

# 平成26年度 第2回刈谷市行政評価委員会

---

(1) これまでの具体的な成果等の紹介について

(2) 外部評価対象小施策の選定について

# (1-1)業務改善制度について

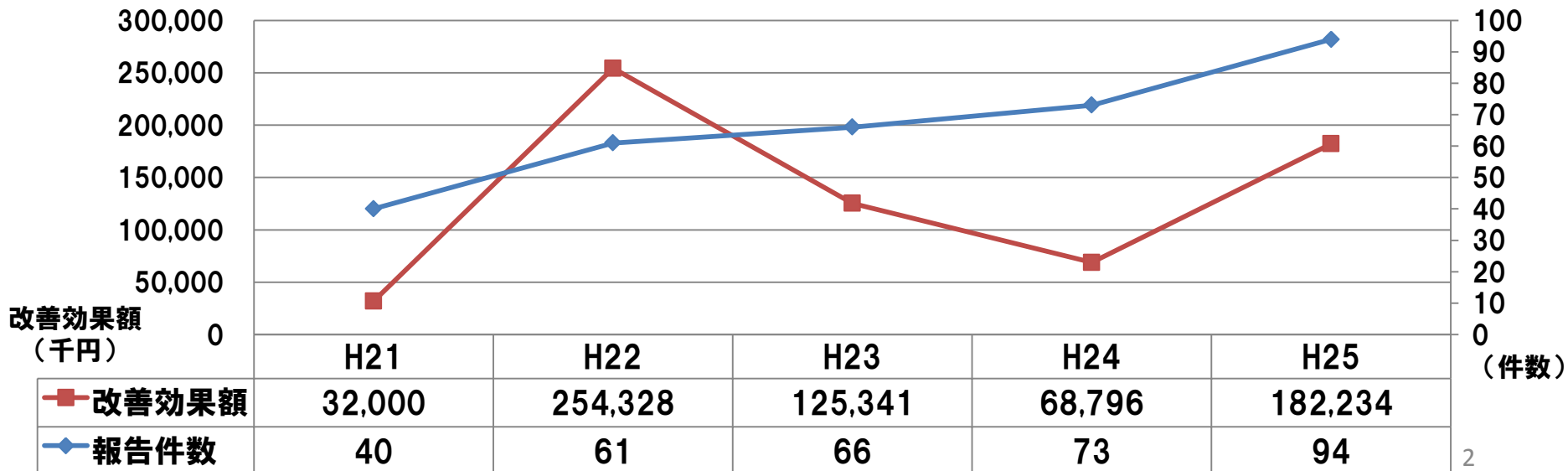
## 業務改善制度とは

- 各職場、各職員が日頃行っている業務改善を書き出し、報告書として提出することにより、常に業務を見直し、意識的な改善活動を推進するとともに、報告事例を職員全体で共有・活用することで、更なる業務改善につなげる制度

## 次のような視点に立った内容で、できるだけコストをかけずに実施

- ①市民サービスの向上②事務及び作業能率の向上③経費の縮減④収入の増加⑤新たな工夫をもって取り組み、取組方法が全庁的に共有すべき有益なもの

### 業務改善効果額・件数推移



## (1-2)行政評価委員会に対する評価について

年度	傍聴者アンケートより(抜粋)	市議会議員より(議会・委員会)(抜粋)
平成23年度 (事務事業 評価)	<p>傍聴者延べ28人(アンケート回答7枚)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・初の取組みがスタートして嬉しく思う。</li> <li>・委員長の指導助言が素晴らしい。</li> <li>・委員、職員ともレベルが高い。</li> <li>・良いところをほめる意見が少ない。</li> <li>・職員側の意識改革につながる。</li> <li>・今後も続けてほしい。</li> <li>・周知徹底、公開方法の検討。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・目的の明確化、コスト意識、数値目標(成果目標)の必要性を意識できた。</li> <li>・意見を集約しないスタイルを評価。様々な意見を得られる。</li> <li>・議員も同様の役割を果たすべきと痛感。</li> <li>・シートの改善、プレゼン能力の向上を。</li> <li>・周知徹底、公開方法の検討</li> </ul>
平成24年度 (事務事業 評価)	<p>傍聴者延べ39人(アンケート回答10枚)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・内容のある委員会であるので、行政側は意見を参考にして、より良い市政にいかしてほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行政改革として有効な手段。</li> <li>・市民感覚から指摘をしていただけている。</li> <li>・職員側の意識改革につながる。(前回よりプレゼン能力向上)</li> <li>・フォローアップ(3事業)が効果的だった。(PDCAを回すことができる。)</li> <li>・他市の先進事例も取り入れ、進化させてほしい。</li> <li>・休日開催しては。</li> </ul>
平成25年度 (施策評価)	<p>傍聴者延べ25人(アンケート回答17枚)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・女性委員が前回より減。女性の視点を。</li> <li>・時代の感覚と行政の感覚のズレの修正が必要。</li> <li>・施策全体の流れや運営に対するアドバイス等に重点を置くべき。事務事業評価との違いが不明。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・質問の切り口が参考になる。</li> <li>・インプット、アウトプット、アウトカムを整理して議論することの重要性を再認識。</li> </ul>

