

事務事業評価シートに係る
作成ガイドライン

～ (旧) Change! シート ～

令和3年5月14日

企画財政課 未来戦略室

「令和2年度 事務事業評価シート」 ～ 作成の手引き ～

【評価の対象】

- 1 評価の対象となる事務事業は、令和2年度予算（一般会計及び特別会計等）に計上された全ての事務事業【事後評価】とする。
- 2 評価の対象となる機関は、矢巾町を構成する機関すべてとする。

【記入のポイント】

事務事業名称については、以前に実施した「業務整理シート」に記載された業務名称を(仮)設定しております。事務若しくは事業の領域を考慮して不都合が生じる場合において、事務若しくは事業の内容を整理(分割・統合)した方が内容を把握しやすい、評価がしやすいと判断できる場合には、統合・分割を、若しくは事務事業に係る名称を変更した方が内容を捉えやすい場合には、名称の変更を行ってください。

【評価の担当者】

評価は実際に業務を行っている者が行うこと。(※自己評価)
ただし、評価内容については、上長等の了承を得ること。

【評価項目について】

① 「事務事業概要」の記載にあたって

1. 「対象」について

「対象者」の欄については、その事業の直接の相手であることから、「手段」の欄に記載される手段の相手を全て記載する必要があります。漫然とした「対象者」ではなく、具体的な「対象者を」を記載してください。

「受益者」の欄については、「手段」の実施の結果にて、最終的に影響を受けるもの(者)のことです。

「手段」を実施した結果、どの範囲まで受益が及ぶのか、しっかりと見極めて事務

事業を実施することにより、その事業の課題や改善策を見出すことにつながりますので、この事務事業による行政サービス、行政支援等の作用が向けられている具体的な人、団体、ものを記入してください。

2. 「意図」について (※目的)

「意図」の欄については、「対象者」に対して「手段」を実施した結果、「受益者」に与えたい効果のことを記載する必要があります。漫然とした「意図」ではその事務若しくは事業の目的が曖昧になり、その後の評価も曖昧になってしまいます。

また、「意図」はその事務事業の土台となるものであることから、事務若しくは事業を何のためにやるのか、常に確認しておく必要がありますので、対象が、いつ頃までに、どのような状態になることを目指すのかを簡潔に記入してください。

3. 「手段」について (※実施方法)

「手段」の欄については、その事業の中で実施することを簡条書きにて記載します。

基本的に、予算化されている事項は各々が手段であることから、最低でも予算要求書に記載されている事業はすべて、「手段」の欄に記載してください。

なお、予算化されていないものであっても、人的な負担を持って実施していることについても、記載が必要となります。

② 「性質別評価結果」の記載にあたって

1. 「町が実施する必要性」の評価について

ここでの必要性とは、町がその事務若しくは事業を直接、実施主体として行う必要があるかどうか？、また、法律や規則等で市町村に実施義務があるもの以外の事務事業に関しては、町民のニーズの変化や民間に任すべきことではないかを検討して、その必要性について検証する必要があります。

すでに町が実施することが当たり前となっている事務若しくは事業であっても、他の団体が類似事業を行っていないか、他の事業でこの事務事業を補完できないか、住民は本当にこの事業を求めているのか等、常に検証する必要がありますので、町が公共で行う理由を記載してください。

2. 「成果に対する有効性」の評価について

事務若しくは事業の目的を達成するための手段として、その事務事業内容が有効

であるか、指標などにより判断し評価します。(※効果的か?、効用は十分か?)

