3.5 | 22.0 | |
| C事業 | 3.0 | 6.0 | 4.0 | 3.0 | 3.0 | 19.0 | |
| D事業 | 5.0 | 4.0 | 3.0 | 5.0 | 4.0 | 21.0 | |
| E事業 | 4.0 | 3.0 | 3.5 | 5.0 | 7.5 | 23.0 | |
| 合計 | 21.0 | 20.0 | 20.0 | 19.0 | 20.0 | 100.0 | |

労働時間算出シート（年間）

| 平成21年度 | | 係名 ●●係 | | | | | | | | | | | | 係ごとに年1回作成する。 | |
|-----------------|--------|--------|------|-------|-------|-------|-------|------|------|------|------|-------|--------|--------------|--|
| 事務事業名 | 平成21年度 | | | | | | | | | | | | 合計 | 人件費 (千円) | |
| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | | | |
| A事業 (評価対象事業) | 15.0 | 10.0 | 22.0 | 23.0 | 20.0 | 20.0 | 12.0 | 15.0 | 7.0 | 13.0 | 10.0 | 17.0 | 184.0 | 9,200 | |
| B事業 (評価対象事業) | 22.0 | 15.0 | 19.0 | 19.0 | 9.0 | 22.0 | 32.0 | 20.0 | 35.0 | 15.0 | 15.0 | 22.0 | 245.0 | 12,250 | |
| C事業 | 19.0 | 14.0 | 15.0 | 22.0 | 18.0 | 18.0 | 25.0 | 24.0 | 33.0 | 15.0 | 14.0 | 14.0 | 231.0 | 11,550 | |
| D事業 | 21.0 | 22.0 | 25.0 | 21.0 | 25.0 | 7.0 | 21.0 | 30.0 | 10.0 | 30.0 | 22.0 | 35.0 | 269.0 | 13,450 | |
| E事業 | 23.0 | 24.0 | 14.0 | 15.0 | 33.0 | 33.0 | 10.0 | 6.0 | 10.0 | 22.0 | 24.0 | 12.0 | 226.0 | 11,300 | |
| 合計 | 100.0 | 85.0 | 95.0 | 100.0 | 105.0 | 100.0 | 100.0 | 95.0 | 95.0 | 95.0 | 85.0 | 100.0 | 1155.0 | 57,750 | |

参考4 事務事業優先度評価について

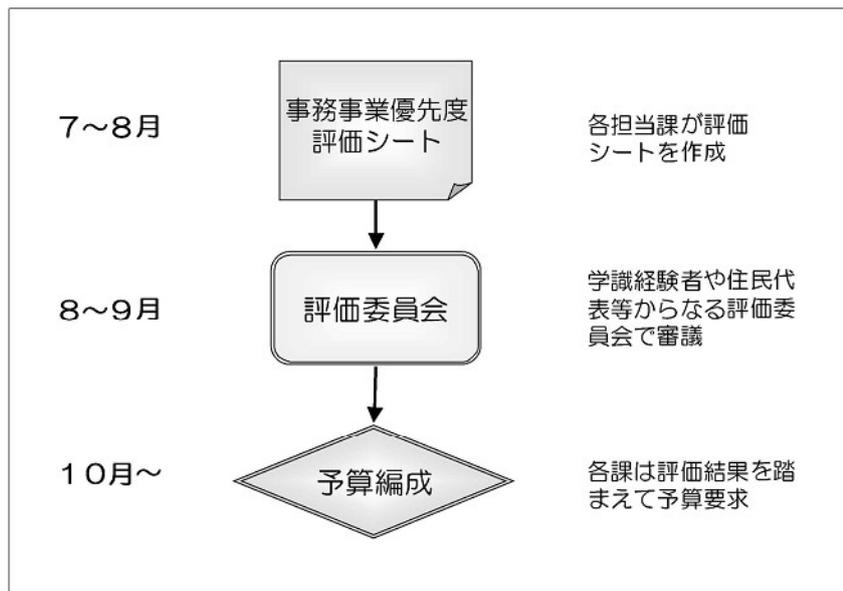
事務事業評価は、個々の事務事業について必要性や効率性等の視点から改善・見直しを行うものですが、予算の制約等の理由で、どの事務事業を優先的に実施するのか、事務事業同士の優先順位をつけ、事務事業の選択と集中を図らなければならない段階になれば、別の仕組みが必要となります。

ここでは、その一つとして、「事務事業優先度評価」を紹介します。

事務事業優先度評価は、予め定めた判断基準に基づき、事務事業の内容を評価し、事務事業の優先順位をつけるものです。判断基準（例）は、次のとおりで、これを使った評価シート（例）を次ページに示します。

| 判断基準（例） | |
|---------|--------------------------|
| 影響度 | 受益者数や便益の規模は大きいか |
| 緊急度 | 住民の生命や生活の危機に直接関係するものであるか |
| 充足度 | 住民の満足度やニーズは高いか |

