

平成 27 年度行政評価に係る答申書

平成 27 年 10 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	7
4	評価を終えての意見	18
5	委員名簿	20

1 評価の経過

行政評価委員会（以下「委員会」という。）は、平成27年7月31日に第1回の委員会を開催し、「滞納整理事務」をテーマとした1年目評価7事務事業及び2年目評価7事務事業、「公の施設の管理運営（直営施設）」をテーマとした3年目評価4事務事業及び4年目評価4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、各委員が1から2事務事業を受け持ち、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、第3回及び第4回の委員会は、8月19日、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7事務事業（2年目評価対象）及び「改善継続」とされた8事務事業（3年目及び4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上で、委員会としての結論を出した。

第5回及び第6回の委員会は、8月31日及び9月2日に開催した。1年目評価7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1年目評価7事務事業のうち、4事務事業を「現状のまま継続」、3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（1年目評価）

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 下水道事業受益者負担金 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 後期高齢者医療保険料 滞納整理事務	見直しの上で継続 (効率化を図る)	現状のまま継続
3 墓地管理料滞納整理事務	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)
4 生活保護費返還金滞納整理事務	見直しの上で継続 (手段を改善する)	現状のまま継続
5 障害者介護給付費等返還金 滞納整理事務	現状のまま継続	現状のまま継続
6 開放学級事業保護者負担金 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)
7 災害援護者貸付金元利収入 滞納整理事務	現状のまま継続	現状のまま継続

※2次評価で評価に変更があったところに網掛けをしている。

今回対象となった滞納整理事務7事務事業は、いずれの事務事業につい

でも、督促及び催告、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不納欠損事由の整理について、積極的な意見が相次いだ。

その結果、下水道事業受益者負担金は分納、差押え又は執行停止等の手続を経ないで不納欠損としたものへの対応や延滞金の徴収を、また、墓地管理料はコンビニエンスストアでの納付や延滞金の徴収を、さらに、開放学級保護者負担金は長期間未回収の債権に対する対応をそれぞれ検討すべきであるとし、「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、見直しの上で継続とされた継続評価については、2年目評価7事務事業のうち、5事務事業を「改善実施（※1）」、2事務事業を「改善継続（※2）」とした。

3年目評価は、4事務事業のうち3事務事業を「改善実施」、1事務事業を「改善継続」とした。

4年目評価は、4事務事業全てを「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 市税滞納整理事務	改善実施
2 国民健康保険税滞納整理事務	改善実施
3 介護保険料滞納整理事務	改善実施
4 保育所保護者負担金滞納整理事務	改善継続
5 市営住宅家賃等滞納整理事務	改善実施
6 農業集落排水施設使用料滞納整理事務	改善実施
その他 延滞金の徴収	改善継続

※改善実施としたところに網掛けをしている。

2年目評価については、市税、国民健康保険税、介護保険料、市営住宅家賃等及び農業集落排水施設使用料の滞納整理事務については、改善が達成されたと評価できる。しかし、保育所保護者負担金の滞納整理事務及び延滞金の徴収については、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いえないため、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。

市税及び国民健康保険税は、早い段階で催告をするとともに、財産調査後の速やかな差押えや執行停止、執行停止後の財産の追跡調査の実施など、取組を強化していることから、「改善実施」とし、今年度で評価終了とした。

介護保険料は、所在不明者の実態調査について、市民課へ不在調査を依頼し、状況に応じて臨戸訪問を実施するなど、取組を強化していることから、「改善実施」とし、今年度で評価終了とした。

市営住宅家賃等は、平成28年度から納付機会の拡大を予定している。ま

た、連帯保証人に対する納付指導の実施、即決和解及び支払督促の実施に向けた準備など、取組を強化していることから、「改善実施」とし、今年度で評価終了とした。

農業集落排水施設使用料は、案件に応じて管理職や徴収嘱託員を割り当てることより臨戸訪問の体制を強化している。また、滞納理由の共有や納付誓約書の徴取により取組を強化していることから、「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1事務事業及び延滞金の徴取については、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 公園墓地管理運営事務	改善実施
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	改善実施
4 森林公園管理運営事務	改善実施

※改善実施としたところに網掛けをしている。

3年目評価については、公園墓地、内原高齢者センター及び森林公園の管理運営事務については、改善が達成されたと評価できる。しかし、斎場については、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。

