

平成29年7月28日

川崎市長 福田 紀彦 様

川崎市行財政改革推進委員会
会長 伊藤 正次

「川崎市行財政改革プログラム・平成28年度の取組の実施結果（内部評価）」に関する審議結果について

内部評価に基づく川崎市行財政改革プログラムにおける平成28年度の取組の実施結果について、平成29年度第1回及び第2回川崎市行財政改革推進委員会にて審議を行いましたので、その結果について具申します。

（審議実施事案）

川崎市行財政改革プログラムに掲載の取組（176件）

「川崎市行財政改革プログラム・
平成28年度の取組の実施結果
(内部評価)」に関する審議結果

平成29年7月

川崎市行財政改革推進委員会

目 次

1 川崎市行財政改革プログラムについて	… 1
2 取組の評価について	… 1
3 評価全般に対する意見	… 2
4 個別取組の評価に対する意見	… 3
<取組1「共に支える」関連>	… 3
<取組2「再構築する」関連>	… 7
<取組3「育て、チャレンジする」関連>	…10

1 川崎市行財政改革プログラムについて

少子高齢化の一層の進展等の社会状況の変化に的確に対応した市民満足度の高い行財政運営に向け、必要な経営資源の確保等を行うことにより「川崎市総合計画」に掲げる政策・施策を着実に推進するため、川崎市では平成28年度及び平成29年度の2か年を計画期間とする「川崎市行財政改革プログラム」（以下「プログラム」という。）を平成28年3月に策定したところである。

プログラムにおいては、『市民ニーズと地域課題の的確な把握』、『市民サービスの質的改革の推進』、『市役所内部の質的改革の推進』、『効率的・効果的な行財政運営による「持続可能な最幸のまち」の実現』の基本理念のもと、『取組1「共に支える」』、『取組2「再構築する」』、『取組3「育て、チャレンジする」』の3つを取組の柱に据え、計176の取組を掲載している。

2 取組の評価について

プログラムの取組を着実に推進するため、PDCAサイクルによる取組評価を行うものとしている。

その手法については、年度当初に設定した活動目標（計画（Plan））のもと、活動実績（実施結果（Do））とともに、政策・施策の着実な推進において必要となる経営資源であるヒト・モノ・カネ・情報の確保等の視点により、取組の効果（評価（Check））についても評価を行い、その結果を踏まえ、次年度以降の取組目標を設定（改善（Action））するといったものである。

なお、活動実績又は取組の効果について定量化を図るため、57の取組において活動指標又は成果指標を設定している。

平成29年6月末現在において、各事業局による計画期間初年度となる平成28年度の取組について、上記の評価手法のもと、「川崎市行財政改革プログラム・平成28年度の取組の実施結果（内部評価）」がとりまとめられたところであり、その内容について、平成29年6月30日開催の第1回及び7月13日開催の第2回の川崎市行財政改革推進委員会にて審議を行った。

以下、その行政内部の評価に対する意見である。

3 評価全般に対する意見

市民満足度の高い行財政運営に向け、改革の効果を最大限に発現するためには、各取組の評価において、課題の洗い出しを行うといった視点が不可欠である。それを見る上で、「評価（Check）」の項目が大変重要となるが、同項目中「事務事業等への貢献度」の区分について「C. 貢献できたが課題もあった」を選択した取組は全176件中26件であった。

また、「X. 効果を測定できない」とした取組は22件あり、全体の1割強を占めているが、これも今回の評価により見出した課題であるといえる。その内訳としては、職員の人材育成や、多様な主体との協働・連携に向けた取組の件数が多い状況であるが、効果の測定により取組の有効性を検証すること、取組の見える化を図ることは、大変重要であることから、そもそもの取組の目的に照らし、工夫も凝らしながら、平成29年度における効果の測定に努めていく必要がある。