また、運用方法の例は、以下のとおりです。



事務事業優先度評価シート(例)

| 所属名 | | 作成日 | | | | | | |
|------|-------|-----------|---------|-----------|---------|-----------|-----------|--------------|
| 管理番号 | 事務事業名 | 影響度 | | 緊急度 | | 充足度 | | 計 (a+b+c) |
| | | 点数 (a) | 判断根拠・理由 | 点数 (b) | 判断根拠・理由 | 点数 (c) | 住民アンケート結果 | |
| | | | | | | 項目 | | 0 |
| | | | | | | 重要度 | 満足度 | |
| | | | | | | 項目 | | 0 |
| | | | | | | 重要度 | 満足度 | |
| | | | | | | 項目 | | 0 |
| | | | | | | 重要度 | 満足度 | |
| | | | | | | 項目 | | 0 |
| | | | | | | 重要度 | 満足度 | |
| | | | | | | 項目 | | 0 |
| | | | | | | 重要度 | 満足度 | |
| | | | | | | 項目 | | 0 |
| | | | | | | 重要度 | 満足度 | |
| | | | | | | 項目 | | 0 |
| | | | | | | 重要度 | 満足度 | |
| | | | | | | 項目 | | 0 |
| | | | | | | 重要度 | 満足度 | |

| 項目 | 点数 | 判断基準 |
|-----|----|--------------------------------|
| 影響度 | 3 | すべての住民がサービスの直接の対象である。 |
| | 2 | 特定属性の住民・団体がサービスの対象である。 |
| | 1 | 自ら希望する一部の住民・団体がサービスの直接の対象である。 |
| 緊急度 | 3 | 住民の生命・財産・権利の保障に不可欠なサービスである。 |
| | 2 | 住民の安全・安心・健康な生活の形成に寄与するサービスである。 |
| | 1 | 上記以外のサービスである。 |
| 充足度 | 3 | 住民アンケート結果でAランクに該当している。 |
| | 2 | 住民アンケート結果でBランク又はCランクに該当している。 |
| | 1 | 住民アンケート結果でDランクに該当している。 |

かつらぎ町行政評価システム実施要綱

第1 主旨

この要綱は、行政評価システムを運用するために必要な事項を定めるものとする。

第2 行政評価の目的

1 効率的で効果的な行政サービスの推進

住民のニーズに応じて事務事業の見直しを行い、効率的で効果的な行政サービスの推進を目指す。

2 住民への説明責任の遂行

評価結果をホームページ等に公表することにより、行政の説明責任を果たすとともに、住民との共通認識を深め、住民の行政への参加を促進する。

3 職員の意識改革

職員一人ひとりが、住民の視点で考え、成果やコストに対する意識を高揚させるとともに、問題発見・分析能力など職員の政策形成能力の向上を図る。

第3 事務の取扱い

行政評価システムの運用に関する事務は、企画公室が行うものとする。

第4 行政評価の内容

1 行政評価の種類

行政評価は、行政活動の体系に対応して、政策評価、施策評価、事務事業評価の3種類に分類し、当分の間は、事務事業評価を行うものとする。

2 評価対象

別紙に定める事務事業を除く、すべての事務事業を対象とする。事務事業は、その内容に応じて、次のとおり分類する。

| 類型 | 内容 |
|-----------|------------------------------------|
| ソフト事業（義務） | 法令などにより実施が義務付けられた下記以外の事業 |
| ソフト事業（任意） | 町が自主的に実施する住民サービス事業 |
| 補助・負担金等事業 | 補助金・負担金交付の形態で実施する住民サービス事業 |
| 施設管理等事業 | 庁舎や道路、水路、公園などの施設の維持管理（補修）事業 |
| 内部管理事務 | 直接的な住民サービスの提供を伴わない内部的、定型的な業務 |
| 計画策定事業 | 各種計画を策定する事業 |
| 施設等整備事業 | 町民利用施設の建設、道路や公園などの整備事業、情報システムの構築事業 |