公園墓地については、平成28年度からの委託化に向け、墓地管理システムの改修を行うなど、順調に検討が進んでいることから、「改善実施」とし、

評価終了とした。

内原高齢者センターについては、地域の子どもが描いた絵画作品を展示するとともに、子どもサッカー教室の説明会を内原中央公民館で行うなど、多世代交流の推進や地域交流事業の実施に努めていることから、「改善実施」とし、評価終了とした。

森林公園については、大学と連携によるアンケート調査を実施するとともに、大学生の協力によりインスタグラム（SNS）を活用した情報発信を実施した。また、近隣施設の少年自然の家の大規模改修に併せて、連携事業の展開について検討していくこととして、方向性が明確であることから、「改善実施」とし、評価終了とした。

表 4 評価の概要（4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

4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、福祉や教育などの様々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を図っているところである。

今回の行政評価では、昨年度に引き続き、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。

全体的な意見（2年目評価も含む。）として、不納欠損処理をしている債権の中には、執行停止、時効の完成、免除、権利の放棄などの適切な事由の整理がなされていないものが見受けられるため、共通の様式で管理するなど、不納欠損処理の事由を明確にする必要がある。また、未処理案件について不納欠損処理をしているものがあり、それについては適切な処理を行う必要がある。

① 下水道事業受益者負担金滞納整理事務

下水道事業受益者負担金は、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、督促及び催告、差押えなどを適切に実施している。

しかし、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るため、財産調査を強化する必要がある。

このようなことから、更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。

② 後期高齢者医療保険料滞納整理事務

後期高齢者医療保険料は、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、督促及び催告、臨戸訪問などを実施し、延滞金の徴収に取り組んでいる。また、不納欠損処理も適切に行われている。

そのため、1次評価では「見直しの上で継続(効率化を図る)」とあるが、「現状のまま継続」とし、評価終了とする。

なお、収税課との連携など更なる収納率の向上に向けた取組を進めていく必要がある。

③ 墓地管理料滞納整理事務

墓地管理料は、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、督促及び催告、無縁墳墓改葬公告実施などを適切に実施している。

しかし、十分な財源の確保、公平公正の確保の観点から、更なる滞納低減の必要があり、コンビニエンスストアでの納付など納付機会の拡大について推進する必要がある。

なお、臨戸訪問については、在宅確認をしてから訪問することとし、効率的に実施するべきである。

そのため、1次評価の「見直しの上で継続(手段を改善する)」は、妥当

である。

④ 生活保護費返還金滞納整理事務

生活保護費返還金は、裁判上の手続を経ずに差押えができる強制徴収債権と差押えに訴訟の提起が必要な非強制徴収債権の二つの債権がある。

滞納整理事務については、督促及び催告を適切に実施している。また、不正受給については本人の申し出により、返還金と保護金品との相殺を行っている。さらに、不納欠損処理も適切に行われている。

そのため、1次評価は「見直しの上で継続(手段を改善する)」とあるが「現状のまま継続」とし、評価終了とする。

なお、更なる収納率の向上のため納付指導の強化を図るとともに、不正受給防止のため収入申告義務の周知徹底を図るなど取組の強化が必要である。

⑤ 障害者介護給付費等返還金滞納整理事務

障害者介護給付費等返還金は、私法上の原因に基づいて発生し、差押えに訴訟の提起が必要な私債権である。

返還金は、毎月、分納計画に沿って納付書を送付し、遅滞なく納付されおり、平成28年度には全ての債権回収が完了する予定である。分納計画どおりに納付が進められており、改善の余地は見受けられない。

そのため、1次評価の「現状のまま継続」は妥当であり、評価終了とする。

⑥ 開放学級事業保護者負担金滞納整理事務

開放学級事業保護者負担金は、私法上の原因に基づいて発生し、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、督促及び催告を適切に実施している。

しかし、長期間未回収の債権については、訴訟を提起するか、免除をするかなどの手法を検討する必要がある。

そのため、1次評価の「見直しの上で継続(手段を改善する)」は妥当である。

⑦ 災害援護者貸付金元利収入滞納整理事務

災害援護者貸付金元利収入は、私法上の原因に基づいて発生し、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、督促をするほか、償還が滞った場合には、電話にて状況を確認し、振込を依頼しており、適切に事務を実施している。

そのため、1次評価の「現状のまま継続」は妥当であり、評価終了とする。

なお、貸付対象が低所得者であるため、生活困窮者に対しては、債権の免除も含め適切な対応を検討する必要がある。

(2) 継続評価

ア 2年目評価

① 市税滞納整理事務

② 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、昨年度の評価を受け、早期の財産調査の実施、差押えや執行停止の取組の強化及び執行停止後の財産の追跡調査の強化を改善目標に掲げているところである。