一方、「事務事業等への貢献度」の区分について、件数で見た場合には「Y. その他」、すなわち、未だ効果創出には至らないとした取組が最も多く、65件あり、全体の4割弱を占めている。

これは、もとより、改革の項目出しとして、計画期間中に検討を進める、体制を構築する等の期間の満了となっても効果創出には至らないものがあることのほか、未だ計画期間の初年度として検討・準備段階であることが理由として挙げられる。プログラムは、2か年と短い計画期間ではあるものの、後者を理由とするものについては、最終年度となる平成29年度の効果発現に向けた取組が求められるところである。

その他、全般を通じ、取組の目的、活動実績、効果の因果関係等のより分かりやすい記載に努めていくべき部分もあり、その点については、平成29年度の取組評価に向け、取組を所管する各部署への事務局からのアドバイスを願いたい。

また、PDCAサイクルを着実に回していくためには、評価シート自体の修正も適宜行いながら、全庁における評価に関する認識の共有を一層深めていく必要がある。

なお、指標は、取組の進捗管理や効果の測定、さらには、これらを通じた取組の有効性の検証を容易とし、また、その客観性を具備するものである。

各取組について、あくまで施策・事業を着実に推進するための手段としての総合計画とのつながりを念頭に置いた上で、定量的な効果測定とともに、より多くの指標設定を行うことが望ましい。

今年度は、行財政改革第2期プログラムの策定年度であり、そうした点にも留意の上、策定作業を進めていただきたい。

4 個別取組の評価に対する意見

<取組1「共に支える」関連>

(1) 1-(1)-1：多様な主体の協働・連携による地域課題解決のためのプラットフォームの構築（市民文化局）

- ・成果指標「地域貢献活動に関する取組に関わったことのある人の割合」が下がったことについて、全国的な調査でも下がっているから仕方がないということにはならない。分析が必要である。
- ・関わる各主体と市にとって Win-Win になるような事業スキームを構築する必要がある。経済的な見返りには財政的な限界もあり、政策的に各主体からの意見を吸い上げて、市の政策へ反映していくなどのインセンティブをつくりだす工夫が必要である。
- ・成果指標として、講座等に参加したメンバーが、他の主体にどの程度まで広報・アプローチできたのかについて、新規参加者の増加数などで計測するなどの手法も考えられる。

(2) 1-(1)-8：夢見ヶ崎動物公園の効率的な管理運営体制の構築（建設緑政局）

- ・地域商店街連合会によるグッズの販売の売上額がどの程度あったのか、動物専門学校による園内清掃活動によってどの程度の効率化が図られたのか、その実績を明記することが望ましい。
- ・動物専門学校の学生による園内清掃活動の効果についても、清掃した時間、面積など数値化が可能であると考えられる。

(3) 1-(2)-1：めざすべき区役所像の実現に向けた取組の推進（市民文化局）

- ・成果指標「区役所利用者のサービス満足度」が1ポイント下がっており、「C. 貢献できたが課題もあった」とするのが妥当である。また、目標が高すぎるという感もある。
- ・成果指標については、区役所職員の意識調査を行い、将来像の共有の度合い、活動への参加の度合いを測ることなども考えられる。

(4) 1-(2)-9: 幸区ご近所支え愛モデル事業の実施 (幸区役所)

- ・「取組の総体的効果」のところで「町内会の取組の参加者が増えた」、「部会において、市民ニーズを的確に把握することができた」とあるが、どの程度参加者が増えたのか、市民ニーズをどのように把握したのか、具体的な記述が必要である。
- ・成果指標の設定が必要である。成果指標については、モデル事業の検討会への参加者数ではなく、その検討した内容を地域で何件実施できて、それにより何人の市民の参加を得たのか、といったことや、それによって「支え愛」を実感した市民の数などが考えられる。

(5) 1-(2)-11: 中原区役所窓口混雑緩和・サービス環境改善の推進 (中原区役所)

