

■糸島市行政評価制度

■外部評価実施要領

平成 23 年 4 月施行

(糸島市行政改革推進本部)

糸島市行政評価制度

1 行政評価の必要性と定義

わたしたち（市役所）は、限られた経営資源（ヒト・モノ・カネ）を最大限効率的に生かし、市民が本当に必要とする最適なサービスの提供に努め、市民の満足度を高めていかなければなりません。

そのためには、常に行政サービスの現状把握を行い、P・D・C・A（計画・実行・評価・改善）のサイクルを徹底しなければなりません。

また、行政サービスにどの程度時間や予算を費やしたか、人員を投入したかという「資源投入の量（インプット）」や、どれだけの行政サービスを実行したかという「行政活動の量（アウトプット）」ではなく、「行政活動の成果（アウトカム）」を重視することがたいせつです。

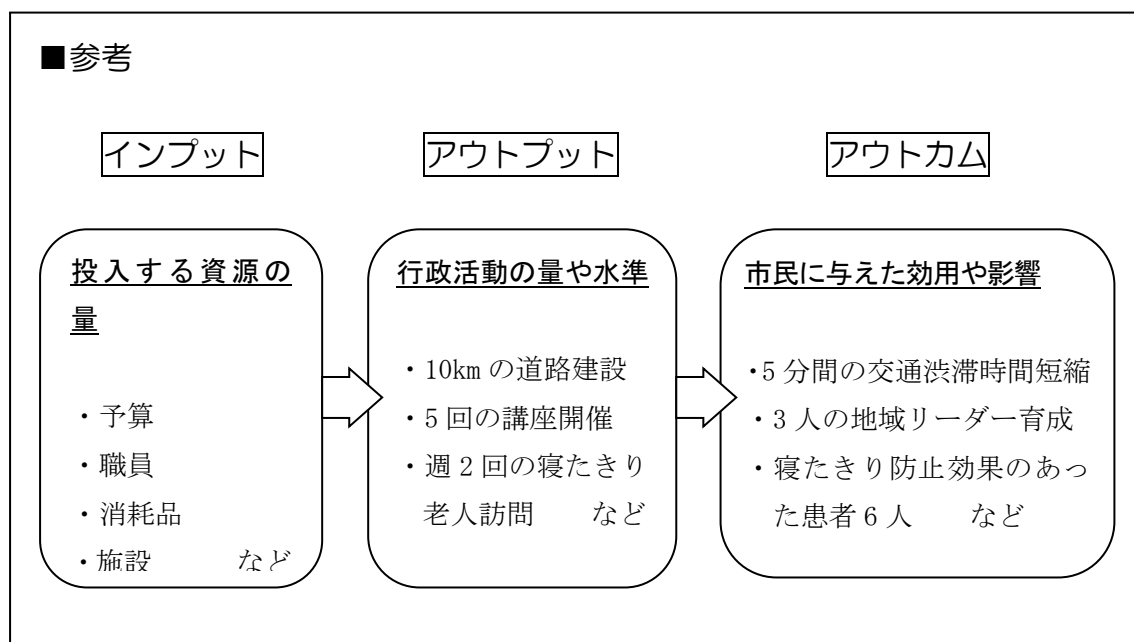
そこで、本市における行政評価を下記のとおり定義します。

■糸島市における「行政評価」の定義

市民が本当に必要とする最適な行政サービスを選択し、提供するため、効率性と有効性（成果）を基本として、市行政が行う活動を客観的に評価し、その評価結果を市民に公表するとともに、その後の行政運営に反映させるまでを言う。

なお、行政評価制度とは、行政評価の仕組みを行政運営の中に組み込んだものを言います。

■参考



2 評価の基本方針

(1) 数値化による分かりやすい評価

行政評価には、「行政活動の結果、市民にとってどれだけ効用があったか」「限られた財源や人員などの行政資源で、いかによい行政サービスを提供しているか」といった統一的な視点が必要です。行政活動の内容・成果は数値化し、分かりやすい評価を行います。