## (1-3) 外部評価実施後の経過報告

### 《事例1》 がん検診事業（福祉健康部健康課）

■外部評価実施年度 平成23年度（事務事業評価）

#### ■目的

がんの早期発見・早期治療により、市民の健康を守ります。

#### ■主たる内容

死亡原因の上位を占める「がん」について、早期発見により早期治療につなげるため、胃がん、大腸がん、肺がん、子宮がん、乳がん等のがん検診を実施します。

#### ■施策体系

4 支えあいみんなが元気で安心して暮らせるまちづくり

1 健康づくり

1) 健康の増進

#### ■市民意識調査の状況（項目：健康づくり活動や医療体制の充実）

- ・平成22年度調査 重要度：1位／33項目 満足度：5位／33項目
- ・平成24年度調査 重要度：1位／33項目 満足度：5位／33項目

## 個別事業に対する行政評価委員の意見

(平成23年度 刈谷市行政評価外部評価実施結果報告書より)

○受診率が上がらないことは悩みの種だが、大事な事業であり進めてほしい。

○受診率を30%に持っていくためには、年齢層別や主婦の方など、細かい分析をした上での対策が必要である。一般的な対策では今以上の受診率の向上が難しい。

重点的に取り組む

○市民への説明として、受診率が上がれば経費は上がるが、それは投資であり、結果的に国民健康保険会計の赤字が減るということを説明できれば説得力が増す。そのような説明ができるかどうか分からないがチャレンジをしてほしい。

# (1-3) 外部評価実施後の経過報告

## 本市の取組についてのまとめ

基本方針：市民が各種がん検診を受けやすい体制を整え、受診率の向上を図ります。

### 《平成23年度の取組》 ⇒ 受診勧奨の強化

- ① 「若い世代から年1回の定期的な受診を習慣とすることが重要」と捉え、
  - ・初めて検診対象となる40歳（子宮がん検診は20歳）の人には全員に受診票を郵送
  - ・その後は5歳刻みの年齢に受診票を郵送
  - ・平成23年度の乳がん検診（集団検診）は受診者数の少ない年代層に勧奨
- ② 40歳以上の国民健康保険加入者の特定健康診査受診票及び後期高齢者医療保険加入者の健康診査受診票を郵送する際に、全員にがん検診等受診票を同封

## 取組の成果（受診率の推移）

（単位：％）

	22年度	23年度	前年比	人数
胃がん健診	16.3	16.5	0.2	194人増
大腸がん健診	21.0	23.1	2.1	836人増
肺がん健診	7.2	8.3	1.1	411人増
子宮がん健診	34.1	32.2	△1.9	462人減
乳がん健診	27.1	24.5	△2.6	236人減
平均受診率	21.1	20.9	△0.2	—

### 《傾向と分析》

- ・胃がん、大腸がん、肺がん検診は取組の成果として受診率の向上が見られます。
- ・子宮がん検診は、平成22年度より妊婦検診に組み入れられたことにより減少。
- ・乳がん検診は、今回の取組がすぐに効果として表れることはなく、むしろ受診率が下がってしまいました。

子宮がん・乳がん検診は、2年に1回の受診率

# (1-3) 外部評価実施後の経過報告

《平成24年度の取組》 ⇒ 低所得者への支援、個別の受診率を考慮した自己負担の軽減

- ①生活保護世帯及び市民税非課税世帯の希望者は、がん検診の自己負担分を無料
- ②受診率が特に低い肺がん検診の自己負担分を1,000円から500円に引き下げ

## 取組の成果（受診率の推移）

（単位：％）

	23年度	24年度	前年比	人数
胃がん健診	16.5	16.6	0.1	228人増
大腸がん健診	23.1	23.6	0.5	411人増
肺がん健診	8.3	8.7	0.4	195人増
子宮がん健診	32.2	28.4	△3.8	21人減
乳がん健診	24.5	29.2	4.7	133人増
平均受診率	20.9	20.1	△0.8	—

