

平成19年度 施策進行外部評価 事務事業外部評価

結果報告書

平成19年 8 月

鎌倉市民評価委員会

報 告

鎌倉市長 様

鎌倉市の施策について、施策進行外部評価を実施したので報告いたします。

平成 19 年 8 月

鎌倉市民評価委員会

平成19年度施策進行外部評価結果報告書

目次

平成19年度施策進行外部評価

1.鎌倉市の施策進行外部評価	2
2.施策進行外部評価の目的	2
3.評価担当者	3
4.評価対象	3
5.評価方法	3
6.評価結果(施策に対する提言)	5
6-1 生活環境	5
6-2 地域情報化	11
6-3 産業振興	17
6-4 コミュニティー活動の活性化	22
7.総評・施策進行外部評価に対する意見	27

平成18年度施策進行外部評価シート

生活環境	33
地域情報化	37
産業振興	41
コミュニティー活動の活性化	46

平成19年度事務事業外部評価結果報告書

目次

平成19年度事務事業外部評価

1.鎌倉市の事務事業外部評価	51
2.評価方法	51
3.評価結果	51
4.総評・事務事業外部評価に対する意見	51

平成18年度事務事業外部評価シート

生活環境	55
地域情報化	64
産業振興	65
コミュニティー活動の活性化	69

参考資料(施策進行外部評価・事務事業外部評価共通)

第3次鎌倉市総合計画第2期基本計画 政策・施策体系表	71
平成18年度市民意識調査結果	81

施策進行外部評価結果報告書

1. 鎌倉市の施策進行外部評価

鎌倉市では、平成17年度に施策評価を試行し、平成18年度には、第3次鎌倉市総合計画第2期基本計画の進行管理を目的とし、評価対象を同基本計画の政策・施策体系*の分野単位とした施策進行評価を試行した。

*添付資料：第2期基本計画の政策・施策体系

施策の進行管理を行うには、まず行政が主体的に施策の内部評価に取り組むべきである。一方、外部の視点により施策の進捗状況および施策を推進するための取組について評価することにより、施策の進行管理を行ううえで有効な手法や情報が得られることがある。本年度は、行政内部による施策進行評価（内部評価）を政策・施策体系の全分野*で展開するとともに、外部評価者である鎌倉市民評価委員会による施策進行外部評価を4分野で実施することとした。

*第2期基本計画の政策・施策体系の分野のうち、評価可能な27分野

なお、鎌倉市の行政評価の取組は、下図に示すように構成されている。現在鎌倉市は、事務事業評価と施策進行評価とに取り組んでおり、それぞれに外部評価が取り入れられて、外部の視点による評価を基本計画の推進や、事務事業の見直しに活用する仕組みとしている。



2. 施策進行外部評価の目的

施策進行外部評価は、第3次鎌倉市総合計画第2期基本計画に掲げる分野ごとの「めざすべきまちの姿」を実現するために、同基本計画の分野を評価単位とし、外部の専門家や市民の視点での施策の進捗状況についての意見や、施策の推進に向けた工夫すべき点などについて提言することを目的としている。

3. 評価担当者

鎌倉市民評価委員会

施策進行外部評価は、鎌倉市民評価委員会設置要綱に基づき委嘱された鎌倉市民評価委員会が担当する。鎌倉市民評価委員会は、専門評価委員と市民評価委員とからなり、専門評価委員は、鎌倉市に委嘱された行政評価アドバイザーが担当し、市民評価委員は、行政評価に理解と意欲を持っている市民が委嘱されている。

今回、施策進行外部評価に取り組んだ専門評価委員と市民評価委員のメンバーは、それぞれ以下のとおりである。

(専門評価委員)

氏名	職業等
田中 孝司	株式会社 地域環境計画 代表取締役
川口 和英	鎌倉女子大学 准教授

(市民評価委員)

氏名	職業等
石塚 英朗	会 社 員
岩城 善広	会 社 員
人見 好次郎	技術士 (建設部門) 経済産業省 消費生活アドバイザー

4. 評価対象

施策進行外部評価の評価対象は、前出の 27 分野を 5 年程度で網羅することを次年度以降の目標とし、今年度は鎌倉市民評価委員会における協議により 4 分野について実施することとした。評価対象とした分野は、「生活環境」「産業振興」「地域情報化」「コミュニティ活動の推進」である。

5. 評価方法

施策進行外部評価の実施方法は、専門評価委員と市民評価委員とがそれぞれの視点を活かして、施策の推進を図るためにさらに充実すべき取組や不足している取組について評価し、これらをまとめて鎌倉市民評価委員会の提言をまとめることとした。なお、市民評価委員は、鎌倉に生活する市民としての実感に基づく評価を主に担当し、専門評価委員は、市民評価委員の評価を受けて、専門家として施策への提言のまとめを担当した。

施策進行外部評価に当たり、専門評価委員および市民評価委員は、それぞれ指標（第 3 次鎌倉市総合計画第 2 期基本計画WEB版（鎌倉市ホームページに公表）に目標指標

として掲げられているアンケート指標、統計指標、市民満足度指標)および資料(基本計画、実施計画、事務事業評価等)を参照して7月に実施された原局ヒアリングに臨んだ。ヒアリングは、鎌倉市民評価委員会と評価対象各分野の部課長および担当者とはが会談する形式で実施され、まず原局から分野の内部評価について説明してもらい、それに対して市民評価委員、専門評価委員の順に質疑応答を行った。

ヒアリング後、市民評価委員は、評価対象分野に関連することとして自分の身の回りで何が起きているのか、また分野の「めざすべきまちの姿」が実現された状態とはどのような状態か、さらに、この分野の現在の進行状況についてどう感じるかについて普段の生活実感や体感に基づいて考察した。また、指標の調査結果について、資料等を適宜参考にして分析した。これらを総合して、各市民評価委員がそれぞれ施策への提言をまとめ、施策進行外部評価シート(市民評価委員)を作成した。

専門評価委員は、各市民評価委員が作成した施策進行外部評価シート(市民評価委員)と、上記各資料および原局ヒアリングの聞き取り結果等を基に専門家の視点による分析を加え、施策の推進に対する鎌倉市民評価委員会としての提言をまとめ、評価結果報告書(次ページ以降)とした。

6. 評価結果（分野ごとの施策進行に向けた提言）

6-1 生活環境

◎総評

生活環境分野は普段の生活にも密接に関係してくる具体的な事業が多く、市民の関心度、意識が高い。リサイクル率が2年連続全国一位というデータはその成果として誇るべき内容である。行政と市民の相互の協力により全体としては良い方向にむかっている。その一方で、多くの財政的な負担を多く伴う事業でありながら、市民にとってはブラックボックスである部分もまだ多く、市民に対して十分なアカウンタビリティが求められている。廃棄物の焼却量や埋め立てによる最終処分量を限りなくゼロに近づけるゼロ・ウェイスト社会の実現など高い将来目標を掲げる鎌倉市としては、今後もこうした目標を達成していくための努力を重ねていく必要がある。

[基本計画の目標]

○2年連続全国1位のリサイクル率は誇るべき指標

生活環境分野は「めざすべきまちの姿」を「環境にやさしい省資源・循環型社会を実現しているまち」としている。生活環境分野は極めて多岐にわたる施策が行われている。生活環境分野は普段の生活にも密接に関係してくる具体的な事業が多く、市民の意識が高い。リサイクル率が2年連続、全国一位（環境省が発表した平成16・17年度データ）というデータはその成果として誇るべき内容である。またふれあい収集などの特徴ある事業については楽しみにしている人もおり、その効果は一定程度あがっている。ホームヘルパーの資格を取った職員もいるなど、今後もこうした良い施策は継続してほしい。

○財政規模が大きく市民にとって複雑でわかりにくい部分もある

その一方で、財政的に多くの負担を伴う事業でありながら、市民にとってはブラックボックスの部分もまだ多く、市民に対して十分なアカウンタビリティが求められている。廃棄物の焼却量や埋め立てによる最終処分量を限りなくゼロに近づけるゼロ・ウェイスト社会の実現など高い将来目標を掲げる鎌倉市としては、今後もこうした目標を達成していくための努力を重ねていく必要があろう。

○歴史的環境、自然環境などに優れる鎌倉市の特性をいかした目標設定を

歴史的環境や自然環境に優れている鎌倉市の特性として、今後これらの目標数値に対しても実効性を持ち、持続可能な社会実現にむけた真摯な取組を今後も続けていく必要がある。現在の鎌倉市の基本計画の目標としては、以下のような施策が掲げられている。

住環境に対する意識の向上を図るとともに、公害のない清潔で快適なまちづくりをめざす。持続可能な社会をつくるため、市民・事業者・滞在者・行政が役割分担し連携して、地球温暖化
--

対策などの環境保全に取り組む。／ 従来の大量生産、大量消費、大量廃棄という一方通行型の社会から、最適生産、最適消費、最少廃棄といった環境負荷の少ないまちづくりをめざす。／ 市民、滞在者、事業者、市が協働して、廃棄物の発生を抑制し、発生した廃棄物はできる限り再使用または再生利用を推進し、循環型社会の形成をめざす。／ 廃棄物の焼却量や埋め立てによる最終処分量を限りなくゼロに近づけるゼロ・ウェイスト社会の実現を将来目標とし、減量化・資源化に取り組む。／ 市民の利便性を最優先に考え、市民負担の軽減を図りつつ、廃棄物を分別排出しやすい環境を整備する。特に、高齢者や子育て世代などの負担の軽減を図る。／ 散乱ごみや落書き防止への取り組みは、市民等の連携協力や協働での取り組みが不可欠なため、今後も協働体制の維持、充実を図る。

いずれも、生活に密接した重要な施策であり、市の生活環境分野への取組を反映する事業となっている。生活環境分野は廃棄物処理事業を含むなど必要不可欠な事業をもっている一方で、業務内容が複雑であることから、市民から見えにくい部分もある。こうした実情をふまえて、市民に対するアカウンタビリティをより高めていく必要がある。こうしたなかで、以下のような点が市民評価委員より施策進行外部評価の中で指摘されている。(以下◇は市民評価委員による指摘)

◇個人毎の不要物の処理の仕方が適正化し、ゴミの発生量が極めて小さくなる状態

◇街中から不衛生なトイレやゴミ箱等が一扫され(清潔なものは必要)、観光客等の来街者もゴミを持ち帰る気分になるようなまちをめざす。

◇鎌倉市のごみのリサイクル率が2年連続全国1位であることは誇らしい。これは行政、市民、事業者の協力によるものである。

◇鎌倉市の現行方式が市民にとって負担が軽く、生活実態に即しており最も適切である。

◇リサイクル(再生利用)

- ・ごみのリサイクル率が2年連続で全国1位になった。
- ・市が植木剪定材を肥料にしたものを、市役所等で無料配布している。
- ・生ごみ処理機購入時に市から助成を受けることができる。
- ・市が配布する資料は「R100(古紙配合率100%)」のものが多く。

◇リデュース(発生抑制)

- ・買い物袋を持参する人をよく見かける。
- ・繰り返し使える買い物袋を安価に販売している小売店がある。

◇リユース(再利用)

- ・市が不用品登録制度を実施している。

◇地球環境

- ・他のまちと比較してポイ捨てごみが少ない。

◇その他

- ・指定日とは異なる種類や対象外のごみがクリーンステーションに廃棄されていることがある。家電製品や危険物が多い。
- ・駅や海など、観光客が使用するゴミ箱は分別されていない。

[目標指標]

目標指標としては、以下のような指標が掲げられている。

統計指標（温室効果ガス排出量）：平成 22 年度目標 512,795t-CO₂に対し、現状は 578,312t-CO₂／統計指標（ごみ焼却量）：平成 27 年度目標 30,900tに対し、現状は 41,428
 ／統計指標（まち美化活動参加率）：平成 27 年度目標 100%に対し、現状は 65%／アンケート指標（環境保全活動実践率）：平成 27 年度目標 90%に対し、現状は 87.8%／アンケート指標（ごみの発生抑制実践率）：平成 27 年度目標 86%に対し、現状は 77.0%
 ／アンケート指標（散乱ごみ減少率）：平成 27 年度目標 63%に対し、現状は 52.5%／市民満足度：平成 27 年度目標 85%に対し、現状は 75.7%

○全体としては生活環境分野の指標はよい方向にむかっている。ただし、データとして不十分で判断しにくい指標部分もある。

個別事業の目標については、成果をあげており、市民満足度も高いと考えられる指標（リサイクル率等）と、まだまだ市民評価として満足度が十分ではないものに分かれる。今後、これらの目標指標をより着実に達成していく必要がある。市民委員のなかからは、目標が比較的明確なものについては指標がわかりやすいという指摘もみられた。その一方、数字などで表しにくい指標、本来数字のみでは表しにくい指標などについては疑問が残る事業も散見された。また市民委員からは課題はあるが、市民と行政が一体となって「めざすべきまちの姿」に向かった取り組みがされており、全体としては「良い方向に向かっている」という意見がみられた。身障者や高齢者に配慮した資源物及びごみの分別その一環としての「ふれあい収集」は身障者や高齢者にとっても好ましい施策であり、今後も継続が望まれるものである。

その一方で解決されていない事項としてクリーンステーションへの不法投棄、観光客による分別収集の未徹底などがあげられる。

◇ごみの発生量抑制は、市民の労力を必要とする事業であり、市でできることは再利用のしやすい仕組みづくりと発生量抑制のためのPRになるだろうが、着実に成果が上がっているのだと考えられる。

◇目的が明確であるため、市民満足度以外の指標が分かりやすい。

◇ただし、最適生産やリサイクルの概念が指標に表れていないので、循環型社会かどうかの判断が付きにくい。

◇課題はあるが、市民と行政が一体となって「めざすべきまちの姿」に向かった取り組みがされており、全体としては「良い方向に向かっている」。

◇改善されている点

- ・市民の環境に対する意識が高まっており、リサイクル率全国 1 位を 2 年連続で達成した。
- ・行政は率先して 3R を実践している。
- ・行政は市民へ積極的に情報提供を行っている。
- ・企業の取り組みも行われている。

◇鎌倉市はごみリサイクル率 2 年連続全国 1 位という輝かしい実績がある。今後ともこれを維持するためには、身障者や高齢者に配慮した資源物及びごみの分別とごみ収集対策が必要である。その一環としての”ふれあい収集”は身障者や高齢者にとって心温まる施策である。

◇改善されていない点

- ・クリーンステーションへの不法投棄が目立つ。

◇観光客には分別廃棄を求めている。

◇男性、20 代～40 代、5 歳以下の子どもがいる核家族、三世帯世帯は環境にやさしい行動やごみの発生抑制に取り組んでいる割合が低い。5 歳以下の子どもがいる核家族と三世帯世帯は、紙おむつによりごみの量が多くなってしまふこと、子育てに忙しくて環境保全へ気が回らないなどが要因と考えられる。

◇めざすべきまちの姿を実現できていると感じている人の割合がすべてのセグメントで多い。環境保全の意識の高さがうかがえる。

◇ごみ焼却量、まち美化活動参加率、環境保全活動実践率、ごみ発生抑制実践率とも現状において、既に高い数値を示しているが、これに上乗せして H27 年度の目標値を高水準に掲げている。達成されれば市民満足度は高くなって当然である。

◇生活環境への意識の高まりは、ごみリサイクル率のみならず、他の課題においても全国 1 位を獲得するに違いない。例えば、マイカー依存社会から環境にやさしい歩き、自転車、公共交通機関利用への転換である。

◇河川の水質は環境基準値適合率 100%、騒音は環境基準適合率 100%と合否判定の記述がなされているが、実測値を評価の対象にすれば、生活環境が改善されているか、悪化しているかの経年変化を知ることができる。

◇各指標値が現状において高いレベルに達しており、これに加えて H27 年度の目標値は高く設定されているので、これらの施策の進捗に期待したい。但し、散乱ごみ減少率の現状値が低い。このため、まちの美観を大きく損なっているので一層のご努力をお願いしたい。評価としては良い方向に向かっていると考えられる。

[これまでの取組の評価]

環境保全に対する施策は多岐に渡り、相互に関連を持っている。また、廃棄物を少なくしたり、再利用して環境への負荷を少なくしていくことは、市民一人ひとりの環境保全に対する意識や取り組みによって結果が大きく変わってくるため、3R（リデュース・リユース・リサイクル）の推進など環境保全についての啓発活動を継続的に行っている。

平成18年度からスタートした第2期環境基本計画に基づいて実施した事業の主なものとしては①「地球温暖化対策地域推進計画」「環境教育推進計画」の策定事業 ②資源物として分別排出された紙類等のリサイクル事業 ③クリーンアップ鎌倉等のまち美化の推進事業④生ごみ資源化施設の建設に向けての準備事業、などがあり、都市環境の保全対策事業としての各事業とも、着実に実施している。／環境省が発表した平成16・17年度における、ごみのリサイクル率（ごみを資源化した量÷ごみの総排出量）の調査結果で、鎌倉市は2年連続全国1位となった。これは、市民の分別意識の高さと市の政策効果が実を結んだ結果である。／今後、ごみの総排出量の減少に向けて、事業者への協力要請や市民の意識啓発・取り組み支援、環境教育の推進などの事業を総合的に推進する。

○高い目標をかかげながらもコストや効率性を考慮した運営が必要

資源物として排出された紙類等のリサイクル事業やまち美化の推進事業等、都市環境の保全対策事業を着実に実施していくことが望まれる。環境省が発表した平成16・17年度における、リサイクル率（ごみを資源化した量÷ごみの総排出量）は、鎌倉市が2年連続で全国1位になったことは市民・事業者・行政がリサイクルに力を合わせて取り組んだ結果と評価することができる。一方、コストなどで市民一人当たりの負担が高いと判断される指標などもある。

- ◇不法投棄対策の話については事務事業評価シートに出ていないが、出したほうがよい。事業の内容がわかるように評価シートの構成を一考したほうがよい。
- ◇し尿収集時対象者1人当たりの経費が40,423円は高額過ぎる。新しく対象者になった者はもっと高く負担してもよい。（現行の処理手数料月額一人当たり110円）
- ◇公衆トイレの整備と清掃は観光都市として重要な事業である。最近観光都市に限らず、公衆トイレが良く整備、清掃されている。これは行政と市民及び来訪者の公衆衛生に対する意識の程度を顕著に表わしている。
- ◇散乱ごみ減少率を除いて他の目標値は高いレベルにある。ごみの散乱、たばこのポイ捨てや不法投棄は市民や来訪者の目に付き易いため、まちのイメージを極端に悪くするのみならず、衛生面からみた生活環境の悪化を招いている。従って、この目標

値をレベルアップしてH22で65%、H27で80%に設定されることを要望する。この実現には当然、市民の協力が必要である。

[今後の展開]

今後の展開としては、以下のような内容が掲げられている。

「地球温暖化対策地域推進計画」と「環境教育推進計画」を平成19年度中に策定する予定である。そして、これらの計画により地球温暖化防止その他の環境負荷の低減を図っていく。/ゼロ・ウェイストに向けて、生ごみ資源化施設の建設計画を進める。この施設は、ごみの広域処理施設として、逗子市と協議をしながら建設計画を推進していく。/ごみの排出量を抑制するPR事業、啓発事業を重点施策としていく。/クリーンアップかまくら市内一斉清掃をはじめ、市民の環境美化意識の啓発に役立つ事業を市民団体と協働して展開していく。

○市民へのアカウントビリティをより高め、市外にもプロモーションを進める

ゼロ・ウェイストなどの高い目標にむけて生ごみ資源化施設の展開などを推進していく。また市民、市外の人に対してもプロモーション、啓発活動を行っていく必要がある。また環境教育などを通して市民意識の環境分野に対する関心度を継続的に高めることを進め、暮らしやすい環境構築に対する意識を持続的に維持していく必要性もある。

◇市民だけでなく、市外の人へプロモーションや働きかけもおこなう。

◇クリーンステーションに3Rの考え方を明示し、環境保全の啓発をおこなう。

◇環境配慮型製品の優先購買を市民に働きかける（軽自動車、省エネ家電など）。

◇企業により進んだ環境配慮の取り組みを求める。（小売店やレストランであれば弱冷房にするなど。）

◇施策の名前が生活環境なので、循環型社会というだけではなく、今後は清潔さや安全・安心と結びつくような生活指標を想定してみることで、暮らしやすいまちの姿が見えやすくなると思われる。

（鎌倉市行政評価アドバイザー 川口 和英）

6-2 地域情報化

「地域情報化」は基本計画上、「第6節 活力ある暮らしやすいまち」に位置づけられており、その目標（めざすべきまちの姿）は「行政情報を得やすい環境が整っているまち」として表されている。この目標像は誰にとって行政情報が得やすい環境なのか直接明示されていないが、現状の把握では市民意識調査による「鎌倉市は、コンピュータや携帯電話などの情報通信機器を利用して、行政の情報（行政サービスなど）を得やすい環境が整っているまちだと思いますか」の結果を表示していることから、市民にとって行政情報が得やすいことを描いていると考えられる。ちなみに平成17年度意識調査における結果では、めざすべき姿が達成されていると感じている市民の割合は約4割、達成されていないと感じている市民の割合が約6割であった。

市民の目線から見た鎌倉市における「地域情報化」

○「地域情報化」分野の「めざすべきまちの姿」が達成された状態

市民委員による『「めざすべきまちの姿」が達成された状態』は、大きく3つの視点から描かれている。

- ①情報の提供と活用
- ②電子サービス
- ③IT情報弱者

情報の提供と活用では、「公開可能な行政情報は、市民がすべて簡単にWEBで入手できるように整えている状態」「鎌倉市の行政の姿（統計情報、取り組み内容、今後の方向性）がインターネット上から入手できるようになっている」というように、行政側から情報が公開、提供され、市民の側は「双方向性が実現されている」「まちづくりのために行政情報を積極的に活用している状態」になっていることがまちのめざす姿として描かれている。

電子情報サービスは、「申請届出の手続きをより合理的なものに見直し、住基カードや公的個人認証と連動した電子サービスが完成している」状態が示されており、地域情報化に関わる一つの大きな要素となっていると考えられる。

IT情報弱者に関しては、「多くの市民は地域の情報を等しく共有する機会を得ることができ、市民の情報格差は大幅に改善される」一方で、「IT弱者やIT社会を受け入れようとする人達、PCの購入費と維持費の負担が重荷となっている人達が市民の中に少なからず存在している」ことを踏まえ「やむをえない情報弱者については、代替手段で必要な情報が提供できるようになっている」「通信による行政の情報伝達は十分に果されず、「広報かまくら」にはそれを補完する役割もある」というように、地域情報化の大きな流れがITによる技術的革新を目指している一方で、市民から見た場合は、IT

も情報伝達、情報共有の一つの手段でしかないことを警告していると受け止めることができる。

○「地域情報化」の方向性評価

市民評価委員3名による施策の方向の評価は、「良い方向に向かっている」2名、「悪い方向に向かっている」1名であった。「良い方向に向かっている」と評価された背景には、IT技術を活用して「電子自治体として最低限必要な要件は満たされたように思える」「IT弱者等を無くそうとする働きかけが、現在行政の施策の中にこの動きをみることができる。また、各種の管理システムの構築と効率的運用について研究が進められている」点がある。一方、「悪い方向に向かっている」と評価された背景には「大量の情報をうまくコントロールできていない感」が指摘され、「市民が必要な情報にスムーズにたどり着けない」「公開する情報の内容、情報提供のあり方などに市としての統一感がなく、市の職員個々人の判断にゆだねられているように感じる。その割には市の職員の情報処理スキルが充分とはいえない。」点が指摘されている。

これらの指摘は目指すべき姿と照らしてみると、②の電子サービスの部分は評価されているものの、①情報の提供と活用の面で評価されていないことをしめしており、③IT情報弱者については、施策のなかに方向性がうかがえるという点で評価されているものの、成果として評価されているものではないことがわかる。

○「地域情報化」の問題点

地域情報化に関して指摘されている問題点は多岐にわたるが、大きく分けると以下の6点になる。

◇情報へのたどり着きにくさ（アクセシビリティの悪さ）

◇情報量の不十分さ

◇公平性にかける（情報伝達経路のばらつき）

◇正確性にかける（メンテナンスの不十分性）

◇リアルタイム性のばらつき

◇理解のしにくさ・情報の扱いにくさ

各内容の詳細は市民評価委員の評価表を参照して頂きたいが、いずれの指摘にも共通しているのは、情報発信側の姿勢、体制、責任の所在が不明確であるという点にある。エンドユーザーの立場に立って情報が提供されていない、言い換えれば、情報を持つ側が発信する立場でしか情報を公開していないということになる。

情報にアクセスする側は、鎌倉市のホームページに行けば、どの部署の情報でも一定のルールに乗っ取って公開されていると思うが、実際にアクセスしてみるとそうならないことにすぐに気がつく。

○「地域情報化」で評価されている点

市民委員からの指摘で評価されている点は

- ・不審者情報が発生後すぐにWEBに掲載されている。
 - ・あじさい情報など観光情報がWEBで頻繁に更新されている。
- などのリアルタイム性が一部にみられること。
- ・図書館の蔵書検索、施設予約、電子申請がインターネットでできるようになったという電子化が着実に進行していること。
 - ・広報かまくらが戸別配布になった。(新聞を取っていない人も情報を得ることができる。)

というIT以外の情報媒体に対する評価であった。

IT技術は飛躍的に進化しており、それをどう活用していくかが情報化の一つの大きな柱であることは間違いない。その意味で、鎌倉市は他都市と同様に積極的に行政サービスの電子化に取りくんでいることは評価される。

また、提供される情報についても、上述した内容などは担当セクションの積極的な情報提供の姿勢の現れと考えられる。

このように鎌倉市では地域情報化に向けて努力がはらわれているが、市民がその成果を確認できる形で認識できる段階に来ているとは必ずしも言えないようである。

○「地域情報化」に関わる目標指標

現在設定されている指標は、以下の3指標である。

- ①市ホームページへのアクセス件数(+) 【統計指標】
- ②行政情報公開度(+) 【アンケート指標】
→行政情報を必要なときに入手できると感じている市民の割合
- ③市民満足度(+) 【満足度指標】
→行政情報を得やすい環境が整っているまちの実現状況について、市民が実感している割合

市民評価委員からの指摘では、大きく次の3点が挙げられている。

①目標指標に、市民の利便性向上や、行政側の効率の向上の視点も追加するべき

②意識調査結果ではセグメントごとのばらつきがほとんど見られず、行政情報を利用している人が固定化している可能性がある。情報化施策は、必ずしもインターネット利用者を増やすことが狙いではないため、既にインターネットを利用している世帯を対象とした、目標数値で表すべきであり、市民満足度の値にインターネットを利用していない世帯の割合が含まれている場合には、その旨を明記すべき

③現在の指標の目標値は上方修正すべき

①及び②の指摘は、現在の指標では、市が行っている事業の成果が直接伝わっていないことを配慮すべきというものであり、より具体的な指標を検討すべきであることを示唆している。③の指摘は、行政の情報公開は時代の要請であり、現在のハード面ソフト

