

## 樋口直喜 一般質問

2016.09.14：平成28年第5回定例会（第13日・09月14日）

○樋口直喜議員 議長より発言のお許しをいただきましたので、通告しております評価・改善のプロセスについて、行政評価システムの活用と市民の声の活用の観点から、一般質問をさせていただきます。

まず一回目には、行政評価システムの活用の観点から伺ってまいりたいと思います。

行政評価システムは、平成八年に、三重県が事務事業評価システムを開始したのを端緒に、その後、数年の間に行政評価システムを導入する自治体は顕著に増加し、平成十二年を過ぎるころには、行政評価ブームとも形容されるように、各地で行政評価システムが検討導入されてきたものと理解しております。

また、国においては平成十三年一月に、中央省庁等、改革の一つの柱として、政策評価制度をスタートさせ、平成十三年六月には、政策評価制度の実効性を高め、国民の信頼の一層の向上を図るため、行政機関が行う政策の評価に関する法律、いわゆる評価法が制定され、平成十四年から施行されております。しかし、この法律は国の行政機関を対象としており、地方自治体は対象としておらず、地方自治体における行政評価の実施は法令等によって義務づけられているものではありません。そのため各自治体における行政評価システムは、各自治体の裁量によって検討・導入されてきた背景があり、そのシステムは画一的なものではなく、今なお決定的な手法は確立されていない分野であります。

行政評価におけるこれらの動きの中で、川越市においても平成十五年に事務事業評価が採用され、その後、一たん事務事業評価を休止し、平成二十二年と二十三年には、公開事業点検が行われ、平成二十四年には外部評価を取り入れるなど、事務事業評価をリニューアルする形で再開し、現在に至っており、当初の導入から十年以上にわたり、そのシステムのあり方を試行錯誤されてきたものと理解しております。

行政評価ブームとも言われ、各地で行政評価システムが導入されてきてから十五年ほど経過する中で、そ

の目標値を設定することの難しさや、評価に携わる職員さんの作業負担による評価疲れ、また本来、評価は改善を目的とする手段であるはずが、評価をすること自体が目的化し、評価結果を有効に利用できていないなどの課題が散見される中、一般的には自治体における行政評価に対する熱量にはかげりが見えてきたようにも思われます。

しかし、厳しい財政状況の中で、持続可能な市政運営をしていく上では、行政評価システムを通じて、不断の評価・改善を図っていくことは今なお変わらぬ課題であります。

また、行政運営を効果的、効率的に見直していくためには、行政評価システムそれ自体に対しても不断の見直しと改善を図っていくことが重要であると考えます。この点につきまして、川越市では、リニューアル後の事務事業評価の運用からも四年が経過し、今年度は四年間の取り組みを踏まえ、より効果的、効果的な制度とするための検討期間とすること、また、外部評価についても、実施時期及び開催方法等についての見直しの検討を行うことから、今年度は外部評価の運用を休止するとの報告を、先月八月四日付でいただいております。

行政評価システムは、運用の難しさから、導入後、うまく活用し切れないままの自治体もある中で、川越市においては、その重要性を深く理解し、効果的な運用のために見直しと改善を図ろうとされている姿勢に、心より敬意と期待を申し上げる次第であります。

そこで、川越市の評価・改善のプロセスにおける行政評価システムのさらなる発展を期待し、まず確認の意味も含めまして、現在の行政評価システムの活用について何点かお伺いいたします。

一回目の一点目として、先ほど申しあげましたように、川越市では行政評価システムについて試行錯誤される中、十年以上の変遷を経てきておりますので、現状の理解の確認のため、現在、川越市で行政評価システムとして運用しているシステムの概要についてお

伺いいたします。

二点目として、今年度、見直しを図るということではありますが、行政評価システムにおける現状の課題をどのように捉えているのか、また今後の改善に当たり、どのような方向性を考えているのかお伺いいたします。