3 目標達成計画

事務事業の所管課は、次のいずれかに関する取組目標並びに取組目標を達成するための具体的対策、スケジュール及び担当者を定めた目標達成計画を策定する。

- ① 成果の向上に関する目標
- ② 業務の改善・効率化に関する目標
- ③ 課題の解決に関する目標

4 評価

(1) 第一次評価

事務事業の所管課は、次の評価項目に基づき事務事業の類型に応じた評価を実施する。

| 評価項目 | 概要 |
|---------|---|
| 効率性 | 事務事業が効率的に実施されているかについて評価する。 |
| 効果性 | 事務事業が十分な成果をあげているかについて評価する。 |
| 必要性 | 事業目的が妥当なものであるかについて、事業の対象、社会的ニーズの動向等の視点から評価する。 |
| 公民の役割分担 | 事務事業の実施主体の適切性について、町の直接実施、外部委託、民営化等の視点から評価する。 |

| 類型 | 評価項目 | | | |
|-----------|------|-----|-----|---------|
| | 効率性 | 効果性 | 必要性 | 公民の役割分担 |
| ソフト事業（義務） | ○ | ○ | × | ○ |
| ソフト事業（任意） | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 補助・負担金等事業 | × | ○ | ○ | ○ |
| 施設管理等事業 | ○ | × | ○ | ○ |
| 内部管理事務 | ○ | × | × | ○ |
| 計画策定事業 | ○ | × | × | ○ |
| 施設等整備事業 | ○ | ○ | ○ | ○ |

(2) 第二次評価

事務事業の所管課で第一次評価を行った事務事業に対して、全庁的な視点から客観的な評価を行うため、企画公室による第二次評価を行う。

第5 公表

評価結果については、町のホームページに掲載することにより公表する。

第6 評価結果の活用

限られた行財政資源の中で優先度の高い事務事業を効率的に実施するため、行政評価の結果を予算編成などに反映させることに努める。

第7 住民等からの意見の反映

評価結果に対する住民等からの意見、提案等については、各担当課において適切に処理するものとし、各担当課長は当該事務事業に反映するよう努めるものとする。

第8 委任

この要綱に定めるもののほか、必要な事項は別に定める。

附 則

この要綱は、平成●年●月●日から施行する。

別紙

評価の対象としない事務事業の範囲

1 評価対象外とする事務事業の基準

次に示す事務事業は、効率的かつ効果的な行政運営の推進という目的から考えて、評価になじまない事務事業と判断されるため、事務事業評価の対象外とする。

ア 町に裁量の余地のない事業

- ・法定受託事務
- ・法令に根拠のある義務的な負担金
- ・国や県等からの委託をうけて実施する事務

イ 基本的な事務に要する経費

- ・各課等に充てられている一般事務費
- ・職員の人事管理事務
- ・一般会計から特別会計等への繰越金

ウ 給与費、公債費、交際費等

エ その他、町長が評価の実施を必要ないと認める事務事業

2 評価対象外とする事務事業の選定方法

- (1) 1の基準に基づき、評価の対象から除く事務事業を各担当課において選定し、企画公室に提出する。
- (2) 担当課で 評価の対象外とした事務事業でも、実施計画に掲載されている事務事業や施策を構成する事務事業は、評価の対象とすることもある。
- (3) 選定にあたって判断に迷う場合は、企画公室と調整する。
- (4) 住民への説明責任(アカウンタビリティ)を確保するため、評価の対象外とする事務事業一覧を作成して、対象外の理由を含めて公表する。

委員・事務局名簿

委員会・事務局名簿

| | | |
|-----|--------|-------------------------|
| 委員長 | 岩崎 恭典 | 四日市大学総合政策学部教授 |
| 委員 | 佐々木 正美 | 佐々木経営技術研究所代表取締役 |
| | 西浦 康祐 | 紀北川上農業協同組合営農部長 |
| | 岡村 祐三 | 自治区長会会長 |
| | 澤本 昌利 | かつらぎ町総務課長 |
| | 中島 次男 | 財団法人 地方自治研究機構事務局長 |
| 事務局 | 井本 泰造 | かつらぎ町企画公室長 |
| | 田中 敏行 | かつらぎ町企画公室長補佐 |
| | 北中 公博 | かつらぎ町企画公室財政係長 |
| | 城向 裕太 | かつらぎ町企画公室企画係主事 |
| | 桑野 齊 | 財団法人 地方自治研究機構調査研究部主任研究員 |
| | 佐々木 一彰 | 財団法人 地方自治研究機構調査研究部主任研究員 |
| | 小野瀬 孝之 | 財団法人 地方自治研究機構調査研究部研究員 |
| | 森山 康広 | 財団法人 地方自治研究機構調査研究部研究員 |

基礎調査機関

| | |
|-------|------------------------|
| 鈴木 明彦 | 株式会社 知識経営研究所代表取締役 |
| 伊藤 貴紀 | 株式会社 知識経営研究所チーフコンサルタント |
| 宮川 良子 | 株式会社 知識経営研究所コンサルタント |

(順不同)

行政評価システムに関する調査研究

—平成 22 年 3 月発行—

かつらぎ町

〒649-7192

和歌山県伊都郡かつらぎ町大字丁ノ町 2160 番地

電話 0736(22)0300 (代表)

財団法人 地方自治研究機構

〒102-0082

東京都千代田区一番町 25 番地 全国町村議員会館 3 階

電話 03(3237)1411 (代表)

印刷 株式会社 キタジマ