- ・窓口待ち時間を減らすことができた点は評価できるが、それによって利用者の満足度が向上したのか、把握することが望ましい。
ただし、主に転入による中原区役所を利用したことのない人が調査の対象となるため、これまで居住していた地域の別の市役所、区役所のサービスとの比較にならないよう、聞き方を、例えば「今回利用してみて便利だったか」とするなど工夫が必要である。

(6) 1-(2)-12: 多様な主体の参加と協働による地域課題の解決や地域の活性化 に向けた取組の推進 (中原区役所)

- ・事業に参加した人の意識変化と合わせて、その研修を踏まえた取組がどのくらい実践できたのか、さらには、この研修をきっかけとして主体的な取組を新たにいくつ考え、実践できたのかなどで効果を測定できるものと考えられる。

(7) 1-(2)-13: 多様な主体による地域コミュニティ活性化の推進 (高津区役所)

- ・「取組の総体的効果」が空欄である。数値化ができなくとも、まち歩きイベントを通じた交流活動でどのような成果が得られたのかを記述することが望ましい。
- ・事業に参加した人の意識変化と合わせて、その研修を踏まえた取組がどのくらい実践できたのか、さらには、この研修をきっかけとして主体的な取組を新たにいくつ考え、実践できたのかなどで効果を測定できるものと考えられる。

(8) 1-(2)-14 : 区役所サービスの向上に向けた取組の推進 (高津区役所)

1-(2)-17 : より利用しやすい区役所に向けた取組の推進 (多摩区役所)

- ・「取組の総体的効果」が空欄である。成果指標については、市民文化局の取組である「めざすべき区役所像の実現に向けた取組の推進」と同様の「区役所利用者のサービス満足度」が活用できると考えられる。
- ・区独自でアンケートを行う場合には、取組の効果の測定に資するデータが得られるよう、内容について精査する必要がある。

(9) 1-(2)-16 : 多様な主体の参加と協働による地域課題の解決や地域の活性化に向けた取組の推進 (多摩区役所)

1-(2)-18 : 多様な主体の参加と協働による地域課題の解決や地域の活性化に向けた取組の推進 (麻生区役所)

- ・「取組の総体的効果」が空欄である。地域の課題解決に向けた取組に関しては「ヒト」の区分として効果を記述することができると考えられる。
- ・事業に参加した人の意識変化と合わせて、その研修を踏まえた取組がどのくらい実践できたのか、さらには、この研修をきっかけとして主体的な取組を新たにいくつ考え、実践できたのかなどで効果を測定できるものと考えられる。

(10) 1-(3)-4 : 環境教育における効果的な手法の検討 (環境局)

- ・情報の効果について、ホームページへのアクセス件数 670 件は効果的な情報共有に寄与するほど十分な値といえるのか疑問がある。
- ・ホームページへのアクセス件数 670 件が多いか少ないかは相対的な評価であるので、市のトップページや、他の市役所との同部門のアクセス数との比較が必要である。
- ・「実施結果 (Do)」に記載のある「環境教育・学習に関する情報共有のネットワーク」について、「評価 (Check)」に効果が明記されていない。新しいことを始めたのであれば、その効果の記載があることが望ましい。

(11) 1-(4)-4 : 市民ミュージアムにおける指定管理者制度の導入 (市民文化局)

- ・成果指標の年間総来館者数の平成 28 年度実績が目標を下回る事が予想されているが、この点が「取組の総体的効果」の記述に反映されていない。財政的な効果があったとはいえ、貢献度を「B. 貢献した」としていることに疑問がある。

(12) 1-(4)-7 : 市場の管理運営体制の見直し (経済労働局)

- 成果指標である「市場の年間卸売取扱量」の実績値が減少した理由について検証した上で、その内容を記述する必要がある。
- 民間部門を活用し取扱量を伸ばしていこうという取組であるため、指定管理者制度を導入している南部市場の検証結果を記載の上、取組の主旨を踏まえた分析を行う必要がある。