面の整備状況から見てより高い目標設定にすべきというものである。

○「地域情報化」施策への提言

○提言 1 情報提供体制の再整備

1-1 情報提供・情報管理体制の見直し

- ◇ホームページ作成のガイドラインの作成（情報提供に統一性をもたせる）
- ◇新しい取り組み（例：地域 SNS）よりも基本事項の改善の優先
- ◇定期的な庁内のアクセシビリティのチェック（他の部署による見やすさや使いやすさの評価）

1-2 職員の情報処理スキルの向上

- ◇利用者の立場に立った情報提供の意識化（統計情報は excel 形式で公開するなど）。
- ◇職員教育の実施（職員の情報処理スキル、知識、ネチケットの底上げ）

1-3 情報提供手段の役割分担

- ◇「広報かまくら」、鎌倉市ホームページ、鎌倉テレビ等の役割分担
- ◇全市民に伝えたい行政情報は「広報かまくら」を活用し、さらに詳しい行政情報を鎌倉市ホームページで補完

○提言 2 提供する情報内容の充実

2-1 インターフェースの改善（統一性、ガイドライン）

- ◇検索機能を改善（目的の行政情報へたどり着きやすくする）
- ◇利用されやすいポータルサイト（市民というお客様のいるサービスであることの再認識）

2-2 コンテンツ作成に向けた市民ニーズの把握

- ◇一歩掘り下げた調査（ホームページのコンテンツの充実に向けた IT 利用者に対するホームページへのニーズ把握）

提言 3 地域情報化の目的の再確認

3-1 地域情報化の目的の再確認

- ◇行政サービスの質の向上や新たなサービスの提供につながるような工夫

行政評価アドバイザーからみた「地域情報化」

○目的化しつつある「地域情報化」

地域情報化の達成目標は何かを考えたとき、それは職員のパソコン所有率が 100%とかいうものではなく、行政が公開する情報が適確に必要とする市民に伝わり、市民がそれらの情報を活用していることが目標となるべきである。市民は情報化を意識して行政を見ているわけではない。必要なテーマや分野で自分の必要としている情報が入手できる

かどうかを判断する。つまり、情報化がどれだけ進んだかよりも必要とする情報が手にはいるかが重要なポイントになる。

地域情報化は、確かに時代の要請ではある。しかしそれは、全ての行政のしくみのなかできわめてファンダメンタルな要素として整備が求められているのであり、情報化そのものが目的化してしまうのは本末転倒といえるのではない。

市民が求める必要な行政情報を提供し、まちづくりや地域の活動に活かしてもらうことがより求められるなかで、個別課題を抜きにして単に情報化だけを取りあげる評価はあまり意味が無い可能性がある。今回の評価の枠組みのなかでは、目標指標は委員の指摘の通りだと思うが、地域情報化が目的ではなく手段であるという視点から今一度施策を見直し、その上で再度目標設定を検討すべきであろう。

○その結果「地域情報化」が行政内部のIT化になっている

地域情報化が施策の目標として位置づけられているために、本来全ての施策に関わるファンダメンタルな要素が特定課題として取り上げられている。IT化が技術の進歩に伴って変化が大きく、また施設や機器のハード面の整備が前提となるだけに、過渡期としてはいたしかたないとも言えるが、その点を明確に意識しながら施策形成を図る必要があるのではないだろうか。鎌倉市における地域情報化が「行政情報を得やすい環境が整っているまち」に目標を置きながら、情報関連の担当課は技術的な側面とハードウェアの側面での業務が中心で、ソフト面や情報の内容に関しては、各担当課が主管することになっており、相談にはのるものの、責任は持たない構造になっている。

このことは事務事業と施策の関係をみてもあきらかである。今回の「地域情報化」に関して関連する事務事業（正確には事務事業評価の対象となっている事業）は以下の3事業であった。

- ・ 情報推進運営事務
- ・ 情報化推進事業
- ・ 情報処理事業

いずれの事業も電算処理、電算センターの維持管理、情報漏洩対策等が主眼であり、市民委員から指摘のあった、ホームページや情報公開に関しては、広報担当やテーマに応じた別のセクションが担当しているため、事務事業評価にあがってきていない。事務事業評価は各事業の人員、事業費等の妥当性、目標値の達成状況等を評価するものであり、事務事業評価表に記載されない内容についてはヒアリングで把握することしかできない。そのヒアリングも基本的には提出された評価シートに基づいて行われるため、「地域情報化」全般にわたる内容にはならない。（ちなみに、今回のヒアリングでは情報関連セクション以外の担当者も出席していたが、各担当と対応する事業の関係があきらかでなく、かつ調書もないために本質的な意見交換ができなかった）。この点に関しては「地域情報化」に関わらず、評価のしくみ全般にわたる課題であるので、別途後述すること

とする。

○過渡期から本来の姿へ

地域情報化が過渡期の施策であるという認識のもとに、現在の施策を評価するのであれば、その先の展望を描いておかなければならない。

それはハード整備の進捗とともに、それによって目標である「行政情報を得やすい環境が整っているまち」にどれだけ貢献しているかをきちんと評価できるようにしておくことである。

現在の鎌倉市の地域情報化が行政内部のIT化に特化しているように受け止められるのは、地域情報化の進展に伴う、関連施策が表面に現れてこないためである。ソフト施策が行われていないわけではなく、それぞれの施策の目標を達成するために情報化が活用されている、あるいはされつつあるのが現在の鎌倉市である。

しかし、現段階では「地域情報化」という切り口では見えてこない。地域情報化は手段であって目的ではないことを再確認し、ファンダメンタルな施策として全施策との関係性を陽表的に示しておくことが必要と考えられる。

そうやってはじめて、地域情報化が市民への行政情報の提供がサービス提供の量、質ともに拡大し、行政と市民の間の情報共有が進んでいる、あるいはまちづくりが進められているというアウトカムで評価が可能となると考える。

(鎌倉市行政評価アドバイザー 田中 孝司)

注：SNS（ソーシャルネットワークサービス）

ネチケット（ネットワークエチケット）

6-3 産業振興

◎総評

産業振興は基本的に市場（マーケット）原理に基づくもので行政が主体的にリードすべき性格のものではない。しかしながらその一方で地域の強みや特徴を活かした産業、人材を育成していく上での産業振興のための環境整備や地域的な支援を行っていくことが行政の役割として重要である。鎌倉市の産業振興分野における取り組みは農業・漁業への具体的支援策、商店街への支援策等はあるものの、基幹的な産業育成のビジョンは現状では十分とはいえず、自立した産業の振興および支援をめざすかたちになっていないというのが全体的な評価である。「製造業や新規成長産業の集積を進める」という目標を掲げている割には農林水産業への支援策が目立ち、市民の就業者の基幹となる産業分野への具体的支援策が見えにくいものとなっている。

[基本計画の目標について]

産業振興分野は「めざすべきまちの姿」を「農業・漁業、商工業などの産業が活発なまち」とし、基本計画の目標として以下の内容をかかげている。

農業・漁業の経営安定と後継者の育成に努める。／地域に即した都市農業・沿岸漁業の振興をめざす。／土づくりなどを通じて環境にやさしい農業を進める。／魅力ある店舗とにぎわいのある商店街づくりを支援する。／製造業や新規成長産業（医療福祉関連、生活文化関連、情報通信関連、新製造技術関連、環境関連など）の集積を進める。／中小企業の創業、経営安定、経営革新を支援する。
--

○産業振興としてのビジョンがこれだけでは十分ではないのではないか

これらは、いずれも産業振興にとって大事な視点であることには間違いはないが、市民委員の多くから、鎌倉市の自立した産業を育成していく上での産業振興としてのビジョンがこれだけでは十分ではないのではないかという意見がみられた。「製造業や新規成長産業の集積を進める」という目標を掲げている割には農林水産業への支援策が目立ち、市民の就業者の基幹となる産業分野への具体的支援策が見えにくいものとなっている。

新しい事業アイデアを有する事業者などの新規活性化事業に対し支援も重要

計画に基づき、本市の持つ特性や資源を活用するなど、新しい事業アイデアを有する事業者や商店街が計画する「商品開発」、「サービス提供」などの新規活性化事業に対し支援することは今後も重要であると考えられる。また、また市内外の大学等の研究教育機関との連携を図りながら、産業と専門教育機関との交流の場、実験の場を創出してい

く必要性は今後も高まると予想される。

○「自立した産業」育成のためのビジョンと目標設置が必要

特に今回の外部評価の中で多く指摘された点は、市民の就業の場、人材育成の場として自立した産業の育成へのビジョンが足りていないという点である。若者が魅力を感じ、多くの人が鎌倉市に住みたい、鎌倉市で働きたいと思うことのできる産業をどのように育成していくのかという視点が今回の評価対象の施策および事務事業の中では欠けているといわざるを得ない。既存産業の保護育成の視点も重要であるが、プラス将来の展望をみすえた施策が必要と考えられる。

- ◇鎌倉市にとっての産業振興の目的を整理した包括的な産業振興ビジョンの策定が急務である。
- ◇農水産業は後継者の確保と育成に工夫が必要。若者にとって魅力ある業種・事業とは、それが将来に向かって自立できる可能性があることである。経営基盤の脆弱な業種・事業を補助・助成せざるを得ないことは理解できるが、無期限に補助を続けるのではなく、補助が”自立”への途に繋がる支援を実施することが大切。
- ◇鎌倉の産業振興は農業・漁業・商工業の枠の中に閉じこもらず、製造業及び新規成長産業の振興にまで活動の輪を広げ、総合的に産業の振興を図ることによって、各企業へのシナジー効果を期待することができる。
- ◇鎌倉市における農林水産業は、産業基盤として位置づけられるような規模を有してはならず、産業振興の対象として第1次産業としての機能は十分でない。
- ◇農林水産業の持つプリミティブな性格を活用し、産品を鎌倉ブランドとしてシティセールスの材料としていくことは、地域の活性化にとって有用。
- ◇鎌倉市で働いている人達の姿として見えているのは、商業系の人ばかりで、農業や工業、その他のサービス業の人達の姿が見えにくい。
- ◇市の観光産業のメインは小売業であるため、商業振興に注がれる税金が、地域住民に還元されているかどうか不安。
- ◇昼間人口のうち大きな割合を占める女性や高齢者が活躍しやすい産業を育成する。
- ◇環境関連など鎌倉のイメージに合致した産業振興をおこなう。
- ◇お互いの仕事を尊重しあえる機会を作る必要がある。
- ◇本来産業は市場原理にゆだねるべきであるが、産業の多様性を確保するためにある程度の保護政策はおこなったほうがよい。

【目標指標】

目標指標としては、新規開業届事業所数、鎌倉ブランドの認知度、など以下のような内容があげられている。

統計指標（新規開業届出事業所数）：平成 27 年度目標 225 事業所に対し、現状は 592 事業所／アンケート指標（鎌倉ブランドの認知度）：平成 27 年度目標 71%に対し、現状は 56.1%／市民満足度：平成 27 年度目標 36%に対し、現状は 33.9%

○「自立した産業」育成のためのビジョンと目標設置が必要

鎌倉ブランドなど市場規模としては、大きくはないが地場産品として認識されつつあり、一定の成果をあげつつあるが、その効果は市民アンケートによる認識度など定量的にはまだ十分評価されていない。新規開業届出事業所は全国平均に比して、必ずしも高いものではない。また市民満足度は 33.9%とあまり高いものではない。現行の内部評価シートでは、鎌倉市の産業構造や特性を反映とした指標を抽出しているものとは考えにくい。中小企業支援策などが具体的にみえにくく、相談件数などは指標としてアウトカムと結びつくのかなどが明らかではない。例えば相談のうちどれくらいが実際の起業に結びついたか、経営改善に結びついたか等の追跡調査のデータなども必要となるだろう。

- ◇目的毎に不可欠な要素（事業）を分析し、産業ごとではなく、目的毎の目標指標を設定してみてはどうか。
- ◇鎌倉ブランドの知名度を上げていく際に、市内の生産高を上げるだけでなく、周辺地域も含んだ地域の魅力向上につなげ、域内の交流を図るとともに、域内の住民の満足度向上を通じて定着化を目指すような工夫が必要。
- ◇都市農業の特徴である新鮮な野菜を直接消費者に供給する、無農薬を目指す環境にやさしい農業や栽培漁業を推進し、且つ生産の拡大と安定的供給を図り、誇りと自信をもって鎌倉ブランドの認知度を高めてもらいたい。
- ◇中小企業の経営安定等に関する取り組みが不足しているため、地域の事業者の経営力の底上げが図られているかどうか不明。
- ◇新規開業届出事業所数の目標値に対し、現状の数字が倍以上であるのは、市の努力のたまものなのかどうか分からないが、これから 8 年間は何を目標とするのか、目標の見直しが必要。
- ◇市場規模：市民よりも観光客の方が多い。特に週末は観光客が多い。（市民約 17 万人 観光客約 1800 万人／年）／近隣に東京や横浜などの大都市がある。
- ◇リソース（ヒト、モノ（資源）、カネ）：20 代は少ない。市外勤務者が多いため、昼間は女性や高齢者が多い。／資源は農水産物。規模は小さい。／高額納税者が多い（カネ（投資家）が多いと推測される）。
- ◇産業用地：地価が高い。／大規模用地は少ない。／風致地区など法律上の規制が多い。
- ◇その他：鎌倉駅周辺のテナントは最近入れ替わりの頻度が高い。／・個人事業主（コンサルタント、デザイナー、ミュージシャン等）が多い。

[これまでの取組の評価]

これまでに、産業振興分野の取組として担当部局を中心に取組まれてきた内容として腰越漁港の改修については、基本設計業務や国・県へ事業採択に向けての取組み、農産物等ブランド事業については、植木剪定材等による鎌倉ブランド堆肥の利用を開始、モデル商店街整備事業は、県道の歩道拡幅整備事業が着手され、用地買収産業振興計画の推進については、創業者及び中小企業者による新規事業の挑戦に対して支援を行うための制度の検討などが行われてきている。

腰越漁港の改修については、18年度に基本設計業務や国・県へ事業採択に向けての取組みを進行。／農産物等ブランド事業については、植木剪定材等による鎌倉ブランド堆肥の作成及びブランド会議登録農家への販売を開始するなど、環境にやさしい農業を推進した。一方で、鎌倉ブランドの認知度は、現在56.1%となっており、目標値71%の達成に向け、さらなる普及促進に努める必要がある。／モデル商店街整備事業については、県道の歩道拡幅整備事業が着手され、用地買収が進められている。／産業振興計画の推進については、創業者及び中小企業者による新規事業の挑戦に対して支援を行うための制度を検討した。

○鎌倉ブランドなどに育成の成果

鎌倉ブランドなど一定の産業育成の成果はめばえつつあると考えられる。その一方で、その規模は鎌倉市全体の産業の中で占める比率は低く、この10年の間に大きく成長した産業、改善点なども十分なものは見あたらない。

○現行の取組みを着実に進行しながら創意工夫も必要

現行の事業を着実に推進するとともに、中小企業などを中心とした支援事業を充実していく必要がある。また、その一方で鎌倉市の特性やイメージに応じた環境にやさしい産業の誘致などの新たな方策も打ち出していく必要がある。

◇鎌倉ブランドの農水産物の認知率は20代、単身者で低い。このセグメントは鎌倉に根付いていない、市内の情報を得にくい、外食が多い、などが要因として考えられる。

◇昼間人口のうち大きな割合を占める女性や高齢者が活躍しやすい産業を育成する。

◇環境関連など鎌倉のイメージに合致した産業振興をおこなう。

◇産業構造に大きな変化はなく、全体としては「変わっていない」。

◇改善されている点としては鎌倉産の農水産物の知名度が高まっている。

◇改善されていない点として・市場規模、交通事情、産業用地、インフラなどに大きな制約があり、収益を上げられる産業が限定されていることがあげられる。

◇世代別人口構成や昼間人口構成に偏りがあるため、市内産業の人材も偏る。

[今後の展開]

今後の展開としては、漁港整備、農産物ブランドの購買層の拡大、モデル商店街事業、新規成長産業の集積などがあげられている。

・腰越漁港の改修については、19年度から工事着手する予定であるが、交付金事業でもあり、計画的に事業を進めていく。また地元住民への事前周知や意向に配慮しながら事業を進める。／農産物等ブランド事業については、市民意識調査では鎌倉ブランドを知っている人の約7割が購入していると回答している。学生を含めた若い世代や転入者などにもPRすることで認知度を高め、購買層の拡大に努める。／モデル商店街整備事業については、県道の歩道拡幅整備の23年度完成を目標に、地元商店街及び関係機関との調整を行う。／産業振興計画の推進については、創業者及び中小企業者による新規事業の挑戦に対して支援を行う「商工業元気 up 事業」を19年度から実施する。／製造業及び新規成長産業の集積を進めるため、企業の施設整備に対する助成制度を検討する。

○将来のビジョンを見据えた戦略を

こうした内容に対して、市の将来ビジョンに根ざした展開が益々望まれており、適切な支援策の効果を勘案しながら、施策を採用していくことが望まれる。全体的には農産物ブランド、漁業など、市民の構成要素からすればパーセンテージの低い業種への支援が目立つ。鎌倉市の産業育成支援はこの内容であると、おそらく10年後、20年後にもあまり変化は起こらないことを前提としているようにもみえる。

今後、成長を見込み、鎌倉市の都市像をどのようなものをしていくのか、しっかりとしたビジョンをつくった上で、そのための展開、戦略を構築していくことが望まれる。

◇経営指導員相談やアドバイザーの活用については、相談内容のFAQやアドバイザーの活用事例等をHP等で掲載していくことが望ましい。

◇地域産業は、各地の特色に応じて発展するものであるため、類型化は出来るものの、他地域の真似だけでは活性化につながるものにはならない。

◇20代～40代、核家族世帯は、他のセグメントと比較して、産業が活発であると感じている人が多い。鎌倉は他の市町村よりも漁業に接する機会が多いため、転入者の割合が高いこのセグメントでは産業が活発であると感じている人が多くなったと予想される。

◇地域産業は、各地の特色に応じて発展するものであるため、類型化は出来るものの、他地域の真似だけでは活性化につながるものにはならない。

◇鎌倉市の産業の特徴を踏まえた産業ビジョンを明確化し、市内にも他の地域にも鎌倉市の今後の産業の方向性（規模、構成比、就住比など）が分かりやすく示されている必要がある。

（鎌倉市行政評価アドバイザー 川口 和英）

6-4 コミュニティー活動の活性化

「コミュニティ活動の活性化」は基本計画上、「3 計画の推進」に位置づけられており、分野別事業を進めるための基盤の一つとして位置づけられている。そしてその目標（めざすべきまちの姿）は「地域における人間的なつながりを大切にした地域のコミュニティの充実を図り、市民自治を着実に推進します」「コミュニティ活動やボランティア活動の活性化を図るため、市民意識の啓発に努めるとともに、活動団体への情報提供や活動の場の設定などの支援に努めます」として表されている。

市民の目線から見た鎌倉市における「コミュニティ活動の活性化」

○「コミュニティ活動の活性化」分野の「めざすべきまちの姿」が達成された状態

市民委員による『「めざすべきまちの姿」が達成された状態』は、大きく2つの視点から描かれている。

- ①自律的な活動による地域のささえあい、課題解決
- ②コミュニティ間のつながり

市民委員からみたコミュニティ活動は、自治会町内会等の地縁型コミュニティとテーマ型コミュニティとに区分されてイメージされており、①の自律的活動による地域のささえあい・課題解決は、「市民が主体的に形成（地縁型・テーマ型）」「行政からのサポートを受けながらも自律した活動（地縁型）」によって、「自分たちの力で課題を解決している状態」「行政と自治会等（＝市民）との一体感の下、協働が盛んになり、また独り暮らしの老人にも安心感を与える」というようにイメージされている。

②コミュニティ間のつながりは、地縁型とテーマ型が「有機的につながっている」、あるいは、「全国各地の団体との連携をベースにつながっている（テーマ型）」ことによって、市民の参加の機会が確保されている状態として描かれている。

○「コミュニティ活動の活性化」の方向性評価

「コミュニティ活動の活性化」の方向性の評価では、「良い方向に向かっている」とする委員が1名、「変わらない」とする委員が2名であった。

「良い方向に向かっている」と評価されている要因は、「地域コミュニティ活動の活性化に向けた庁内検討委員会の設置、行政の支援のあり方の検討、自治町内会役員とのヒアリング、意見交換等現実社会のコミュニティ活動の活性化に加えて、WEB上の仮想コミュニティである地域SNSの開設に向けた研究等コミュニティ活動の活性化に各種の施策を講じている」というものであり、コミュニティ活動の活性化に向けた行政の取り組み姿勢に対する評価である。

一方「変わらない」と評価される要因は、「テーマ型コミュニティ活動が盛んにおこなわれている一方、地縁型コミュニティは弱体化しており、全体としては変わっていない」「取り組みの内容が基礎調査と箱づくりに終始している」「課題の吸い上げから具

体化までの手順が明確ではない」点が挙げられている。

また委員の一人は全体として変わらないと評価しつつ、改善されている点として「スポーツやペットを通じたテーマ型コミュニティー活動が活発におこなわれている」「子育てひろばなどコミュニティーの形成を支援する場所が提供されている」など地域活動支援が行われている点を指摘し、改善されていない点としては、「地縁型コミュニティーではコミュニケーションがとられているものの、組織としての活動はほとんどされていない」「昼間は女性や高齢者、子どもが多い上に、犯罪や災害の発生時の対応を共有できていないため、地域防犯力、防災力が強いとはいえない」「コミュニティー活動の場所の確保が難しい」点を指摘している、

また、「コミュニティー活動で何をさせたいのか（してもらいたいのか）が見えない」という点を指摘する委員もあった。

○「コミュニティー活動の活性化」の問題点

自治会・町内会を中心とする地縁型コミュニティーについては、活動している人の高齢化、意見の取り纏めの難しさ、目立つ活動が見られない等の点が指摘されている。

一方のテーマ型コミュニティーでは、活動の場所の確保、組織や活動内容が固定化しているというような点が指摘されている。

◇地縁型コミュニティー（自治会等）

- ・自治会の会長は年度ごとの持ち回り。会長は会費の集金や回覧板を回す。自治会としての活動はほとんどしていない。
- ・犯罪や災害発生時の対応などを近所の間で共有していない。
- ・昼間は女性、高齢者、子供ばかりになる。特に高齢の女性が多い。
- ・自治町内会、商店会等を代表される方々が活発に意見を述べられるが、それが必ずしも地域住民の総意を得たものでなく、自治町内会の代表者と言えども地域住民の意見を纏めるのは容易でない
- ・自治会はあるが、回覧板や電灯の交換があるぐらいで、あまり機能していないように見える。
- ・旧住民（原住民、先住民、移住民）は高齢化しつつあり、新住民は自治会とは別にコミュニティーを見つけようとしているように思われる

◇テーマ型コミュニティー（NPO、サークル等）

- ・スポーツをする場所の確保が難しい。
- ・組織や活動内容が固定化しているように感じる。

○「コミュニティー活動の活性化」で評価されている点

自治会・町内会を中心とする地縁型コミュニティーについては、地域での挨拶や子供を中心とするコミュニケーションの活発化が上げられている。

一方のテーマ型コミュニティでは、様々な活動が盛んに行われていること、子育て広場でのコミュニティ形成、NPOセンターの活動、防犯の自主組織の増加などが指摘されている。

◇地縁型コミュニティ（自治会等）

- ・隣近所での挨拶やおかずの交換などが行われている。
- ・所属している自治会から出産祝いを頂いた。
- ・子供が生まれたら近所でのコミュニケーションが活発になった。

◇テーマ型コミュニティ（NPO、サークル等）

- ・野球やソフトボール、サッカーなどのスポーツサークルは数多くあり、勤労者世代の交流が盛んにおこなわれている。
- ・ペットを介した飼い主同士の交流が行われている。
- ・子育てひろばで親のコミュニティが形成される。以降、情報交換はメールやWEB掲示板などインターネットで行われる。
- ・ファミリーサポートセンターの依頼・支援は自転車で数分の範囲内で行われることが多い。
- ・NPOセンターが市内に2箇所あり、会議室や機器の貸し出しをしている。
- ・活動しているNPOが多い。
- ・「防犯パトロール」「わんわんパトロール」などの自主防犯組織が増えた。

○「コミュニティ活動の活性化」の目標指標

目標として掲げられているのは次の4つの項目である。

- ①自治町内会の組織率(+) 【統計指標】全世帯数に占める自治会町内会加入世帯数の割合
- ②コミュニティ活動拠点の整備率(+) 【統計指標】地域コミュニティ活動の拠点となる公会堂の整備率
- ③地域コミュニティ活動参加率(+) 【アンケート指標】ここ1年間で、自治町内会活動などの地域コミュニティ活動に参加したことがある市民の割合
- ④市民満足度(+) 【満足度指標】コミュニティ活動が活発に行われているかについて、市民が実感している割合

市民委員からは、自治会町内会加入率と自治会町内会活動参加率の関係についての意見と、参加率、満足度の目標値についてコメントがあった。

自治会町内会加入率と自治会町内会活動参加率の関係では、「自治町内会加入世帯数の割合が83,4%と高率であるにも拘らず、その活動に参加した率が39,4%と低率である。勤労者世代の参加が少ないことが主因であり、その中身は会社人間の地域活動への関心の薄さ又は時間がないことを含めて関心を寄せる余裕がないことによるものと思われる。しかし、参加を強要しても当事者に自覚が芽生えない限り、参加活動に魂が入らず解決

手段として良い方法でない」「町内会の組織率は上がったのか？（残り17%が組織できない理由は？）」などが指摘されている。

参加率、満足度の目標値については、「市民活動が公正・公平に運営されるためには、市民の各属性（特に各年代層）からの意見を偏りなく聞き、反映することが大切である。そのためにはコミュニティー活動参加率をH22で45⇒60に、H27で46⇒70にレベルアップしたい。市民満足度も同レベル程度を目標としたい」「活動拠点となる公会堂の整備率が44%であり、H27で49%と殆んど伸びていない。整備率の定義が明確でないので評価し難いが、整備には多額の財源を必要とするため止むを得ないと思われる。利用申込みにあたって集中しないよう管理者と使用希望者の調整等に一段のご尽力をお願いしたい」という指摘であった。

○「コミュニティー活動の活性化」施策への提言

提言1 コミュニティー間の連携補完関係の構築

1-1 コミュニティーの補完関係

◇弱体化している地縁型コミュニティーの役割を、より活発なテーマ型コミュニティーが補完できる仕組みづくりをする。

◇該当者は少ないと思われるが、NPOで活躍している人で自治町内会に加入していない人がいると聞いている。何故か理解し難いが、健全な市民活動のために各団体は協調・協力してもらいたい。

提言2 活動への参加を喚起する情報提供

2-1 情報提供

◇若い世代や単身者は地縁型コミュニティー活動への参加動機が見出しにくい。ある程度の関心を持っていることが見込まれるスポーツや趣味などのテーマ型コミュニティーへの参加を喚起する情報提供を積極的におこなう。

2-2 参加しない理由の把握

◇市民意識調査で自治町内会活動の参加者、不参加者の数を調査する場合、もう一歩踏み込んで不参加の理由を問うことができれば、その回答を施策の一層の推進策を立てるのに役立つことができると思われる。同様に、コミュニティー活動が盛んでないと回答した理由を知ることによって、施策推進の具体的方策を立てるのに役立つ。

