

平成 26 年度行政評価に係る答申書

平成 26 年 9 月
水戸市行政評価委員会

目 次

1	評価の経過	1
2	評価結果の総括	2
3	各事務事業に対する評価	6
4	評価を終えての意見	16
5	委員名簿	18

1 評価の経過

行政評価委員会（以下「委員会」という。）は、平成 26 年 8 月 1 日に第 1 回の委員会を開催し、市が本年度のテーマとして設定した「滞納整理事務」に基づく 1 年目評価 9 事務事業の評価と、昨年度及び一昨年度のテーマである「公の施設の管理運営（直営施設）」に基づく 2 年目評価 6 事務事業及び 3 年目評価 5 事務事業の評価を行うことについて、高橋市長から諮問を受けた。

委員会は、事務事業を担当する各部推進会議が実施した 1 次評価（内部評価）に対して、外部からの客観的な視点を持って、2 次評価（外部評価）を行うという非常に重要な役割を担うものであるため、事務事業について、内容の十分な把握と慎重な審議を求められているものである。

そのため、特に新規評価の審議に当たっては、前年度と同様に、各委員が 2 事務事業程度を受け持ち、評価案を作成することとし、その評価案を基に、審議を行うこととした。

なお、評価案の作成に当たっては、担当課によって作成された内部評価（1 次評価）の調書に基づきながら、随時質問を行い、担当課の考え方や事務の詳細な把握に努め、また、必要に応じて、担当課にヒアリングを実施し、事務について確認を行ったところである。

第 2 回及び第 3 回の委員会は、8 月 20 日及び 21 日に開催した。昨年度の総合評価で「見直しの上で継続」とされた 6 事務事業（2 年目評価対象）及び「改善継続」とされた 5 事務事業（3 年目評価対象）の評価について、各部推進会議において設定した改善目標と、その目標に対する改善状況について、担当課から説明をいただき、事務の内容や考え方について確認を行ったうえで、委員会としての結論を出した。

第 4 回及び第 5 回の委員会は、9 月 1 日及び 2 日に開催した。新規評価 9 事務事業の評価について、各委員が作成した評価案に基づき、事務事業ごと

に慎重な審議を行った。審議には、事務事業の担当課にも出席をいただき、必要に応じて、事務の内容や考え方について、確認をしながら、委員会としての結論を出した。

2 評価結果の総括

(1) 新規評価

委員会においては、本年度の評価対象となった新規評価9事務事業のうち、3事務事業を「現状のまま継続」、6事務事業を「見直しの上継続」としたところである。

表1 評価の概要（新規評価）

事務事業名	内部評価 (1次評価)	行政評価委員会の評価 (2次評価)
1 市税滞納整理事務	現状のまま継続	見直しの上で継続 (手段を改善する)
2 国民健康保険税滞納整理事務	現状のまま継続	見直しの上で継続 (手段を改善する)
3 介護保険料滞納整理事務	現状のまま継続	見直しの上で継続 (手段を改善する)
4 し尿処理手数料滞納整理事務	現状のまま継続	現状のまま継続
5 保育所保護者負担金滞納整理事務	見直しの上で継続 (手段を改善する)	見直しの上で継続 (手段を改善する)
6 市営住宅家賃等滞納整理事務	見直しの上で継続 (手段を改善する)	見直しの上で継続 (手段を改善する)
7 農業集落排水施設使用料滞納整理事務	現状のまま継続	見直しの上で継続 (手段を改善する)
8 水道料金滞納整理事務	現状のまま継続	現状のまま継続
9 下水道施設使用料滞納整理事務	現状のまま継続	現状のまま継続

今回対象となった滞納整理事務9事務事業は、いずれの事務事業についても、督促、催告書の送付、差押えなどの手段を概ね適切に実施していた。

しかしながら、より一層の収納率の向上に向け、滞納整理手段の強化や改善について、積極的な意見が相次いだ。

その結果、市税、国民健康保険税、介護保険料は未処理案件の対応や財産調査の強化を、また、介護保険料は所在不明者の対応を、さらに、農業集落排水施設使用料は納付誓約書の徴取の強化をそれぞれ検討するべきであるとし、1次評価の「現状のまま継続」を修正し、「見直しの上で継続(手段を改善する)」とした。

(2) 継続評価

昨年度の総合評価において、見直しのうえで継続とされた継続評価については、2年目評価6事務事業のうち、2事務事業を「改善実施(※1)」、4事務事業を「改善継続(※2)」とした。

また、3年目評価は、5事務事業すべてを「改善継続」とした

- ※1 改善実施・・・改善目標が達成され、改善状況が確認できたことから、評価終了とする。
- ※2 改善継続・・・改善目標が達成されないなど、改善状況が確認できないことから、次年度も評価を継続する。