(2) 効率性と有効性に重点を置いた評価

本市の行政評価は、行政活動の効率性と有効性（成果）に重点を置いて実施します。

効率性：最小の経営資源（ヒト・モノ・カネ）で最大の効果を上げられたか

有効性：行政活動が市民満足度の向上にどれだけ寄与したか（成果）

(3) P・D・C・Aサイクルの徹底

計画（Plan）、実行（Do）、評価（Check）、改善（Action）のサイクルを徹底することで改革を継続します。

(4) 評価結果に基づいた行政経営

評価の結果は全庁で共有するとともに、庁議において重要施策・重点事業を決定する基礎データとして活用します。

(5) 市民を交えた評価の実施

内部評価にとどまらず、行政外部の評価員による外部評価や市民満足度調査の実施など、市民による評価を実施します。

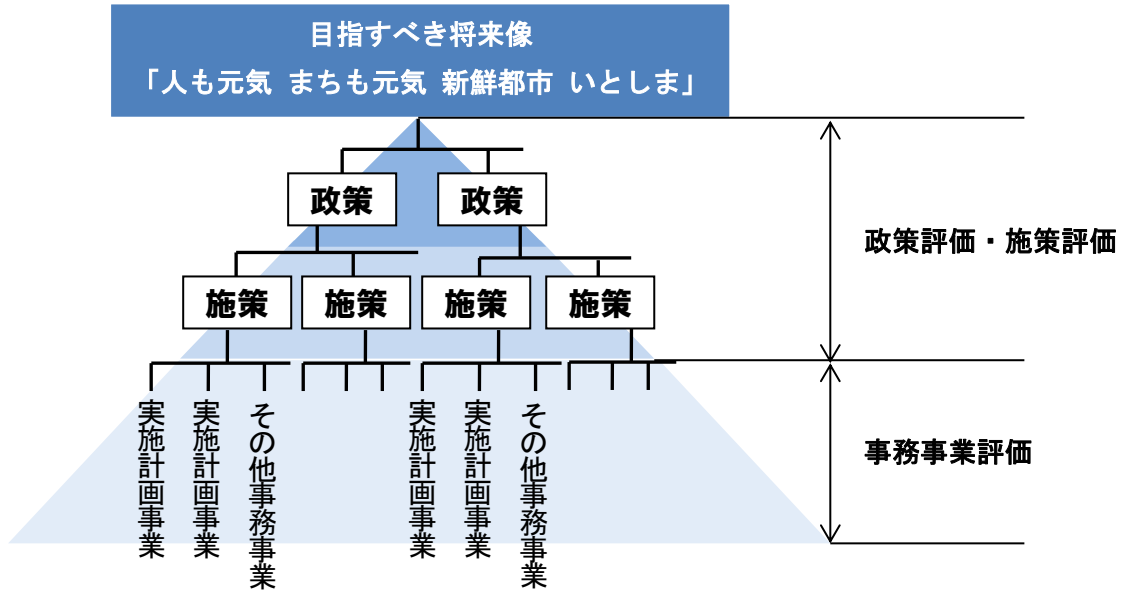
3 評価の区分・種類・対象

行政が実施する活動は、一般的に「政策—施策—事務事業」の体系に整理され、各活動は有機的に連動しています。この点に考慮し、本市が実施する行政評価の種類及び対象は、以下のとおりとします。

評価区分	評価種類	評価対象
政策評価・ 施策評価	市民満足度調査	・長期総合計画基本構想に掲げる 27 の政策 と長期総合計画前期基本計画に掲げる 96 の施策
	施策達成度評価	
事務事業 評価	実施計画・事前評価	・実施計画に計上する事業
	実施計画・中間評価	・実施計画に計上している事業
	実施計画・事後評価	・実施計画に計上し、終了した事業
	事務事業見直し評価	・実施計画に計上されない事務事業等

※行政評価には属さないが、市民意見・ニーズを把握するため、「市民モニター制度」を導入します。

■参考：行政活動の体系図



区分		内容
政策	特定の課題に対応する行政活動の基本的な方針を示すもの	・長期総合計画基本構想に掲げる 27 の政策
施策	政策目的を実現するための個々の方策	・長期総合計画前期基本計画に掲げる 96 の施策
事務事業	施策目的を達成するための具体的手段	・実施計画に計上された事業 ・上記以外の事務事業 ・各事業を実施するために必要となる手続き等を行う作業

■参考：行政評価等実施時期

区分	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31	H32
長期総合計画 前期基本計画										
長期総合計画 後期基本計画				見直し	→					
市民満足度調査		実施		実施			実施		実施	
事務事業評価	実施	→	→	→	→	→	→	→	→	→

※市民モニター制度	実施	→	→	→	→	→	→	→	→	→
-----------	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---

4 実施する行政評価の内容

(1) 政策評価・施策評価

①市民満足度調査

市が実施する行政サービスに対する市民の満足度等を調査・分析し、行政経営の改善及び長期総合計画の見直しに反映します。

評価種類	外部評価
評価対象	長期総合計画に掲げる 27 の政策と 96 の施策
評価者	市民（無作為抽出）
評価視点	行政サービスに対する市民の満足度・重要度
実施年度	平成 24、26、29、31 年度
結果反映	長期総合計画の見直し

②施策達成度評価

総合計画の基本計画に掲げる施策について、達成目標の進捗管理を行うとともに、市民満足度調査との比較分析を行い、結果を次期総合計画等の策定に生かします。

また、実施する事務事業の組み合わせが、施策の達成目標を実現するために本当に有効なものかを検証します。

評価種類	内部評価
評価対象	総合計画の前期基本計画に示された 96 の施策
評価者	各施策担当部課
評価視点	施策達成度、施策効果、市民満足度との比較分析等
開始年年度	平成 24 年度から
結果反映	長期総合計画の見直し、事務事業の有効性の検証

(2) 事務事業評価

①実施計画・事前評価

総合計画の実施計画に計上する事業を決定するに当たり、事業の有効性、効率性等を視点に事前評価を行います。

評価種類	内部評価
評価対象	実施計画に計上する事務事業
評価者	各事業担当部課、実施計画担当課、庁議
評価視点	必要性、妥当性、効率性、緊急性、有効性等
開始年度	平成 23 年度から
結果反映	実施計画策定、予算編成、職員配置