2-3 テーマ型コミュニティーの目標設定

◇現状は【アンケート指標】【満足度指標】が地縁型コミュニティーだけだが、テーマ型コミュニティーも指標に含める。

提言3 地域支援から地域との協働へを明確化

3-1 地域への支援から地域との協働へ

◇地域への支援から地域との協働へと新たな視点に立った関係づくりは、地域住民の

自立性・主体性を促すのに役立つと思われる。

3-2 市民活動支援内容の公開（NPOセンターへの支援内容）

◇鎌倉NPOセンターは不公平感が出てくるのを防止するのに必要な中間的な組織であろうが、間接的には税金が流れている団体であるため、センターに委託している事務については契約の形式をとることにし、かつ委託していることが分かるような事業名を出しておく方がよいと思われる。

提言4 活動人材の発掘育成

4-1 活動人材発掘

◇歴史に残るようなカリスマ的な人材が登場するのを待つのではなく、発掘し、参加を促していくことも重要だと考えられる。

(鎌倉市行政評価アドバイザー 田中 孝司)

7. 総評・施策進行外部評価に対する意見

○今年度の施策進行評価

昨年から行政評価アドバイザーとして評価に関わらせて頂いている。私を含めた二人のアドバイザーで、昨年二つのテーマを対象とし、今年は4つのテーマを対象とした。私が担当したのは、「地域情報化」と「コミュニティ活動の活性化」である。

二つのテーマとも評価をしていく段階で、目的よりも手段である色彩が強く感じられたのが大きな特徴である。つまり、地域情報化やコミュニティ活動の活性化が最終の目標ではなく、地域情報化が進み、地域コミュニティ活動が活性化することによって、市民の生活が安全、安心で、便利、快適になっていく、言い換えれば何かを達成するために地域情報化やコミュニティ活動の活性化が位置づけられるものということである。

とはいえ、現在の総合計画の中では、大きな柱の一つとして両テーマ共に位置づけられており、かつそれぞれの目標（値）の設定が行われていることから、掲げた目標の範囲で施策進行管理を行うのは第一段階として必須である。

市民委員3名による施策進行評価表はそれぞれの立場できわめて明快に記述されており、市民が行政の行う施策をどう見ているのかがよくわかる内容になっている。そして、各委員ともよく資料を熟読、分析し、テーマ毎の良い点、問題点を整理していただいた。個別の評価については概ね市民委員の指摘の通りであり、今後の施策運営に大きな参考となると思われる。

○施策進行評価の位置づけ

今回の評価で一番感じたことは、施策進行評価と事務事業の関係である。昨年度の総評で4つの課題を指摘させていただいた。指摘のポイントは下記の通りである。

- ①施策進行評価結果の示唆を受けて事務事業評価を実施する
- ②全分野を対象とした評価のなかで、特定分野の視点から全分野を見る作業が必要
- ③施策進行評価は総合計画の進行管理における目標管理である
- ④鎌倉市における行政評価の目標、到達点を検討することが必要

昨年度の時点では、今年度から全施策を評価の対象とするということで、施策進行評価の内部評価については全施策を対象に実施されたが、外部評価については体制的な問題もあり限られたテーマについての評価となった経緯があるので、昨年指摘のまま今回にあてはまるわけではないが、基本的な姿勢として、施策進行評価と事務事業評価の関係性、特定分野の視点から全分野をみる視点等は変わらないと思う。

○施策進行評価と事務事業評価対象事業、実施計画事業の関係性

その意味で、今回評価を実施してもっとも問題であると感じたのは、施策の目標達成に向けてどのような事業が実施され、それらの実施の結果何が達成できて何が達成できていないのかが明確にできなかった点である。

この要因は総合計画の施策の体系、そのもとでの実施計画の施策の方向性と各年度の

事務事業が必ずしも一致していないということである。

それぞれのテーマについてみてみると以下のとおりである。

事務事業

実施計画事業

情報推進運営事務
情報化推進事業
情報処理事業

(実施計画書)
情報バリアフリーの推進
情報セキュリティ対策の強化
情報基盤の整備
情報活用能力の向上
協働による情報化の推進

(実施計画進捗管理-WEB)

情報セキュリティ対策の強化
電子申請の推進
総合行政ネットワーク (LGWAN) の運用
文書管理システムの構築
給与人事管理システムの更新
電子入札システム共同運営事業

対応関係が不明確

評価も進捗管理もされていない

実施計画事業	実施計画事業名	事務事業?
1	情報バリアフリーの推進	
2	情報セキュリティ対策の強化	情報推進運営事務 情報化推進事業
3	情報基盤の整備	
4	情報活用能力の向上	
5	協働による情報化の推進	
	電子申請の推進	情報化推進事業
	総合行政ネットワーク (LGWAN) の運用	
	文書管理システムの構築	
	給与人事管理システムの更新	
	電子入札システム共同運営事業	情報化推進事業
		情報処理事業

情報インフラ(ハード)



情報活用(ソフト)

ホームページ
広報かまくら
鎌倉ケーブルテレビ
シチズンネット

別部門(広報・生活産業等)
2

事務事業

実施計画事業

自治会・町内会等支援事業

腰越支所管理運営事務
深沢支所管理運営事務
大船支所管理運営事務
玉縄支所管理運営事務

(実施計画書)

地域コミュニティのあり方
活動の支援
活動の場づくり
活動のネットワークづくり

(実施計画進捗管理-WEB)

公会堂等整備への支援

窓口業務
施設維持管理

評価も進捗管理もされていない

目標指標も設定できない

検討中
=明確になっていない

地域コミュニティのあり方

場づくり
活動支援
ネットワークづくり

とりあえず何かしなければならぬ?
=自治会・町内会支援
=公会堂等整備

実施計画事業	実施計画事業名	事務事業
1	地域コミュニティのあり方	
2	活動の支援	
3	活動の場づくり	自治会・町内会等支援事業
4	活動のネットワークづくり	
	公会堂等整備への支援	自治会・町内会等支援事業

4

我々が評価を行うにあたって最低限見なければ行けない資料として、実施計画書がある。実施計画では施策ごとに対象期間内（実施計画は3年）における事業実施の方向を示している。その計画のもとに実施計画の進行管理を web 版で公表している。計画書の記載は3年間の実施内容であるため、事業名というよりは事業の方向を示しているものであり、実際に実施している事業とは必ずしも一致するものではないが、私が見る限り、その対応が不明確である。つまり、実施計画書に掲げたうち、現在どの項目についてどの事業を実施し、進捗管理を行っているのかがわからないのである。

さらに、事務事業評価で取り上げられている各テーマに関する事業は実施計画事業とは全く異なっており、対応関係すら追うことができない状態になっている。この要因は、「事務事業は予算における中事業を単位としたものであり、実施計画事業は基本的には経常以外の政策的な事業となっている」ため、「予算と政策という異なった切り口」であるため、明確な関連がつけられないことによる。

○施策進行評価の目的の再確認が必要である

施策進行評価が目標管理の下に実施され、掲げた目標をどれだけ達成できているのか、達成できそうなのかを判断し、達成状況が芳しくない場合、現在の関連事業が果たして有効なのか、事業が思ったように進んでいないのではないのか、新たな事業を立案していかなければならないのではないのか、というような視点で関係事業を評価（チェック）していくのが本来のあり方だと思うが、現在の事業体系の一部ではそれができないようになっている。

この点は緊急に改善の方向を検討して頂き、来年度の評価の際には各テーマに関係する全事業が列挙され、その事業の評価が事務事業評価として行われているようにしていただきたい。

市民委員からも「他の自治体で行政評価が必ずしも機能していない中で、鎌倉市が行政評価の結果をどの程度真剣に活用しようとしているかを知りたい」という意見が提出されており、今回の評価結果が次の施策運営にどのように活かされるのか、それが評価に期待していたことなのか、明確にしていかなければならないと思われる。

○原局ヒアリングを有効に機能させる必要がある

今回の評価に当たっては、市民委員、アドバイザーと一緒に、テーマに関する担当セクションへのヒアリングを実施した。ヒアリングに臨むにあたって、私個人としては、与えられた事務事業評価結果をもとに疑問点等を質問したが、これまでに述べたように、実施計画事業と事務事業評価対象事業が同一ではないため、本質的な意見交換ができなかったように思えてならない。事務局は関係するセクションを集めて頂いたのだが、質問する側がどこがどのように関係しているのかがわからなければ本来の意見交換はできないのである。この点も次年度に向けて改善していただきたい。

ヒアリングの中で、調書に記述がない点や、関連する方向性に対して、出席した担当

者からは口頭での回答は得られる。つまり現場はやるべきことをやっているのだが、それが調書を通じてあがって来ないという問題がある。そしてその背景には、施策進行評価の目的、調書作成の意味等が必ずしも伝わっていないのではないかという点が浮かび上がる。このようなことを続けていると、職員からは評価に関して「やらされている」という意識が根付いてしまい、本来率先して評価を行うべき主体の姿勢にも関わってくるので、今一度評価のあり方（何故評価を行うのか）、調書の意味（何を評価するのか）、ヒアリングの意義（行政側の意図がきちんと伝わっているのか）等を再検討する必要があると考える。

市民委員からも次のような点が指摘されている。「（行政評価制度の問題ではないが）市から提供される資料には言葉不足が多い。目的（何のためにそれをするのか）や理由（なぜそれをするのか）が欠けているものが多い。ただし、質問をすると口頭では答えてくれる。」

○施策進行評価の目標に合わせた指標の更新が必要である

「コミュニティ活動の活性化」では地縁型コミュニティとテーマ型コミュニティを想定すべきであるという評価結果が得られたが、目標指標は地縁型コミュニティのみを対象としている。テーマに応じて評価の視点が変化することも施策進行評価の一つの成果であることを考慮すると、指標に関してもより妥当な指標の選択、既存指標の修正等を適宜速やかに実施していくことが求められる。

市民委員からも「市民意識調査で経年変化を見たいというのは理解できるが、必要性や実態に合わせて設問の変更をしていくべきである。今回の分野では、「コミュニティ活動の活性化」で地縁型コミュニティしか対象にしていないこと（＝テーマ型コミュニティが対象になっていないこと）、「産業振興」で農業・漁業がクローズアップされすぎていること、に疑問を感じる。アンケート結果を評価指標にしているのだから適切な設問に適宜変更すべきではないか。」という意見が寄せられており、この点の改善の方向も検討していく必要がある。

○来年度の施策進行評価に向けて

昨年度、今年度の施策進行評価の過程と結果を受け、来年度の施策進行評価がより実質的な評価につながっていくよう以下の点に留意をすべきである。（これまでの指摘の再掲を含む）

- ①施策体系と実施計画事業、事務事業評価対象事業の関連づけの明確化
- ②施策進行評価、事務事業評価の意義と位置づけの再確認
- ③全施策を対象とした評価体制の構築
 - ③-1 市民委員の増員
 - ③-2 アドバイザーの増員
 - ③-3 女性評価委員の参加

④評価結果の反映状況の提示

⑤事務事業外部評価は施策進行評価の結果を受けて必要な事業について実施

(鎌倉市行政評価アドバイザー 田中 孝司)

○施策進行外部評価の改善点

今回、施策進行外部評価を行うにあたって、地域情報化、コミュニティー活動の活性化、産業振興、生活環境、の4分野が選択され、市民委員3名、アドバイザー2名による外部評価を行った。本来であるならば、各分野の専門的知見を持つ者、学識的経験をふまえつつ、じっくりと評価をすべき内容である。短期間での評価によって、漏れもあったであろうし、十分にチェックしきれていない箇所もある可能性がある。その意味ではヒアリングなども再度疑問点を吟味しながら、もう1回程度やる時間的余裕が必要であろう。

また例えば地域情報化については、評価対象が庁内の情報化事業に特化しており、市民委員のイメージする地域の情報化の分類になっていないなどの課題もみられ、評価対象分野に関連する部局の抽出方法についても今後検討していく必要がある。

○外部評価の活用について

外部評価とはいえ、今回の市民委員、評価者は市の行政に対する関心度も高く、短期間ではありながら重要なポイントを抽出していると考えられる。今後、他分野の評価においても、外部評価を有効活用しながら、内部評価とは異なった視点から、総合的にチェックし、より効率的な施策となるように意見や指摘事項をフィードバックする観点が必要であろう。

また今回の検討は、極めて大量のデータを短期間に少人数で評価する作業であり、評価者にもかなりの負荷がかかった。現場をみる時間的余裕なども少なく、本格的評価となりえたかどうかについては疑問も残る。今後の反省点として、調査のスタートを早め時間的余裕をもちながら内容を分析することが必要であろう。

○NPMの考え方の具体的展開

行政評価は今日、多くの自治体においても標準的に行われるようになってきているが、施策進行外部評価もその一貫である。その基になる考え方はNPM (New Public Management) である。新公的経営管理ともよばれるものであり、行政の事業の中に民間的な経営政策を導入し、効率的に事業を進めるという考え方でもある。その考え方の中には無駄を省き、より効率的な運営を行政の中にも積極的に取り入れていこうとする思想が背景にある。NPMの発想にある目的管理型の業績・成果によるコントロールは科学的評価と実用的評価を意味しており、実験計画法などを実際の行政に対して反映させようとする考え方が背景にある。

○アウトカムを意識した、定量的評価をなるべく導入する

こうした考え方に忠実に行政評価を行おうとしていく場合、内部評価のみではなく本来の市政の主権者である市民を交えた外部機関からの評価が大変重要な役割を持っているといえるだろう。施策の評価は、自治体の実施する施策や事業が、はたして地域の人々にどれだけ効果をあげているかということを定量的あるいは定性的に評価を行うことである。

自分たちの支払っている税金が、有効に活用されているのかどうか、またどれだけの効果をあげているのかをきちんと知りたいという国民的意識の高まりがそもそものはじまりにある。定量化は、はっきり数字で表現されることであり、この定量化は数値化できる場合もあれば、数値化しにくいものもある。ただしアウトカムを意識した数値でないと、あまり評価の意味がない場合もある。今回の内部評価シートの中には、こうした数値を指標としているものも散見された。数値化しにくい場合には、言葉でその性質を表したり、数値以外の表現をつかう定性的評価をせざるをえない。

○会議の回数が施策進行の指標ではない

今回、事務事業の内部評価の多くで見られたのはアドバイザーの派遣回数や、会議の回数の達成度合いにより、目標が達成されたとするシートが多数みられたが、本来のアウトカム指標で考えた場合に、こうした内容は本来評価に値するものではない。こうしたものにも変わる実質的な意義のある指標を採用していく必要がある。

○情報公開の重要性

また情報公開が十分になされてこなかった結果、相当の予算上の無理や無駄が発生し、必要のない投資が繰り返されてきた経緯もある。こうした背景の中で、国民に対する説明力（アカウントビリティ）の概念として施策評価という考え方が注目を集めるようになった。その一方で行政評価が浸透するにつれ、各自治体が一斉にばらばらに展開をした結果、かなりそのばらつきや指標が住民にとっても必ずしもわかりやすいものではないことなどの弊害もでてきている。納税者である市民にとって、よりわかりやすい施策評価が行われていく必要がある。

（鎌倉市行政評価アドバイザー 川口和英）

7. 施策進行外部評価シート（市民評価委員）

（次ページ以降に添付）

参考資料（巻末に添付）

平成18年度市民意識調査結果

第3次鎌倉市総合計画第2期基本計画 政策・施策体系

施策進行外部評価シート(市民評価委員)

分野	生活環境
めざすべきまちの姿	環境にやさしい省資源・循環型社会を実現しているまち

この分野について実感すること

この分野に関連することとして、あなたの周りで今何が起きていますか

- ・ 2年ほど前に生ごみ処理機を自宅にも設置した。
- ・ 3年ほど前に鎌倉市に移住してからゴミの分別が面倒になったが、その面倒さがゴミを出さないようにするインセンティブにつながり、出すゴミの量が激減したように思われる。

分野の「めざすべきまちの姿」が達成された状態とはどのような状態だと思いますか

- ・ 個人毎の不要物の処理の仕方が適正化し、ゴミの発生量が極めて小さくなる状態
- ・ 街中から不衛生なトイレやゴミ箱等が一掃され（清潔なものは必要）、観光客等の来街者もゴミを持ち帰る気分になるようなまち

この分野（施策）の進行状況についてどのように感じていますか（市民満足度とは別に自分の実感としてどのように思いますか？）

①良い方向に向かっている

②変わっていない

③悪い方向に向かっている

- ・ ごみの発生量抑制は、市民の労力を必要とする事業であり、市でできることは再利用のしやすい仕組みづくりと発生量抑制のためのPRになるだろうが、着実に成果が上がっているのだと考えられる。

目標指標の考察

この分野（施策）の目標指標の集計結果についての考察

- ・ 目的が明確であるため、市民満足度以外の指標が非常に分かりやすい。
- ・ ただし、最適生産やりサイクルの概念が指標に表れていないので、循環型社会かどうかの判断が付きにくい。

施策への提言

この分野（施策）推進するためには、どのような工夫が必要だと考えますか

- ・ 施策の名前が生活環境なので、循環型社会というだけではなく、今後は清潔さや安全・安心と結びつくような生活指標を想定してみることで、暮らしやすいまちの姿が見えやすくなると思われる。

その他

この分野の評価に関して気づいた点など

施策進行外部評価シート(市民評価委員)

分野	生活環境
めざすべきまちの姿	環境にやさしい省資源・循環型社会を実現しているまち

この分野について実感すること**この分野に関連することとして、あなたの周りで今何が起きていますか**

- ◇リデュース（発生抑制）
 - ・買い物袋を持参する人をよく見かける。
 - ・繰り返し使える買い物袋を安価に販売している小売店がある。
- ◇リユース（再利用）
 - ・市が不用品登録制度を実施している。
 - ・新聞店がかさの修理や包丁研ぎのサービスを安価に提供している。
 - ・子供のおもちゃを修理するボランティア団体（おもちゃ図書館）があり、福祉センター等で月に一回程度活動している。
 - ・七里ガ浜の駐車場などでフリーマーケットが開催されている。
- ◇リサイクル（再生利用）
 - ・ごみのリサイクル率が2年連続で全国1位になった。
 - ・市が植木剪定材を肥料にしたものを、市役所等で無料で配布している。
 - ・生ごみ処理機購入時に市から助成を受けることができる。
 - ・市が配布する資料は「R100（古紙配合率100%）」のものが多く。
 - ・プラスチックトレイや牛乳パックを回収している小売店がある。
 - ・プリンターインクのカートリッジを回収している小売店がある。
 - ・土曜日にアルミ缶の回収を行っている。回収による収益は子ども会等の活動に利用されている。回収の実施母体は不明。
- ◇地球環境
 - ・他のまちと比較してポイ捨てごみが少ない。
 - ・鎌倉駅周辺にレンタサイクル店が数店舗ある。
- ◇その他
 - ・市は「ごみ半減ニュース」「環境ニュース」「広報かまくら」等を個別配布し、3Rを推進するための取り組みや、ごみを減らす具体的な手法を紹介している。
 - ・指定日とは異なる種類や対象外のごみがクリーンステーションに廃棄されていることがある。家電製品や危険物が多い。
 - ・駅や海など、観光客が使用するゴミ箱は分別されていない。

分野の「めざすべきまちの姿」が達成された状態とはどのような状態だと思いますか

- 【市民】現在の自己にとっての利便性よりも、持続可能な社会の実現を重視して、無駄のないシンプルな生活している状態。
- 【行政】3Rを行いやすく公害の起こりにくいインフラや法整備をしている状態。

この分野（施策）の進行状況についてどのように感じていますか（市民満足度とは別に自分の実感としてどのように思いますか？）

- | | | |
|--------------|----------|--------------|
| ①良い方向に向かっている | ②変わっていない | ③悪い方向に向かっている |
|--------------|----------|--------------|

課題はあるが、市民と行政が一体となって「めざすべきまちの姿」に向かった取り組みがされており、全体としては「良い方向に向かっている」。

◇改善されている点

- ・市民の環境に対する意識が高まっており、リサイクル率全国1位を2年連続で達成した。
- ・行政は率先して3Rを実践している。
- ・行政は市民へ積極的に情報提供を行っている。
- ・企業の取り組みも行われている。

◇改善されていない点

- ・クリーンステーションへの不法投棄が目立つ。
- ・観光客には分別廃棄を求めている。

目標指標の考察

この分野（施策）の目標指標の集計結果についての考察

※「市民意識調査グラフ.xls」参照

- ・男性、20代～40代、5歳以下の子どもがいる核家族、三世代世帯は環境にやさしい行動やごみの発生抑制に取り組んでいる割合が低い。5歳以下の子どもがいる核家族と三世代世帯は、紙おむつによりごみの量が多くなってしまふこと、子育てに忙しくて環境保全へ気が回らないなどが要因と考えられる。
- ・めざすべきまちの姿を実現できていると感じている人の割合がすべてのセグメントで多い。環境保全の意識の高さがうかがえる。

施策への提言

この分野（施策）推進するためには、どのような工夫が必要だと考えますか

- ・市民だけでなく、市外の人へプロモーションや働きかけもおこなう。
- ・クリーンステーションに3Rの考え方を明示し、環境保全の啓蒙をおこなう。
- ・環境配慮型製品の優先購買を市民に働きかける（軽自動車、省エネ家電など）。
- ・分別作業を効率化するために、観光客が利用するゴミ箱を分別タイプのものにする。
- ・企業により進んだ環境配慮の取り組みを求める。（小売店やレストランであれば弱冷房にするなど。）

その他

この分野の評価に関して気づいた点など

分野	生活環境
めざすべきまちの姿	環境にやさしい省資源・環境型社会を実現しているまち

この分野について実感すること

この分野に関連することとして、あなたの周りで今何が起きていますか

◆鎌倉市のごみのリサイクル率が2年連続全国1位であることは誇らしい。これは行政、市民、事業者の協力によるものである。日常生活における市民とごみの関りは、ごみの集積場までの持ち運びは、大半がサラリーマンの出勤前の仕事であり、ごみの仕分けは家族全員の役目のようである。
 ◆この体験からの思い付きであるが、資源物及びごみの分別数について、少ないと資源物のリサイクル率が悪いし、多いと家庭での作業に手間が掛かり過ぎ負担である。また、狭い家屋の中に数十種類に分別した資源物やごみを数日乃至十数日溜め置く場所がない。鎌倉市の現行方式が市民にとって負担が軽く、生活実態に即しており最も適切である。

分野の「めざすべきまちの姿」が達成された状態とはどのような状態だと思いますか

◆ごみ焼却量、まち美化活動参加率、環境保全活動実践率、ごみ発生抑制実践率とも現状において、既に高い数値を示しているが、これに上乗せしてH27年度の目標値を高水準に掲げている。これらが達成されれば市民満足度は高くなって当然である。
 ◆生活環境への意識の高まりは、ごみリサイクル率のみならず、他の課題においても全国1位を獲得するに違いない。例えば、マイカー依存社会から環境にやさしい歩く、自転車、公共交通機関利用への転換である。

この分野（施策）の進行状況についてどのように感じていますか（市民満足度とは別に自分の実感としてどのように思いますか？）

①良い方向に向かっている	②変わっていない	③悪い方向に向かっている
--------------	----------	--------------

◆各指標値が現状において高いレベルに達しており、これに加えてH27年度の目標値は高く設定されているので、これらの施策の進捗に期待したい。但し、散乱ごみ減少率の現状値が低い。このため、まちの美観を大きく損なっているので一層のご努力をお願いしたい。評価は①良い方向に向かっている。

目標指標の考察

この分野（施策）の目標指標の集計結果についての考察

◆上述したように、散乱ごみ減少率を除いて他の目標値は高いレベルにある。ごみの散乱、たばこのポイ捨てや不法投棄は市民や来訪者の目に付き易いため、まちのイメージを極端に悪くするのみならず、衛生面からみた生活環境の悪化を招いている。従って、この目標値をレベルアップしてH22で65%、H27で80%に設定されることを要望する。この実現には当然、市民の協力が必要である。

施策への提言

この分野（施策）推進するためには、どのような工夫が必要だと考えますか

◆鎌倉市はごみリサイクル率2年連続全国1位と言う輝やしき実績がある。今後ともこれを維持するためには、身障者や高齢者に配慮した資源物及びごみの分別とごみ収集対策が必要である。その一環としての”ふれあい収集”は身障者や高齢者にとって心温まる施策である。

その他

この分野の評価に関して気づいた点など

◆し尿収集時に臭気がまち中に蔓延し、市民は極めて不快を感じ、作業する人も苦痛であり不衛生で、且つ”鎌倉”の名をはずかしめている。下水道の整備が追い付かないのが根本的原因であると思われるが、それにしても対象者が年々増加しているのは、鎌倉市の総合行政施策で解決できないものか。対象者1人当りの経費が40,423円は高額過ぎる。新しく対象者になった者はもっと高く負担してもよいと思われる。（現行の処理手数料一人当り110円）
 ◆公衆トイレの整備と清掃は観光都市として重要な事業である。最近は観光都市に限らず、公衆トイレが良く整備、清掃されている。これは行政と市民及び来訪者の公衆衛生に対する意識の程度を顕著に表わしている。
 ◆分野名が「生活環境」であるならば、これは生活の広範囲に関りがあり、現に環境政策課が所掌する騒音、振動、悪臭、水質汚濁、大気汚染等について事務事業評価がなされている。これらについて河川の水質は環境基準値適合率100%、騒音は環境基準適合率100%と合否判定の記述がなされているが、実測値を評価の対象にすれば、生活環境が改善されているか、悪化しているかの経年変化を知ることができる。

施策進行外部評価シート(市民評価委員)

分野	地域情報化
めざすべきまちの姿	行政情報を得やすい環境が整っているまち

この分野について実感すること**この分野に関連することとして、あなたの周りで今何が起きていますか**

- ・鎌倉市の情報化に関しては、図書館の蔵書検索、施設予約、電子申請がインターネットでできるようになったということを知ったが、まだ利用したことはない
- ・国関連の申請では、確定申告の計算の仕組みがインターネット上でできたことが、便利になったと思われる点である。

分野の「めざすべきまちの姿」が達成された状態とはどのような状態だと思いますか

- ・鎌倉市の行政の姿（統計情報、取り組み内容、今後の方向性）がインターネット上から入手できるようになっている他、双方向性が実現されている
- ・申請届出の手続きをより合理的なものに見直し、住基カードや公的個人認証と連動した電子サービスが完成している
- ・情報弱者を減らすとともに、やむをえない情報弱者については、代替手段で必要な情報が提供できるようになっている

この分野（施策）の進行状況についてどのように感じていますか（市民満足度とは別に自分の実感としてどのように思いますか？）

①良い方向に向かっている	②変わっていない	③悪い方向に向かっている
---------------------	-----------------	---------------------