三点目として、外部評価の目的と実績についてお伺いいたします。

四点目として、外部評価の対象事業は、どのように選定されてきたのかお伺いいたします。

五点目として、現在の行政評価システムに、外部評価人以外の市民の意見を評価に反映する仕組みはあるのかお伺いいたしまして、一回目の質問といたします。

(矢部竹雄総合政策部長登壇)

○矢部竹雄総合政策部長 御答弁申し上げます。

まず初めに、本市の行政評価システムの概要についてでございます。

行政評価の種類には、政策評価、施策評価、事務事業評価がございまして、本市は市民の皆様にも身近な事務事業につきまして評価を実施しているところでございます。

事務事業評価につきましては、効率性や成果を重視した事業の改善、職員の意識改革、行政の透明性の向上、予算や実施計画への反映などを目的に、毎年度二百五十程度の事務事業を市内部におきまして評価し、その結果をホームページで公表しているところでございます。

また、平成二十四年度より、外部の視点からの意見を取り入れるため、事務事業評価の対象事業の中から、毎年度十事業程度を、公開の場におきまして学識経験者や公募市民からなる外部評価人による外部評価を実施しているところでございます。

次に、現在の行政評価システムの課題と今後の方向性についてでございます。

行政評価システムにかかわる課題の対応につきましては、これまで評価しやすく、また評価結果がわかりやすいものとするため、事務事業評価シートに客観的な数値目標の設定や、当該事業の過去の改善状況、今後三年間の方向性を追加するとともに、関連事業をまとめた上で外部評価するなどの改善を行ってまいりました。

そのような中で、さらなる課題として捉え、改善が必要と考えているものとしまして、評価結果と予算との連動性、評価対象事業数、評価指標の適切性などがございまして、今後も行政評価を行っていく上で、そのような改善点を含め、より効率的、効果的な制度に

していく必要があるものと認識しているところでございます。

また、外部評価につきましても、より効果的なものとなるよう、実施時期や開催方法等につきまして検討をしていく必要があるものと考えております。

なお、これらの課題へ対応するため、現在、関係部署におきまして協議を行っているところでございます。

次に、外部評価の目的及び実績についてでございます。

外部評価の目的につきましては、市内部の評価を外部評価人の皆様に評価していただくとともに、事務事業のあり方、内容につきまして、評価人それぞれの立場から御意見をいただき、事務事業の今後の方向性に生かすとともに、職員の意識改革を行うことを目的としております。

次に、外部評価の実績でございますが、外部評価を実施しました平成二十四年度から平成二十七年度までの四年間の合計で三十七事業を実施したところでございます。

年度ごとの事業数で申し上げますと、平成二十四年度は、窓口事務ほか五事業、平成二十五年度は、スポーツ大会等の開催事業のほか十五事業、平成二十六年度は、防災施設の整備、充実事業ほか九事業、平成二十七年度は、公共施設予約システム運営事業ほか四事業を実施しており、それぞれ事業の今後の方向性として、継続、改善という市の方針及び具体的な改善内容等を決定した上で、事業の実施方法や補助金等の見直しを進めている状況でございます。

次に、外部評価の対象事業選定方法についてでございます。

各所属による評価を実施した事業につきまして、事業分析の内容に対し、評価結果が妥当であるか、事業の目的に対し、効率的、効果的に実施されているかなどの視点により、市の内部組織である行政評価推進部会におきまして、外部評価を行うことが有効であると考えられる事業を選定しているものでございます。

次に、現在の行政評価システムの中で、外部評価人以外の市民意見を反映する仕組みについてでございます。

現在、実施しております事務事業評価におきましては、内部評価という点もございまして、評価実施時期には、直接多くの市民の皆様の見意見を伺った上で評価する仕組みとはなってはおりません。

しかしながら、評価実施後、結果を公表しまして、間接的に市民の皆様が行政の事務事業を評価し得る材料を御提供することで、市民の皆様から評価に対する意見をいただけるような仕組みとしているところ

でございます。

以上でございます。

(樋口直喜議員登壇)