②実施計画・中間評価

総合計画の実施計画に計上する事業について、当初設定していた効果目標が得られているかを評価し、必要に応じ事業の見直しを行います。

評価種類	内部評価、外部評価
評価対象	実施計画に計上している事務事業
評価者	各事業担当部課、実施計画担当課、庁議、外部評価員
評価視点	必要性、妥当性、効率性、緊急性、有効性等
開始年度	平成 23 年度から
結果反映	実施計画の見直し（継続、拡大、縮小、休止、廃止等の判断）、予算編成、職員配置

③実施計画・事後評価

総合計画の実施計画に計上する事業について、事業完了後に、当初設定していた効果目標が得られたかの評価・分析を行い、その後の関連事業の参考とします。

評価種類	内部評価
評価対象	実施計画に計上し、完了した事務事業
評価者	各事業担当部課、実施計画担当課、庁議
評価視点	効率性、妥当性、有効性等
開始年度	平成 23 年度から
結果反映	関連事業企画立案の参考

④事務事業見直し評価

実施計画計上事業以外の事務事業について、事務事業の見直しを目的に評価を実施します。

評価種類	内部評価、外部評価
評価対象	実施計画計上事業以外の事務事業
評価者	各事業担当部課、外部評価員
評価視点	必要性、妥当性、効率性、有効性等
開始年度	平成 23 年度から（外部評価は平成 24 年度から）
結果反映	事務事業の見直し（継続、手段の見直し、拡大、縮小、休止、廃止等の判断）、枠配分予算の算定、職員配置

(3) その他

①市民モニター制度

行政サービスに対する市民の意見を直接聴き、政策・施策・事務事業の立案や改善に反映させ、より市民が必要とする行政サービスの提供につなげます。

評価種類	外部評価
評価対象	総合計画の基本構想に示された 27 の政策・96 の施策
評価者	市民（公募）
評価視点	市の施策等に対する市民のニーズや意見
開始年度	平成 23 年度から
結果反映	施策内容の見直し、事務事業の見直しへの反映。

5 政策評価・施策評価

(1) 市民満足度調査

①目的

市が実施する行政サービスに対する市民の満足度等を調査・分析し、行政経営の改善及び長期総合計画の見直しに反映します。

②調査の方法

文書によるアンケート方式で、郵送による配布・回収とする。

③調査対象

市内在住の20歳以上から無作為抽出(2,000人)

■サンプル数及び信頼度・信頼区間の幅

計算式

$$n = \frac{N}{\left(\frac{\epsilon}{K(\alpha)}\right)^2 \times \frac{N-1}{P(1-P)} + 1}$$

n	必要なサンプル数	
N	母数	全市民を対象としているので市民数となる
ε	信頼度の誤差範囲	±5%と設定
K(α)	信頼度に基づく定数※	信頼度95%設定により1.96
P	母比率	最もnが高くなる(安全性を確保する)ため50%と設定

※信頼度とK(α)

信頼度	68.3	90.0	95.0	95.4	99.0	99.7
K(α)	1.000	1.645	1.960	2.000	2.576	3.000

以上より

$$\frac{100,551}{\left(\frac{0.05}{1.96}\right)^2 \times \frac{100,551-1}{0.5(1-0.5)} + 1} \doteq 383$$

※N=100,551(平成22年3月31日 住基人口)

以上より **383票**回収すれば信頼度95%±5%の調査結果を得ることができる。

回収率を、安全性を勘案して20%程度と想定すると $383 \div 20\% = 1,915$ の配布数が必要となり、**2,000票**の配布数を用意する。

④調査項目

第1次糸島市長期総合計画の27の政策・96の施策をベースに設問を設定する（全体で50問程度）。

※項目ごとに、満足度：“満足” “やや満足” “やや不満” “不満” 及び

重要度：“重要” “やや重要” “やや不要” “不要” を問う。

■設問の一例

【保健・医療の充実】

問1 市民の健康づくりについて伺います。

総合健康診査（特定健診・がん検診）、食生活改善推進会や健康ボランティアの育成、健康福祉センター「あごら」「ふれあい」での健康づくり事業、介護予防センター「はつらつ館」での介護予防事業 などを実施しています。

【参考:糸島市長期総合計画前期基本計画の達成目標より抜粋】

項目	基準(H21)	現況(H23)	目標(H27)
特定健診の受診率	24%	●%	65%
食生活改善推進会の会員数	282人	●人	350人
健康づくり事業実施回数	136回	●回	180回