・神奈川電子自治体共同運営サービスによる電子申請システムの導入により、電子自治体として最低限必要な要件は満たされたように思える

・ただし、電子自治体の目的である、市民の利便性の向上や、行政側の効率の向上に結びついていないかがまだ見えてこない

目標指標の考察**この分野（施策）の目標指標の集計結果についての考察**

- ・目標指標に、市民の利便性向上や、行政側の効率の向上の視点も追加すべき
 - ・情報化施策は、必ずしもインターネット利用者を増やすことが狙いではないため、既にインターネットを利用している世帯を対象とした、目標数値で表すべきであり、市民満足度の値にインターネットを利用していない世帯の割合が含まれている場合には、その旨を明記すべき
- [・すべての指標に共通だが、目標設定時の指標数値が必要。
・できれば、目標数値の設定の考え方が示されていることが望ましい。]

施策への提言**この分野（施策）推進するためには、どのような工夫が必要だと考えますか**

- ・地域情報化が、インターネットというチャンネルを増やただけに終わってしまわないように、行政サービスの質の向上や新たなサービスの提供につながるような工夫が必要になると思われる
- ・情報提供は、行政の義務であると同時に、市民というお客様のいるサービスであることを再認識し、利用されやすいポータルサイトを心がけるべき

その他**この分野の評価に関して気づいた点など**

- ・庁内情報化は、一般の市民にとってみれば目に見えにくい取り組み
- ・行財政改革と合わせて、内部体制の効率化に関する進捗状況の方で評価するべきと考えられる

施策進行外部評価シート(市民評価委員)

分野	地域情報化
めざすべきまちの姿	行政情報を得やすい環境が整っているまち

この分野について実感すること

この分野に関連することとして、あなたの周りで今何が起きていますか

- ◇情報へのたどり着きやすさ（アクセシビリティ）
 - ・かまくらGreenNetの「キーワード検索」で検索をかけても、求める情報にたどり着けないことが多い。（「地域情報化」で検索したら地域情報化のトップページへのリンクは19番目に表示された（07/07/12現在）。「キーワード検索」で見つけれなかった場合、「課名から探す」で検索するが、求める情報をどの課で扱っているかが分からないため、見つけにくい。）
 - ・バスの路線や停留所、所要時間等の情報がWEBで調べにくい。
 - ・図書館の蔵書検索や図書予約をWEBで行うことができる。
- ◇情報量
 - ・かまくらGreenNetから入手できる行政情報が少しずつ増えてきているが、基本的な情報にもかかわらずWEBから入手できないものが多い。（予算の詳細、各公園の面積など。他の自治体ではWEBから入手できた。）
 - ・3～4年前より過去の情報は図書館にはあっても、WEBから入手できないものが多い（統計データなど）。電子データが欲しい場合にどうすればよいか分からない。
 - ・市長の公約がかまくらGreenNetに掲載されていない。（市政は市長の公約に沿って行われているはずだが、かまくらGreenNetに掲載されていないため、進捗をチェックすることができない。）
- ◇公平性
 - ・情報ごとに伝達経路にばらつきがある。（「次世代育成支援対策協議会委員」の市民委員募集は広報かまくらには掲載されたが、かまくらGreenNetの「募集中!!」のページには掲載されなかった。）
 - ・広報かまくらが戸別配布になった。（新聞を取っていない人も情報を得ることができる。）
- ◇正確性
 - ・かまくらGreenNet内のページでリンクエラーになっているものを多く見かける。リンクエラーが長期間修正されない。
- ◇リアルタイム性
 - ・不審者情報が発生後すぐにWEBに掲載されている。
 - ・あじさい情報など観光情報がWEBで頻繁に更新されている。
- ◇理解のしやすさ・情報の扱いやすさ
 - ・かまくらGreenNet内のページのデザインやページ遷移にばらつきがあり、情報にたどり着きにくい。（フレームを正しく使っていないページ（交通政策課）、かまくらGreenNetのトップページへのリンクの位置が他とは異なるページ（観光課）など。）
 - ・WEB上の情報提供形態としてpdf形式が多い。（統計情報などはpdf形式だと取り扱いしにくい。）
- ◇その他
 - ・担当課にメールで問い合わせをしたが返信がないことがあった。

分野の「めざすべきまちの姿」が達成された状態とはどのような状態だと思いますか

【市民】まちづくりのために行政情報を積極的に活用している状態。
 【行政】公開可能な行政情報は、市民がすべて簡単にWEBで入手できるように整えている状態。そのうち重要な情報は、概要をスピーディーに広報かまくら等の紙面や電子メール等で市民へプッシュ配信している状態。

この分野（施策）の進行状況についてどのように感じていますか（市民満足度とは別に自分の実感としてどのように思いますか？）

- | | | |
|--------------|----------|--------------|
| ①良い方向に向かっている | ②変わっていない | ③悪い方向に向かっている |
|--------------|----------|--------------|

部分的ながらリアルタイムな情報が提供されるようになってきているのは評価できるが、大量の情報をうまくコントロールできていない感があり、全体としては「悪い方向に向かっている」。

- ◇改善されている点
 - ・季節情報や不審者情報はリアルタイムで情報が発信されている。
- ◇改善されていない点
 - ・かまくらGreenNetの検索機能が弱く、求める情報にたどり着きにくい。
 - ・「とりあえずWEBで公開している」という状態であり、公開した情報がどのように利用されるかというイメージできていない。
 - ・公開する情報の内容、情報提供のあり方などに市としての統一感がなく、市の職員個人個人の判断にゆだねられているように感じる。その割には市の職員の情報処理スキルが充分とはいえない。
 - ・かまくらGreenNet内のページでリンクエラーになっているものを多く見かける。リンクエラーが長期間修正されない。

目標指標の考察

この分野（施策）の目標指標の集計結果についての考察

※「市民意識調査グラフ.xls」参照

・問28、6-(28)ともにセグメントごとのばらつきがほとんど見られないことから、行政情報を利用している人が固定化している（見ている人と見ない人がはっきり分かれている）可能性がある。

施策への提言

この分野（施策）推進するためには、どのような工夫が必要だと考えますか

- ・まずは、新しい取り組み（例：地域SNS）よりも基本事項の改善を優先する。
- ・目的の行政情報へたどり着きやすくするために、かまくらGreenNetの検索機能を改善する。
- ・職員は利用者の立場に立った情報提供を意識する必要がある（統計情報はexcel形式で公開するなど）。
- ・情報提供に統一性をもたせるために、ホームページ作成のガイドラインを作る。
- ・職員の情報処理スキル、知識、ネチケットを底上げするために、職員教育をおこなう。
- ・ホームページ管理が部署単位になっているようなので、他の部署の職員に見やすさや使いやすさを評価してもらおうなど、内部で定期的にアクセシビリティのチェックをおこなう。

その他

この分野の評価に関して気づいた点など

- ・施策進行評価シートには電子申請手続き取り扱い業務に関する記述しかなく、めざすべきまちの姿への全体的な進捗が見えない。
- ・自治体単位の情報公開度ランキングが公表されているので、その順位や得点の目標があると、他の自治体との比較の視点も入れた評価がしやすい。

分野	地域情報化
めざすべきまちの姿	行政情報を得やすい環境が整っているまち

この分野について実感すること

この分野に関連することとして、あなたの周りで今何が起きていますか

- ◆鎌倉に関する情報を入手するメディアとして、「広報かまくら」、鎌倉市ホームページ及び鎌倉ケーブルテレビを活用している。これらのメディアにはそれぞれ特性があり、行政の経営・運営、各種例規及び議会の活動状況に関しては主に鎌倉市ホームページから情報を入手している。
- ◆鎌倉市ホームページと鎌倉シズネットとの役割分担を決め、鎌倉市ホームページは行政と議会関係に特化して内容を一層充実して頂きたい。
- ◆小生は、市が関係する委員会等において市の職員及び市民委員相互の情報の交換にはメールを主に活用している。

分野の「めざすべきまちの姿」が達成された状態とはどのような状態だと思いますか

- ◆多くの市民は地域の情報を等しく共有する機会を得るができ、市民の情報格差は大幅に改善される。従って、地域が抱える課題に行政と多くの市民が共通の認識の下に参画・協働ができ、現状に比べて課題の早期解決が期待できる。また、電子申請は多くの市民に利便さ、時間の節約、交通費の節減等のメリットを与えてくれる。
- ◆しかし、残念ながらIT社会の仲間に入れない市民が現存する限り、情報の格差が完全には解消しない。それはIT弱者やIT社会を受け入れようとしていない人達、PCの購入費（ウインドウズのOSのライフサイクルは7~10年）と維持費の負担が重荷となっている人達が市民の中に存在していること。即ち、情報交換の一方の担い手である市民のIT化が浸透されない限り、行政のIT化が整備されても、通信による行政の情報伝達は十分に果しきれず、それを補完するものとして「広報かまくら」の役割がある。

この分野（施策）の進行状況についてどのように感じていますか（市民満足度とは別に自分の実感としてどのように思いますか？）

①良い方向に向かっている	②変わっていない	③悪い方向に向かっている
--------------	----------	--------------

- ◆行政に対し情報公開、説明責任を果たしてもらいたいとの要望が強まるばかりである。これに応えるべく行政機関が自体のITの環境を整備するに止まらず、行政と市民が協働して市民のうちのIT弱者等を無くそうとする働きかけが必要である。現在、行政の施策の中にこの動きをみることができる。また、各種の管理システムの構築と効率的運用について研究が進められており、これらを総合して評価は、①の良い方向に向かっている。

目標指標の考察

この分野（施策）の目標指標の集計結果についての考察

- ◆行政の情報公開は時代の要請である。これに応えるには行政情報公開度のH27年度目標値64%は低い。同様に市民満足度のH27年度目標値51%も低い。いずれも100%近くレベルアップをして頂きたい。
- ◆職員へのPC配備率は100%に近いし、ハード面及びソフト面の整備は急速になされようとしている。これらの成果を市民満足度の向上に役立たねばならず、従ってH27年度の目標値は80%を期待したい。但し、個人情報保護法その他法制度上公開できない情報については、その理由を市民に説明して頂ければ納得できる。
- ◆アクセス件数はホームページのコンテンツの充実によって増加することが期待できるので、H22年度の目標値100,000件は120,000件程度に増加するものと推定する。その根拠は75,000世帯（鎌倉市の世帯数）*80%（IT導入率）*2（月当りアクセス回数）=120,000件である。

施策への提言

この分野（施策）推進するためには、どのような工夫が必要だと考えますか

- ◆地域の情報を入手するメディアとして「広報かまくら」、鎌倉市ホームページ、鎌倉テレビ等があるが、それぞれの役割分担を概ね決めた方が効率的だと思われる。
- ◆小生のマンションではIT導入率は約80%です。仮にこの数値が全市的に適用できるとすれば、全市民に伝えた行政情報は全戸に配布されている「広報かまくら」を活用することになり、なお詳しい行政情報を入手したい場合は鎌倉市ホームページで補完することとなる。
- ◆ホームページのコンテンツを充実するに当たっては、平成18年度市民意識調査の続編として、IT利用者にホームページへのニーズに関して一歩掘り下げた調査をしては如何ですか。

その他

この分野の評価に関して気づいた点など

- ◆分野名は「地域情報化」ですが、事務事業の主勢力は行政の情報化であり、行政事務の電子化に注がれていると思われる。従って、行政事務の電子化に向けたハード面の整備、電子申請、電子入札システム、各種業務管理システムの構築と運用について、適切に評価できる目標指標を現行方式に追加した方が施策進行を総合的に評価できると思われる。

施策進行外部評価シート(市民評価委員)

分野	産業振興
めざすべきまちの姿	農業・漁業、商工業などの産業が活発なまち

この分野について実感すること**この分野に関連することとして、あなたの周りで今何が起きていますか**

・鎌倉市で働いている人達の姿として見えているのは、商業系の人ばかりで、農業や工業、その他のサービス業の人達の姿が見えにくい。

分野の「めざすべきまちの姿」が達成された状態とはどのような状態だと思いますか

・市内の事業者については、事業所税を納めてくれる大切な納税者であると同時に、その事業所における就労者は平日の大半を鎌倉市で過ごしているため、鎌倉市の住民と同様に、市の様々な労働者向けのサービスを楽しむ権利がある。
 ・その一方で、鎌倉市の住民は、自らが住む町の産業構造を把握し、住みよい町にふさわしい産業が発展、持続していくことを意識しなくてはならない。
 ・それゆえ、事業者と住民が共生するために必要となる、双方の利害関係を調整する仕組みが整備されているとともに、鎌倉市の特徴的な産業である観光業がこれらの共生関係に融合しているような状態が目指すべきまちの姿だと考えられる。

この分野（施策）の進行状況についてどのように感じていますか（市民満足度とは別に自分の実感としてどのように思いますか？）

①良い方向に向かっている

②変わっていない

③悪い方向に向かっている

<農業>

・鎌倉市における農林水産業は、産業基盤として位置づけられるような規模を有してはならず、産業振興の対象として考える場合には、いわゆる第1次産業として考えていくべきものではない。

・ただし、農林水産業の持つプリミティブな性格を住民の生活の中の癒しや情操教育に活用する他、産品を鎌倉ブランドとして有名化することでシティセールスの材料としていくことは、地域の活性化にとって有用なことだと考えられる。

<商業>

・市の観光産業のメインは小売業であるため、商業振興に注がれる税金が、地域住民に還元されているかどうか不安である。

・大船地区と鎌倉駅周辺に大規模店舗がある他は、個店がメインの商店街が多く見られるのも、観光客等の他地域からの来街者が多いことによると考えられるが、来街者の増加は必ずしも地域住民の購買活動にプラスになるものではない。

目標指標の考察**この分野（施策）の目標指標の集計結果についての考察**

・農業や商業等の事業については、事業の対象となる主体は当該産業の事業者である場合がほとんどだと考えられるため、事業者数等の推移を参考に示し、1事業者あたりの経費が分かるようにすべきである。

・シティセールス的な効果を狙っている事業等の場合には、その効果が発現するだろうと想定される時期と範囲、市民に還元されるために行なうべき取り組み等についても今後の課題として触れておくべきだろう。

・新規開業届出事業所数の目標値に対し、現状の数字が倍以上であるのは、市の努力のたまものなのか、どうか分からない。これから8年間は何を目標とするのか、目標の見直しが必要。

・市民満足度の目標値36%は、設定値が低すぎるように思われる。平成27年以降も引き続き施策目標を掲げていくことにより、さらに高い目標値を目指していく予定だったのかもしれないが、現状ですでに目標値に近い値になっているため、目標の見直しが必要。

施策への提言

この分野（施策）推進するためには、どのような工夫が必要だと考えますか

- ・鎌倉市にとっての産業振興の目的を整理した包括的な産業振興ビジョンの策定が急務。
- ・この目的毎に不可欠な要素（事業）を分析し、産業ごとではなく、目的毎の目標指標を設定してみてもどうか。
- ・鎌倉ブランドの知名度を上げていく際に、市内の生産高を上げるだけでなく、周辺地域も含んだ地域の魅力向上につなげ、域内の交流を図るとともに、域内の住民の満足度向上を通じて定着化を目指すような工夫が必要だろう。
- ・また、他地域の産品と連携することにより鎌倉ブランドの生産力が向上すると考えられる。
- ・中小企業の経営安定等に関する取り組みが不足しているため、地域の事業者の経営力の底上げが図られているかどうか不明。
- ・経営指導員相談やアドバイザーの活用については、相談内容のFAQやアドバイザーの活用事例等をHP等で掲載していくことが望ましい。

その他

この分野の評価に関して気づいた点など

- ・地域産業は、各地の特色に応じて発展するものであるため、類型化は出来るものの、他地域の真似だけでは活性化につながるものにはならない。
- ・鎌倉市の産業の特徴を踏まえた産業ビジョンを明確化し、市内にも他の地域にも鎌倉市の今後の産業の方向性（規模、構成比、就住比など）が分かりやすく示されている必要がある。

施策進行外部評価シート(市民評価委員)

分野	産業振興
めざすべきまちの姿	農業・漁業、商工業などの産業が活発なまち

この分野について実感すること

この分野に関連することとして、あなたの周りで今何が起きていますか

- ◇市場規模
 - ・市民よりも観光客の方が多い。特に週末は観光客が多い。(市民約17万人 観光客約1800万人/年)
 - ・近隣に東京や横浜などの大都市がある。
- ◇アクセスのしやすさ(鎌倉から市外へ、市外から鎌倉へ)
 - ・道が狭く交通渋滞が激しい。
 - ・高速道路へのアクセスがよくない。
- ◇リソース(ヒト、モノ(資源)、カネ)
 - ・20代は少ない。市外勤務者が多いため、昼間は女性や高齢者が多い。
 - ・資源は農水産物。規模は小さい。
 - ・高額納税者が多い(カネ(投資家)が多いと推測される)。
- ◇産業用地
 - ・地価が高い。
 - ・大規模用地は少ない。
 - ・風致地区など法律上の規制が多い。
- ◇インフラ
 - ・高層ビルがないため大規模オフィスはない。
- ◇その他
 - ・鎌倉駅周辺のテナントは最近入れ替わりの頻度が高い。
 - ・個人事業主(コンサルタント、デザイナー、ミュージシャン等)が多い。
 - ・材木座の漁師さんの話
 - 魚がとれなくなってきている(今年हतこは豊漁)。
 - 市内には2つ漁業組合がある。腰越には漁港があるが材木座にはない。材木座にも漁港があると良い。
 - 本当は個人で食べる範囲であれば市民が海産物をとってもかまわないのだが、必要以上にとる人がいるので規制をしなければいけなくなってしまった。
 - マリンスポーツがさかんにおこなわれているが、最近漁師に邪魔者のような目を向ける人が増えている。
 - 漁業組合の問題だが、シラスをとりすぎているように感じる。とりすぎれば必ずはずみがる。ある程度規制をする必要がある。
 - 逗子マリーナの海岸工事などにより潮の流れが変わった。
 - 専業でも食べていけないことはない。

分野の「めざすべきまちの姿」が達成された状態とはどのような状態だと思いますか

【市民】個々人が自分の仕事に誇りを持ち、他の市民の仕事を尊重している状態。
 【行政】産業の多様性を確保しつつ、鎌倉の土地柄にあった産業を振興し、起業や事業継続のリスク情報とニーズ発掘のための統計情報を市民に提供している状態。

この分野(施策)の進行状況についてどのように感じていますか(市民満足度とは別に自分の実感としてどのように思いますか?)

①良い方向に向かっている	②変わっていない	③悪い方向に向かっている
--------------	----------	--------------

産業構造に大きな変化はなく、全体としては「変わっていない」。

- ◇改善されている点
 - ・鎌倉産の農水産物の知名度が高まっている。
- ◇改善されていない点
 - ・市場規模、交通事情、産業用地、インフラなどに大きな制約があり、収益を上げられる産業が限定されている。
 - ・世代別人口構成や昼間人口構成に偏りがあるため、市内産業の人材も偏る。

目標指標の考察

この分野（施策）の目標指標の集計結果についての考察

- ・鎌倉ブランドの農水産物の認知率は20代、単身者で低い。このセグメントは鎌倉に根付いていない、市内の情報を得にくい、外食が多い、などが要因として考えられる。
- ・20代～40代、核家族世帯は、他のセグメントと比較して、産業が活発であると感じている人が多い。鎌倉は他の市町村よりも漁業に接する機会が多いため、転入者の割合が高いこのセグメントでは産業が活発であると感じている人が多くなったと予想される。
- ・【統計指標】はH17からH18で3倍強になっており不自然。
- ・鎌倉野菜やシラスを目や耳にする機会が増えたが【アンケート指標】がH17からH18で約10ポイント低下しており不自然。

施策への提言

この分野（施策）推進するためには、どのような工夫が必要だと考えますか

※「市民意識調査グラフ.xls」参照

- ・昼間人口のうち大きな割合を占める女性や高齢者が活躍しやすい産業を育成する。
- ・環境関連など鎌倉のイメージに合致した産業振興をおこなう。
- ・お互いの仕事を尊重しあえる機会を作る。
- ・【アンケート指標】【満足度指標】の設問が農業、漁業に偏りすぎているので、産業全体を捉えられる設問に変える。
- ・本来産業は市場原理にゆだねるべきであるが、産業の多様性を確保するためにある程度の保護政策はおこなったほうがよい。

その他

この分野の評価に関して気づいた点など

- ・市場原理にゆだねるべきか、産業保護をすべきかは判断が難しい。
- ・事務事業が農業、漁業に偏りすぎている。

分野	産業振興
めざすべきまちの姿	農業・漁業・商工業などの産業が活発なまち

この分野について実感すること

この分野に関連することとして、あなたの周りで今何が起きていますか

◆物流から見たとき産業（＝生産）は川上にあり、消費は川下の関係にあるが、生産と消費に絡む情報は消費から生産へと逆の方向に流れるのが好ましく、産業の活性化には消費者の意向を十分に汲み取って頂きたい。即ち、安心・安全な食品、鮮度、適正価格、安定供給の確保についての消費者の要望が産業＝生産者側に生かされなければならない。産業の振興政策の推進に当っては、この点に配慮して頂きたい。玉縄、大船地区の住民にとって、鎌倉の農水産物のお目にかかることが少ない。

分野の「めざすべきまちの姿」が達成された状態とはどのような状態だと思いますか

◆農業・漁業・商工業などの産業が活発であることは、まちの活性化の必須条件である。と同時に働く場が広がり、少子高齢化時代の中にあって、人口の減少を防ぎ、若者がまちから流出するのを食い止めることができる。その結果、各年代層の人口構成が偏らず、適度に混ざり合ったバランスの良い、老若男女にとって住みよいまちになる。

この分野（施策）の進行状況についてどのように感じていますか（市民満足度とは別に自分の実感としてどのように思いますか？）

①良い方向に向かっている	②変わっていない	③悪い方向に向かっている
◆新鮮な野菜を供給する都市農業、農薬を使わない環境にやさしい農業の推進、鎌倉ブランドのPR、モデル商店街整備事業等の諸施策を実施している点を評価する。加えて、製造業及び新規成長産業の集積のための施策の成果に期待したい。評価は①良い方向に向かっている。		

目標指標の考察

この分野（施策）の目標指標の集計結果についての考察

◆鎌倉ブランド（農水産物）の認知度がH18で56,1%、H27で71%であり大幅な伸びが見込まれていない。これは生産量が少なく大船、玉縄地区の商店に商品が出回ってこないことによるものであり、生産量が増えて大船・玉縄地区の商店に商品が出回ってくれば、認知度は自ずと高まると思われる。但し、鎌倉梅ワイン、芋焼酎はルミネや酒屋において、既に期間限定で販売されている。
◆市民満足度もH18で33,9%、H27で36%と微増であるが、鎌倉ブランドの認知度が高まれば、これも高まりH27で40%台に乗るものと思われる。

施策への提言

この分野（施策）推進するためには、どのような工夫が必要だと考えますか

◆農水産業について言うならば、後継者の確保と育成に工夫が必要である。少子化社会が進む中で後継者（＝若者）を確保することは容易でない。若者にとって魅力ある業種・事業とは、それが将来に向かって自立できる可能性がある、ことである。産業振興施策で経営基盤の脆弱な業種・事業を補助・助成せざるを得ないことは理解できるが、無期限に補助を続けるのではなく、補助が”自立”への途に繋がる支援を施策目標に掲げて実施することが大切であると思われる。
◆都市農業の特徴である新鮮な野菜を直接消費者に供給する、無農薬を目指す環境にやさしい農業や栽培漁業を推進し、且つ生産の拡大と安定的供給を図り、誇りと自信をもって鎌倉ブランドの認知度を高めてもらいたい。
◆鎌倉の産業振興は農業・漁業・商工業の枠の中に閉じこもらず、製造業及び新規成長産業の振興にまで活動の輪を広げ、総合的に産業の振興を図ることによって、各企業へのシナジー効果を期待することができる。

その他

この分野の評価に関して気づいた点など

◆市民農園事業の目標に市民生活に密着した近郊農業の振興を掲げているが、市民農園は大船地域に1箇所であり、対象者が僅か140人に過ぎず、これに35,418円/人も経費を支出して効果があるのか疑問である。早く民間委託にすべきと考える。
◆公衆浴場補助事業は、高齢者介護予防生活支援事業と一括して取扱うのが、市民感覚として理解しやすい。
◆鎌倉彫振興事業は、鎌倉で唯一の伝統工芸品であることを強調し、その継承の重要性から取組まれていることに賛同したい。

施策進行外部評価シート(市民評価委員)

分野	コミュニティ活動の活性化
めざすべきまちの姿	地域におけるコミュニティ活動（自治会・町内会活動など）が盛んなまち

この分野について実感すること

この分野に関連することとして、あなたの周りで今何が起きていますか

- ・自治会はあるが、回覧板や電灯の交換があるぐらいで、あまり機能していないように見える。
- ・旧住民（原住民、先住民、移住民）は高齢化しつつあり、新住民は自治会とは別にコミュニティを見つけようとしているように思われる。

分野の「めざすべきまちの姿」が達成された状態とはどのような状態だと思いますか

- ・地縁組織としての自治会は行政とリンクし、行政からのサポートは受けながらも自律した活動を行なっている。
- ・目的別のコミュニティについては、全国各地の団体と横連携をする基盤をベースにしてつながっており、ボランティア、趣味、ビジネス等、それぞれの趣向に応じて参加する団体を選べるようになっている。

この分野（施策）の進行状況についてどのように感じていますか（市民満足度とは別に自分の実感としてどのように思いますか？）

①良い方向に向かっている

②変わっていない

③悪い方向に向かっている

- ・コミュニティ活動で何をさせたいのか（してもらいたいのか）が見えないため、取り組みの内容が基礎調査と箱づくりに終始している可能性があるのではないかと。
- ・行政にとって見れば、行政と市民の架け橋となるコミュニティは必要ではあるが、地域住民の趣味の場としてのコミュニティは不可欠なものではないはずであり、逆にこれらの趣味的なコミュニティに経済的な支援を行なうことは、一部の市民の趣味に対して税金を使っていることになり、不公平感が大きくなる可能性がある。
- ・課題の吸い上げから具体化までの手順が明確ではないため、このままでは何も変わらない可能性がある。

目標指標の考察

この分野（施策）の目標指標の集計結果についての考察

- ・町内会の組織率は上がったのか？（残り17%が組織できない理由は？）
- ・他の指標も同様。変化が見えない。

施策への提言

この分野（施策）推進するためには、どのような工夫が必要だと考えますか

- ・鎌倉NPOセンターは上記のような不公平感が出てくるのを防止するのに必要な中間的な組織であろうが、間接的には税金が流れている団体であるため、センターに委託している事務については契約の形式をとることにし、かつ委託していることが分かるような事業名を出しておく方がよいと思われる。
- ・歴史に残るようなカリスマ的な人材が登場するのを待つのではなく、発掘し、参加を促していくことも重要だと考えられる。

その他

この分野の評価に関して気づいた点など

- ・市民との協働を標榜する施策・事業は多いだろうが、市民に求める役割を性格に位置づけているものがあるのか不明

施策進行外部評価シート(市民評価委員)