○樋口直喜議員 それぞれ御答弁いただきありがとうございますありがとうございました。

まず、現在の行政評価システムの概要についてですが、大きく行政評価と言ったとき、政策評価、施策評価、事務事業評価がある中で、川越市では市民の皆様にも最も身近である事務事業評価を採用していること、さらにその目的としては、効率性や成果を重視した事業の改善、職員の意識改革、行政の透明性の向上、予算や実施計画への反映等としており、毎年度二百五十程度の事業を評価していると御答弁いただきました。

また、改善の方向性として、評価結果と予算の連動性、評価対象事業数、評価指標の適切性などが上げられ、さらに、効率的、効果的な制度にしていくために協議が開始されたところであると伺いました。

外部評価については、市で実施した内部評価をもとに、行政評価推進部会で選定された事業を、外部評価人の方に再評価していただくことで、事務事業の今後の方向性に生かすとともに、職員の意識改革が目的であること、四年間で対象となった事業は三十七事業であり、こちらについても、さらに効率的なものとなるよう検討するとの御答弁をいただきました。

行政評価は、一般的に内部評価に依存するお手盛り評価になりやすいとの批判もありますが、川越市では外部評価人による客観的視点を踏まえ再評価することによって、事務事業評価の精度を高めようと御努力されてきたことが理解できました。外部評価を含め、事務事業評価については、これまでも試行錯誤されてきたものでありますし、それらの実績を踏まえ、川越市にとって最適な事務事業評価を目指して、今年度さらなる改善が図られることを御期待申し上げます。

さて、ここまでの御答弁を通して、川越市では現在、行政評価システムといえば、事務事業評価プラス外部評価のことを指していることが示されましたが、大きく行政評価システムといいますと、一般的には政策評価、施策評価、事務事業評価に区分されることは、御答弁でも触れられていたとおりでございます。

川越市では、市民の皆様にも最も身近である事務事業評価を採用しているとのことでありましたが、他の自治体に目を向けてみますと、まだまだ政策評価まで取り組んでいるところは多くはないものの、事務事業評価に加えて施策評価を採用しているケースは少なくありません。

先ほど伺った行政評価システムの現在の課題と今後の方向性に対する御答弁では触れられてはおりま

せんでしたが、川越市においても第四次川越市総合計画前期基本計画の施策ナンバー四十八では、行政経営マネジメントの推進の取り組み施策の一つとして施策評価を実施し、施策の達成状況等の検証により、財源、人材等、経営資源の配分の最適化を図りますと明記されており、今後五年間においては、事務事業評価のみならず、施策評価も実施していく方向であるという御意向がうかがえます。

前期基本計画も今年度からの運用でありますし、まだ実施するまでには時間がかかるものとは思いますが、二回目の一点目として、施策評価の実現に向けて、どのような検討を行っているのかお伺いいたします。

また、現在の行政評価システムに外部評価人以外の市民の意見を反映する仕組みはあるのかについても伺いました。

御答弁としては、事務事業評価を実施する段階で、市民の意見を反映する仕組みはないが、評価結果の公表後に、評価に対する意見をいただく仕組みであるとのことでした。この点については、外部評価制度の対象となった事業は、市のホームページ上でも、外部評価人からの意見と市の対応方針が示されているのに対し、外部評価対象外の事業に対する市民の意見や対応方針は示されていないことを考えますと、実際には行政評価システムの仕組みとしての機能は限定的なものではないかと推測いたします。

また、二百五十にも及ぶ事務事業評価に対して、市民の皆様から広く意見を頂戴し、いただいた評価に対してそれぞれ改善を検討していくことには、一定の時期に評価結果を提示しなくてはならない現在の事務事業評価の運用においては、現実的でないことも理解いたします。しかしながら、市民の皆様にも評価をしていただく手法によっては、行政評価システムに市民の声を取り入れる余地はあるのではないかと考えます。