(13) 1-(4)-10 : 休日急患診療所運営体制の見直し (健康福祉局)

- 「取組の総体的効果」が空欄となっている。成果指標である「休日（夜間）急患診療所患者数」の実績に関する説明が必要である。
- その他、例えば、休日診療における診療科の増加など、記載できる効果があると思われる。

＜取組 2 「再構築する」 関連＞

(1) 2-(1)-11 : 介護・障害福祉サービス等指導監査業務執行体制の再構築 (健康福祉局)

- ・指導・監査の実績が上がっていることは理解できるが、それによって施設利用者の満足度や給付額がどの程度改善又は是正されたのかに関する情報の把握が必要である。
- ・効果として、より具体的な指標を掲げる必要がある。施設利用者等の満足度調査(アンケート)や給付額の是正額、是正勧告の対象件数などの数値的な指標が望ましい。
- ・今後、個別に改善できた事例が出てくると、例えば、数の少ない障害者施設を対象に指標化できる部分もあると考えられる。

(2) 2-(3)-5 : 学齢簿のオンライン化 (教育委員会事務局)

- ・「取組の総体的効果」のところに「業務処理時間の削減に寄与した」とあるが、どの程度削減できたのか、具体的に記述する必要がある。
- ・システム構築には経費がかかっており、費用対効果は何らかの形で算出する必要がある。

(3) 2-(5)-2 : 施設の長寿命化 (財政局)

- ・取組の効果については、長寿命化による長期にわたる費用通減効果額を対象年数で割り、単年度当たりの額を算出する方法も考えられる。

(4) 2-(5)-3 : 資産保有の最適化 (財政局)

- ・各局の取組に関する成果が記述されているが、財政局として資産保有の最適化をどのように進めていくのか、より具体的な記述が必要である。人口がピークアウトする前の段階で最適化に向けた全体としての戦略を構築しておくことが重要である。
- ・他の部署の取組を促進するために、財政局自ら先導的(モデル的)な取組事例をつくること(新規分野で毎年1件など)や同種類似の資産活用の取組事例、手続き等のマニュアル、情報提供などを行うことも考えられる。

(5) 2-(6)-1 : 多様な入札制度の実施 (財政局)

- ・「取組の総体的効果」のところで落札率の減少や費用削減の効果に言及されているが、具体的な数値を明らかにする必要がある。
- ・工事登録業者の格付けに当たっての事業者の社会貢献要素に、国に倣い、働き方改革に貢献しているか、といった要素を入れることについても検討が必要である。

(6) 2-(9)-3 : 持続可能な下水道に向けた執行体制の再構築 (上下水道局)

- ・「取組の総体的効果」について、「委託化で生み出した人員の一部を活用してアセットマネジメント手法の段階的な導入に向けた体制整備を進めた」とあるが、どのようなことなのか、より具体的な記述が必要である。

(7) 2-(9)-8 : 市バス事業における労働の生産性向上に向けた取組の強化 (交通局)

- ・運転手の乗務計画の見直しやダイヤ改正等の取組が、本局職員の時間外労働削減とどのような因果関係に立つのか不明である。
- ・活動により直接的に影響する事象を効果として具体的に記載する必要がある。
- ・不定期に発生する業務がなくなることはないと思うが、それをどのようにコントロールするかが重要である。その対応への準備とともに、不測の事態そのものを少なくするよう取り組む必要がある。

(8) 2-(9)-9 : 市バスの安定的な事業運営に向けた人材の確保と育成 (交通局)

- ・大きな成果を上げており、高く評価できる。職員のモチベーション向上の度合いによっては、貢献度は「A. 大きく貢献した」とすることも考えられる。

(9) 2-(11)-1 : 地方分権改革の積極的な推進 (総務企画局)