子宮がん・乳がん検診は、  
2年に1回の受診率

## 《傾向と分析》

- ・胃がん、大腸がん検診は昨年度からの取組と今年度①の取組の成果として受診率の向上が見られます。（①を利用した受診延人数約510人）
- ・肺がん検診は昨年度からの取組と今年度②の取組の成果として受診率の向上が見られます。
- ・子宮がん検診は、昨年度に引き続き減少傾向にあります。
- ・乳がん検診は、前年度からの取組により、受診率の向上が見られます。

# (1-3) 外部評価実施後の経過報告

《平成25年度の取組》 ⇒ 個別の受診率を考慮した対象年齢の拡大

①肺がん検診の対象年齢を、従来の40～64歳までを40～69歳までに拡充

## 取組の成果（受診率の推移）

（単位：％）

	24年度	25年度	前年比	人数
胃がん健診	16.6	18.4	1.8	146人増
大腸がん健診	23.6	26.6	3.0	377人増
肺がん健診	8.7	17.6	8.9	2,479人増
子宮がん健診	28.4	未集計	—	25人減
乳がん健診	29.2	未集計	—	234人増
平均受診率	20.1	—	—	—

子宮がん・乳がん検診は、  
2年に1回の受診率

## 《傾向と分析》

- ・胃がん、大腸がん検診は前前年度からの取組の成果として確実に受診率の向上が見られます。  
（平成24年度の取組①を利用した受診延人数約630人）
- ・肺がん検診は前前年度からの取組、前年度の取組及び今年度の①の取組の成果として確実に受診率の向上が見られます。
- ・子宮がん検診は、これまでの取組から受診率の向上につながる成果は現れていません。
- ・乳がん検診は、受診率の集計が確定していませんが、受診者数が増加傾向にあります。



# (1-3) 外部評価実施後の経過報告

## コスト面からの分析

各種がん検診は医療機関等に対する委託方式で行っており、受診率が上がればコストも上がるという性質です。すなわち、それだけ税の負担も増えるということです。

したがって、これまでの取組から「受診勧奨」「対象年齢の拡大」などは、委託料支出額が上がる取組であり、「委託料以外のコスト（人件費や事務費など）をいかに抑え効率的に受診率を高めていくことができるか。」に重点を置くべきであると考えます。

そのような中、平成24年度の取組の中で、肺がん検診の受診率向上のための取り組みとして「自己負担を1,000円から500円」に引き下げておりますが、この取組につきましては、市の追加費用負担と受診率等の相関関係を下記表により示しています。

		24年度	25年度
受診者数	①	2,806人	5,285人
①のうち低所得者無料	②	87人	91人
差 引	③(①-②)	2,719人	5,194人
市費追加負担	③×500円	1,359,500円	2,597,000円
受診率向上		0.4%	8.9%
受診率1%向上あたりの増加コスト		3,398,750円	291,797円
受診者数向上		195人増	2,479人増
受診者数増1人あたりの増加コスト		10,048円	1,047円

左の表から、24年度は肺がん検診の費用負担を1,000円から500円に引き下げた効果があまり読み取れません。

しかし、25年度は対象年齢を拡大していることも要因と考えられますが、前年度に比べて費用対効果は高いと考えることができます。

これまでの取組は受診率の向上に寄与していると考え、継続して実施していくとともに、平成26年度の更なる取組の主なものは以下のとおりです。

## 《平成26年度の取組》

**子宮がん検診の受診率の向上に重点を置き  
同時に乳がん検診の受診率の向上にもつなげる**

- ①若年層が集まる場（例：1歳児検診、1歳6か月児検診、3歳児検診など）の機会を捉えて、子宮がん・乳がん検診の重要性を啓発していきます。（定期的に検診を受けることが望ましく、若年世代からその重要性を認識していただく。）
- ②子宮がん・乳がん検診
  - ・5年間未受診者に対し個別再勧奨を実施
  - ・未受診者で特定の年齢に対し無料クーポン券の発行
- ③コスト面については、人件費、事務費を中心に効率的かつ効果的な事業実施に努めます。