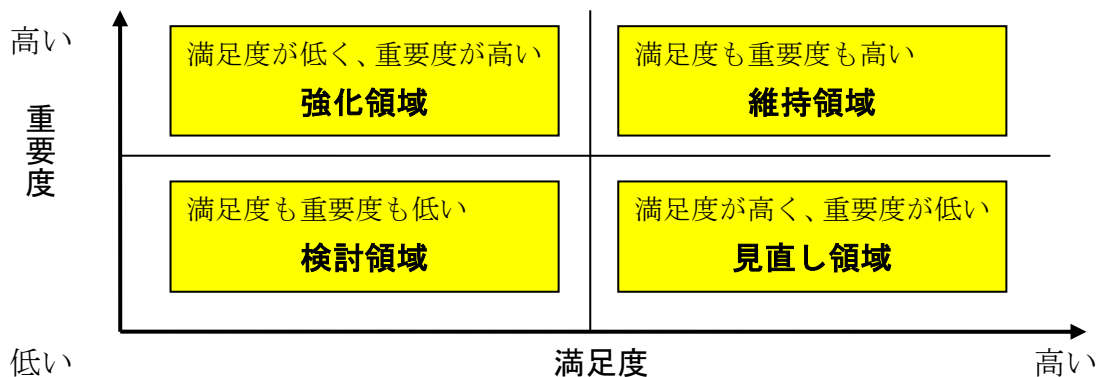
該当する欄に○を付けてください。

満足度	
満足	
やや満足	
やや不満	
不満	

重要度	
重要	
やや重要	
やや不要	
不要	

⑤分析結果の活用方法

第1次糸島市長期総合計画に掲げる政策について、満足度、重要度の視点から分析し、施策及び事務事業改善の方向性を検証し、後期基本計画の策定に反映させる。



(2) 施策達成度評価

①目的

糸島市長期総合計画前期基本計画に掲げる 96 の施策の進行管理を徹底する。また、実施する事務事業の組み合わせが、施策の目標を達成するために本当に有効なものかを検証する。

②対象

糸島市長期総合計画前期基本計画に掲げる 96 の施策

③評価方法

【内部評価】

I 別紙「施策評価シート」を各部で作成

II 庁議における審議（経営者の視点で）

- ・ 施策の達成目標の進捗率確認
- ・ 実施した事業は、施策達成のために妥当なものか。
- ・ 課題解決がどこまでできたか、残された課題は何か。
- ・ 市の年度ごとの重点施策の検討。（今もっとも力を入れて取り組むべき施策は何か）

【外部評価】

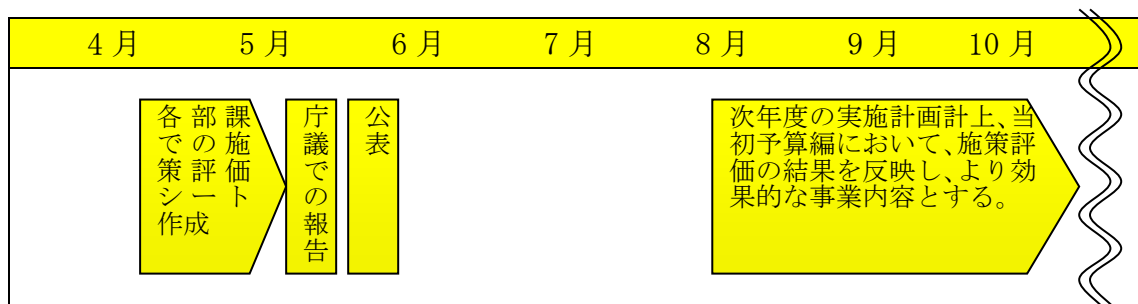
- ・ 外部評価の対象としない

④公表

- ・ 施策評価の結果を広報・ホームページ等で公表
- ※施策評価シートは、ホームページにすべて掲載

⑤開始年度

平成 24 年度（平成 23 年度実績の評価から開始）



施策評価シート

まちづくりの基本戦略		記入者
		将来像実現のための政策
No	施策名	
課題	<ul style="list-style-type: none"> ● 施策名 ● 課題 ● 主な取組 ⇒「第1次 糸島市長期総合計画 前期基本計画」に掲げる96の施策から転記	
主な取組		

■達成目標

項目	基準(H21)			目標(H27)	
※長期総合計画前期基本計画に掲げる施策の目標値					
	H23	H24	H25	H26	H27
実績					
達成度(%)					

構成する事務事業				【これまでの成果】
	事務事業名	所管課・係	事業費(千円)	
1				
2				
3				
4				(残った課題)
5				
6				
7				
8				
9				(今後の方策)
10				
11				
12				
計				

施策の目標値を達成するための事務事業

※実施計画計上事業
+その他の事務事業

6 事務事業評価

(1) 実施計画事業評価

①目的

事務事業の目的・目標・成果を数値化することで、P・D・C・Aサイクルの徹底をより効率的に分かりやすく行う。

②対象

実施計画計上事業

※ハード事業：単年度事業費500万円以上

ソフト事業：単年度事業費100万円以上

※上記以外で、次に該当するもの。

- ・建設事業に先行する調査等で、後年度に建設事業費等が500万円を超える予定のもの
- ・総合計画に掲げた重点プロジェクトに係る事業で、予算措置を伴うもの
- ・その他（分野別計画策定にかかるもの、特色ある事業など）

③評価方法

【内部評価】

●1次評価

- ・事前評価：別紙「事前評価調書」の各課での作成、経営企画課への提出。
- ・中間評価：別紙「中間評価調書」の各課での作成、経営企画課への提出。
- ・事後評価：別紙「事後評価調書」の各課での作成、経営企画課への提出。