分野	コミュニティ活動の活性化
めざすべきまちの姿	地域におけるコミュニティ活動（自治会・町内会活動など）が盛んなまち

この分野について実感すること

この分野に関連することとして、あなたの周りで今何が起きていますか

- ◇地縁型コミュニティ（自治会等）
 - ・隣近所での挨拶やおかすの交換などが行われている。
 - ・所属している自治会から出産祝いを頂いた。
 - ・子供が生まれたり近所でのコミュニケーションが活発になった。
 - ・自治会の会長は年度ごとの持ち回り。会長は会費の集金や回覧板を回す。自治会としての活動はほとんどしていない。
 - ・犯罪や災害発生時の対応などを近所の間で共有していない。
 - ・昼間は女性、高齢者、子供ばかりになる。特に高齢の女性が多い。
- ◇テーマ型コミュニティ（NPO、サークル等）
 - ・野球やソフトボール、サッカーなどのスポーツサークルは数多くあり、勤労者世代の交流が盛んにおこなわれている。
 - ・スポーツをする場所の確保が難しい。
 - ・ペットを介した飼い主同士の交流が行われている。
 - ・子育てひろばで親のコミュニティが形成される。以降、情報交換はメールやWEB掲示板などインターネットで行われる。
 - ・ファミリーサポートセンターの依頼・支援は自転車で数分の範囲内で行われることが多い。
 - ・NPOセンターが市内に2箇所あり、会議室や機器の貸し出しをしている。
 - ・活動しているNPOが多い。ただ、組織や活動内容が固定化しているように感じる。
 - ・「防犯パトロール」「わんわんパトロール」などの自主防犯組織が増えた。

分野の「めざすべきまちの姿」が達成された状態とはどのような状態だと思いますか

【市民】地縁型コミュニティやテーマ型コミュニティを市民が主体的に形成し、目的を達成するために自分たちの力で課題を解決している状態。さらにそれらのコミュニティが有機的につながっている状態。
 【行政】コミュニティ活動が行われやすい環境（活動場所等）を安価に市民へ提供している状態。

この分野（施策）の進行状況についてどのように感じていますか（市民満足度とは別に自分の実感としてどのように思いますか？）

①良い方向に向かっている	②変わっていない	③悪い方向に向かっている
--------------	-----------------	--------------

テーマ型コミュニティ活動が盛んにおこなわれている一方、地縁型コミュニティは弱体化しており、全体としては「変わっていない」。

◇改善されている点

- ・スポーツやペットを通じたテーマ型コミュニティ活動が活発におこなわれている。
- ・子育てひろばなどコミュニティの形成を支援する場所が提供されている。

◇改善されていない点

- ・地縁型コミュニティではコミュニケーションがとられているものの、組織としての活動はほとんどされていない。
- ・昼間は女性や高齢者、子どもが多い上に、犯罪や災害の発生時の対応を共有できていないため、地域防犯力、防災力が強いとはいえない。
- ・コミュニティ活動の場所の確保が難しい。

目標指標の考察

この分野（施策）の目標指標の集計結果についての考察

※「市民意識調査グラフ.xls」参照

・20代、単身者はコミュニティー活動の参加率が極めて低い。これらのセグメントは自治会、町内会から得られるメリットが少ないためといえる。しかしながら、鎌倉市のコミュニティー活動が活発であると感じている割合は他のセグメントと変わらないことから、コミュニティー活動への関心はある程度あるものと推測できる。

施策への提言

この分野（施策）推進するためには、どのような工夫が必要だと考えますか

- ・弱体化している地縁型コミュニティーの役割を、より活発なテーマ型コミュニティーが補完できる仕組みづくりをする。
- ・若い世代や単身者は地縁型コミュニティー活動への参加動機が見出しにくい。ある程度の関心を持っていることが見込まれるスポーツや趣味などのテーマ型コミュニティーへの参加を喚起する情報提供を積極的におこなう。
- ・現状は【アンケート指標】【満足度指標】が地縁型コミュニティーだけだが、テーマ型コミュニティーも指標に含める。

その他

この分野の評価に関して気づいた点など

・コミュニティーの形成や運営は本来市民が自発的におこなうことなので、コミュニティーが弱体化しているからといって行政の責任とは言いがたい。コミュニティー活動を活性化するための行政の役割を定めるのは難しい。

分野	コミュニティ活動の活性化
めざすべきまちの姿	地域におけるコミュニティ活動（自治会・町内会活動）が盛んなまち

この分野について実感すること

この分野に関連することとして、あなたの周りで今何が起きていますか

◆現在、今小路通り歩行者尊重道路専門部会に携わっています。この部会には当該道路に関係深い地域の自治町内会、商店会等を代表する方々から26名が参加されています。当該道路に関して詳しい見識を基に活発に意見を述べられるが、それが必ずしも地域住民の総意を得たものでなく、自治町内会の代表者と言えども地域住民の意見を纏めるのは容易でないとのことである。このことは、自治町内会のコミュニティ活動に何を、どこまで期待してよいかを示唆している。即ち、①行政情報の伝達 ②地域住民の融和・親睦と共助 ③環境整備等のボランティア活動が得意な分野である。この部会に参加して感じたことは、多くの地域においても同様の事象があるものと思われる。

◆市民自治確立の動きの中で、自治町内会への期待と果すべき役割について今後とも関心を寄せたい。

分野の「めざすべきまちの姿」が達成された状態とはどのような状態だと思いますか

◆まず、地域住民の間で日常的な挨拶が活発に交わされる。このことは地域の防犯上極めて効果的である。と同時に古いまちにも、先住者と後住者との融合が期待できる。

◆行政の情報が市民に行き渡って、行政に対する市民の理解と信頼が深まり、政策の円滑な実現に役立つ。行政と自治会等（＝市民）との一体感の下、協働が盛んになり、また独り暮らしの老人にも安心感を与える。

この分野（施策）の進行状況についてどのように感じていますか（市民満足度とは別に自分の実感としてどのように思いますか？）

①良い方向に向かっている	②変わっていない	③悪い方向に向かっている
--------------	----------	--------------

◆地域コミュニティの活性化に向けた庁内検討委員会の設置、行政の支援のあり方の検討、自治町内会役員とのヒアリング、意見交換等現実社会のコミュニティの活性化に加えて、WEB上の仮想コミュニティである地域SNSの開設に向けた研究等コミュニティの活性化に各種の施策を講じていることを評価し ①良い方向に向かっている。

目標指標の考察

この分野（施策）の目標指標の集計結果についての考察

◆自治町内会加入世帯数の割合が83.4%と高率であるにも拘らず、その活動に参加した率が39.4%と低率である。勤労者世代の参加が少ないことが主因であり、その中身は会社人間が地域活動への関心の薄さ又は時間的ないことを含めて関心を寄せる余裕がないことによるものと思われる。しかし、参加を強要しても当事者に自覚が芽生えない限り、参加活動に魂が入らず解決手段として良い方法でない。

◆市民活動が公正・公平に運営されるためには、市民の各属性（特に各年代層）からの意見を偏りなく聞き、反映することが大切である。そのためにはコミュニティ活動参加率をH22で45⇒60に、H27で46⇒70にレベルアップしたい。市民満足度も同レベル程度を目標としたい。

◆活動拠点となる公会堂の整備率が44%であり、H27で49%と殆んど伸びていない。整備率の定義が明確でないので評価し難いが、整備には多額の財源を必要とするため止むを得ないと思われる。利用申込みにあたって集中しないよう管理者と使用希望者の調整等に一段のご尽力をお願いしたい。

施策への提言

この分野（施策）推進するためには、どのような工夫が必要だと考えますか

◆該当者は少ないと思われるが、NPOで活躍している人で自治町内会に加入していない人がいると聞いている。何故か理解し難いが、健全な市民活動のために各団体は協調・協力してもらいたい。

◆市民意識調査で自治町内会活動の参加者、不参加者の数を調査する場合、もう一步踏み込んで不参加の理由を問うことができれば、その回答を施策の一層の推進策を立てるのに役立てることができると思われる。同様に、コミュニティ活動が盛んでないと回答した理由を知ることによって、施策推進の具体的方策を立てるのに役立つ。

◆地域への支援から地域との協働へと新たな視点に立った関係づくりは、地域住民の自立性・主体性を促すのに役立つと思われる。

その他

この分野の評価に関して気づいた点など

◆支部機能の見直しの中で市民ニーズに適切且つ柔軟に対応するため、相談機能並びにコミュニティ支援機能の充実、市民にとって頼れる行政になりつつあることを意味し、心強く受止めている。

◆地域SNSは善良な市民のために健全な運用・使用がなされるように要望する。

事務事業外部評価結果報告書

1. 鎌倉市の事務事業外部評価

鎌倉市の事務事業外部評価は、平成 16 年度から行政評価アドバイザーによる外部の視点による評価を実施しているが、平成 19 年度の事務事業外部評価は、昨年度の施策進行外部評価の試行結果を考証して、施策進行外部評価を実施する分野に位置づけられる事務事業のうち、行政評価アドバイザーが外部評価が必要であると判断した事務事業について実施するものとした。

2. 評価方法

事務事業外部評価は、施策進行外部評価のヒアリングにおいて、専門評価委員が外部評価を必要と判断した事務事業について、適宜質疑応答を行うことにより実施した。

専門評価委員は、ヒアリング実施後、聞き取り内容と収集資料等を参考に、妥当性・有効性・効率性・優先性等の項目について必要に応じて評価し、事務事業の改善に向けてのアイデアをまとめ、事務事業外部評価シートを作成した。

3. 評価結果

平成 18 年度事務事業外部評価の評価結果は、添付平成 18 年度事務事業外部評価シート（55 ページ以降）のとおりとなった。

4. 総評・事務事業外部評価に対する意見

事務事業評価にあたって、担当する二つのテーマに関して対象となる事務事業が提示された。

事務事業評価は、主にそれぞれの事業が効率的、効果的に実施されているかを評価するものであり、評価の視点は費用面、人員面が中心となり、各事業がその上位の施策にどう貢献しているのかは直接の評価にならない（できない）。したがって、施策進行評価によって問題があると思われる点について事務事業評価を実施するというのが昨年度の評価を経て得られた結論であった。

しかし、今回、事務事業外部評価を単独で実施することになった。あらためて、対象となる事務事業を眺めてみたが、事務事業単独の評価は、いわゆる“重箱の隅をつつく”ことしかできない事があきらかになった。

「地域情報化」に関しては対象となる事業のほとんどが、電算センターの維持管理に関わる事業であり、アドバイザーと言えども、電算センターの維持管理にかかる費用の妥当性を評価しろと言われても評価できない、せめて「こんなにかかるものですか」と担当者に問うことくらいしかできない。

主にチェックしたのは人件費の増減と事業費の増減の関係、経年でみたときに大きく変化している点の理由等であった。それらは必ず理由があるわけで、その理由が妥当かどうか

かの判断はヒアリングだけではできない。

このように今回臨んだ事務事業評価には評価者としてその意味がどこにあるのか疑問を感じざるを得なかった。評価は行えばよいものではなく、評価の結果、より改善すべき方向があればその方向を示唆し、より効率的により効果的な行政運営に資することである。

その意味で、やはり事務事業外部評価は施策進行評価との関係で評価するという姿勢が重要であることを再認識した。

例えば、「コミュニティー活動の活性化」というテーマに関わる事務事業は「町内会自治会支援事業」と「各支所管理運営事業」であった。

コミュニティー活動の活性化は、施策進行評価では、地縁型コミュニティーとテーマ型コミュニティーについてそれぞれ指摘されているが、事務事業評価にはテーマ型コミュニティーに対応する事業がなく、市民委員の評価では「市民が多様な活動に参加している」状態がめざすべき目標であるとされているのに対し、多様な活動の場がどのように提供されているのか評価すべき事業が事務事業にないということが生じている。各支所管理運営事業もコミュニティー活動の活性化に支所がどのように機能するかというような視点でみたとき、事務事業としては施設の管理運営が中心でコミュニティー活動の活性化に関わる評価軸は得られない。ヒアリングで、これからのコミュニティーをどう考えていくか、支所機能はそのなかでどのような役割を果たすべきと考えているかという質問をしたが、それは対象となる事務事業とは別の事業で検討しているとの回答であった。

施策進行評価のところでも記述したが、行政の事業には必ず目標があり、その目標を達成するために各事業が果たすべき役割があるはずである。その意味で事務事業外部評価を施策進行評価とは別に実施することには無理があり、今後評価のあり方について再考していただきたい。

かつて事務事業評価が注目された頃、背景に行政と市民の間に信頼関係が構築されておらず、「行政は何か隠している」「行政にはムダが多い」という性悪説のスタンスから評価が必要という声が聞かれた。私がこれまで関わってきた行政評価であきらかになったことは、行政の中のムダは行政が一番よく知っているのであり、自浄作用が働くようにすれば解決するということであった。むしろ性悪説にたつて重箱の隅をつつくような評価を繰り返すより、性善説にたつて、より事業の有効性を発揮していくための評価をしていく方がよいということを実感している。性善説に立つと言うことは行政を信頼していることが前提になる。鎌倉市は行政評価の試行を通じて、自浄作用が働くようになってきていると思われるし、市民との間の信頼関係も、情報公開、説明責任を果たすことで築かれていくと思われることから、事務事業評価については内部評価をきちんと行うことで充分であると考えられる。むしろ事務事業評価の対象事業に加え、財政上予算のついていない事業や経常的な事業も含めて、テーマに関連する全事業を抽出し、施策進行評価とそれら事業との関連を重点に考えていくことが今後求められるものとする。

<産業振興分野>

産業は鎌倉で働く人、住む人にとって生活の基盤となり、生き甲斐にも繋がる施分野である。地域の産業振興は地域活性と大きな関連性があるが、鎌倉市就業者の構成や、東京や横浜に通勤する就業者にとっても魅力ある産業の振興が、人口の定着、まちづくりの原点となる。今回、11 事務事業について外部評価を行っているが、農林業系の支援策が多く、その一方商店街支援策などは、市民にとって必ずしも馴染み深いものではない。いずれの事務事業も不必要というわけではないが、実態として姉妹都市とのイベントや他都市との問題調整のみしか具体的に取り扱っていない事務事業などもみられ、内容的に整理統合するなり、十分な検証時間を確保しながら再度ビジョンを練り直す必要性もある。

<生活環境分野>

生活環境分野の事務事業は非常に多岐にわたる。なおかつ実際に市民生活に直結する部分も多く、その総合的評価は決して簡単なものとはいえない。そこで、今回は事務事業として総事業費が高く、なおかつ市民からの関心度が高く、現時点で十分な説明がなされているとは考えにくい分野などを中心として収集し、その分析を行った。

環境部門については 25 事業の事務事業、について外部評価を行った。しかし、この外部評価はある意味で一次評価的内容にすぎないともいえる。本来であれば各事業について現場に立ち会いながら十分な時間をかけなければ、評価としての正確性自身が問われるものであるともいえるだろう。その意味では、今後こうした行政評価を進めていく上で、外部評価者側にも高い専門性と十分な検証時間を確保していくことが不可欠である。

<事務事業外部評価の改善点>

今回、事務事業外部評価を行うにあたっては、地域情報化、コミュニティー活動の活性化、産業振興、生活環境、の 4 分野が選択され、施策進行外部評価と同様に市民委員 3 名、アドバイザー 2 名による外部評価を行い、各分野ごとの事務事業について評価を行った。各事務事業については、関連機関へのヒアリングを経て、市民委員意見を取り入れながらアドバイザーがシートを整理している。本来ならば、予算規模および市民へのインパクトからプライオリティをつけて取捨選択し、その内容について詳細検討すべきであると考えられる。今回の産業振興分野でいえば、市民-23 中小企業支援事業、市民-25 商店街振興事業、市民-24 商工業振興運営事業など、一方環境分野については、環境-10 最終処分事業、環境-12 環境保全事業、また各ク

リーンセンター事業などが予算規模の大きなものである。しかし、こうした予算規模の大きなものは、特に生活環境分野の場合には実際の処理のための実務事業であり、人件費を含め額が巨大とならざるをえないものである。したがって、必ずしも予算額の範囲にかかわらず、広く市民にとって関連性、波及が大きいと思われるものを抽出することを念頭に置いた。

今回は、時間的制約の中で、各分野のほぼ全事務事業を範囲として分析を行っているが、範囲が広大であり、ある意味で分析にも限界があることは否めない。今後は各分野の専門的知見を持つ者、学識的経験をふまえて、じっくりと評価をすべき内容である。短期間で評価によって、漏れもあったであろうし、十分にチェックしきれていない箇所もある可能性がある。その意味ではヒアリングなども再度疑問点を吟味しながら、もう1回程度もしくはそれ以上やる時間的余裕が必要であろう。

<事務事業外部評価の活用について>

各事務事業については、記述する側、またシート作成面でもまだ発展途上、試行錯誤の感は否めない。事務事業評価はまだスタートしたばかりであり、今後より効果的な評価にむけて改善していくポイントがいくつもあると考えられる。

今回の市民委員、評価者は市の行政に対する関心度も高く、短期間ではありながら各事務事業について重要なポイントを抽出していると考えられる。特に、地域情報化については、市民感覚からみた事業に対する評価と、庁内からみた事務事業の評価との間に差異がみられた。また産業振興分野についても市民感覚から重点をおいてほしい分野と、庁内での検討事項について、差があることなどが明らかになった。今後、他分野の評価においても、外部評価を有効活用しながら、内部評価とは異なった視点から、総合的にチェックし、より効率的な施策となるように意見や指摘事項をフィードバックする観点が不可欠であろう。

また今回の検討は、極めて大量のデータを短期間に少人数で評価する作業であり、評価者にもかなりの負荷がかかった。現場をみる時間的余裕なども少なく、本格的評価となりえたかどうかについては疑問も残る。今後の反省点として、調査のスタートを早め時間的余裕をもちながら内容を分析することが必要であろう。

今回の事務事業評価について、今後広く市民にも公開し、より望ましい事務事業のあり方を市民とともに考えていく必要がある。

(鎌倉市行政評価アドバイザー 川口 和英)

〈事務事業外部評価〉

◆分野名：生活環境

◆事業No. ◆事務事業名

◆担当課

環境-01	清掃一般運営事業	資源循環課,施設建設担当
◆評価結果		
妥当性・有効性・効率性・優先性等についての評価・改善に向けてのアイデア		
<p>生環審、減量審の答申を得て、鎌倉市一般廃棄物処理基本計画を作成するとあるが、業務の委託率をあげると経費削減の意味ではわかるがなぜ100なのかわかりにくい。これは平成18年度に掲げた委託率の目標を、「し尿収集業務及びし尿手数料徴収事務」の全てを委託することとし、事業の委託化が完了したため、100としたためである。こうした場合、目標の設定は、具体的な事業名称の表記をできるようにすることが望ましい。また、し尿収集業務及びし尿手数料徴収事務をすべて市内全域を委託化するとする一般廃棄物処理計画をつくるとなぜ100なのかわかりにくい。平成18年度に計画を策定するという目標について、予定どおりに作成できたためである。計画は策定したら終わりではなく、今後進行管理の目標を設定して、適切に計画を推進していくことが望まれる。また、逗子市との広域化についての協議が継続中とあるが生ゴミ処理施設・逗子との見解の違いなど、ごみ処理広域化基本計画（横須賀・4市1町の広域化から鎌倉逗子の覚書締結の経緯状況他）市民には十分わかりにくい面がある。これは締結の覚書に基づき、生ごみ資源化施設と焼却施設の年間処理量の推計を行い、ホームページ上での公表を行ったほか、新たな施設の環境負荷について協議を継続中である。そうした経過の中で、生ごみ資源化施設に係る循環型社会形成推進地域計画に向けた協議に入ることができなかったが、こうした経緯について一部の市民のみではなく、多くの市民にタイムリーに理解できるように情報開示していくことが望まれる。</p>		

◆事業No. ◆事務事業名

◆担当課

環境-02	環境基本計画推進事業	環境政策課
◆評価結果		
妥当性・有効性・効率性・優先性等についての評価・改善に向けてのアイデア		
<p>目標として平成15年度から17年度までの3年間で60事業所としていたが、現行25事業所が参加である。この目標60事業の根拠はわかりにくい。これは市内事業所のうち比較的エコアクション21に取り組みやすいと考えられる従業員10人以上の建設業、製造業の148事業所（平成13年事業所・企業統計調査報告）を中心に参加する事業所を勧奨し、年間20事業所を目標にして3年間で60事業所としたものである。今後、本市の指名参加事業所を中心に登録への働きかけを進める。一方、環境教育推進計画の策定について委託事業とせず、自前で行い、経費の大幅削減を実現したことは評価すべき内容である。市民、事業者、環境保全団体代表が参加するかまくら環境保全推進会議に策定部会を設置し、市民との協働を進めながら計画案の策定を行っており、外部委託した場合の経費が削減できたものである。</p>		

◆事業No. ◆事務事業名

◆担当課

環境-03	環境保全事業	環境政策課
◆評価結果		
妥当性・有効性・効率性・優先性等についての評価・改善に向けてのアイデア		
<p>深夜花火防止対策の一環として、特別対策区域で、警備員を配置し巡回警備の実施7月～8月末の毎週金・土曜日18日間実施している。時間は21時～翌朝5時。市民からの切実な騒音対策へのリクエストとして実施せざるをえない事務事業と考えられ、有効性は高いと評価される。一方で、一般日常生活から発生する騒音等の苦情が増大、行政の権限外の問題を通報した市民感情とのギャップがある。日常生活から発生する騒音等の市民からの苦情が増加しているが、行政の権限外の問題が多く、その対応について苦慮しており、市民側の理解なども一方で必要と考えられる。</p>		

◆事業No.	◆事務事業名	◆担当課
環境-04	災害廃棄物処理対策事業	資源循環課
◆評価結果		
妥当性・有効性・効率性・優先性等についての評価・改善に向けてのアイデア		
<p>「鎌倉市災害廃棄物等処理計画」及び「鎌倉市災害廃棄物等処理行動計画」の実効性については「災害廃棄物等処理計画」に基づき実際の災害時に職員が迅速かつ的確に行動するための行動計画として「鎌倉市災害廃棄物等処理行動計画」を策定したものである。実効性の確保のため、この行動計画を部内全職員に配布し、職員に対する研修会等を実施し内容の周知を図ったが、今後環境部として市の災害訓練に参加する際には当該処理計画等に基づいた訓練を実施して行く予定。</p> <p>災害廃棄物処理計画は協同パートナーとして外部コンサルタントを活用している。平成17年度に部内職員による検討を始め「鎌倉市災害廃棄物等処理計画策定のための基礎資料」を作成した。プロジェクトメンバーとして参加してもらい、協議を行う中で、スケジュールの調整やプロジェクト全体会で討議資料の作成を行うとともに、全体会で討議した内容を踏まえて処理計画等の策定を行った。近年多発する自然災害への具体的対策として必要性は高いと考えられる。その一方で、コンサルタント頼みではなく、庁内にノウハウを蓄積し、災害時に迅速な処理計画にのっとりた行動ができるように調整を図る必要がある。</p>		

◆事業No.	◆事務事業名	◆担当課
環境-05	分別収集運営事業	資源循環課
◆評価結果		
妥当性・有効性・効率性・優先性等についての評価・改善に向けてのアイデア		
<p>平成17年度から部内に「ごみ等の収集のあり方検討会」を設置し、平成18年度に退職者不補充を前提とし、市内を4地区に分け、順次委託していく旨の中間報告を行った。引き続き、「ごみ収集業務の民間委託検討会」を設置し、より効率的で具体的な委託の手法を検討している。</p> <p>一方、課内会議、連絡会議が目標数行われると100になる意味がよくわからない指標となっている。（何を会議しているか読み取れない）。分別収集運営事業は、資源循環課と各センターが連携を取って運営する事業であり、また、品目ごとに資源循環課内の担当が分かれていることから、担当者間の連携が重要となることから、日ごろの連絡を密にする必要があり、運営上の課題や今後の方針等について、定期的に課内の会議や資源循環課とセンター間の会議で確認し、より効果的な運営が図れるよう心がけているとのことである。</p>		

◆事業No.	◆事務事業名	◆担当課
環境-06	植木剪定材堆肥化事業	資源循環課
◆評価結果		
妥当性・有効性・効率性・優先性等についての評価・改善に向けてのアイデア		
<p>資源化率はベンチマーク値として高いことは大変良いことである。その高い理由としては、年間1万トンを超える植木剪定材や容器包装プラスチックの資源化をはじめ様々な資源化の施策を実施するとともに、環境ニュースの発行、ごみダイエット展、自治町内会等の説明会などの啓発活動を通じて市民の協力を得ることで高い資源化率を達成したことなどが理由として考えられる。植木剪定材の資源化手法は、現在本市が実施している堆肥化の他にもガス化处理、メタン発酵処理などの方法があるが、現時点では市内に処理施設の建設用地がないため、当面は自区外での資源化处理を継続するとのことである。</p>		

◆事業No.	◆事務事業名	◆担当課
環境-07	減量化資源化運営事業	資源循環課
◆評価結果		
<p>妥当性・有効性・効率性・優先性等についての評価・改善に向けてのアイデア</p> <p>ごみの発生源や排出源での減量化、資源化を推進することを目標としている。生ごみ処理機の世帯当たりの普及率30%を目指している。普及率は、平成18年度末時点で21.14%となっている。メーカーの話では、都市部における生ごみ処理機の普及率は概ね20%が限界である。今後のごみの減量化、資源化の鍵は、生ごみの資源化であると認識しており、生ごみ資源化施設による資源化の実施までは、生ごみ処理機による方法以外有効な手法がない。一方、今後の目標は「様々な機会を通じてごみ発生抑制に関する啓発を推進していく」となっているがやや抽象的。実際にはごみダイエット展、ごみ発生抑制及び資源化・減量化キャンペーン、自治町内会等への出前説明会、環境ニュース、廃棄物減量化等推進委員会合などの市民に対する啓発事業を実施。</p> <p>減量化及び資源化計画書提出対象事業者を対象にしたセミナーの開催、市内一般廃棄物排出事業者への訪問による啓発、事業所を対象にしたパンフレットの作成などの事業者に対する啓発事業を実施している。</p>		

◆事業No.	◆事務事業名	◆担当課
環境-08	し尿収集事業	資源循環課
◆評価結果		
<p>妥当性・有効性・効率性・優先性等についての評価・改善に向けてのアイデア</p> <p>縮小していく事業ではあるが、市民生活に必要なものであり、委託化を推進することで効率化を図る。一般世帯のし尿収集の委託区域拡大により、深沢クリーンセンタ職員減員により経費削減を図った。なお、一般世帯の対象者は年々減少しているが、仮設トイレの収集は増加している。し尿収集運搬及び手数料徴収業務を全て委託化。行政サービスの低下を招かず深沢クリーンセンター職員を削減することが必要である。し尿収集運搬業務の委託区域を拡大する一方、深沢クリーンセンター職員（収集担当）の削減を順次進め、平成18年度に全て委託化へスムーズな移行を図っている。</p>		

◆事業No.	◆事務事業名	◆担当課
環境-09	ごみ処理広域化計画推進事業	施設建設担当
◆評価結果		
<p>妥当性・有効性・効率性・優先性等についての評価・改善に向けてのアイデア</p> <p>鎌倉市・逗子市のごみ処理広域化計画の推進を図ることを目的としている。「鎌倉市・逗子市ごみ処理広域化検討協議会」における協議を行い、「鎌倉市・逗子市ごみ処理広域化処理について」覚書を締結している。生ごみ資源化施設及び焼却施設の年間の焼却量等の推計値の公表しているが具体的内容および数値について、市民側の理解度はまだ少ない。内容としては広域組織のあり方、植木剪定枝の資源化、負担割合と財政計画の3点を中心に検討・調整している。平成19年度第1回目の検討協議会では、協議会の進め方についての協議の中で、月に1回は協議会を開催し、今後一定の結論を出していく方向性を確認している。これらの状況については市民に対するアカウンタビリティが必要と考えられる。</p>		