表2 評価の概要（2年目評価）

事務事業名	行政評価委員会の評価 （2次評価）
1 公園墓地（堀町，浜見台）管理運営事務	改善継続
2 斎場管理運営事務	改善継続
3 内原高齢者センター管理運営事務	改善継続
4 ふるさと農場管理運営事務	改善実施
5 森林公園管理運営事務	改善継続
6 内原くれふしの里古墳公園管理運営事務	改善実施

2年目評価については、いずれの事務事業においても改善に向けた取組に着手しているものの、改善が達成されたと評価できるのは、ふるさと農場及び内原くれふしの里古墳公園のみであった。

ふるさと農場については、イベントの魅力を高める取組を実施したほか、PRの強化について効果があったことから、「改善実施」とし、今年度で評価終了とした。

内原くれふしの里古墳公園については、職員の巡回などの安全対策を講じたほか、施設利用状況の調査を実施したことから、「改善実施」とし、今年度で評価終了とした。

また、改善が達成されていない残りの4事務事業については、今後も速やかな改善に向け、取組の推進を求めるものである。

表3 評価の概要（3年目評価）

事務事業名	行政評価委員会の評価 (2次評価)
1 保育所管理運営事務	改善継続
2 公設地方卸売市場管理運営事務	改善継続
3 幼稚園管理運営事務	改善継続
4 少年自然の家管理運営事務	改善継続
5 図書館管理運営事務	改善継続

3年目評価については、いずれの事務事業においても改善に向けた取組に着手しているものの、改善が達成されたとは言えないため、今後も速やかな改善に向け、取組の推進を求めるものである。

3 各事務事業に対する評価

各事務事業に対する評価については、以下のとおりである。

(1) 新規評価（1年目評価）

滞納整理事務は、福祉や教育などのさまざまな行政サービスを行う財源を確保するために重要なものである。水戸市では収納率の向上を行財政改革の実施項目の一つに掲げ、担当職員の努力により収納率向上が図られているところである。

今回の行政評価では、どの部署においても概ね適切な滞納整理事務がなされていることを確認したが、一部改善が必要なものもあった。また、全体的な意見として、公債権の滞納に係る延滞金について、条例で定められた適切な徴収手続が行われていないものがあるので、収納対策本部において、延滞金の制度とその徴収に対する考え方を再認識し、適切な手続の実施に向けて全庁的な取組を進める必要がある。なお、私債権についても地方自治法の規定により延滞金が徴収できるとする見解が近年主流になってきており、この点も含めて検討していく必要がある。

①② 市税滞納整理事務、国民健康保険税滞納整理事務

市税及び国民健康保険税は、裁判上の手続を経ずに差押えができる強制徴収債権である。

滞納整理事務については、督促、催告書の送付、差押え、租税債権管理機構による困難事案の対応などを実施している。特に差押えの強化や課全体で課題を共有化する事案検討会などの取組は評価できる。

しかしながら、不納欠損の中には、分納、差押え又は執行停止の手続を経ない未処理案件があり、これらについて、対応方針を策定し改善してい

く必要がある。

また、財産調査については、執行停止後の調査が実施できていない案件もあるため、追跡調査及び停止解除の実施に向けた改善を図るべきである。

水戸市の滞納整理を牽引する立場にある収税課としては、さらなる改善を進めていく必要があるため、1次評価の「現状のまま継続」ではなく、「見直しの上で継続(手段を改善する)」とする。

③ 介護保険料滞納整理事務

介護保険料は、裁判上の手続を経ずに差押えができる強制徴収債権である。

滞納整理事務については、督促、催告書の送付、臨戸訪問などを実施し、延滞金の徴収に取り組んでいるほか、今年度から納付機会を増やすために、コンビニエンスストアでの納付を開始したことは評価できる。

しかしながら、不納欠損の該当者の中には、所在不明者が4割以上を占める状況にあり、これらについては、民生委員や関係機関との連携等も検討したうえで対応を図る必要がある。

そのため、1次評価の「現状のまま継続」ではなく、「見直しの上で継続(手段を改善する)」とする。

④ し尿処理手数料滞納整理事務

し尿処理手数料は、差押えに訴訟の提起が必要な非強制徴収債権である。

滞納整理事務については、督促、催告書の送付、し尿収集作業停止などを適切に実施している。特に、し尿処理手数料の滞納者は、高齢者、低所得者及び生活保護受給者などの社会的弱者が大半であるため、臨戸訪問を実施するなど福祉的見地に立ったきめ細やかな対応をしていることは評価