有効性の評価の基準は、成果指標(アウトカム)を基に検討してください。

成果指標に設定した目標の80%以上を達成した場合には「A判定」、60%以上80%未満の場合は「B判定」、40%以上60%未満の場合は「C判定」、20%以上40%未満の場合は「D判定」、20%未満は「E判定」となります。

有効性に関しては、いかに担当者が「頑張った」かどうかではなく、あくまで成果実績を基に評価する必要があります。

担当者が頑張ったけれども、成果が十分ではなかった場合、判定は低くなりますが、その場合の原因として、手段が事務事業の内容に適していないこと、成果指標の設定が適当ではなかったこと等の原因が考えられますので、別途、実施する手段や環境などについて再検討する必要があります。

なお、この項目については、効果の大小のみを評価するため、要した経費は考慮しなくて構いません。そして、業務内容の評価であり、人事評価につながるものではありませんので、検証は厳正にお願いします。

3. 「事務事業内容の効率性」の評価について

最小の経費で最大の効果もしくは効用が得られるように事務事業が実施されているかについて評価をおこないます。その事務若しくは事業に要した全て費用と人的な負担などを鑑みて、その費用の総額が適切かどうか、また人的な負担などについて、もっと改善の余地はないかなどについて評価を行います。

また、予算がない事務事業の場合、「効率性」については、いかに無駄なく事務事業を実施したか(事務的な負担)について考慮し、評価してください。

なお、この項目については要した経費もしくは負担に見合った効果が得られているかを評価するため、その効果自体が目的の達成にどの程度、寄与しているかどうかについては考慮せず評価を行います。

4. 「実施に係る緊急性」の評価について

令和2年度において、(他に比較して優先的に)実施した理由を記載してください。

評価の視点として、今すぐ実施しなければならないものか?、他の事務若しくは事業に優先して実施すべきものか?、今実施することにより、将来において生じる負担を削減できるか?などについて評価を行います。

【参考資料①】

「必要性」については、公的関与の必要性がどの程度あるかで判断します。

区分	事務若しくは事業の性質（参考提示）	関与領域
1	法律（条例は除く）で実施が義務付けられている事務事業	行政
2	町民が社会生活を営むうえで必要な生活環境水準の確保を目的とした事務事業	
3	町民の生命、財産を守る、あるいは権利の擁護や町民の不安を解消することを目的とした事務事業	
4	社会的・経済的弱者や高齢者を対象に、生活の安定を支援する、あるいは生活のセーフティネットを確保する事務事業	
5	子育てや健康づくりなどの社会的ニーズに応える事務事業	
6	基礎的な教育、あるいは社会生活の各ステージで豊かな学びの場を提供する事務事業	
7	サービスの範囲が不特定多数の町民におよび、原則としてサービスの対価を徴収できない事務事業	民間
8	町の活力や賑わいの創出のため、行政がリードする役割を果たす必要がある事務事業	
9	町の個性、特色及び魅力を生かし、町のブランドイメージの醸成及び確立、PRを目指すことを目的とした事務事業	

※ 判定水準として、A判定は1、B判定は2～3、C判定は4～5、D判定は6～7、E判定は8～9の区分を想定します。

【参考資料②】

「有効性」については、業務目的に対する事務若しくは事業に係る内容を検証するとともに、限られた財源の有効活用に向けて、類似若しくは重複した事務事業の有無や、成果の向上に向けた余地を検討します。

最初に、次の項目を考慮します。

- ・ 目的を実現するために、事務事業の内容が必ずしも適切とはいえない。
- ・ 目的への貢献度が、著しく高いとはいえない。
- ・ 事務事業の中などで、類似・重複したものが存在する。
- ・ 事務事業を継続しても、成果の向上が期待できない。

上記については有効性が当然に低いと思いますので → 評価は「×」となります。

次に、成果指標を勘案します。

区分	事務事業の達成度	
1	設定目標に対してほぼ目標を達成している	80%以上
2	設定目標に対して概ね目標を達成している	60%以上 80%未満
3	設定目標に対してある程度目標を達成している	40%以上 60%未満
4	設定目標に対して成果があまり上がっていない	20%以上 40%未満
5	設定目標に対して成果が上がっていない	20%未満

※ 判定水準として、A判定は1、B判定は2、C判定は3、D判定は4、E判定は5を想定します。

【参考資料③】

「効率性」については、町民サービスの確保や行政責任の担保など、他の実施主体による実施の妥当性と併せて、町が実施していく上でのコスト低減や、事務的な負担削減などの余地について検討します。