その手法について二つの例を紹介させていただきたいと思っております。

東京都のあきる野市、あきる野市は、事務事業評価と施策評価を行っている自治体であります。あきる野市の行政評価システムについての説明の一部を引用させていただきますと、行政評価システムの運用においては、市が取り組んでいる事務や事業について、市民の皆様がどの程度満足と感じているか、また何を重要と感じているかなど、その現状を把握し分析することで評価を行い、その結果を、今後の市の取り組みに対する改革や改善に反映させるため、毎年、市民満足度意識調査を行っていますとされており、市民満足度意識調査を行政評価システムの説明の一部と位置づけ、活用しているようであります。

また、神奈川県厚木市では、総合計画である、あ

つぎ元気プランにおいて、施策の達成度を評価する指標として、子育て環境が充実していると思う市民の割合など、市民満足度調査の結果を設定しており、この指標の達成度を把握するために市民満足度調査を毎年度実施しているとのことであります。

川越市の行政評価システムに、市民の意見を反映する仕組みについては、ホームページで公開した事務事業評価に対して意見をいただく仕組みとのことでしたので、集まる意見、評価は自由記述の訂正的な情報となるため、それぞれの意見を評価の一部として反映することには限界があることも、現在の行政評価システムに市民の声を反映させる仕組みとして、なじみにくい理由の一つではないかと推測いたします。

一方、ただいま紹介させていただいた例では、市民の意識や満足度についての定量的な調査を行政評価システムと連動しており、調査結果自体が、そのまま達成度を示す指標としても活用とされているモデルであります。この点については、川越市でも市民意識調査と市民満足度調査を実施しておりますし、その活用の仕方次第では、行政評価システムにより評価・改善プロセスの一助になるのではないかと考えます。

そこで、現在の調査の活用の実態について確認をさせていただきます。

二回目の二点目として、市民意識調査の目的は何か、またどのように活用されているかお伺いいたします。

あわせて三点目として、市民満足度調査の目的は何か、またどのように活用されているかお伺いいたします。

さて、ここまで評価・改善のプロセスについて年度ごとに実施されている行政評価システムの活用の視点から、現状と今後の方向性について伺ってまいりましたが、市民の声を活用の視点からも評価・改善のプロセスについて考えてみたいと思います。

現在、評価・改善のプロセスと申しますと、先ほど述べた行政評価ブーム以降、一般的に年度ごとに行われている行政評価システムをイメージされるようになりましたが、行政評価システムが提唱される以前から、行政活動においては、広聴活動を代表とするように、市民の皆様の日々のチェックによって寄せられている御意見などに対しても検討・改善がなされており、このプロセスもまた評価・改善のプロセスの重要な柱の一つであることにはわかりはありません。行政評価システムが年度ごとに一年の振り返りとして、またPDCAサイクルのまとめとして実施されているのに対し、こちらのプロセスは、日々、常時回している小さなPDCAサイクルと捉えることもできます。この二つのプロセスは、一方的だけが機能すればいいということではなく、二つのプロセスを両輪として捉え、

効果的・効率的に運用していくことが必要であると考えます。

そこで、日々寄せられている声に対して改善するプロセスを、市民の声による評価・改善のプロセスとして捉え、こちらについても現状の確認からさせていただきたいと思っております。

市民の声の窓口といえば広聴課であります。先日、その広聴課さんより、広聴活動の実績という資料をいただきました。資料を拝見いたしますと、多数の意見をいただいていることが示されておりますが、その活用の実態の確認として、二回目の四点目に、市民の声を市政に反映する仕組みはどのようになっているのかお伺いいたします。

五点目として、この市民の声による評価・改善のプロセスの具体例の確認として、市民の声を受け、実際に改善するなど、市政に反映されたものの実績の例にはどのようなものがあるかお伺いいたします。

また、多数寄せられている市民の声は、一つ一つの意見が改善のための手がかりとなり得る貴重な財産であると考えますと、その管理についても伺っておきたいと思っております。

そこで六点目として、いただいた市民の声については、データベース化がされているのかお伺いいたします。

七点目として、市民の回答の中には、今後改善する予定や、すぐに結論が出せないため検討するといったものがあると思っておりますが、その割合はどのくらいあるのかお伺いし、二回目といたします。