できる。

そのため、1次評価の「現状のまま継続」は妥当である。

⑤ 保育所保護者負担金滞納整理事務

保育所保護者負担金は、裁判上の手続を経ずに差押えができる強制徴収債権である。

滞納整理事務については、督促、催告書の送付、児童手当からの申出徴収、財産調査などを実施していることは評価できる。

しかしながら、納付相談を含めた滞納整理事務の記録や滞納理由の把握が不十分なので強化する必要がある。また、児童手当からの特別徴収の検討や差押えの強化を図る必要がある。

そのため、1次評価の「見直しの上で継続(効率化を図る)」は妥当である。

なお、利用者の利便性を考慮したクレジットカードやコンビニエンスストアでの納付についても検討すべきである。

⑥ 市営住宅家賃等滞納整理事務

市営住宅家賃等は、私法上の契約等に基づいて発生し、差押えに訴訟の提起が必要な私債権である。

滞納整理事務については、督促、訴訟の提起、強制執行などを実施している。特に、今年度からは指定管理者制度の導入により、滞納整理事務についても、督促、臨戸訪問などを指定管理者に委託している。また、納付機会を増やすために、コンビニエンスストアやゆうちょ銀行での収納を検討していることは評価できる。

しかしながら、住宅の明渡請求などの法的措置や連帯保証人に対する納

付指導を強化する必要がある。

そのため、1次評価の「見直しの上で継続(効率化を図る)」は妥当である。

なお、指定管理者からの提案を活用するなど連携を強化すべきである。

⑦ 農業集落排水施設使用料滞納整理事務

農業集落排水施設使用料は、差押えに訴訟の提起が必要な非強制徴収権である。

滞納整理事務については、督促、催告書の送付、臨戸訪問などを適切に実施している。特に、産業経済部の管理職自らが臨戸訪問するなど、積極的に納付指導を行っていることは評価できる。

しかしながら、消滅時効を中断するために納付誓約書の徴取を強化するほか、滞納理由の整理を行うべきである。

そのため、1次評価の「現状のまま継続」ではなく、「見直しの上で継続(手段を改善する)」とする。

⑧ 水道料金滞納整理事務

水道料金は、私法上の契約等に基づいて発生し、差押えに訴訟の提起が必要な私債権である。

滞納整理事務については、下水道部から事務委任を受け、徴収業務の上下水道の一体化を図っており、さらに委託業者に包括委託をしている。委託業者においては、督促、催告書の送付、給水停止、臨戸訪問などを実施している。特に、督促状のコスト削減に加え、平成25年度からは検針から徴収までの包括的な委託を実施しており、経費節減や夜間休日対応等の機動性の面で効果を上げるなど、効率的な管理をしていることは評価でき

る。

そのため、1次評価の「現状のまま継続」は妥当である。

⑨ 下水道使用料滞納整理事務

下水道使用料は、裁判上の手続を経ずに差押えができる強制徴収債権である。

滞納整理事務については、水道部へ事務委任し、徴収業務の上下水道の一体化を図っており、さらに水道部においては委託業者に包括委託をしている。委託業者においては、督促、催告書の送付、給水停止、臨戸訪問などを実施している。特に、督促状のコスト削減に加え、平成25年度から検針から徴収までの包括的な委託を実施しており、経費節減や夜間休日対応等の機動性の面で効果を上げるなど、効率的な管理をしていることは評価できる。

そのため、1次評価の「現状のまま継続」は妥当である。

(2) 継続評価

ア 2年目評価

① 公園墓地管理運営事務

公園墓地の管理運営については、昨年度の評価を受け、効率化を図るための組織の見直し及び巡回バスの効果検証を改善目標として掲げているところである。

そのうち、巡回バスのアンケート調査は今年度実施済みであり、この点については評価終了とする。

しかし、組織の見直しについては、他市事例の調査にとどまっていることから、さらなる改善を進めることとし、次年度も引き続き評価を継続するも

のとする。

② 斎場管理運営事務

斎場の管理運営については、昨年度の評価を受け、本館の耐震化補強工事に合わせた施設設備の充実化、民間活力活用の検討を改善目標に掲げているところである。

このうち、施設設備の充実化については、今年度、本館耐震補強工事に合わせて、オムツ替えスペースを兼ねた授乳室の整備や、本館1階のトイレの洋式化などを実施予定であり、この点については評価終了とする。