判定	効率性の度合い
A 判定	この事務若しくは事業は、効率性が高く改善する余地はない
B 判定	この事務若しくは事業は、若干の改善が必要であるが、概ね効率的である
C 判定	この事務若しくは事業は、効率性が低く改善の余地がある
D 判定	この事務若しくは事業は、効率性が低く改善の余地が大きい。
E 判定	この事務若しくは事業は、効率性が非常に低く、実施手段の再検討が必要である

※ 予算がない事務事業の場合、事務的な負担を念頭に検討してください。

【参考資料④】

「**緊急性**」については、令和2年度に優先的に実施した理由をもとに、町が実施する必要性と併せながら、事務若しくは事業について実施する時期や、実施を見送る可能性など、実施時期（実施タイミング）について検証します。

判定	緊急性の度合い
A 判定	この事務若しくは事業は、今すぐ実施する必要がある（※必須である）
B 判定	この事務若しくは事業は、他に優先して実施すべきである
C 判定	この事務若しくは事業は、今実施することにより、将来の負担を削減できるため、実施する必要がある
D 判定	この事務若しくは事業は、特段すぐに実施する必要はない
E 判定	この事務若しくは事業は、当該年度において実施することができない

（※ 緊急性について、不明の場合には「**×**」を選択してください。）

③ 「課題」及び「改善改革(案)」等の記載にあたって

1. 「課題」について

「課題」の欄については、その事務若しくは事業を実施することによって、発生している問題や、それらの問題から抽出された解決すべき課題について、簡潔に記載してください。(※出来れば箇条書きにて)

なお、その事務若しくは事業の意図から外れている課題や、その事務若しくは事業のみで解決することが不可能な課題、曖昧で抽象的な課題については、記載しても解決につながらないため、「課題」として捉えることは不適當となります。

2. 「改善改革(案)」について

「改善改革(案)」の欄については、「課題」欄に記載された課題に対して、どのようにアプローチして具体的にどのように解決を図っていくのかを記載してください。

抽象的な内容の改善改革(案)では、課題の解決は見込めないことから、できるだけ具体的な内容の「改善改革(案)」を記載する必要があります。また、具体的な課題が抽出できていないと、具体的な改善改革(案)も検討することができないため、まずは具体的な課題を抽出しておくことが必須であり、前提となります。

また、改善改革(案)の記載については、あらゆる改善改革の手段を検討して、その中でも最小経費で最大の効果もしくは効用を発揮するような手段を選択する必要があります。

安易に事業規模を大きくすることや、人員を増やす等の手段を取ることなく、いかに最小経費（若しくは最小の人的な負担）に抑えながら、いかに最大の効果（効用）を発揮するような改善改革(案)を見つけることが極めて重要です。

④ 「活動指標 及び 成果指標」の記載にあたって

1. 「活動指標」について

評価の対象となっている事務事業(業務)として、実際に活動若しくは実施した結果を数値で表すものです。把握可能な数値で、計測可能な数値を設定願います。

業務(手段)の量を数値化して表すか、担当者が直接または間接的に行った活動の量(回数、時間)や、対象とした相手(人数)、投入した資源などによって表すものです。

- 活動指標・・・事務事業(業務)よって、行政サービスを提供した量、若しくは行政活動の量を表す指標(アウトプット指標)のこと。
直接的に業務の実績や活動結果をあらわす指標です。

(考え方)

この指標を設定することにより、行政が目指している目標イメージを、具体的に町民に対して提示することができます。その「ものさし」を使って町民と対話や議論ができるようになり、指標は単に行政活動の状況を数値化して可視化するためのツールではなく、町民本位の行政を実現するための手段となります。

さらには、内部マネジメントの手段として、過去の業績との時系列的な比較や、他自治体との比較が可能となり、問題点の早期把握や改善の手がかりを見つけ出すことが可能となってきます。