このうち、早期の財産調査の実施、差押えや執行停止の取組の強化については、早い段階で催告し、財産調査実施後に速やかに差押えや執行停止を行っている。また、執行停止後の財産の追跡調査についても収入や預貯金の調査を実施し、強化を図っている。

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。

③ 介護保険料滞納整理事務

介護保険料は、昨年度の評価を受け、所在不明者の実態調査の実施及び市内連携による情報収集・共有化の強化を改善目標に掲げている。

所在不明者の把握については、市民課に不在調査等について協力を依頼し、状況に応じて臨戸訪問を実施するなど市内での連携強化を図っている。

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、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、改善していく必要がある。

④ 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、昨年度の評価を受け、滞納理由の把握の強化、財産調査や差押えの実施、児童手当からの特別徴収の検討、クレジットカード、ゆうちょ銀行窓口及びコンビニでの納付の検討を改善目標に掲げているところである。

このうち、ゆうちょ銀行窓口及びコンビニでの納付は、平成 28 年度 4 月から実施予定である。

しかし、児童手当からの申出徴収に応じない滞納者へ対する特別徴収及びクレジットカード納付の導入については、今後検討することとしている。また、滞納理由の把握には努めているものの財産調査及び差押えについては、実施に向けて準備を進めているところである。

このようなことから、更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、今年度は、適切な時効管理システム構築に向け準備中であるため、来年度、システムの改善状況について報告を願いたい。

⑤ 市営住宅家賃等滞納整理事務

市営住宅家賃等は、昨年度の評価を受け、ゆうちょ銀行窓口及びコンビニでの納付の導入、連帯保証人に対する納付指導及び住宅の明渡請求等法的措置の強化、指定管理者との連携強化を改善目標に掲げている。

このうち、ゆうちょ銀行窓口及びコンビニでの納付の導入については、平成 28 年 4 月の導入を予定している。連帯保証人に対する納付指導については、今後、指導通知を 3 か月に 1 回送付することとしている。住宅の明渡請求等の法的措置については、平成 27 年度後半からの即決和解及び支払督促の実施に向けて準備を進めている。指定管理者との連携強化については、連絡会議や担当者会議等をとおして、情報の共有化を行っている。

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。

⑥ 農業集落排水施設使用料滞納整理事務

農業排水施設使用料は、昨年度の評価を受け、積極的な臨戸訪問の実施、具体的な滞納理由の把握及び納付誓約書徴収の強化を改善目標に掲

げている。

このうち、積極的な臨戸訪問の実施については、債権を案件に応じて管理職や徴収嘱託員を割り当てることにより体制を強化している。滞納理由の把握については、これまで担当者が個々に持っていた情報を課内で共有できるように改善を図っている。納付誓約書の徴取については、昨年度着手し、今後強化を図っていくところである。

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、不納欠損の中には、分納、差押え又は免除の手続を経ない未処理案件があり、改善していく必要がある。

その他 延滞金の徴収

延滞金の徴収については、昨年度の評価を受け、収納対策本部の調整のもと、延滞金徴収に対する考え方を全庁的に整理することを改善目標に掲げている。

収納対策本部では、延滞金の徴収に係る各課のシステム状況について調査を実施し、公債権について、順次、延滞金徴収のため環境を構築していくこととしたことは評価できる。

しかし、方針の決定にとどまり、延滞金の徴収に至っていないことから、延滞金を徴収する債権の整理やスケジュール、システム改修等を含め、更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。

イ 3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、2年目評価を受け、墓籍簿事業の電算化及び管理業務の委託化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、墓石簿事業の電算化については、墓地管理システムの改修を行っており、平成28年4月からシステム稼働の予定である。管理業務の委託化の検討については、課内での方針が決定されており、平成28年4月からの委託化に向けた検討が順調に進んでいる。

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する。

なお、管理業務を委託するに当たっては、直営で行う業務と委託する業務を明確にするべきである。

② 斎場管理運営事務

斎場の管理運営については、2年目評価を受け、他市事例を参考とした民間活力活用の対象範囲（火葬業務、施設管理業務）の検討を改善目標として掲げているところである。

民間活力活用の対象範囲の検討については、他市事例の調査にとどまっている。

今後は、他市事例の調査結果を踏まえ、管理運営手法について検討が必要であることから、更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、2年目評価を受け、高齢者の生きがいをづくりや健康増進に向け、内原中央公民館等との連携による多世代交流や地域交流事業等の実施を改善目標として掲げているところである。