- ・提案募集方式に関する庁内からの提案数を活動指標とすることも考えられる。また、川崎市の提案を受けて実現した制度改革については、「取組の総体的効果」に記述することができる。
- ・取組が見える化する必要がある。共同提案であっても、実際に提案を行い、実現している部分もあるため、そうした内容を記載する必要がある。
- ・取組を「運動」といった視点で見れば、一括法の施行を受けたその後の対応状況についての記載があることが望ましい。
- ・義務付け、枠付けの見直しを伴わなくとも、分権改革の中で川崎市独自に対応できる部分が多くあるはずであり、そうした取組内容についても記載があることが望ましい。

(10) 2-(13)-6 : 地域安全施策の更なる推進 (市民文化局)

- ・「取組の総体的効果」に「客引き行為の減少」とあるが、どの程度減少したのか、具体的に記述する必要がある。

(11) 2-(13)-18 : 保健福祉センター健康診断事業の再構築 (健康福祉局)

- ・「取組の総体的効果」に「受診勧奨のための働きかけの実施」とあるが、働きかけの結果、実際の受診者数が増加することが重要である。受診者数を成果指標とすることが望ましい。

(12) 2-(13)-28 : ひとり親家庭の自立に向けた支援の検討 (こども未来局)

- ・新たに開始した高卒認定試験合格支援事業や高等職業訓練促進資金貸付事業について、利用実績がどの程度あったのか、具体的に記述することが必要である。

<取組3「育て、チャレンジする」関連>

(1) 3-(1)-1: 計画的な人材育成の推進(総務企画局)

3-(1)-4: 市民活動を効果的に支援する職員の人材育成(市民文化局)

3-(1)-7: 更なる区役所サービス向上に向けた人材育成の推進
(川崎区役所)

3-(1)-8: 更なる区役所サービス向上に向けた人材育成の推進(幸区役所)

3-(1)-9: 更なる区役所サービス向上に向けた人材育成の推進
(中原区役所)

3-(1)-10: 区役所サービスを支える人材の計画的な育成(高津区役所)

3-(1)-11: 多様な主体の参加と協働によるまちづくりの推進に向けた
人材育成(宮前区役所)

3-(1)-12: 更なる区役所サービス向上に向けた人材育成の推進
(多摩区役所)

3-(1)-14: 適正な会計事務の執行に向けた人材育成(会計室)

3-(3)-1: 職員の改善意識・意欲の向上と職場改善運動の推進
(総務企画局)

- ・事業に参加した人の意識変化と合わせて、その研修を踏まえた取組がどのくらい実践できたのか、さらには、この研修をきっかけとして主体的な取組を新たにいくつ考え、実践できたのかなどで効果を測定できるものと考えられる。
- ・人材育成は長期的な視点で取り組む必要があり、効果測定において工夫が必要である。

(2) 3-(1)-5: 区役所における行政のプロフェッショナルの育成(市民文化局)

- ・「川崎デザインスクール」に参加した職員数がわかれば、今後の取組を進めていく上で目標値の設定が可能になる。また、参加者へのアンケートを実施し、効果を把握しておくことが必要である。
- ・事業に参加した人の意識変化と合わせて、その研修を踏まえた取組がどのくらい実践できたのか、さらには、この研修をきっかけとして主体的な取組を新たにいくつ考え、実践できたのかなどで効果を測定できるものと考えられる。

(3) 3-(1)-13 : ワーキンググループを活用した課題解決の取組と人材育成

(麻生区役所)

- ・事業に参加した人の意識変化と合わせて、その研修を踏まえた取組がどのくらい実践できたのか、さらには、この研修をきっかけとして主体的な取組を新たにいくつ考え、実践できたのかなどで効果を測定できるものと考えられる。
- ・人材育成は長期的な視点で取り組む必要があり、効果測定において工夫が必要である。
- ・「X. 効果を測定できない」となっているものの、取組の意図がはっきりしており、わかりやすい。他の取組においても参考となるものである。