2. 「成果指標」について

評価の対象となっている事務事業(業務)として行政が活動した結果、最終的に事務事業の対象者(受益者である町民や事業者など)にもたらされた効果・成果を数値で表すものです。これは事務事業(業務)の成果を把握していくためのものです。

なるべくデータ系の指標の設定に努めることとし、データ系の指標では足りない場合や設定が困難な場合には、アンケート調査等の実施による意識系の指標を設定する対応としてください。専門的な指標はわかりやすく表現し直したり、アンケート調査などによる指標は、内容が端的にわかるように表現する必要があります。

また、目標値が設定できるものを選択する必要もあります。3年～5年程度の目標値を設定することができるものを設定してください。

なお、わかりやすく表すことができる「適切な大きさ」の指標を設定願います。

これは、評価対象となっている事務事業(業務)だけでは、達成できないような大き

すぎる指標とならないようするものです。

最後に、活動指標との大きな違いは、活動指標は行政が活動量をコントロールできますが、成果指標の数量は行政が直接にはコントロールできないものとなりますので、ご注意願います。

○成果指標・・・事務事業(業務)に係る目的(意図)の達成度を数値化して表す指標です。(アウトカム指標)

事務事業(業務)を行った結果、もたらされた状況(どのような影響・効果があったか)数値化して表現できる指標(測定可能なもの)となるよう設定するものです。

(※業務の性質上、適切な成果指標の設定が困難なものはこのかぎりではない。)

(考え方)

この指標を設定することにより、事務事業(業務)の実施の際、必要な予算等を投入し、その投入した結果(アウトプット=活動指標)とともに、事務事業の目的に沿った結果(アウトカム=成果指標)が現れることで、事務事業(業務)の有効性や効率性などを客観的に判断することができるようになります。

指標として最も大切なことは、把握しようとしている目標の達成状況を的確に表していることが必要です。公的な活動であることから、説明責任を果たすため、指標の意味を簡単に捉えることができ、事務事業の実態を捉えるため継続的に測定される数値、かつ出典(由来)の明らかなデータであることも必要となります。

ただし、事務事業(業務)によっては、目的(意図)を直接的に数値化することが困難であったり、適切な数値が把握できない、測定するために高いコストが掛かってしまう場合などにおいては、代替的な数値を設定する必要があります。その場合には、(数量的な)定量的な把握のため、活動指標を代わりに設定するなどの措置が可能ですが、極力避けてください。

〈 指標設定の参考例 〉

○道路整備事業の目標「幹線道路を整備する」

種類	説明
インプット	「予算額や従事した職員数」
アウトプット	「整備された道路延長距離〇km」
アウトカム	「〇〇までの移動時間が〇分短縮した」 「渋滞箇所が〇か所解消した」 「交通事故件数が〇%減少した」

○事務事業に関する活動指標・成果指標の設定例として

事務事業名称	活動指標	成果指標（1次）	成果指標（2次）	備考
〇〇相談会運営事業	開催回数 開催日数	相談件数 相談人数	問題が解決した件数、割合	2次は測定可能だが、正確には困難
交通安全対策推進事業	交通安全教室の実施回数	事故発生率 事故件数減少率	なし	
交通事故被害者支援事業	申請処理件数 支給件数 支給金額	支給件数 支給金額	被害者の困窮改善度	2次の測定は可能だが正確には困難
高齢者向け優良賃貸住宅事業	申請処理件数 認定戸数 補助金額	認定戸数 補助金額	高齢者の住宅環境の改善度	2次の測定は可能だが正確には困難
住宅リフォーム補助事業	補助件数 補助金額	総事業費	なし	
シルバー人材センター運営補助事業	補助金額	補助金額	登録会員 就業者数 受注金額	2次成果の測定は可能
ファミリーサポートセンター事業	実施件数 利用人数	利用者満足度		
インフルエンザ予防接種事業	助成件数 啓発活動回数	接種率	(インフルエンザによる死亡率)	3次の測定は難しい
乳幼児健康診査事業	受診機会提供回数 受診者数	受診者数 受診率	乳幼児死亡率（→3次）	3次から2次把握
母子保健指導事業	母子健康手帳交付数 PR回数	母子健康手帳交付数 保健指導回数	乳幼児死亡率（→3次）	3次から2次把握
健康まつり事業	イベント数	入場者数 入場者の満足度	なし	
賦課徴収事務	賦課件数 徴収件数 督促件数	賦課額 徴収額 督促にて徴収できた額	徴収率	2次の測定は可能
住民登録事務	登録処理件数	登録件数 適切な登録処理件数	正確性 迅速性	アンケート調査等により、正確・迅速性を測定など