(矢部竹雄総合政策部長登壇)

○矢部竹雄総合政策部長 御答弁申し上げます。

施策評価の実現に向けた検討状況についてでございます。

施策評価の実現に当たりましては、現在行っております事務事業評価との関係の整理や施策全体の評価方法の内容につきまして、現在、関係する部署で検討を重ねているところでございます。

次に、市民満足度調査の目的と活用についてでございます。

まず、目的についてでございますが、第三次川越市総合計画に基づく六分野でありました福祉・保健・医療の分野、教育・文化・スポーツの分野、都市基盤、生活基盤の分野、産業・観光の分野、環境の分野、地域社会と市民生活の各分野における取り組みや、各分野に共通する取り組みに関して、市民の方がどれくらい重要と感じているのか、またどのくらい満足と感じているかなどを把握することを目的に実施したものでございます。

その活用につきましては、主には第四次川越市総合計画の策定や、今後の市政運営、政策立案などの基礎的な資料として活用しているものでございます。

以上でございます。

(大岡 敦市民部長登壇)

○大岡 敦市民部長 御答弁申し上げます。

初めに、市民意識調査の目的と活用についてでございます。

市民意識調査は、市民の市政に対する意向、要望や、生活環境及び定住意識等の実情を把握し、今後の行政施策への基礎資料とすることを目的に三年ごとに実施しており、直近では、十二回目の調査といたしまして、昨年度に市内在住の満十八歳以上の方三千人を対象に実施いたしました。調査項目につきましては、各施策分野の担当課が選定いたしまして、全般的には広聴課と政策企画課との協議調整の後、決定しているものでございます。

三年ごとに実施する継続調査であることから、市民の意向や要望等の傾向、変化を把握することができ、各施策分野への事業推進に役立てるとともに、本市総合計画策定のための基礎的な資料としても活用しているところでございます。

続きまして、市民の声を市政に反映する仕組みについてでございます。

広聴課へは、毎年、多くの市民の声が寄せられており、昨年度の主な実績といたしましては、要望書が百五十八件、市民意見箱が六百三十二件、タウンミーティングでの意見が七十二件寄せられており、そのほかにも窓口へ直接おいでになる方や、電話、インターネットメールによるものも多数ございます。これらの市民の声は、その内容を所管する関係部署へ、対応、検討を依頼いたします。依頼を受けた関係部署においては、内容を精査いたしまして検討を行い、必要に応じて行政サービスや整備工事等の事業計画策定のために反映させているところでございます。

続きまして、市民の声を受け、実際に市政に反映した事例についてでございます。

市政に反映された市民の声につきましては、道路の陥没等の危険が見られる箇所の補修、駐停車を抑制するためのポールの設置や、公共施設への新たな設備の導入、受け付け方法等の改善をした事例などとなっております。

続きまして、市民の声のデータベース化についてでございます。

寄せられました市民の声につきましては、提案者の氏名、住所、意見内容、市の回答等の情報を電子データで一元管理いたしまして、その中で代表的な事例を、

市のホームページで公開し、市民が確認できるようになっております。また、回答結果につきましても、実施済み、検討する、実施困難などの検討結果区分ごとに管理をしているところでございます。

最後に、今後改善する予定、検討するなど回答したものの割合についてでございます。

寄せられました市民の声の中で、すぐに結論が出せずに検討課題として処理されたケースは、昨年度寄せられた市民意見箱の例で申し上げますと、回答した意見のうち、おおむね五割弱となっております。

以上でございます。

(樋口直喜議員登壇)

○樋口直喜議員 それぞれ御答弁いただきました。

まず、現在の事務事業評価から一つ、川上に当たる施策評価の実現に向けての検討状況についてですが、具体的なお話はいただけなかったものの、検討を重ねていただいている旨は御答弁いただきました。