平成27年度は、地域の子どもたちが描いた絵画作品等を内原高齢者センター内に展示するとともに、子どもサッカー教室の説明会を内原中央公民館で行うなど、多世代交流の推進や地域交流事業の実施に努めている。

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する。

④ 森林公園管理運営事務

森林公園の管理運営については、2年目評価を受け、来園者の増加を図るため、平成26年度に引き続き、大学との連携による来園者のニーズ調査や広報の強化、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、大学との連携による来園者のニーズ調査や広報の強化については、アンケート調査の結果に基づく大学生による改善提案の発表会を開催した。その提案に基づき、大学生によるインスタグラム（SNS）を活用した情報発信を行ったほか、今後は、恐竜を活用した子ども向けのレクリエーションを開催する予定である。また、近隣施設との連携事業の展開については、少年自然の家が大規模改修を予定していることから、改修後の新しいプログラムを検討する中で協議することとしている。

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する。

なお、今後も大学との連携を継続し、大学生の意見を受けながら、より一層の魅力向上に努めるべきである。

ウ 4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、3年目評価を受け、「水戸市幼児教育振興基本計画（第2次）」の策定に併せて、幼稚園・保育所の今後のあり方、適正配置方針及び民間活力活用による管理運営手法の検討を行うとともに、潜在的なニーズの把握に努め、待機児童解消に向けた一層の取組を推進することを改善目標として掲げているところである。

潜在的なニーズの把握については、保護者に対してアンケート調査を実施しており、調査結果を「水戸市幼児教育振興基本計画（第2次）」に反映させていくことから評価終了とする。

しかし、適正配置方針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、平成27年度に策定予定の「水戸市幼児教育振興基本計画（第2次）」の中で位置付けることとして未実施であることから、更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 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、3年目評価を受け、指定管理者制度導入に向けて、制度導入の効果検証と市場内事業者との協議・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、制度導入の効果検証については、他団体の事例調査は実施しているが、メリット・デメリットについてまとめているところである。また、市場内業者との協議・検討については、指定管理者制度の導入の可能

性・方向性の決定に向け、今後も市場協力会との勉強会において協議が必要であることから、更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 幼稚園管理運営事務

幼稚園の管理運営については、3年目評価を受け、平成27年度策定予定の「水戸市幼児教育振興基本計画（第2次）」の策定に併せた幼稚園・保育所の今後のあり方、適正配置方針及び民間活力活用による管理運営手法の検討、平成27年度中の施設の耐震化の完了（改築を予定している見川幼稚園を除く。）を改善目標として掲げているところである。

このうち、幼稚園の耐震化については、平成27年度中に耐震化を完了させる予定であり、この点については評価終了とする。

しかし、幼稚園・保育所の今後のあり方、適正配置方針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、平成27年度に策定予定の「水戸市幼児教育振興基本計画（第2次）」の中で保育サービスの向上とともに、適正配置方針、民間活力の活用、保育所も含めた一体的なあり方等総合的に検討していくとして未実施であることから、更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 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、3年目評価を受け、平成27年度策定予定の「利用促進方策（第2期）」の策定に併せて、地域特性や立地資源、少年自然の家の特色や魅力の再検証、施設設備の有効活用、民間活力の活用、大学等とのプログラムの共同開発などソフト事業の充実及び効果的なプロモーション手法についての検討を改善目標として掲げている

ところである。

この施設はリニューアルするため、平成 27 年度から平成 28 年度までの期間に大規模改造を実施するため閉鎖している。これらの改善目標については、現在策定中の「第二次水戸市少年自然の家利用促進方策」の中で検討を進めることとし、未実施であることから、更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

- (1) 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、「見直しの上で継続」、「改善継続」の評価が続くと、継続評価数が増加し、行政評価委員会の開催回数も増えていく可能性がある。

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ため、継続評価がこれ以上増加すると、今後、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。

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 2 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。

(2) 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の方が効果的に改善を図れる場合もあるため、複数の方針を選択できるようにするべきである。

また、行政評価の3次評価から翌年度の1次評価までの期間が短く、成果が現れにくいと感じるため、3次評価を受けてから1年程度経過してから1次評価を実施するなどの検討が必要である。

(3) 1年目評価の評価案を作成するに当たり、担当課が作成した行政評価調書を十分に把握する必要があることから、評価の質問、ヒアリング期間をもう少し長く設定していただきたい。また、事務事業の理解を深め、より充実したヒアリングを実施するためにも事務事業の概略をもう少し詳しく説明いただきたい。

5 委員名簿

委員長

副委員長

委員

委員

委員