●2次評価

企画部長査定

●3次評価

市長査定

【外部評価】

外部評価委員による評価

※別紙「外部評価実施要領」参照

④公表

- ・実施計画書を広報・ホームページ等で公表

実施計画事業要求調書（兼事前評価調書）

【事業の分野について】

長期総合計画の『基本戦略』、『政策』を選択

基本戦略	政策
子どもが健やかに育つまちづくり	リストから選択

該当する重点プロジェクトを選択

リストから選択

【事業の内容について】

事業名	〇〇事業	新規・継続 の別	担当部課	◎◎部	△△課
事業目的			事業主体		
			実施方法		
			事業対象 (受益者)		
事業内容			進捗状況 ・ 現状		
事業期間	平成 年度～平成 年度（ 年間）		成果指標 (目標)	【指標名(単位)】	
総事業費	千円			()	
会計種類	リストから選択			【現況値】	
予算科目	款	項		目	細目
				【目標値】	

【事業の必要性などについて】

■事業の必要性などについて、リストから選択。

Q市民ニーズの高さは？

①非常に高い

Q緊急性の高さは？

②今行わなければ、近い将来必ず市民生活に支障が出る。

Q費用対効果の高さは？

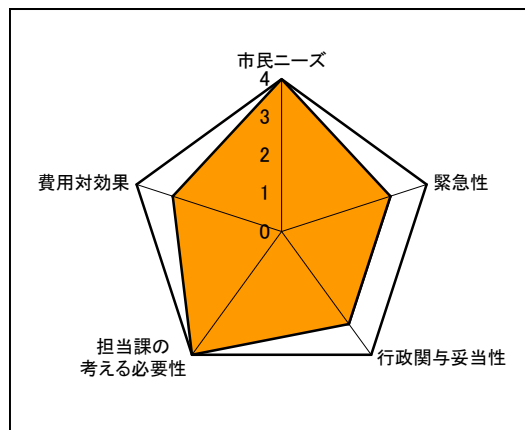
②費用はかかるが、それ以上の効果が期待できる。

Q行政が関与する妥当性は？

②内容的に行政が行うべき事業である。

Q担当課が考える必要性は？

①非常に高い。必ず行うべきである。



※上記の根拠となるデータについて、ヒアリングで確認します。
あらかじめ資料をご準備ください。

【事業費について】

		(単位:千円)			
		平成23年度	平成24年度	平成25年度	合計
財源内訳	国庫支出金				0
	県支出金				0
	地方債				0
	その他				0
	一般財源				0
事業費		0	0	0	0
事業費内訳 (主なもの)					
特定財源 (使途が定められた財源)		根拠法令等			補助率等

年 度	積算基礎	合計
平成23年度		千円
平成24年度		千円
平成25年度		千円

【ヒアリングメモ】 ※特記事項があれば、あらかじめ記入しておいてください。

【継続事業:中間評価調書】

(実績値・目標値：人、回、km、㎡、%など)

●成果指標の達成状況

指 標 名	指標の計算式	事業開始前の数値 (年度)	現在の数値 (年度)	最終目標値 (年度)
		(平成 年度)	(平成 年度)	(平成 年度)

●1次評価(担当課)

継続の必要性	リストより選択	
	判断した理由 及びデータ	
有効性	リストより選択	
	判断した理由 及びデータ	
改善度	リストより選択	
	判断した理由 及びデータ	

●事業を廃止、休止、縮小した場合の影響等(担当課)

想定される社会 や 市民への影響	
------------------------	--

●総合評価(担当部長)

継続の可否	リストより選択
【総合評価者の意見】	

実施計画事業事後評価調書

【事業の分野について】

長期総合計画の『基本戦略』、『政策』を選択

基本戦略	政策
子どもが健やかに育つまちづくり	リストから選択

該当する重点プロジェクトを選択

リストから選択

【事業の内容について】

事業名	〇〇事業	新規・継続 の別	担当部課	◎◎部	△△課		
事業目的			事業主体				
			実施方法				
			事業対象 (受益者)				
事業内容			事業実施 後の状況				
事業期間	平成 年度～平成 年度 (年間)		総事業費				
予算科目	款	項	目	細目	細々目	会計種類	リストから選択

【事業費について】

		(単位:千円)			
		平成●年度以前	平成●年度	平成●年度	合計
財源内訳	国庫支出金				0
	県支出金				0
	地方債				0
	その他				0
	一般財源				0
事業費		0	0	0	0
事業費内訳 (主なもの)					
特定財源 (使途が定められた財源)		根拠法令等			補助率等

●指標の達成状況

指標名	指標の計算式	事業開始時の数値 (基礎数値) (A)	最終目標値 (B)	最終実績値 (C)	達成率 (C)-(A)/(B)-(A)