今後、財源の制約がある中、市民ニーズや社会状況の変化に適応しながら、経営資源の配分の最適化を図っていく必要性がますます高まってくると思われま

す。そのような環境下におきましては、年度ごとの評価・改善プロセスである行政評価システムの重要性もまた高まってまいります。

現在、川越市で行政評価システムといえ、事務事業評価プラス外部評価の運用を指しておりますが、行政評価システムは、一番初めに申し上げたように、画一的な手法が確立されていない分野であるのと同時に、かなり幅の広い概念を持ち、その手法も多岐にわたる活動であります。そのため、どのような行政評価システムが川越市にとって最適であるのかを模索することは、大変な労力を要するものであるとは思いますが、これまで十数年にわたり、事務事業評価に対して不断の見直しに御尽力いただいていたように、行政評価システムを大きな意味で捉え、事務事業評価にとどまることなく、検討を重ねていただいている施策評価や、その他の手法も念頭に、さらに効率的、効果的な評価システムを目指して改善を図っていただきたいと考えております。

次に、現在、行われている市民意識調査及び市民満足度調査の目的と活用について伺いました。それぞれ市政に対する市民の意向、要望、満足度、重要度等を把握するために実施されており、計画の策定や市政運営、政策立案等を検討する際の基礎的な資料として活用されているとの御答弁でありました。

先ほど紹介させていただいたあきる野市と厚木市の例では、その活用が、計画策定時はもちろんのこと、

評価・改善にまで及んでいる一方、川越市ではP D C Aサイクルで言うところのP、プランの段階での活用が主体のございます。もちろん、市民の皆様の声である調査結果をプランに反映させることは重要なことではありますが、P D C Aサイクルは、一連の流れであり、プランの段階で反映しているのであれば、CとAに当たる評価・改善の段階にも反映することが評価・改善プロセスの確立、P D C Aサイクルの確立には必要なことではないでしょうか。

事務事業評価に外部評価を用いてきたように、市の内部で行っている評価に対して、客観的な評価の視点を加えることは、評価・改善のプロセスにおいては重要な要素であります。また、外部評価は外部評価人の人数や対象事業が限定的にならざるを得ないのに対し、調査であれば、広く市民の方々の評価を集計できるとともに、広く市政に対する客観的な評価をいただくことが可能です。

現在の調査項目でいいのかといったことや、調査実施年度の間隔の検討、また、例に出ささせていただいた二つの自治体は、施策評価に連携しているため、二百五十事業にも及ぶ事務事業評価に調査結果を連携させることがなじむのかといった課題はあるとは思いますが、今後、大きな意味で行政評価システムを検討される際には、ぜひ、行政評価システムと調査の連携についても御検討いただきたいと思えます。

そこで、三回目の一点目として、市民満足度調査などの調査結果を評価の一部として捉え、行政評価システムに活用できないか、市の御見解をお伺いいたします。

続いて、もう一つの視点である市民の声の活用による評価・改善プロセスの実態についてであります。

昨年度には、要望書が百五十八件、市民意見箱に六百三十二件、タウンミーティングでの意見が七十二件、その他多数の声が寄せられており、それぞれ必要に応じて行政サービスや事業計画策定に反映されている旨を御答弁いただきました。

また、その具体的な例として、道路の修繕や、公共施設への新たな設備の導入、受付方法等の改善をお答えいただきました。

日々、市民の皆様から大変多くの声が寄せられており、また、それらの声に対して検討・改善を図ろうと御努力いただいている様子がよく理解できました。

さらに、いただいたお声に対し、今後、改善する予定や、すぐに結論が出せずに検討するなど、検討課題として処理されたケースは、昨年度市民意見箱で回答したもののうち五割弱あったということも御答弁いただきました。

さまざまな理由はあるものと推測いたしますが、せ

っかくいただいた貴重なお声に対し、最終的な結果を示さず、課題となったまま宙に浮いてしまっているケースが半数ほどあるのが実態のようであります。こちらについては、私も市民の方から改善する予定と言われたが、その後どうなったのかわからないといった御指摘や、検討すると言われたが、検討結果はいつ出るとのかといったお声をいただくことが少なくありません。市民の声による評価・改善のプロセスを効果的に運用していくためには、お声を届けていただいている市民の方々に対して丁寧にフォローし、しっかりと信頼関係を築いていくことが重要だと考えます。