## 《事例2》 市民相談事業（市民活動部市民安全課）

■外部評価実施年度 平成24年度（事務事業評価）

### ■目的

市で相談サービスを行うことにより、誰もが身近で相談できる機会を増やして事態の深刻化を防止し、市民の生活問題の解決を図る。

### ■主たる内容

- (1) 一般相談（毎週 月～金曜日）
- (2) 弁護士相談（毎週 月・金曜日）
- (3) 交通事故相談（毎週 月～水・金曜日）
- (4) 登記、境界、測量、許認可等相談（毎月 第2水曜日）
- (5) 労働相談（毎月 第1金曜日）
- (6) 年金、労務相談（毎月 第1木曜日）
- (7) 消費生活相談（毎週 月・水曜日）
- (8) 司法書士相談（毎月 第2・4木曜日）
- (9) 行政書士相談（毎月 第1・3火曜日）
- (10) 行政相談（毎月 第2・4火曜日）

## 個別事業に対する行政評価委員の意見

(平成24年度 刈谷市行政評価外部評価実施結果報告書より)

○どれくらいの市民に活用されているのかについても分析したほうがよい。相談された方にアンケートをとり、その結果をまとめてどんな効果があったのかを把握することも大切である。

⇒次ページ以降で説明

○この事業を行う市の考え方をもう少し整理したほうがよい。税金を使ってなぜこの事業をやる必要があるのか、具体的な説明が必要である。

⇒より多くの市民が、身近で公平に相談できるきっかけをつくるためには、市がこのような機会を提供していく必要があります。(市の対応方針より)

⇒事業を実施していくうえで、国(法テラス含む)、県、市(広域的な連携も考慮する)、民間の役割について整理する必要がある。

# (1-3) 外部評価実施後の経過報告

平成26年5月16日  
第2回刈谷市行政評価委員会

## 本市の取組についてのまとめ

《具体的な取組》 ⇒ 平成24年9月から各種相談時に、性別、年代別、相談情報入手満足度に関するアンケート調査を実施

### ■平成25年度 アンケート集計結果(1)

(単位：件・人・%)

相談の種類	相談件数	満足度					記入者数	満足度
		満足	やや満足	普通	やや不満	不満		
(1) 一般相談	517	11	2	4	1	0	18	72.2
(2) 弁護士相談	635	284	95	89	18	9	495	76.6
(3) 交通事故相談	92	4	0	0	0	0	4	100.0
(4) 登記等相談	19	11	0	1	0	1	13	84.6
(5) 労働相談	5	0	1	1	1	0	3	33.3
(6) 年金・労務相談	6	0	0	2	0	0	2	0.0
(7) 消費生活相談	103	11	1	0	0	0	12	100.0
(8) 司法書士相談	56	35	6	1	3	0	45	91.1
(9) 行政書士相談	22	8	3	0	1	0	12	91.6
計	1,459	364	108	98	24	10	604	78.1

※「(10) 行政相談」は、年間の相談実績が少ないため、アンケート調査から除外

※満足度 (「満足である」 + 「やや満足である」) / アンケート記入者計 × 100

## (1-3) 外部評価実施後の経過報告

### ■平成25年度 アンケート集計結果(2)

#### 【自由意見】

#### ○一定の評価が得られたと捉える事ができる意見

- ・役にたった
- ・相談できてよかった
- ・親切で満足 など

#### ○課題と捉えるべき意見

- ・相談時間が短い(1時間程度必要)
- ・土曜日も窓口を設けて欲しい
- ・ホームページから相談の予約が取れるようにして欲しい
- ・相談回数を増やして欲しい(現在 弁護士相談 回数限定1人2回)
- ・市民だよりの案内が不十分 など

これらのアンケート結果等から、  
以下のように課題等を整理しました

## 平成25年度 アンケート調査結果から

- 「満足」「やや満足」と回答した方は全体で78.1%
  - ⇒概ね満足している（高い評価）
  - ⇒「現状の市の相談体制は概ね良好」とする一方・・・

### 改善に向けた検討を要するもの

- 弁護士相談における相談時間及び回数を検討すべき
  - ⇒現状で空きがない状態なので、コストとのバランスを考慮して検討
- 市民相談の周知及び予約方法の改善
  - ⇒市民だより、ホームページを中心に広報の仕方を検討
  - ⇒現状の予約方法「電話のみ」を検証
- 相談に行きたいけれど悩んでいる方など、潜在的なニーズの把握には至っていない
  - ⇒現状のアンケートでは図ることができない
- 相談の種類によって、年間の相談件数の差が大きい
  - ⇒相談の種類の整理が必要
- 地方分権の推進や県と市の業務分担の整理などに伴い、これまで県を中心に行ってきた相談業務も住民により身近な市が担うようになる可能性がある（県民生活プラザの縮小など）
  - ⇒広域的な実施も視野に入れて検討していく必要がある