●第1次評価（担当課による評価）

事業効果	リストより選択	
	判断理由	
事業実施上の 問題点や課題		
関連事業において 参考とすべき事項		

●総合評価（担当部長による評価）

--

(2) その他事務事業見直し評価

①目的

市民ニーズや費用対効果を考慮して事務事業のスクラップアンドビルドを進め、最小の経費で最大の効果を発揮することにつなげる。

②対象

- ・ 枠配分予算の対象となる事業
 - ・ 特別枠の対象となる重点事業等
- ※詳細は、別途財政課で調整中。

③評価方法

■ 枠配分予算の対象となる事業

【内部評価】

● 1次評価

各部・課で責任をもって評価を行い、事業のスクラップアンドビルドに努めるとともに、評価結果の説明責任（公表）を果たすまで行う。

【外部評価】

外部評価委員による評価

※別紙「外部評価実施要領」参照

■ 特別枠の対象となる重点事業等

【内部評価】

● 1次評価

事前評価調書の各課での作成、財政課への提出。

● 2次評価

総務部長査定

● 3次評価

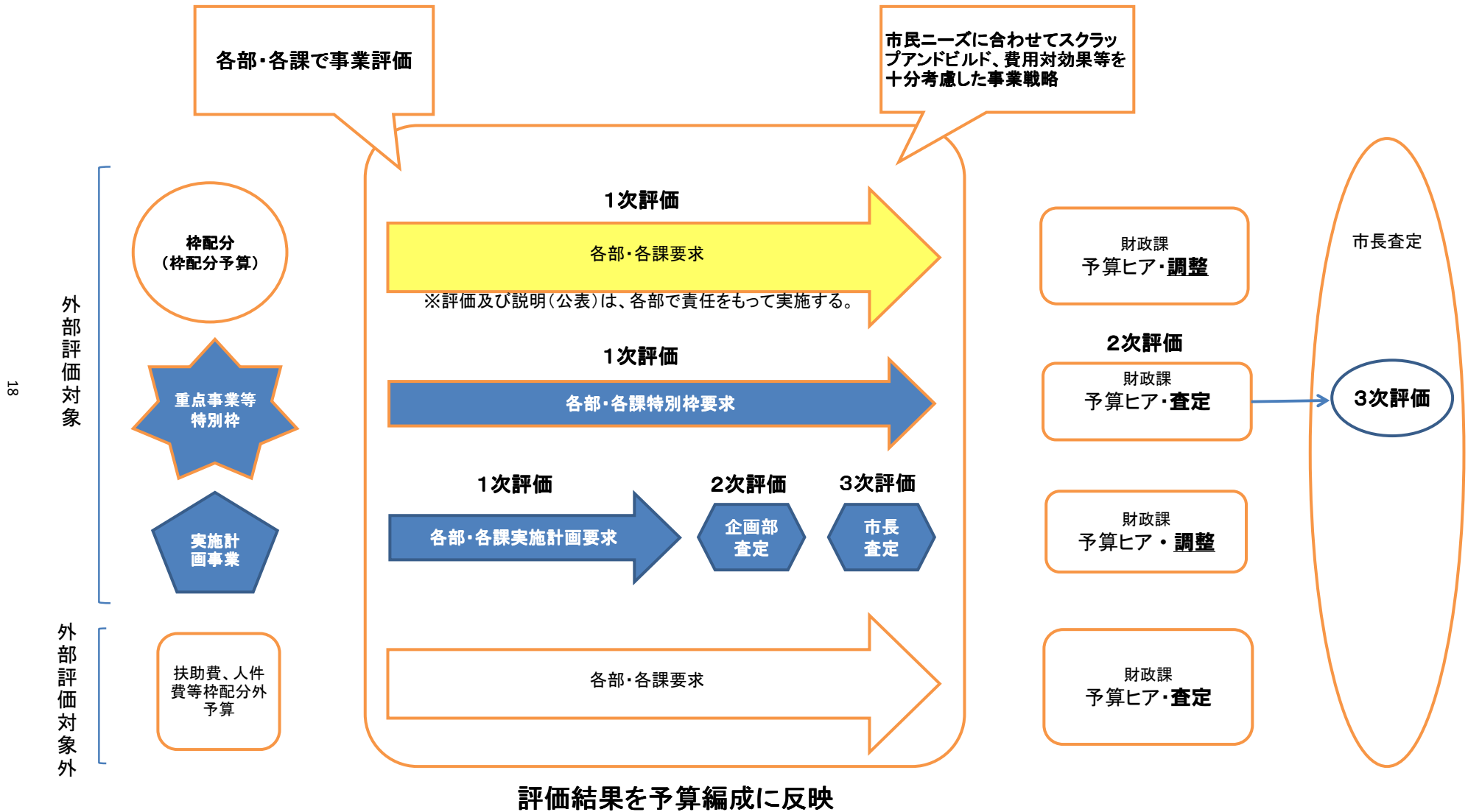
市長査定

【外部評価】

外部評価委員による評価

※別紙「外部評価実施要領」参照

- 枠配分予算 ①権限委譲を進め所管部署の主体性を高めたより費用対効果の向上が発揮できる予算編成の実現
 ②インセンティブの付与による主体性の向上



7 その他

■市民モニター

※行政評価には属さないが、市民意見・ニーズを把握するため実施するものです。

(1)目的

行政サービスに対する市民の意見を聴き、政策・施策・事務事業の立案や改善に反映させ、より市民が必要とする行政サービスの提供につなげる。

(2)対象者

- ① 4つの分野（福祉・子育て、環境保全、地域づくり、産業振興）ごとに 50 人ずつ登録する。
- ② 市内在住の 15 歳以上（中学生除く）を公募により選定し、登録する。また、各種団体（子育て、環境保全、ボランティア、地域づくりなど）にも登録を呼びかける。

※各分野 50 人の内訳は、公募枠 25 人、団体枠 25 人とする。

※任期は 1 年間とし、再任を妨げないものとする。

※【募集人数比較】

区分	募集人数	回数／年
糸 島 市 市民モニター	200 人（市民 503 人に一人）	2 回
福 岡 県 県政モニター	250 人（県民 20,280 人に一人）	3 回
北 九 州 市 市政モニター	150 人（市民 6,540 人に一人）	10 回