◆事業No.	◆事務事業名	◆担当課
環境-10	最終処分事業	施設建設担当
◆評価結果		
妥当性・有効性・効率性・優先性等についての評価・改善に向けてのアイデア		
<p>焼却残渣を溶融固化し、路盤材に加工することにより、資源化を図ることを目的とする。鎌倉市の廃棄物処理基本理念（ゼロ・ウェイストかまくらの実現）に適合するとともに、最終処分場の延命化にもつながる。今後も焼却残渣の適正かつ安定的な処理の推進については是非進めてほしい。公共事業適用へのネック解消の具体的アクションはJIS化があるがこれに対しては循環型社会の形成を推進する意味から本市として積極的に溶融スラグを利用していきたいと考えているとのことである。また品質保証については、事業者が独自に含有試験や溶出試験を実施し、安全性を確認している。グリーン購入の品目に加えたり、道路工事に利用してもらうように働きかけていきたいと考えているとのことである。</p>		

◆事業No.	◆事務事業名	◆担当課
環境-11	処理施設整備事業	施設建設担当
◆評価結果		
妥当性・有効性・効率性・優先性等についての評価・改善に向けてのアイデア		
<p>名越今泉クリーンセンター周辺地域の大气環境調査・土壌環境調査を行い、焼却による周辺環境への影響調査を行うことを目的とする。平成16年3月に今泉CC周辺の3町内会と締結した「今泉CC回収工事に伴う覚書」に基づき焼却による周辺環境への影響を測定するため、平成16年度から土壌・大气環境調査を実施している。同様に横浜市栄区の本郷中央連合町内会自治会とも協議して栄区内でも同内容の調査を実施している。大气調査は毎年、土壌調査は3年に1回行っている。今泉クリーンセンターに加え、名越クリーンセンターに周辺の大気及び土壌の状況調査を実施し、調査結果を市民及び周辺住民に公表。平成18年度からは名越CC周辺においても周辺の大町自治連合会と協議し同内容の調査を実施することとした。今後も適正で安全な管理が行われていくことが望まれる。</p>		

◆事業No.	◆事務事業名	◆担当課
環境-12	環境保全事業	環境保全推進課
◆評価結果		
妥当性・有効性・効率性・優先性等についての評価・改善に向けてのアイデア		
<p>快適な生活環境の保全が目標である。不法投棄物の減少の目的は、警察との連携により、不法投機者の特定や不法投棄防止啓発等に取り組むことで、結果として、不法投棄処理件数を減少させようとするものである。あき地の環境保全については、現在、条例に基づき、実態調査し、不良な状態にある土地所有者に対し、改善要請しているが、放置された状況。例年梅雨明け後、該当するあき地約600箇所の実態調査を実施し、内約200箇所の所有者・管理者に対し適正管理について文書で要請している。指定期限後、再度調査を行い、改善されていない場合には、再度、文書や電話で要請している。なお、あき地の適正管理は消防本部の火災予防条例上の業務と重なるため、さらに、改善されないケースについて昨年度から、連携し、消防本部予防課から要請文を送付している。環境保全に関しては行政のみならず、市民側のルールの遵守、協力が欠かせないと考えられる。</p>		

◆事業No.	◆事務事業名	◆担当課
環境－13	公衆トイレ清掃事業	美化衛生課
◆評価結果		
妥当性・有効性・効率性・優先性等についての評価・改善に向けてのアイデア 清潔で快適な公衆トイレの保持をめざす。移動公衆トイレの老朽化に伴い、民間業者の低廉な簡易トイレで対応。海岸設置の4トイレ清掃7・8月については1日2回（午前・午後）の清掃実施している。①老朽化によりトイレの故障頻度が高い。②天園の公衆トイレが簡易水洗、臭気が出ることに苦情。これに対しては適宜民営化による効率化など。公衆トイレの故障の内訳は、水詰まり等水道設備に関するもの、多機能トイレの電気器機設備に関するもの等多分野での対応が必要となるため、現時点では対応できる事業者の選定が難しいと考えられる。 観光地としての機能もあり、公衆トイレの清潔性、快適性は市民のみならず、市のイメージ、衛生上からも今後も進めていくべき事業と考えられる。		

◆事業No.	◆事務事業名	◆担当課
環境－14	美化運動事業	美化衛生課
◆評価結果		
妥当性・有効性・効率性・優先性等についての評価・改善に向けてのアイデア ごみ散乱のないまちづくりのための全自治会・町内会でのクリーンデー、美化活動の実施が目標として掲げられている。これに対してはまち美化行動計画の世界遺産登録推進等環境・景観に対する市民意識の高まり変化などの状況に合わせて見直しが行われている。クリーンデーの設定、「まち美化奨励金」の交付が、まち美化の推進にどれだけ結びついているかは不明な部分がある。自治町内会区域内の市道路等の清掃活動に対し、年度末に、自治町内会の世帯数に準じた世帯割と、1年12回を上限とする清掃活動回数割(世帯数に比例した単価)による合算額を奨励金として交付している。また、実際には清掃活動をしているが、奨励金を交付していない自治町内会もある。		

◆事業No.	◆事務事業名	◆担当課
環境－15	衛生・害虫駆除事業	美化衛生課
◆評価結果		
妥当性・有効性・効率性・優先性等についての評価・改善に向けてのアイデア 感染症の原因となる害虫や人体への害となる不快害虫を駆除し、衛生的で快適な生活環境の保持を推進することを目的とする。害虫駆除・薬剤散布業務は、鳥インフルエンザ新たな感染症の懸念や災害後の対応など。近年、日本周辺で発症している鳥インフルエンザをはじめとするさまざまな感染症や災害後の対策として、緊急時に対応するため、日頃から専門機関や県・庁内関連課との連携調整を深めておくこと等が行われている。 これらのリスクに対する迅速な対応は行政として必須であり、そのための対応策を立てるとともに、情報収集にあたる必要がある。		

◆事業No.	◆事務事業名	◆担当課
環境-16	名越クリーンセンター管理運営事業	名越クリーンセンター
◆評価結果		
妥当性・有効性・効率性・優先性等についての評価・改善に向けてのアイデア		
<p>施設を適正に管理することを目的としている。何をもって適正というか等は不明な部分もある。ごみの収集・処理の拠点となるため、人員・機材等を十分把握し、ごみの収集・処理の安全と安定そして効率を念頭に入れた質の高い管理運営を行っている。安定かつ確実なごみの処理を継続して実施、施設管理については適正で効率的な管理とあるが、やや抽象的である。今後の方向性として、広域処理の進展状況により、左右されるところなので、抽象的な表現とのことである。ごみの収集・運搬事業という市民にとって必要不可欠の事業であり、今後も安全かつ効率的に運営されていく必要がある。光熱費の削減のみが創意工夫としてあげられているが、ある意味であたり前のことであり、指標としてやや不十分な部分がある。</p>		

◆事業No.	◆事務事業名	◆担当課
環境-17	名越クリーンセンター収集事業	名越クリーンセンター
◆評価結果		
妥当性・有効性・効率性・優先性等についての評価・改善に向けてのアイデア		
<p>収集の効率化、可燃ごみの減量化が目標である。概ね20世帯に一箇所の割合で、ごみステーションの設置をお願いしているが、市民の要望によりステーション数が増加傾向にあり、収集効率の低下をきたしている。不適切なごみ出しのこまめな啓発による、可燃ごみの減量化、ごみ焼却量の削減。退職者不補充や新たなごみの分別による、収集作業職員数の不足などが課題であり、最低必要人員確保が必要である。</p>		

◆事業No.	◆事務事業名	◆担当課
環境-18	名越クリーンセンター処理事業	名越クリーンセンター
◆評価結果		
妥当性・有効性・効率性・優先性等についての評価・改善に向けてのアイデア		
<p>収集されたごみを適正に処理することが目標である。運転監視業務の委託化が行われ、配置職員が10名減となった中で、運転業務のノウハウを効率的に引き継げるかが課題となっている。民間委託部分のチェック機能など必要と考えられるが、毎日の運転日誌により、焼却量、有害物質濃度、温度状況等を確認し、運転状況をチェックしている。建設後25年経過し、機器設備の老朽化も進んでいることから、大規模な修繕を行う必要がある。この安全性の徹底チェックに関しては年1回焼却処理の機能を検査し、施設全体の状況を把握しているとのこと。ただし、今後は、通常の定期的な修繕の範疇を超える修繕が必要となる。経験豊富な職員（1名）を委託業者指導役として6ヶ月間配置し、集中的にマンツーマンで指導している。一方定期的指導必要であり、その安全性については、一般家庭や事業所からのごみを焼却処理している。ごみ質の変動等により、燃焼状況が刻々と変動するので、個々の状況に合わせた、運転制御必要なため。</p> <p>運転監視業務の委託化が進行中であるが、収集ごみを適正に処理するためには安全性の確保が必須である。安全性を確保しながら効率的な運営が持続できるよう事業を進める必要がある。</p>		

◆事業No.	◆事務事業名	◆担当課
環境-19	今泉クリーンセンター管理運営事業	今泉クリーンセンター
◆評価結果		
妥当性・有効性・効率性・優先性等についての評価・改善に向けてのアイデア 施設を適正に管理することを目的とする。ここでいう適正とは、ごみの収集・処理の拠点となるため、人員・機材等を十分把握し、ごみの収集・処理の安全と安定そして効率を念頭に入れた質の高い管理運営を行うことを適正な管理と位置づけている。また、施設管理事業費の大半を占める光熱水費の削減がその対策と位置づけられている。改善策として焼却施設の24時間連続稼働している機器で光熱水費の大半を占めている関係で、金額的には見えにくいですが、照明等のこまめな消灯や設備の修繕時には省エネ機器の導入を図り光熱水費の削減に向け実施している。		

◆事業No.	◆事務事業名	◆担当課
環境-20	今泉クリーンセンター収集事業	今泉クリーンセンター
◆評価結果		
妥当性・有効性・効率性・優先性等についての評価・改善に向けてのアイデア 収集の効率化、可燃ごみの減量化を目標とする。1 tあたりの収集コストは50点と評価されている。さらなる効率化については分別収集が細分化されるなか、燃やすごみの収集量が減少しており、さらに生ごみの分別も予定され、1 tあたりの収集コストの算出方法の検討が必要。退職者不補充や本庁への職員移動等も視野に入れた、ごみの収集計画と適正な人員配置の検討については生ごみの分別収集が予定される中、高齢化社会が進みふれあい収集の増加が見込まれている。現在、排出抑制が課題となっているため、啓発活動に力点を入れる必要がある。上記諸条件を考慮し直営収集の委託化を検討中である。		

◆事業No.	◆事務事業名	◆担当課
環境-21	最終処分事業	今泉クリーンセンター
◆評価結果		
妥当性・有効性・効率性・優先性等についての評価・改善に向けてのアイデア 最終処分場の適正な管理を行うことを目的としている。埋立て処分をしていなく危機管理対応として維持している現状では行政主体。鎌倉市生活環境整備審議会に最終処分場の今後のあり方につき諮問の結果、社会情勢の変化、災害など不測の事態に備える危機管理の位置づけ、市内に新設最終処分場の確保が難しい状況などから、引き続き6号最終処分場を維持管理していく必要性がありと答申されている。廃止の手続きを行っていない処分場は3箇所。2箇所は廃止に向け県政総合センターと調整。1箇所の最終処分場は、危機管理対応として維持管理。現状については最終処分場上部に雨が降る事により、地下部分の焼却残さに雨が浸透し、地下集水槽に集められたものを保有水として搬出をしている。保有水は、焼却施設においてガス冷却水として処理をしている。最終処分場周辺の観測井戸水も定期的に水質検査を実施し、最終処分場周辺に影響がでていないことを確認している。安全性を確保しながら効率的運営が望まれる。		

◆事業No.	◆事務事業名	◆担当課
環境-22	今泉クリーンセンター処理事業	今泉クリーンセンター
◆評価結果		
<p>妥当性・有効性・効率性・優先性等についての評価・改善に向けてのアイデア</p> <p>収集されたごみを適正に処理することを目的としている。目標として、ごみ焼却の実施において、ダイオキシン類対策特別措置法や大気汚染防止法等の各種規制基準の遵守に努めている。18年度に2名の人員削減。委託業者の指導等を徹底。焼却再開は近隣住民等関心が高い。焼却施設の運転には不安を抱かれないよう慎重に対処する必要がある。安全性の徹底チェック、住民へのアカウンタビリティが必要であるが、平成17年度焼却再開にあたり、近隣3町内会との相互理解を図るため、連絡協議会を定期的に関催し排出ガスの結果や近隣住民の公園において24時間の環境調査も実施し、焼却施設の安全性の理解を得ている。老朽化している施設の点検の見直し。安全性のチェックの現状と展望については、昭和48年稼働の老朽化している設備や平成17年稼働の新しい設備が混在しているが、設備に応じた点検体制を図っている。特に老朽化している設備に関しては、綿密な修繕計画を立て維持管理に努める。</p>		

◆事業No.	◆事務事業名	◆担当課
環境-23	深沢クリーンセンター管理運営事業	深沢クリーンセンター
◆評価結果		
<p>妥当性・有効性・効率性・優先性等についての評価・改善に向けてのアイデア</p> <p>環境衛生保持のため、し尿及び浄化槽汚泥等を受け入れ適正に処理することを目的とする。し尿収集事業をすべて委託化している。収集事業の全面委託実施については、受入れ、処理業務とも、現況では特に問題はないとのこと。今後とも搬入物に対する監視指導を継続してもらう必要がある。環境衛生保持のため、し尿及び浄化槽汚泥等を受入れ、適正に処理。公共下水道の普及とともに、し尿及び浄化槽汚泥量は減少傾向にあり、平成18年度は、年間7,298kl(対前年度-16.2%)の搬入がある。今後も減少傾向は続くと考えられるが、現状の施設機能を維持していく。し尿及び浄化槽汚泥以外の廃棄物が不法に持ち込まれるのを防ぐ。監視指導についてはし渣除去装置の点検用覗き窓から、搬入物に対する監視を行うとともに、搬入業者に対しは、日常対話の中で不法物に対する認識を深める啓発を行い、不法物の搬入防止と、設備の保全を図っていくとのことである。</p>		

◆事業No.	◆事務事業名	◆担当課
環境-24	し尿処理事業	深沢クリーンセンター
◆評価結果		
<p>妥当性・有効性・効率性・優先性等についての評価・改善に向けてのアイデア</p> <p>環境衛生保持のため、し尿及び浄化槽汚泥を受入れ、適正に処理することを目的とする。現在、し尿等を無希釈で公共下水道へ放流しているが、し尿等の下水道施設への直接投入が開始されるまで、現状の処理方式を維持し継続していく必要がある。老朽化した処理設備に対して機能の維持を図るため、逐次、修繕を行っているが、将来計画もある中、抜本的な対策を採ることが出来ないのが現状。昭和57年から59年に一次処理施設の改修、平成6年(年間約43,000klの処理)に二次処理施設の改修を行った。その後公共下水道の普及とともに処理量は減少し、平成18年度は7,298klとなった。現在は一次処理施設を希釈放流のための施設に転用し、下水道施設への投入計画もあり、対処的な修繕を行い放流施設の維持をしている。</p> <p>公共下水道への接続につれ縮減していく事業であるが市街化調整区域など、今後も残る部分もある。一人あたりの処理コストが高く、効率性を検討する必要がある。</p>		

◆事業No.	◆事務事業名	◆担当課
環境-25	笹田リサイクルセンター管理運営事業	笹田リサイクルセンター
◆評価結果		
妥当性・有効性・効率性・優先性等についての評価・改善に向けてのアイデア		
<p>リサイクルセンターの効率的な運転と施設の維持管理を目的とする。委託業者との三者合同会議については12回予定どおり行われれば指標が100となっているが、なぜ100なのかがわからない。どのような内容であったのか評価基準として適切なのかが疑問である。これについては、資源ごみの毎週収集に合わせ、平成16年6月から施設の運転保守管理業務を民間委託し、資源物選別処理業務の委託と併せ、委託会社が2者となった。(市職員5名減、委託社員22名)事業を円滑に進めるために、市を含めた、3者のチームワークと意思の疎通を図ることが重要であり合同会議を開催とのことである。会議内容は、安全衛生や翌月の作業予定、環境部の事業方針の周知等を含めた内容。同時に作業安全と作業効率の向上を目指す目的で行っており、事業の民間委託が滞りなく進化した実績として評価の指標としているとの回答をえた。大型設備(紙圧縮梱包機、金属プレス機)などにも一定の経年劣化が見られるようになった。通常点検では検知できない金属疲労等に対し、効果的な点検を考えていく必要がある。金属疲労検査には、非破壊検査と呼ばれる検査があり、金属の表面や内部をX線や超音波等を使って検査。通常点検では検知できない設備機器の高速、高負荷、高圧力が掛かる部分を中心に、効果的な検査方法を機器メーカーや点検業者と検討していきたい。現在は、点検時にカラーチェックと呼ばれる方法で表面部分のヒビの有無は調べている。また、機器の金属部品の交換時は、鋳造メーカーのデータを部品製造業者が取り寄せ金属組成等の確認をしてから部品を製造している。</p>		

〈事務事業外部評価〉

◆分野名：地域情報化

◆事業No. ◆事務事業名

◆担当課

経企-11	情報推進運営事務	情報推進課
◆評価結果		
<p>妥当性・有効性・効率性・優先性等についての評価・改善に向けてのアイデア</p> <p>電算センターの運営事業が主たる内容であり、経費はセンターの維持管理費負担分である。情報化にとって電算センターは不可欠な機能であり、ハード施設の維持管理にかかる費用として必須である。</p> <p>平成17年と比べて平成18年度は人件費の比率が約10%から約35%へと増加している。セキュリティ強化のための人員増が主要因と考えられるが、今後の方向として現状維持としているように、現体制のなかでの業務の推進を心がけて頂きたい。</p> <p>地方自治情報センター負担金等は年間20万円で、年間通じたセミナー、研修及び年に1回セキュリティ侵入試験に用いられているということであり、特に問題はないと思われる。</p>		

◆事業No. ◆事務事業名

◆担当課

経企-12	情報化推進事業	情報推進課
◆評価結果		
<p>妥当性・有効性・効率性・優先性等についての評価・改善に向けてのアイデア</p> <p>「電子化による行政サービスの拡充、高度化が必要である」という課題が挙げられ、今後の方向でも、「より多くの市民が利便・効率・活力を実感できるよう行政サービスの向上と行政事務の効率化を図っていきたい」とある。目標が「電子化を図る」に置かれているので必然的な方向とも言えるが、電子化による費用対効果、電子化に伴う弊害（情報弱者等への対応）等も情報化推進事業の範疇ではないかと考えられる。</p> <p>情報漏えい・情報喪失事故防止はアウトカム指標となっているが、その他はアウトプット指標であり、ハード整備、処理業務数の拡大に合わせてアウトカムの目標設定をしていくべきではないか。ちなみに、市民意識調査による「鎌倉市は、コンピュータや携帯電話などの情報通信機器を利用して、行政の情報（行政サービスなど）を得やすい環境が整っているまちだと思いますか」の結果は「そう思う」「ややそう思う」の合計が4割であり、より市民が実感できる情報化を進めていく必要があると思われる。</p>		

◆事業No. ◆事務事業名

◆担当課

経企-13	情報処理事業	情報推進課
◆評価結果		
<p>妥当性・有効性・効率性・優先性等についての評価・改善に向けてのアイデア</p> <p>オンライン処理、バッチ処理共に目標値を達成しており、今後は維持のみと想定されるが、人件費は変わらないにもかかわらず総事業費が増加傾向にある。この要因は制度変更に伴うプログラムの修正等にあるが、基幹業務よりも個別業務が増加しつつあるようなので、あるべき処理の姿を描き、目標の設定、達成指標の見直しを図る必要があるのではないかと。</p>		

〈事務事業外部評価〉

◆分野名：産業振興

◆事業No. ◆事務事業名 ◆担当課

市民－18	農林業振興運営事業	産業振興課
◆評価結果		
<p>妥当性・有効性・効率性・優先性等についての評価・改善に向けてのアイデア</p> <p>市民生活と密着した近郊農業の振興を図ることを目的とする。鎌倉ブランド事業等による、農業従事者の生活安定と後継者の育成、環境と調和した農業の推進。農業振興地域の見直しに向けた調査などが行われている。また、新規に鎌倉ブランド堆肥の作成及び売買を実施している。これらの事業は、農林業のブランドを創出し、地域農林業の存在と地場おこしにインセンティブを与え、一定の貢献をしている。その一方で鎌倉市全体の産業育成の中で占める比率は低く、限定されたものに留まり、政策的効率性の面で高いとは評価しにくい。新規ブランドに、鎌倉梅ワイン、鎌倉芋を使用した焼酎などがある。市民が農作業を行うことで農業理解、農地のレクリエーション機能の認知などの効果が認められるが、評価スコアが100となっているものの根拠などに疑問もある。（目的集客数3000人等の理由）</p>		

◆事業No. ◆事務事業名 ◆担当課

市民－19	市民農園事業	産業振興課
◆評価結果		
<p>妥当性・有効性・効率性・優先性等についての評価・改善に向けてのアイデア</p> <p>市民生活と密着した近郊農業の振興を目標とする。大船地区に一箇所開園。法改正により民間による市民農園開設が可能。将来的に民間委託手法検討の可能性はあり。近隣住民に市民農園運営について、協力と理解を得ていく必要がある。課題として不法駐車警告、一般ゴミ等の不法投棄、敷地外周の大木の枝払い、敷地泥の流出。利用者の耕作状況の確認（耕作放棄）などがみられる。近郊農業の育成という観点から、意義は認められるが事業が1事業に留まっている。</p>		

◆事業No. ◆事務事業名 ◆担当課

市民－20	水産業振興運営事業	産業振興課
◆評価結果		
<p>妥当性・有効性・効率性・優先性等についての評価・改善に向けてのアイデア</p> <p>市民生活に密着した形での沿岸漁業の振興をめざす。つくり育てる漁業、資源管理型漁業等による漁業経営の安定及び後継者の育成を図る。養殖事業や直売事業などにより一定の効果は現れているところであるが、漁業経営の安定は未だ困難な状況。水産業に対する市民の理解も充分とはいえない。また水産業の地場産業としての位置づけ、費用対効果などが市民に対して十分な説得力をもっていない。</p>		

◆事業No.	◆事務事業名	◆担当課
市民-21	漁港施設管理運営事業	産業振興課
◆評価結果		
妥当性・有効性・効率性・優先性等についての評価・改善に向けてのアイデア 市民生活に密着した形での沿岸漁業を育成することをめざしている。腰越漁港指定管理者制度が導入され、民間による運営が始まっている。一方、港など漁業活動に必要な施設の整備には多額の投資が必要であり、鎌倉市におけるインフラ整備への民間の参入は困難と考えられるとする。 には多額の資金が必要であり、市民一人あたりの負担に対して恩恵を直接的に受ける漁業従業者との間で不公平感があることも否めない。特に市として守っていく必要のある産業に対して投入される財政的な裏付けについて一般市民からの理解を得るような説明力が求められる。		

◆事業No.	◆事務事業名	◆担当課
市民-22	商工運営事業	産業振興課
◆評価結果		
妥当性・有効性・効率性・優先性等についての評価・改善に向けてのアイデア 商工業の振興、物産の振興を図ることをめざす。事務事業の取組において競輪撤退事務における平塚市、川崎市からの撤退一時金の支払請求の件のみが記載されているが、商工運営の本質的な目標（商工業の振興、物産の振興を図る）とどう関係があるか、理解不能かつ説明不足。 具体的な商工運営の事務事業の課題としてあげられているのは、現況はこれだけであり、商工運営事業として適切な内容であるかどうか判定しにくい。今後もこの事業を継続していく理由として、姉妹都市物産展は、市民から好評であることがあげられているが、あくまでもイベント的内容であり、根幹的な産業振興の施策とは考えられない。他の事務は、法定事務であることから現状のまま継続することとして掲げられているが、具体的事務事業はこれだけでは内容が少なく、なおかつわかにくいものとなっている。市民委員からのヒアリングによって明らかになったことは姉妹都市物産展のほかに、中小企業等協同組合事務、大規模小売店舗立地法関係事務、計量事務などがあることであるが、商工運営のビジョンを明確にし、それにむけた具体的事業について指標をあげる方がわかりやすい。		

◆事業No.	◆事務事業名	◆担当課
市民-23	中小企業支援事業	産業振興課
◆評価結果		
妥当性・有効性・効率性・優先性等についての評価・改善に向けてのアイデア 中小企業者の経営の安定を図ることを目標としている。融資関連事業は、中小企業支援施策の根幹として、他都市でも同水準の事業が行われており、今後の方針として他都市の情報収集とあるが、そのデータをどう活かすのかは不明である。また、社会経済状況の変化に合わせ、事業者等のニーズに応える公的融資制度を整える（未解決というより、永遠の課題）ことを課題としているが、これではなんのことが分からない。市民委員からの質問で融資の焦げ付きがあるかという問いがあった。現在のスキームは、市と金融機関が預託契約を結び、一定の無利子の預金をする代わりに、低利の融資を実行してもらうという間接融資の制度で、基本的には信用保証協会の保証をつけてもらう。 中小企業への指導助言などが主な事業であるが、ある意味で評価の難しい事業である。その一方で、市内に存在する多くの中小企業をバックアップする重要な仕事でもあり、事業内容についてもう少しカウంటパリティを高める必要がある。		

◆事業No.	◆事務事業名	◆担当課
市民-24	商工業振興運営事業	産業振興課
◆評価結果		
<p>妥当性・有効性・効率性・優先性等についての評価・改善に向けてのアイデア</p> <p>地域商工業の振興を図り、活力あるまちの創出することをめざしている。商工振興アドバイザー派遣制度について、目標件数に至るまで、さらなる制度周知が必要であるとされるが目標件数の設定方法およびその意味が分かりずらいものとなっている。その目標を達成して何をやるかとしているか、商工振興アドバイザー派遣制度について、目標件数に至るまで、さらなる制度周知が必要であるとしているが、なぜ目標件数が100件か、100件達成すると何か効果があるのだろうか。経営指導員の相談件数の目標値は4000件で毎年目標を達成しているが、この数値に何の意味があるのかも理解ができない。これに対しては目標件数は予算化した件数であるという回答であった。厳しい財政状況のなかで確保した予算を無駄のないよう執行することを目標にしており、設定した時点の実績を参考にしたものとのことである。経営指導員の相談によってどのような効果が現れているのかアウトカムを意識した指標に変える方がよい。</p>		