しかし、民間活力活用の検討については、他市事例の調査にとどまっていることから、さらなる改善を進めることとし、次年度も引き続き評価を継続するものとする。

③ 内原高齢者センター管理運営事務

内原高齢者センターの管理運営については、昨年度の評価を受けて、広く市民に利用の周知を図ること、内原中央公民館と連携のうえ多世代交流事業及び地域交流事業を実施すること、清掃などにおける適切な施設管理を行うことを改善目標として掲げているところである。

このうち、全市民を対象にした高齢者向けパソコン教室を開催して広く市民の利用促進に努め、また、定期清掃や畳の入替えを実施し、適切な施設管理を行っており、この点については評価終了とする。

しかし、内原中央公民館との連携による多世代交流事業及び地域交流事業が未実施であることから、さらなる改善を進めることとし、次年度も引き続き評価を継続するものとする。

なお、多世代交流については、小中学校の生徒の発表の会場として施設

を活用するなど工夫をするべきである。

④ ふるさと農場管理運営事務

ふるさと農場の管理運営については、昨年度の評価を受けて、外部意見の導入、イベントの魅力を高める取組の推進、PRの強化、地域農業の協力者が増えるような啓発等の取組の推進を改善目標として掲げているところである。

このうち、イベントの魅力を高める取組としては、稲作体験や芋掘体験などを実施しており、また、近隣住宅地への回覧や市報を通じたPR強化に努めた。その結果、区画農園の利用者の増加やイベント参加者の増加にもつながった。

また、農業体験参加者を地域農業の協力者につなげるように人材の育成も図っており、今年度からは常磐大学との連携も開始している。

このようなことから、改善目標は達成されていると判断でき、評価は、今年度で終了とする。

なお、常磐大学との連携は始まったばかりであるため、学生の意見を受けながら、今後、森林公園も含めたより一層の魅力の向上に努めるべきである。

⑤ 森林公園管理運営事務

森林公園の管理運営については、昨年度の評価を受けて、来園者のニーズ調査、外部意見の導入、近隣施設と連携した事業展開の検討を改善目標として掲げているところである。

このうち、外部意見の導入として常磐大学との連携を始めたところであり、その中で、来園者のニーズ調査、機能の充実、広報の強化、近隣施設

と連携した事業展開を今後検討することから、さらなる改善を進めることとし、次年度も引き続き評価を継続するものとする。

なお、成果指標の目標の根拠を前年度実績とするのではなく、年間来園者数及びイベント参加者数の実績低下の理由を検証したうえで合理的な目標を設定する必要がある。

また、常磐大学との連携に当たっては、ふるさと農場も含めたより一層の魅力の向上に努めるべきである。

⑥ 内原くれふしの里古墳公園管理運営事務

内原くれふしの里古墳公園の管理運営については、昨年度の評価を受けて、広報活動、安全対策、施設の利用状況の把握を改善目標に掲げているところである。

このうち、安全対策は、職員が外出時に巡回を週3回以上実施し、遊具の施設設備の安全点検を実施しているほか、施設利用状況の把握についても、市内の保育所、幼稚園及び小学校に対して利用状況の調査を実施した。併せて、利用状況の調査時に広報を実施している。

このようなことから、改善目標は達成されていると判断でき、評価は、今年度で終了とする。

イ 3年目評価

① 保育所管理運営事務

保育所の管理運営については、2年目評価を受け、適正配置方針の決定、民間活力の活用による管理運営手法の検討、施設耐震化の完了、待機児童解消プランを活用した民間保育所の整備、グループ型小規模保育事業など市独自政策の推進を改善目標として掲げているところである。

このうち、施設の耐震化は、今年度の完了を予定している。

また、待機児童解消プランを活用した保育所整備により、昨年度に 200 名の定員増を図ったほか、今年度は、グループ型小規模保育事業として、15 名の乳幼児を保育できる施設を整備予定であり、この点については評価終了とする。

しかし、適正配置方針の決定及び民間活力活用による管理運営手法の検討については、適正配置方針の決定後に行うこととして未実施であることから、さらなる改善を進めることとし、次年度も引き続き評価を継続するものとする。

なお、潜在的なニーズの把握をするなど、今後も待機児童解消に向けた一層の取組を図る必要がある。

② 公設地方卸売市場管理運営事務

市場の管理運営については、2 年目評価を受け、指定管理者制度の導入に向けた効果検証を行い、市場内事業者のニーズの把握を改善目標として掲げているところである。

このうち、指定管理者制度を導入している自治体への視察を行ったが、制度導入の効果検証及び市場内事業者との協議についてさらに進める必要があることから、さらなる改善を進めるものとし、次年度も引き続き評価を継続するものとする。

なお、指定管理者制度の検討に当たっては、指定管理者制度の導入の課題だけでなく、効果についても検討すべきである。併せて、黒字が多いなど現在の経営状況を踏まえたうえで、今後の方向性を検討すべきであり、来年度、当委員会に効果検証結果を報告願いたい。