(3)実施方法

ア 文書またはEメールによるアンケート調査

- ・ 4つの分野ごとに年 2 回程度
 - ・ 毎回設定したテーマに関する項目について、アンケート調査形式で実施する。
- ※テーマは、各部から調査項目と合わせて募り、年度当初に庁議で決定する。

【テーマ事例】

- ・ 市の広報活動について（広報紙・HPの情報量や読みやすさ等）
- ・ 子育てのしやすさ（子育て情報の発信、支援策等に対する満足度）
- ・ 地域活動について（校区まちづくり事業の認知度、参加状況）
- ・ 安全・安心のまちづくりの取組について（不安要素等）
- ・ ごみの減量化について（各家庭での日ごろの取組）

(4)公表

モニターの意見は、各部課で対策を検討し、結果をモニターにお知らせするとともに、広報・ホームページで周知する。

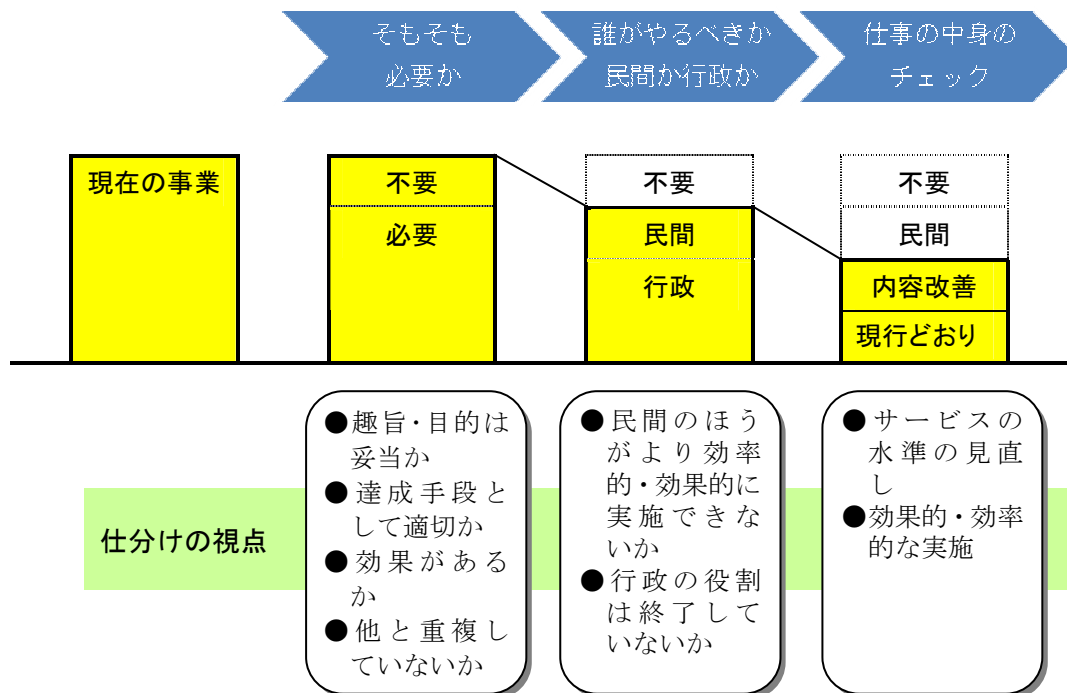
外部評価実施要領

1 必要性

- 今後さらに加速する少子高齢社会への対応や経済社会の成熟化による市民ニーズの複雑多様化など、今まで以上に公共サービスに対する質の向上が求められる。
- 反面、景気の変動による税収の減少など、今までと同じ質、量の市民サービスを提供し続けることは難しい。
- 減少する経営資源をいかに効率よく活用し、成果を上げるかが課題であり、事業の「選択と集中」を行うため「事業のたな卸」を今まで以上に進めなければならない。その過程において、透明性を高めるとともに、市民の目線で客観的な評価を行うため、外部評価者による事業評価が必要。

2 外部評価の基本的事項

- ① 「外部の目」を入れる
- ② 「公開」で行う
- ③ 「そもそも」から考える
- ④ 「最終的にだれの仕事なのか」を考える
- ⑤ 「具体的な内容」で判断する



3 効果

(1) 効果

①コストの見直しや事業のたな卸（成果主義の徹底）

- ・第三者の視点から評価することにより、行政内部とは別の角度からの事業コストの見直しを図ることができる。
- ・また、事業そのものを見直すきっかけとなり、改めて事業の目的や本質を明確にすることができる。

②説明責任の実現

- ・市民公開の場で実施されることから、説明責任が増大する。市にとっては直接市民に事業説明ができる機会を得られ、市民にとっては行政への参画が可能となり、開かれた行政が実現される。

③職員の意識改革（市民志向）

- ・市職員には、外部（市民）へ説明する責任が今まで以上に求められる。日常業務への緊張感が生まれるとともに、常に市民志向で業務を行う契機となる。また、職員の説明能力向上、政策形成能力の向上にもつながる。