◆事業No.	◆事務事業名	◆担当課
市民-25	商店街振興事業	産業振興課
◆評価結果		
<p>妥当性・有効性・効率性・優先性等についての評価・改善に向けてのアイデア</p> <p>商店街が鎌倉市商業の核、活力あるまちづくりの核となるべく支援することをめざしている。課題として、国の空き店舗を活用したコミュニティ施設の設置費用を補助する制度を整備があげられている。具体的には商店街が空き店舗を借り受けて不足業種や共同施設として活用する場合に補助するようになっている。これを、社会福祉法人やNPO団体が商店街の了解を得て、子育て支援、高齢者支援、地域住民交流などのコミュニティ施設として活用する場合も補助するよう改正しようと考えている。商店街振興事業（モデル商店街整備事業の推進）モデル商店街は市内の商店街のなかで、先導的に商店街施設の整備を行ってモデル的な商店街をつくらうと、平成9年に制度化したものである。法人商店街3つのうち鎌倉由比ガ浜商店街振興組合を平成10年に指定した。商店街は施設整備計画を策定し、これに基づき整備を進めるにあたり、市が5割補助するもの。平成17年に2つのポケットパークを整備し、現在は県の事業として歩道拡幅、将来的には電線類地中化を進めている。市内の商業施設の具体的な活性化方策をたて着実に実行に移していくことが望まれる。</p>		

◆事業No.	◆事務事業名	◆担当課
市民-26	商業振興事業	産業振興課
◆評価結果		
<p>妥当性・有効性・効率性・優先性等についての評価・改善に向けてのアイデア</p> <p>商店街が本市商業の核となるべく、その施設整備を支援することをめざしている。課題・問題点としては、各商店会における街路灯の維持管理があげられている。商店街の衰退現象のために電灯が維持できない商店街が増えているということがヒアリングで理解できたが、本来の商店街が鎌倉市商業の核となるための施設整備という観点みた場合、街路灯以外の事業はないのかという疑問はある。また商店街共同施設としては、商店街入口アーチ、コピー機、フラワーポットなどがある。過去には、中小企業等協同組合の共同施設として倉庫を補助した例があった。全国的な商店街衰退傾向の中で鎌倉市独自の商業振興事業を検討していく必要があるであろう。街灯は基本的な必要設備として整備を進めていく必要があるが、本来の振興に結びつく事業としてさらに何が必要なのかを商店街とともに検討していくことが望まれる。</p>		

◆事業No.	◆事務事業名	◆担当課
市民-27	公衆浴場助成事業	産業振興課
◆評価結果		
妥当性・有効性・効率性・優先性等についての評価・改善に向けてのアイデア		
<p>事務分掌（所管課）の見直しを目標としているが、これが目標でよいのかという疑問がある。ここ数年にわたって主張されてきたため、目標としたとのことであるが「公衆衛生の向上と増進」などが本来の目標であるとのことである。公衆浴場の確保対策の目的は、高齢者の介護予防生活支援にシフトしており、公費投入額も介護予防事業のほうが大きい傾向にある。効率的な事務運営のためには、公衆浴場助成事業と高齢者の介護予防生活支援事業とを一括して取り扱うべきであり、事務分掌（所管課）の見直しをすべきとのことである。公衆浴場の確保は、公衆衛生や高齢者の介護予防生活支援など市民に受益が及ぶものであり、適正な所管のもとで、適正な補助が必要であろう。</p>		

◆事業No.	◆事務事業名	◆担当課
市民-28	伝統鎌倉彫振興事業	産業振興課
◆評価結果		
妥当性・有効性・効率性・優先性等についての評価・改善に向けてのアイデア		
<p>伝統的工芸品である鎌倉彫産業の振興を図ることを目標とする。経済産業大臣から指定を受けた伝統的工芸品であることから、その伝承は積極的に行政が関与すべき事業であり、適正な範囲で補助をしていく必要があると判断される。鎌倉彫振興事業所の維持・活用に関する中長期の計画の検討として事業所は、市の施設であるが、伝統鎌倉彫事業協同組合に賃貸しており、組合の事務所、また組合員向けの原材料の販売、鎌倉彫製品の展示販売などとして使われている。</p>		

〈事務事業外部評価〉

◆分野名：コミュニティ活動の活性化

◆事業No. ◆事務事業名

◆担当課

市民-01	自治会・町内会等支援事業	市民活動課
◆評価結果		
<p>妥当性・有効性・効率性・優先性等についての評価・改善に向けてのアイデア</p> <p>目標が「自治会・町内会等の主体的な活動によるまちづくりの実現」に置かれているが、評価指標は自治体町内会加入率のみである。加入率は一つの目標値であるが、主体的活動の評価そのものにはならない。ちなみに、市民意識調査では「あなたは、ここ1年程度の間に、自治会や町内会の活動などに参加しましたか」の結果は、参加した人が4割であり、加入率があがっても参加するとは限らない点に留意が必要である。</p> <p>平成18年度は職員数が倍増し、人件費も倍増している。これだけの投資に対してどのような効果があったのかを明確に示す必要があるのではないかと。</p> <p>「自治会・町内会の主体的な活動によるまちづくりに対する地域への支援から地域との協働への視点に立った新たな関係づくりによる取り組みを行っていく」とする今後の方針を裏付ける指標設定を明確にすべきである。課題、工夫、今後の方向を通じて公会堂の整備が中心になりすぎているのではないかと。それに関する目標設定はなされていない。</p>		

◆事業No. ◆事務事業名

◆担当課

市民-32	腰越支所管理運営事務	腰越支所
◆評価結果		
<p>妥当性・有効性・効率性・優先性等についての評価・改善に向けてのアイデア</p> <p>「支所機能のより一層の充実を図る」ことが目標として設定され、「昼休み窓口全業務の実施」も展開している中で、微増ながら人口世帯共に増えているにもかかわらず、職員数が減少し合わせて人件費が減少している。これを効率化が図られたとみとよいのか。</p> <p>支所の利用者による評価がどこにもないので、意識調査の中でも行政サービスに対する評価項目を加えていく方向で検討したらどうか。あるいは支所が独自に来訪者にアンケートをとるなど、支所業務に対する地域住民のニーズの把握とサービス提供結果の評価を実施していくべきではないかと。</p> <p>地域団体の自立に向けた手だてが見えず目標も設定されていない。今後目標設置をしていく必要がある。</p>		

◆事業No. ◆事務事業名

◆担当課

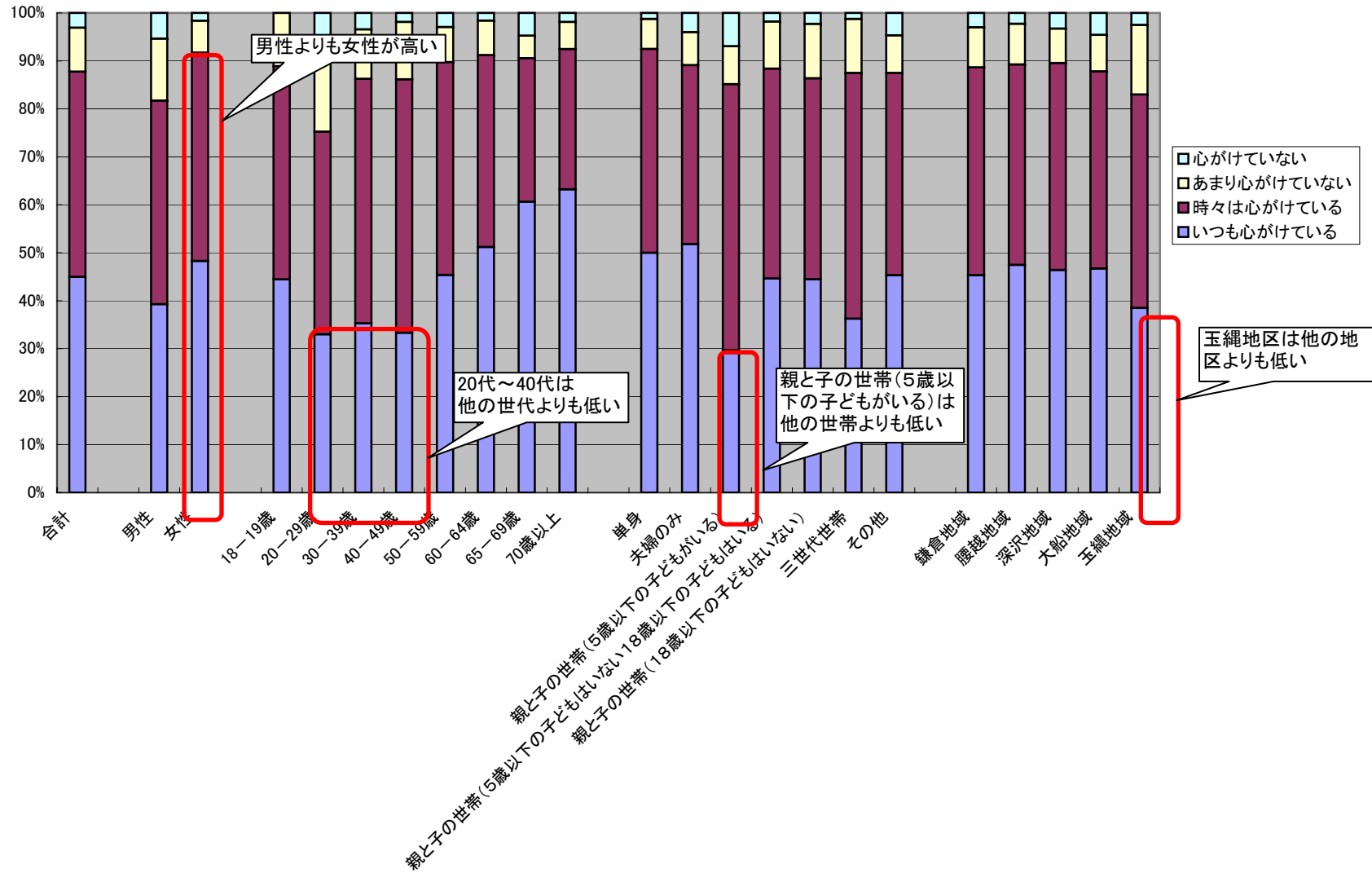
市民-33	深沢支所管理運営事務	深沢支所
◆評価結果		
<p>妥当性・有効性・効率性・優先性等についての評価・改善に向けてのアイデア</p> <p>「支所機能のより一層の充実を図る」ことが目標として設定され、「昼休み窓口全業務の実施」も展開している中で、微増ながら人口世帯共に増えているにもかかわらず、職員数が減少し合わせて人件費が減少している。これを効率化が図られたとみとよいのか。</p> <p>支所の利用者による評価がどこにもないので、意識調査の中でも行政サービスに対する評価項目を加えていく方向で検討したらどうか。あるいは支所が独自に来訪者にアンケートをとるなど、支所業務に対する地域住民のニーズの把握とサービス提供結果の評価を実施していくべきではないかと。</p> <p>事業費の増加は施設老朽化に伴う修繕等の費用とのことだが、施設の修繕・維持に関しては支所の問題ではなく市役所として計画的に対応していくべき問題と考えるべきではないかと。</p> <p>地域団体の自立に向けた手だてが見えず目標も設定されていない。今後目標設置をしていく必要がある。</p>		

◆事業No.	◆事務事業名	◆担当課
市民-34	大船支所管理運営事務	大船支所
◆評価結果		
妥当性・有効性・効率性・優先性等についての評価・改善に向けてのアイデア		
<p>「支所機能のより一層の充実を図る」ことが目標として設定され、「昼休み窓口全業務の実施」も展開している中で、微増ながら人口世帯共に増えているにもかかわらず、職員数が減少し合わせて人件費が減少している。職員数の減が業務に支障をきたしている可能性が指摘されている。「地域の拠点として支所における市民サービスの拡充を図り、市民生活の安定・向上及び福祉の増進に努める」とする以上、職員の養成、適性配置を考える必要がある。</p> <p>支所の利用者による評価がどこにもないので、意識調査の中でも行政サービスに対する評価項目を加えていく方向で検討したらどうか。あるいは支所が独自に来訪者にアンケートをとるなど、支所業務に対する地域住民のニーズの把握とサービス提供結果の評価を実施していくべきではないか。</p> <p>指標が「昼休み窓口全業務の実施」だけであるが、今後増加するサービスを見込み、利用者の評価も含めて、新たな指標の設定が必要と考える。</p>		

◆事業No.	◆事務事業名	◆担当課
市民-35	玉縄支所管理運営事務	玉縄支所
◆評価結果		
妥当性・有効性・効率性・優先性等についての評価・改善に向けてのアイデア		
<p>他の支所がいずれも減員になっているのに対し、玉縄支所のみ職員数が維持されている中で、総事業費が前年度の半分になっている。このことは成果として表明してもよいのではないか。</p> <p>支所の利用者による評価がどこにもないので、意識調査の中でも行政サービスに対する評価項目を加えていく方向で検討したらどうか。あるいは支所が独自に来訪者にアンケートをとるなど、支所業務に対する地域住民のニーズの把握とサービス提供結果の評価を実施していくべきではないか。サービス業務のみが記述されているが、管轄業務である、地域団体事務に関する記述があるべきではないか。</p>		

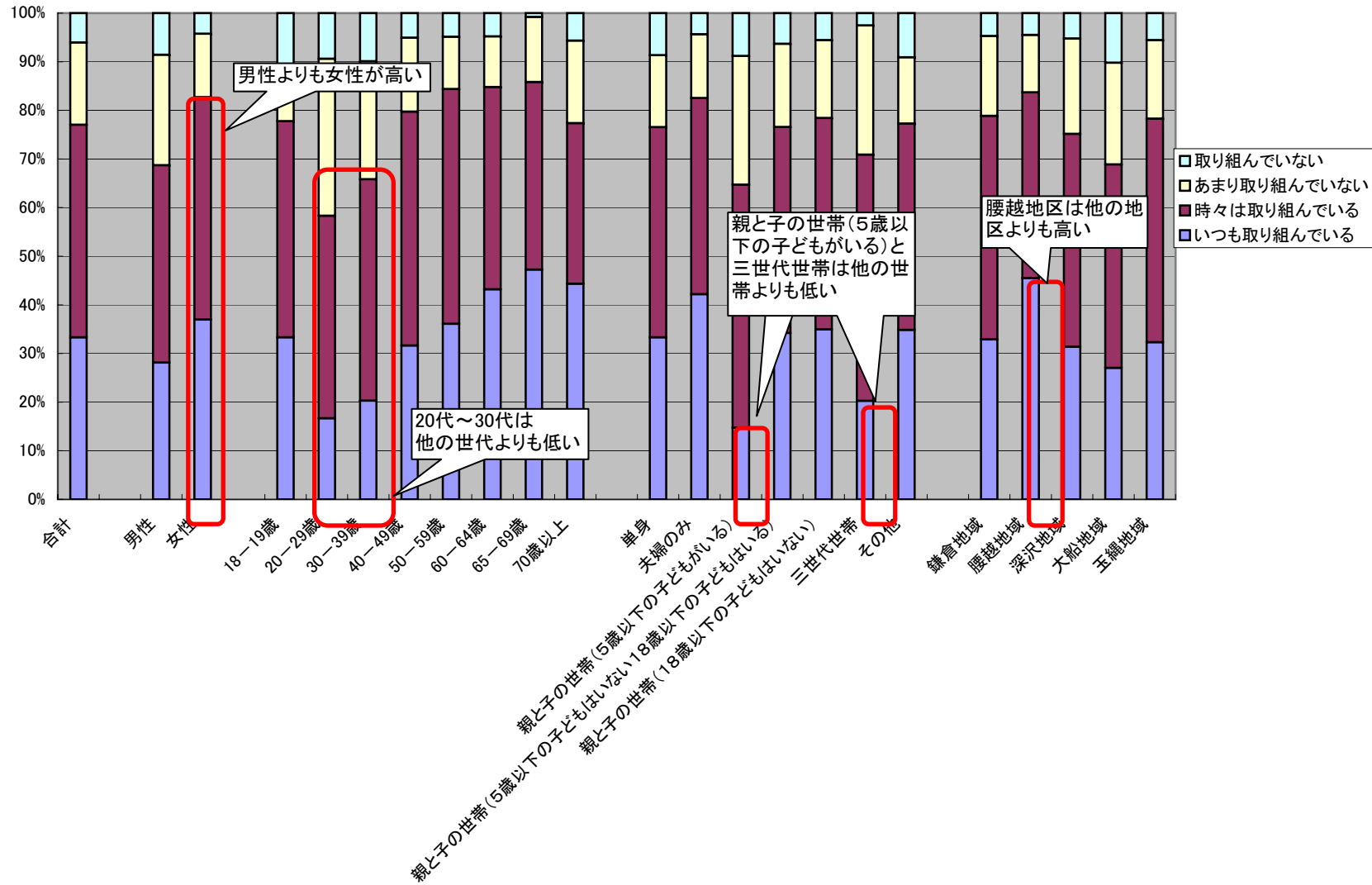
◆生活環境 3-問13

あなたは、日常生活の中で、環境にやさしい行動(アイリングストップの励行、待機電力の節約、冷房の設定温度を1度上げる、暖房の設定温度を1度下げるなど)に心がけていますか。あてはまる番号一つに○をつけてください。



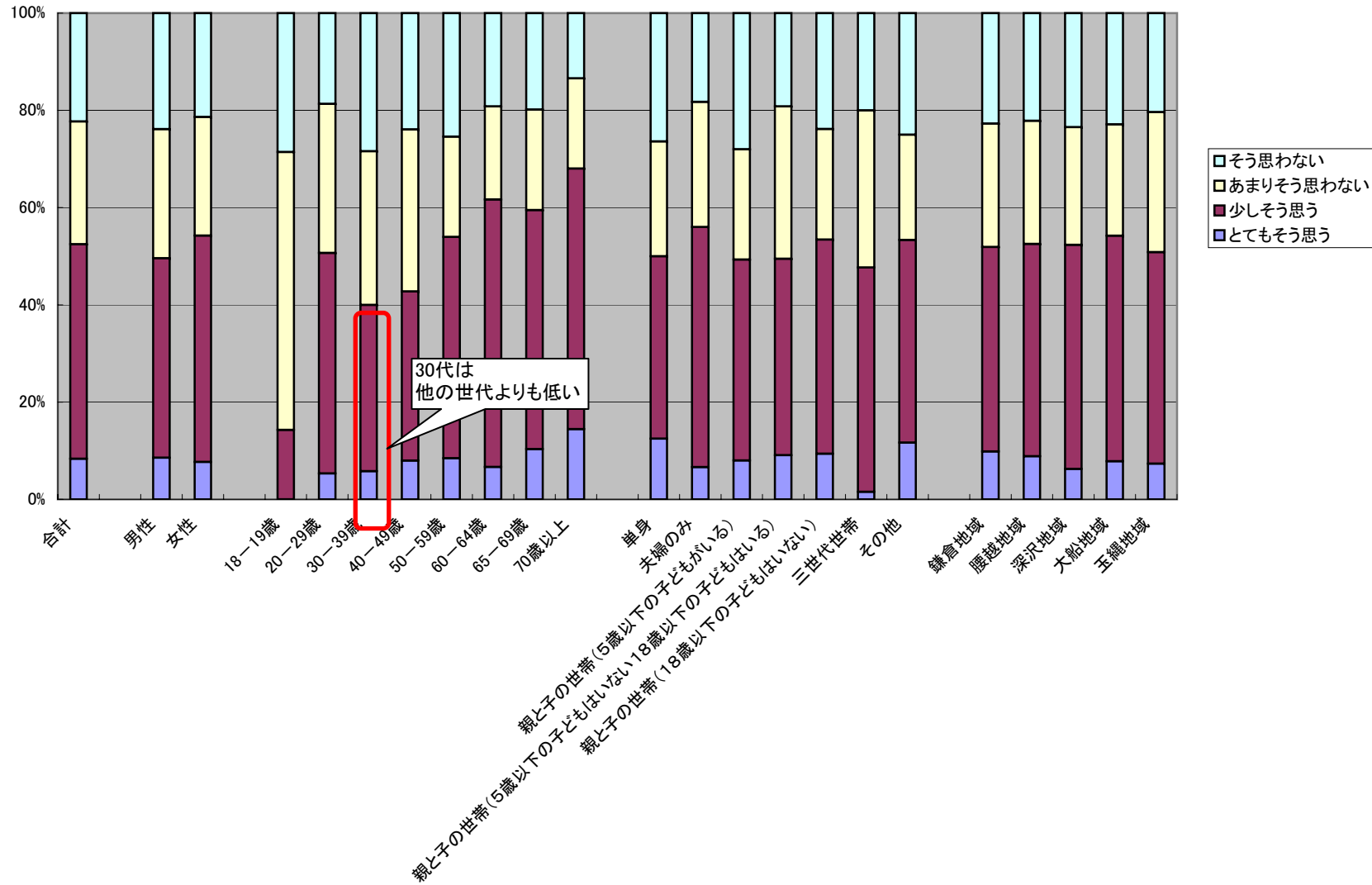
◆生活環境 3-問14

あなたは、日常生活の中で、ごみの発生抑制(生ごみは極力出さない、買い物袋を持参するなど)に取り組んでいますか。あてはまる番号一つに○をつけてください。



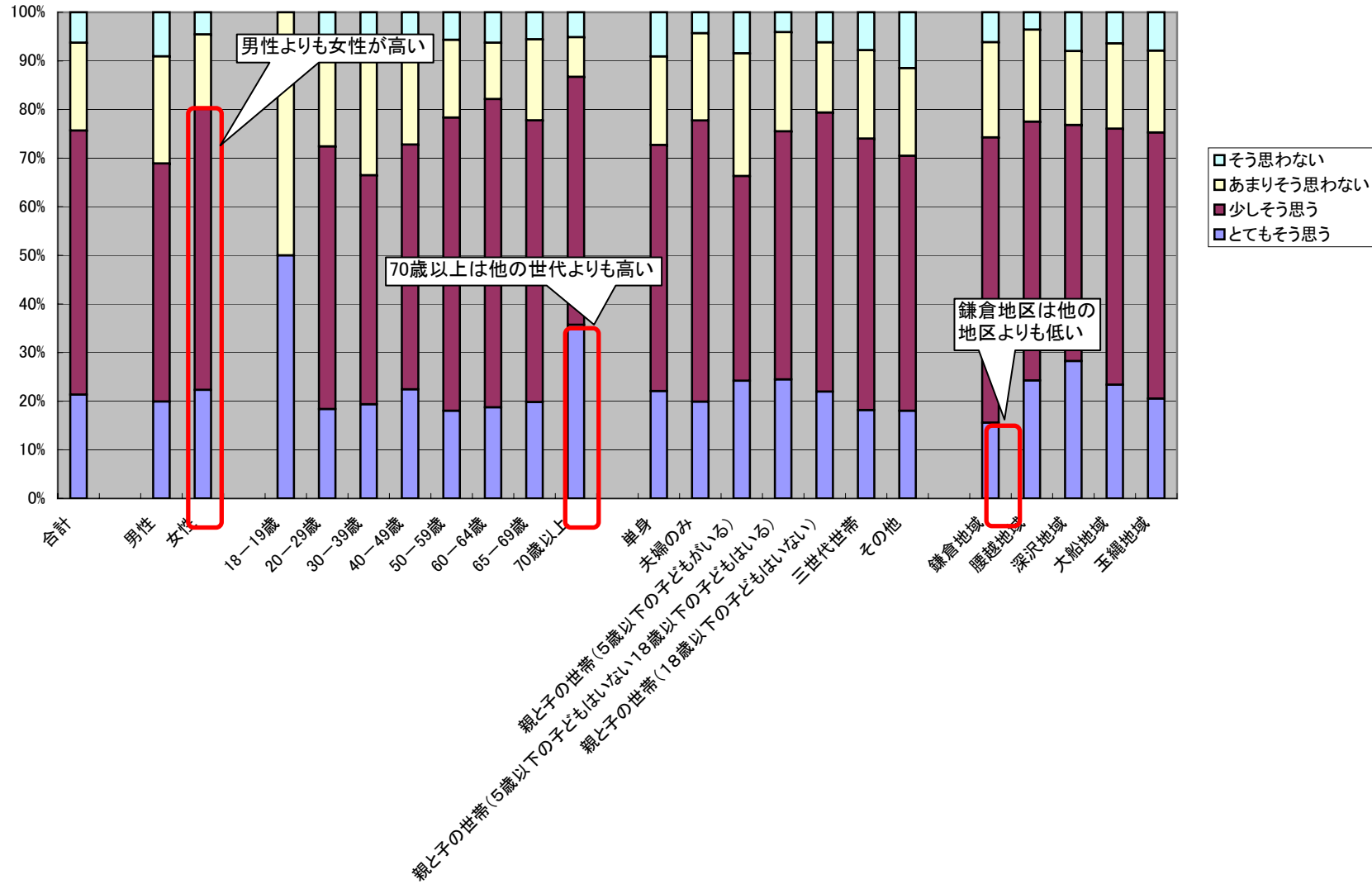
◆生活環境 4-問23

あなたは、10年前と比べて、まちなかの散乱ごみ(ポイ捨てごみ)が少なくなり、まちがきれいになったと思いますか。あてはまる番号一つに○をつけてください。



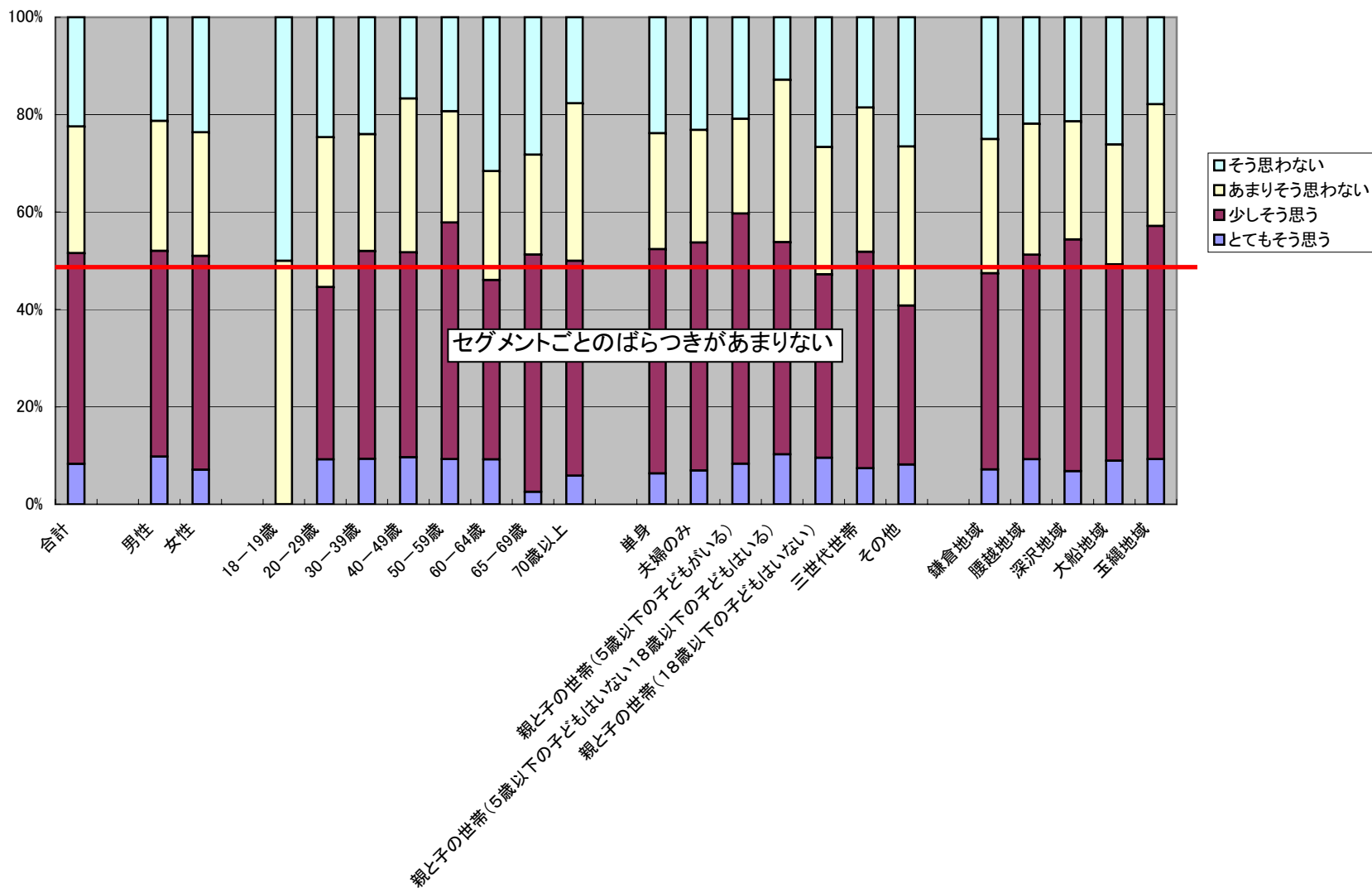
◆生活環境 6-(8)