③ 幼稚園管理運営事務

幼稚園の管理運営については、2年目評価を受け、適正配置方針の決定、民間活力の活用による管理運営手法の検討、施設耐震化の完了を改善目標として掲げているところである。

施設の耐震化については、仮設園舎などに園児を移すなど安全性の確保を図っているが、完了に至っていない。

また、適正配置方針の決定及び民間活力活用による管理運営手法の検討についても、適正配置方針の決定後に行うこととして未実施であることから、さらなる改善を進めることとし、次年度も引き続き評価を継続するものとする。

なお、今後も保育所の待機児童解消及び幼稚園の定員割れ解消に向けた取組が必要な中で、保育所を含めた一体的なあり方の検討を進めるべきである。

④ 少年自然の家管理運営事務

少年自然の家の管理運営については、2年目評価を受け、少年自然の家の特色や魅力の再検証や施設整備の有効活用の検討、民間活力の活用の検討、新規プログラムの開発、水戸市少年自然の家再整備方針の策定、効果的なプロモーション、子ども達に様々な体験活動を提供することを改善目標として掲げているところである。

このうち、今秋に収穫祭の開催を予定するなど子ども達への体験活動の場の提供にも努めており、この点については評価終了とする。

しかし、新規プログラムの開発については、常磐大学と共同開発をしているところであり、また、少年自然の家の特色や魅力の再検証、施設整備の有効活用の検討、民間活力活用の検討、水戸市少年自然の家再整備方針

の策定、効果的なプロモーションについては進んでいないことから、さらなる改善を進めることとし、次年度も引き続き評価を継続するものとする。

なお、施設の目指すべき方向性を早期に明確化するべきである。民間活
力活用についても、市が教育機関として担うべきソフト面と、施設運営と
いうハード面を分けて検討する必要がある。

⑤ 図書館管理運営事務

図書館の管理運営については、2年目評価を受け、図書館協議会の答申
を踏まえた指定管理者制度の導入の方針の決定、各図書館の特色の周知、
耐震診断結果を踏まえた中央図書館の今後のあり方の検討を改善目標とし
て掲げているところである。

このうち、各図書館の特色については、図書館ホームページや広報みと
を通して情報発信しており、この点については評価終了とする。

しかし、図書館協議会から答申を受けたものの、指定管理者制度の導入
の方針の決定には至っておらず、また、中央図書館の今後のあり方につい
ても方向性の決定には至っていないことから、さらなる改善を進めること
とし、次年度も引き続き評価を継続するものとする。

4 評価を終えての意見

現在の行政評価システムにおいては、改善が実施されるまで、毎年度繰り
返し評価を実施することとなっている。その結果、次年度に実施する継続評
価は15事務事業となっており、新たなテーマに基づく10事務事業と合わせ
ると、来年度は25事務事業の評価を行うこととなる。

当行政評価委員会は、評価の対象となる個々の事業について、詳細な調査
と深い理解のもと、より踏み込んだ判断をしていく役割を担っているものと

認識している。

今後、さらに継続評価数が増加する可能性もある中、委員会が真に果たすべき役割を全うできるのか危惧するところである。

また、2年目以降の継続評価については、前年度の総合評価により改善目標が設定されているところであるが、継続評価の年度が進むにしたがって、改善の方向性が具体的かつ説得性が高いものとして、実施すべき内容が明確化されていることから、当委員会が評価を行う必要性が薄くなっていることを感じる場所である。

そのため、行政評価の期間は、例えば最長で3年とし、3年目評価においても改善の基本的方向性が導き出されていない場合は、その後の進行管理を行政改革課と担当課との間で行うものとして、評価を終了（強制終了）とするべきことも検討すべきである。

その場合は、評価終了について、改善内容が確認でき終了となる場合と改善がなされていない場合とに分かれるため、「評価終了（改善終了項目あり）」及び「評価終了（要改善）」の二種類の表現を用いるべきである。

なお、強制終了になった事務事業は、経過期間を置き、必要に応じて1年目評価の対象とするなどの工夫も必要である。

また、評価システムを見直す場合は、次の点について留意すべきである。

見直しの上で継続の場合、「主体を代える」、「手段を改善する」など五つの方針から一つを選択するようになっているが、いくつかの方針を組み合わせたほうが効果的に改善が図られる場合もあるため、複数の方針を選択できるようにすべきである。

5 委員名簿

委員長 高井 美智明

副委員長 吉田 勉

委員 宮内 久江

委員 大谷 由美子

委員 吉成 俊勝