

令和4年度

「事務事業評価シート」
作成の手引き

(事務事業評価に係る作成ガイドライン)

令和4年6月15日

企画財政課 未来戦略室

令和4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3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とする。（※事後評価）
- 2 評価の対象は、矢巾町を構成する機関にて実施されている業務の全て

【記入のポイント】

事務事業評価シートについて、昨年度に実施済みの「事務事業評価シート」を入力用シートとして準備しています。

今回、事務若しくは事業の領域を改めて考慮し、不都合が生じる場合においては、事務若しくは事業に係る内容を整理(統合・分割)することが可能です。事務事業評価シートに記載する内容が把握しやすい、若しくは評価をし易いと判断できる場合には、統合・分割を行ってください。

また、事務事業に係る名称を変更することによって、外部から内容を把握し易くなる場合には、名称の変更を行っても構いません。

なお、これらの変更を行った際には、必ず担当までご連絡願います。

【評価シート作成者】

評価シートへの記入については、実際に業務を行っている者が行うこと。

ただし、評価内容については、上長等とご相談若しくは担当へ相談願います。

(※一次評価者は、実際の業務担当者が原則。)

【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、その業務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」を実施した結果、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、その事務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支援、行政サービス等の作用が向けられている具体的な人、団体、ものについて記入してください。

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について明確に記入してください。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り不十分な評価となってしまいます。

また、「意図」はその事務事業の基本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について、簡潔かつ明瞭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、その事務及び事業の中で実施することを簡条書きにて記入してください。

基本的に、予算化されている事項について、個々が手段であることから、最低ラインとして予算書に計上されて、実施された事務及び事業に係る事柄について、すべて「手段」の欄に記入してください。

なお、予算化されていないものであっても、人的な負担などを伴って実施している事務及び事業についても、評価シートへの記入若しくは作成が必要となります。

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などについて検討し、その事務事業自体の必要性について検証するものです。

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代替若しくは補

完できないか、住民は本当にこの事業を求めているのかなど、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に、実施している手段について、その事務事業を実施することが有効若しくは有用であるか、指標などと併せて検討して評価します。（※効果的か？、効用は十分か？）

有効性の評価については、成果指標(アウトカム)及び活動指標などを基に考慮してください。基本として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」と設定していますが、特別な事情がある場合には説明欄に理由を記入の上、評価してください。

なお、有効性に関しては、担当者が「頑張った」かどうかではなく、あくまで成果である実績などを基にして評価をお願いします。

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、実施している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などの原因が考えられます。

別途、改めて目的のために講じている手段や評価の前提となる環境などについて再検討を行う必要がございますので、ロジックモデルなどを活用し検証願います。

なお、この評価項目では、効果若しくは効用の大小のみを評価するため、これらの実施に要した経費は考慮しなくて構いません。さらには、純粹に業務内容の評価であり、人事評価ではありませんので評価及び内容の検証は厳正に願います。

3. 「事務事業内容の効率性」の評価について

目的のために、最小の経費で最大の効果若しくは効用が得られるよう事務事業が実施されているかどう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加味し、実施内容が適切かどうか、併せて人的な負担などについても良く考慮して、もっと改善の余地はないかなど当該事務事業について評価をしてください。なお、円滑に業務が行われているかどうかにも注目願います。

また、予算がない事務事業の場合、「効率性」については、いかに円滑に事務事業を実施したか（主に事務的な負担）について考慮し、評価を行ってください。

なお、この評価項目については、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どうか勘案しながら、全体の効率性を評価するため、その効果自体が目的の達成のためにどの程度、寄与しているかどうかについては、考慮しないで評価を行います。

4. 「実施に係る緊急性」の評価について

令和3年度において、(他に比較して優先的に)実施した理由を記入してください。

評価する視点としては、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？また、いま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？などについて考慮しながら、評価を行ってください。

③「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、測定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)、対象とした相手(人数)、投入した資源などによって表現して下さい。

- 活動指標・・・事務事業よって、行政サービス等を提供した量、若しくは行政活動の量を表す指標(アウトプット)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可能となります。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、組織マネジメントの手段として、過去の状況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などを見つけ出すことが可能となります。

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を設定することに努めることとし、データ系の指標では足りない場合や指標の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を行ってください。なお、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、内容が簡単に把握出来るように表現するように願います。

また、同時に目標値が設定できる指標を設定する必要があります。3年～5年程度の目標値を設定することが出来る指標を設定してください。

なお、指標を設定する際においては、分かりやすく表すことができる「適切な大き

さ」の指標を設定してください。

これは、評価対象となっている事務事業だけでは、達成できないような大きすぎる指標を設定することは、評価の観点から不適當であるためです。

最後に、活動指標との大きな違いは、活動指標は行政がコントロール出来る数値ですが、成果として設定された指標については、その数量を行政が直接的にはコントロール出来ないものとなりますので、ご注意願います。

○成果指標・・・事務事業に係る意図(目的)の達成度合いを数値化して表す指標です。(※アウトカム)

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

(※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限りでは無い。)

(考え方)

この指標を設定することにより、事務事業の実施の際、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、事務事業の意図(目的)に沿った結果（アウトカム＝成果指標）が現れることで、事務事業の有効性や効率性などについて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することが出来る数値、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、事務事業によっては、意図について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、若しくは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) 定量的な把握のために、活動指標を代わりに設定するなどの措置が可能となりますが、極力避けるようにしてください。

④「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本質的に解決すべき問題「課題」について、簡潔に記載してください。(※箇条書きにすると良い。)

なお、その評価している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、記入しても当該事務事業にて取り扱う範囲を逸脱していることから、解決することが出来ないため、「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(問題なども含む)に対して、どのようにアプローチした上で、具体的にどのように解決を図っていくのかを記入してください。

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、具体的な課題を抽出することが出来ていない場合、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要であり、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実施手段を検討し、その中でも最小経費で最大の効果若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、人員を増やすなどの手段を選択すること無く、いかに最小の経費(若しくは人的負担)に抑えながら、最大の効果(効用)を発揮するように改善改革(案)を立案することが極めて重要です。

【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がポイントです。

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	
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	民間
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の区分を想定しています。

【参考資料②】

「有効性」については、目的（意図）に対する事務若しくは事業に係る実施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（改善点）を検討します。

最初に、次の項目について考慮します。

- ・ 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。

上記の場合、有効性が当然に低いと思われるので → 評価は「×」となります。

次に、成果指標を勘案して考慮してください。

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、区分1はA判定、区分2はB判定、区分3はC判定、区分4はD判定、区分5はE判定を想定しています。

【参考資料③】

「効率性」については、公的サービスの確保や行政責任の担保などを考慮しながら、他の主体（民間など）による実施の妥当性と併せて評価を行ってください。

行政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改善できる余地を検討することによって、この事務事業に係る現在の実施手法などが、どのくらい効率的に実施されているかどうかについて、評価することが出来ます。

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には、主に事務的な負担を念頭に評価願います。

【参考資料④】

「**緊急性**」については、令和3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）について評価してください。

判定	緊急性の度合い
A 判定	この事務若しくは事業は、直ちに実施する必要がある（※必須のもの）
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、今年度において実施することによって、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、不明である場合には「×」を選択すること。）

【参考資料⑤】

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(合)	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・迅速性の測定など
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ICT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DX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 (工事全体の進捗率)	なし	

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	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 ヒアリング件数	事務事業評価を実施 して評価内容を確定 できた事務事業数	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)