技術者の育成事業	研修回数	受講者数	技術の向上度	2次の測定可能
広報発行事業	広報発行部数	住民満足度	なし	
ホームページ運営事業	HP更新件数 発信件数	アクセス件数	なし	
集団資源回収事業	回収箇所数 回収回数	住民1人あたりの回収量 実施行政区の割合	環境問題への理解度・関心度	
環境意識啓発事業	環境啓発セミナーの開催回数 環境啓発ポスターの掲載日数	環境啓発セミナーなどへの出展数 環境啓発セミナーに係る来客数 環境啓発ポスター・チラシへの応募数	環境問題への理解度・関心度	2次の測定は可能だが、正確には困難 (満足度などにて代替可能)
不法投棄対策事業	パトロール日数 看板設置数	ごみの不法投棄量	環境問題の関心度	
放置自転車対策事業	巡回回数 処分台数	放置自転車減少率 放置自転車台数	なし	
事業者IT化推進事業	申請処理件数 助成件数 助成金額	助成件数 助成金額	助成を受けた事業者のIT化進捗度	2次の測定は可能だが、正確には困難
ダイオキシン等に関する研究	調査地点数	なし	なし	3次にて、環境基準適合率を測定
町民ホール運営事業	開催日数	利用件数 利用団体数	文化活動への貢献度	2次の測定は可能だが困難 満足度・3次から2次を把握
観光推進計画策定及び運営事業	(策定)検討会回数 (運用)主要施策数	(策定)なし (運用)主要施策の進捗度	(策定)なし (運用)観光客数(→3次)	3次から2次を把握
松くい虫防除対策事業	防除面積	被害面積 被害面積率	なし	
道路〇〇線改良工事	当該年度の事業計画における進捗率	工事進捗率 (工事全体の進捗)	なし	

		率)		
道路維持管理事業	清掃回数 清掃路線数 清掃路線延長 補修箇所数	苦情件数 事故件数	なし	
都市公園整備事業	整備箇所数 整備進捗率	なし	なし	整備完了後、供用開始後は運営事業として、年間利用者数が1次成果指標となる
〇〇〇基金積立事業	当該年度積立金額 累積積立金額 累積積み立て率	なし	なし	
事務事業評価事務	事務事業評価実施対象の事務事業数	事務事業評価を実施した事務事業数	見直した事業数 縮減したコストや向上した効果	2次の測定は可能
予算編成事務	編成した予算額	査定された予算事業数	財政の状況を表す指標（健全化の状況）	2次の測定は可能
広域行政運営事務	調整回数 要望提出件数	要望提出件数	要望実現件数	2次の測定は可能
違法駐車自転車防止対策事業	啓発活動件数	参加者数	違法駐車防止に対する意識度	2次の測定は可能だが、正確には困難
シルバー人材センター補助事業	会員登録者数	活動時間 活動日数	なし	3次として、数値以外の効用が存在する可能性
ボランティアリーダー養成講座	講座開催数	講座開催数	なし	
選挙啓発運動	ポスター掲示数 チラシ配布数	投票率 年代別投票率	なし	
外国青年交流事業	受入人数	交流回数 交流人数	児童生徒の国際理解度・関心度	2次の測定は可能だが正確には困難。 満足度で代替可能