そこで二点目として、今後、改善する予定や検討するなど回答した市民の声について、その後の進捗状況等について確認を行っているのか。また行っていないければ確認を行うべきだと考えますが、市の御見解をお伺いいたします。

次に、管理についてですが、寄せられた声については、提案者の情報、回答等を電子データで一元管理し、市政に反映された代表的な事例をホームページで公開している旨も御答弁いただきました。また、回答についても、実施済み、検討する、実施困難など、検討結果区分ごとに管理されているとのこととあります。内部ではしっかりとデータの一元管理がされているものの、ホームページでの公開については、代表的な事例のみの公開となっており、せっかく一元管理されているデータが市民に対しての見える化がされていないということは、少しもったいないと感じるところであります。

この点について、お隣のさいたま市では、ホームページ上に市民の声ウェブというページを設置し、そのページ内から意見を提案できると同時に、過去一年間に寄せられた意見及び回答が公開されており、検索ができるようになっております。また、あわせて意見に対する進捗状況まで確認できるようになっていることも特徴であります。この進捗状況を確認しますと、前日に受け付けた意見が既にアップされているなど、かなり迅速に対応していることがわかり、市民による評価・改善プロセスの見える化において、とてもよい参考事例となっております。

市民の声による評価・改善のプロセスにおいて代表的な事例のみならず、その他の意見や進捗状況を見える化することは、市民への丁寧な対応姿勢を示すことでもあり、市民への説明責任を果たし、市民と行政間における信頼関係を築く上でも重要なことと考えるます。

そこで三点目として、市民から寄せられた意見と市の対応について、代表事例だけではなく、その他の意見や進捗状況も公開することが重要だと考えますが、

市の御見解をお伺いし、一般質問といたします。

(矢部竹雄総合政策部長登壇)

※ 本資料は川越市議会の公式記録ではありません。

※ 川越市 HP から全ての議事録が閲覧可能です。

<http://www.city.kawagoe.saitama.jp/benrinaservice/gikaikaigiroku.html>

○矢部竹雄総合政策部長 御答弁申し上げます。

市民満足度調査などの結果を行政評価へ活用することについてでございます。

調査結果などに基づく市民ニーズを行政評価へ反映させることにつきましては、行政サービスを効果的、効率的に提供するためにも重要なものであると認識しているところでございます。

しかしながら、市民の皆様に対する意識調査などの結果につきましては、個々の事務事業に対する意見を集約しているものではございません。そのため、現在実施している事務事業評価と連携させることは、現状におきましては困難と考えられるところでございます。しかしながら、施策評価といった大きなくりの中で、市民の皆様の声を反映させることは可能と考えられますことから、今後、他市の事例も含め研究してまいりたいと考えております。

以上でございます。

(大岡 敦市民部長登壇)

○大岡 敦市民部長 御答弁申し上げます。

初めに、市民の声の進捗状況等の確認についてでございます。

現在は、進捗状況等の確認は行っておりませんが、寄せられた市民の声がどのように施策や事業に反映されているのかを確認し、庁内で情報を共有することは必要であると認識しているところでございます。

なお、寄せられました市民の声には、中長期的に検討が必要な御提案も含まれておりますので、今後、進捗状況調査の時期や手法について検討してまいりたいと考えております。

続きまして、市民の声を公開することについてでございます。

寄せられました市民の声につきましては、代表的な事例に限らず、意見内容や回答、進捗状況を公開し共有することは、施策、事業への市民の理解を得るためにもメリットがあるものと考えているところでございます。

そのためには公開に向けた個人情報の取り扱い等、一定のルール策定や事務作業補完のために情報システムの活用が必要となることから、先進市を参考にするなど、広聴実績の開示のための検討を行ってまいりたいと考えております。

以上でございます。