鎌倉市は、ごみを出さない、ごみを再利用するといった、環境にやさしい省資源・循環型社会を実現しているまちだと思いますか。



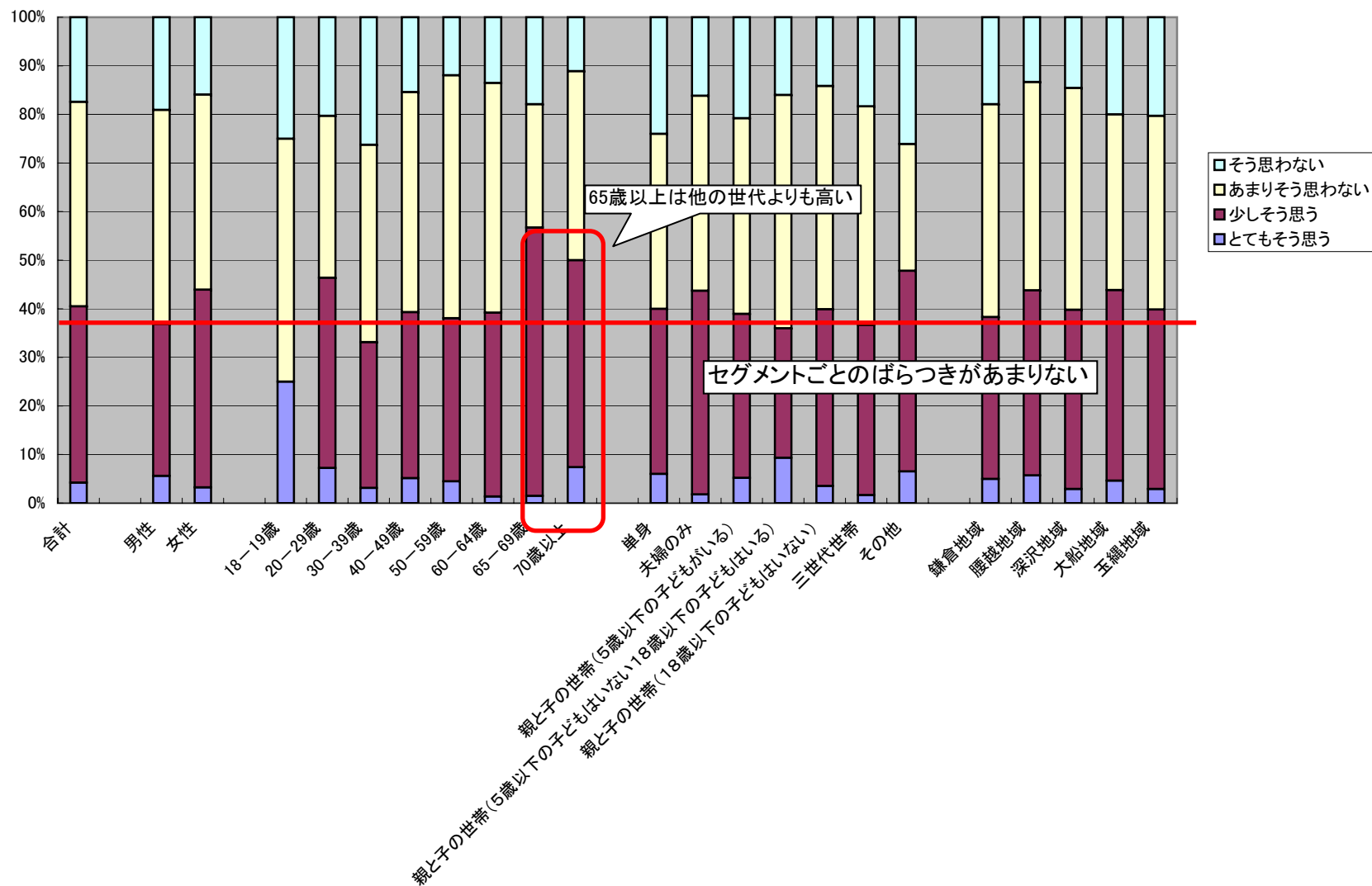
◆地域情報化 4-問28

あなたは、必要ときに必要な鎌倉市の行政情報を、市のホームページから入手できていると思いますか。あてはまる番号一つに○をつけてください。



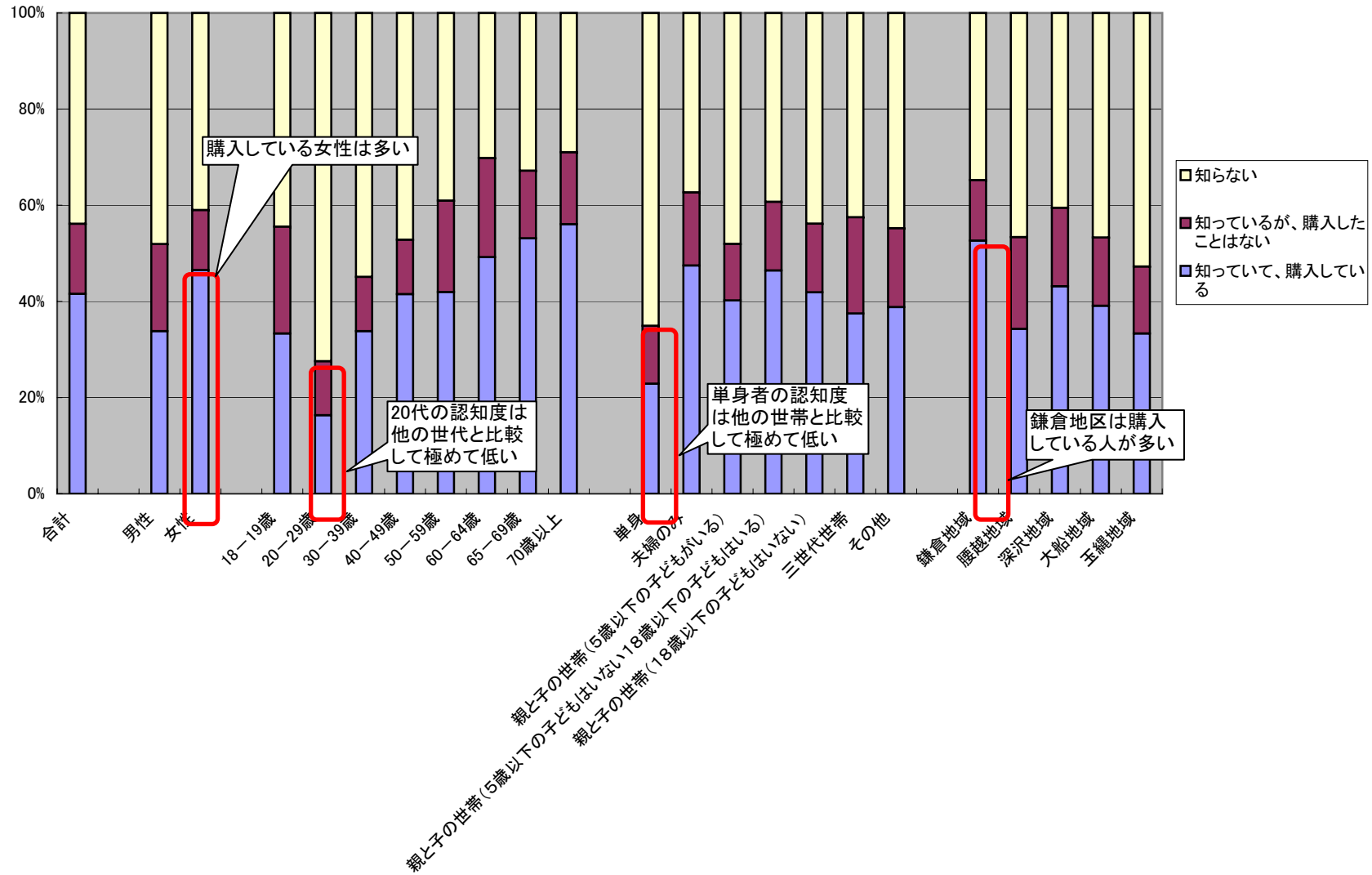
◆地域情報化 6-(20)

鎌倉市は、コンピュータや携帯電話などの情報通信機器を利用して、行政の情報(行政サービスなど)を得やすい環境が整っているまちだと思えますか。



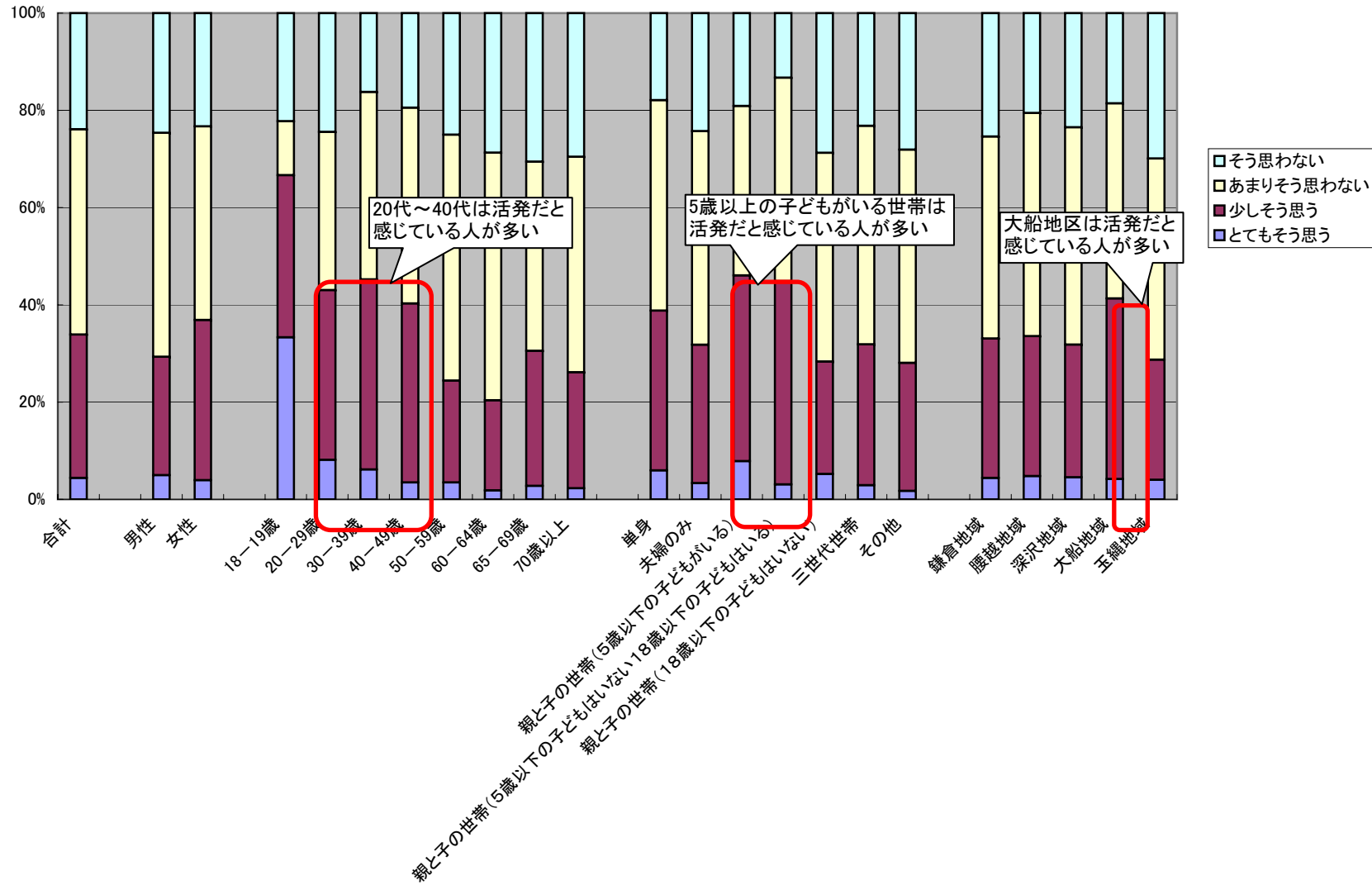
◆産業振興 3-問17

あなたは、「鎌倉ブランド」の農水産物(地場野菜のうち鎌倉ブランドマークがついたものが対象となります。水産物ではシラス、わかめなどに鎌倉ブランドがあります。)を知っていますか。あてはまる番号一つに○をつけてください。



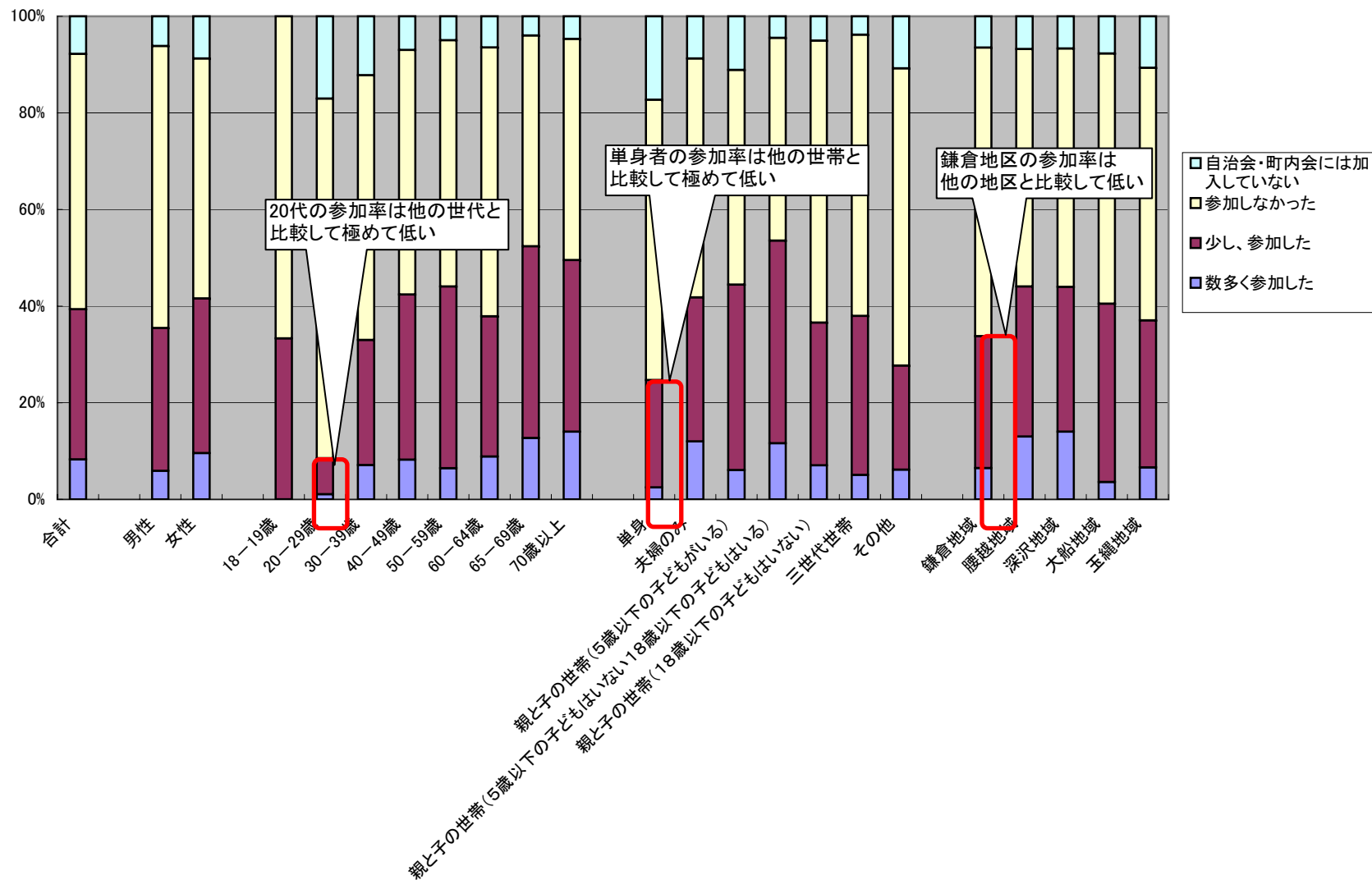
◆産業振興 6-(21)

鎌倉市は、農業・漁業、商工業などの産業が活発なまちだと思いますか。



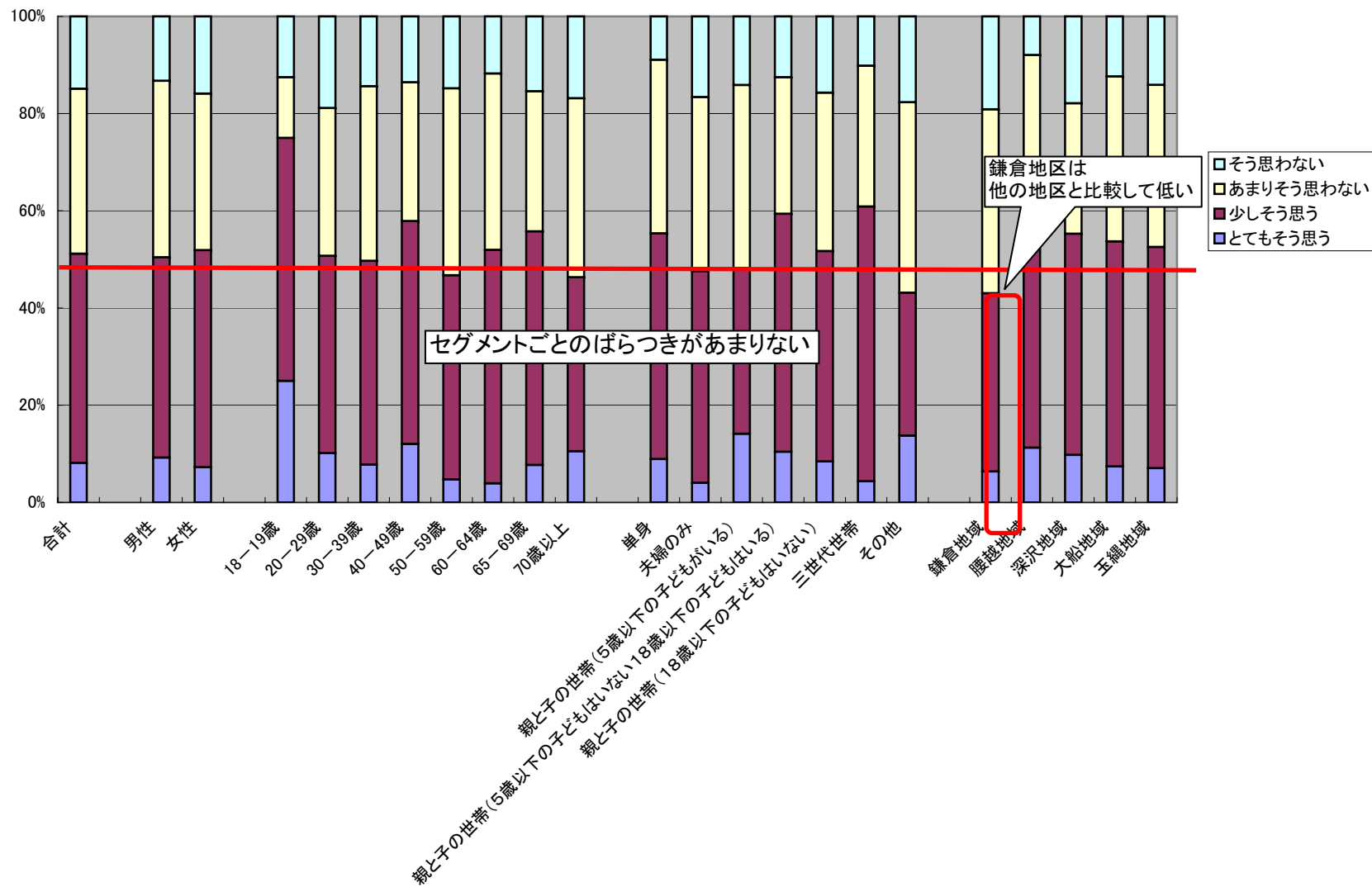
◆コミュニティ 3-問10

あなたは、ここ1年程度の間に、自治会や町内会の活動などに参加しましたか。あてはまる番号一つに○をつけてください。



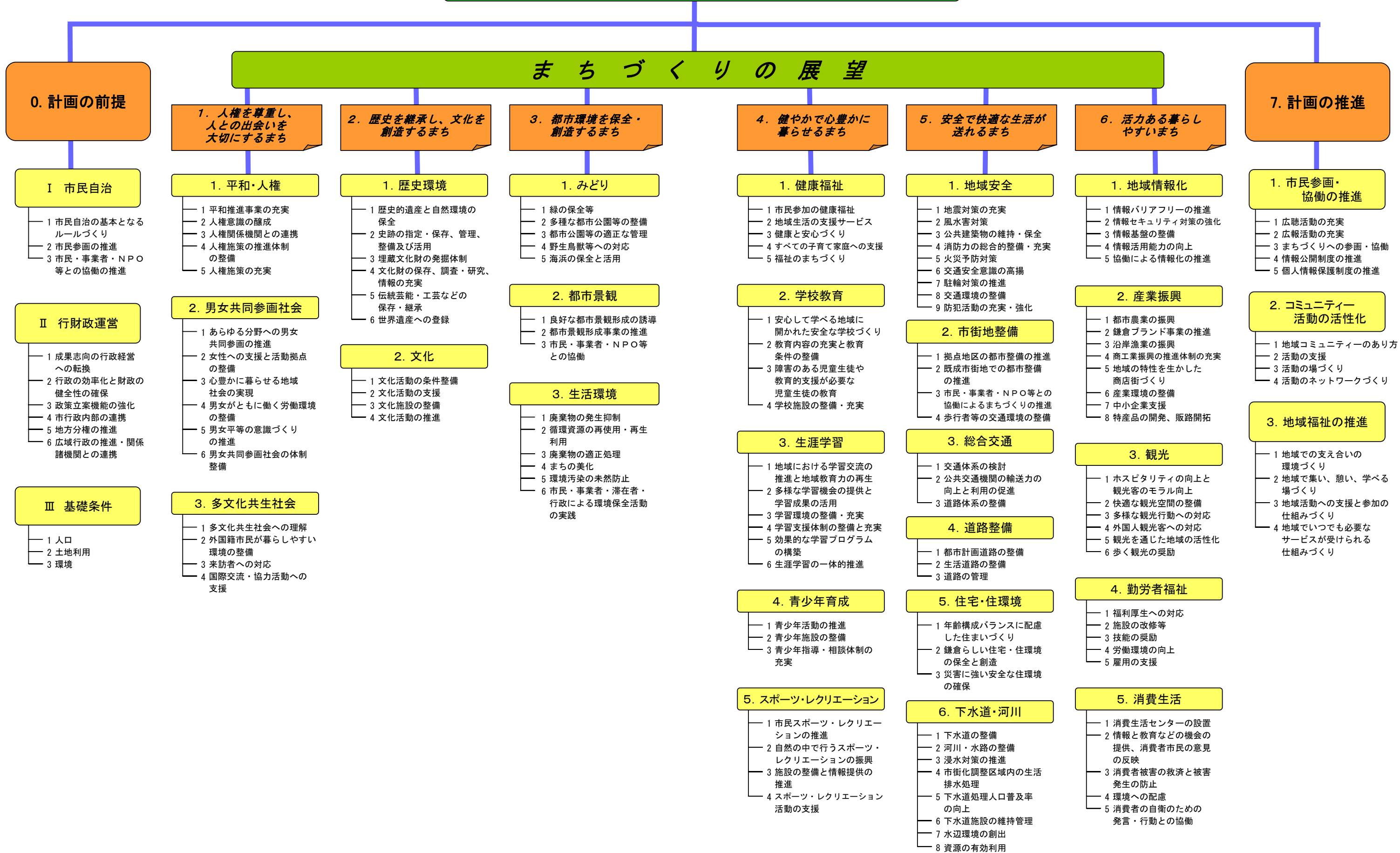
◆コミュニティ 6-問26

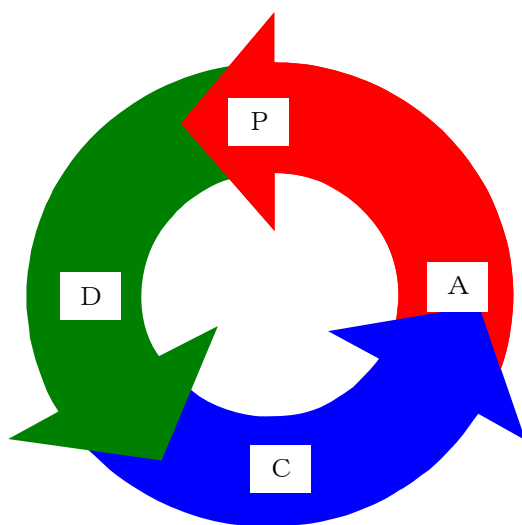
鎌倉市は、地域におけるコミュニティー活動(自治会・町内会活動など)が盛んなまちだと思いますか。



第3次鎌倉市総合計画第2期基本計画 政策・施策体系図

【古都としての風格を保ちながら、生きる喜びと新しい魅力を創造するまち】





平成19年度 施策進行外部評価・事務事業外部評価結果報告書

発行・問い合わせ：鎌倉市経営企画部経営企画課
〒248-8686 鎌倉市御成町18-10
TEL0467-23-3000（内線2646）
FAX0467-23-8700
E-mail keiki@city.kamakura.kanagawa.jp



古紙配合率100%再生紙を使用しています