4 外部評価メンバー

(1) 説明者：糸島市職員（1事業につき3人程度）

(2) 評価者：外部有識者6人及び市民2人の計8人体制で実施

※外部評価者は、大学教授や民間企業等から選出。市民2人も含め、市が行う事業と利害関係のない人を選出。

5 評価対象事業の選定

(1) 対象事業の抽出

「外部の目で事業のあり方を問う」意味から、実施計画事業評価及び事務事業見直し評価対象事業の中から、課題のある事業を抽出する。

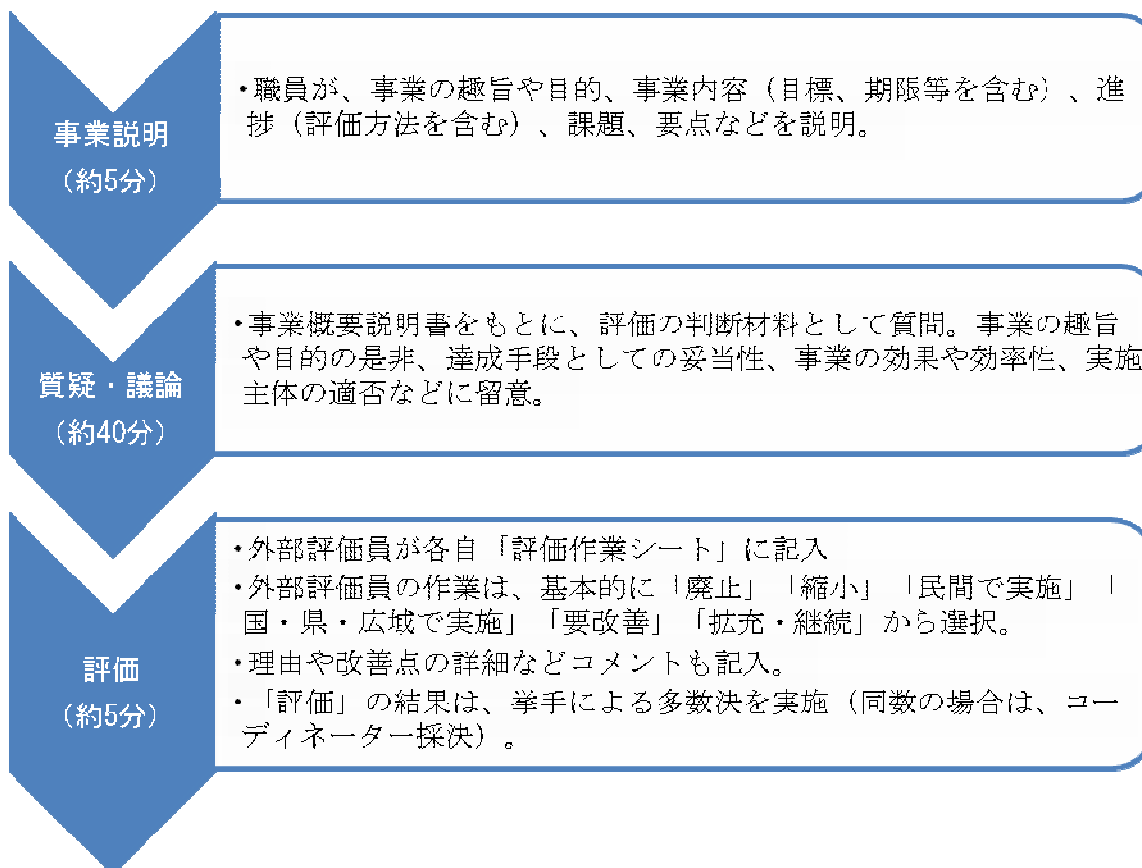
対象事業は、各部課の意見を聞くとともに、外部評価員に事前にリストを渡して外部評価すべき事業を抽出してもらい、外部評価所管部署（経営企画課）で選定する。選定に当たっては、市民満足度調査の結果や市民モニターの意見も参考とする。最終的には庁議で決定する。

なお、以下事業については除外する。

- ①今後の方向がすでに決定されているもの
- ②政策的に揺るがないもの（外部の判断の余地がないもの）
- ③事務改善レベルで判断がつくもの

※初年度は、試行として20事業程度を選定する。

6 当日の流れ（1事業あたり）



1日の時間配分

項目	時間
評価事業①	10:00～10:50
評価事業②	10:50～11:40
評価事業③	11:40～12:30
昼休み	12:30～13:20
評価事業④	13:20～14:10
評価事業⑤	14:10～15:00
評価事業⑥	15:00～15:50
休憩	15:50～16:05
評価事業⑦	16:05～16:55
評価事業⑧	16:55～17:45

会場は、本庁舎新館5階501会議室を使用
観覧は自由とする。

7 評価結果の反映

評価結果を受け、担当部課で見直しについて検討後、庁議において、見直し方針を決定し、次年度の予算編成に反映させる。

※外部評価の結果は、市の最終判断とするものではなく、評価結果・意見を参考に各部課で見直しについてじゅうぶん検討するものとする。

8 結果の公表

評価結果及び見直し方針を広報、ホームページ等で公表する。

※ホームページには、事業ごとの評価結果及び見直し方針を掲載。

9 開始時期

平成 24 年度から実施する。