

事業評価会における評価者からの質問・意見等と回答

平成20年10月27日に開催された事業評価会において各事業に対して評価者から寄せられた主な意見等とそれに対する担当課の回答は、次のとおりである。

1 各種証明書自動発行システム運用事業（市民生活部市民課）

・平成20年度事業費：9,035千円（一般財源：9,035千円）

市役所で扱う各種証明書の交付について、自動交付機を導入し、行政サービスの効率化を図るとともに、交付までの待ち時間の短縮や窓口の混雑緩和、休日等の取扱い等を可能にする事業。

事業に対する評価者の質問・意見等	担当課の回答
今後の課題は、自動交付機に関する広報を行い、普及していくことである。	<ご提言として承りました。>
現行の4カ所を自動交付機の設置場所として選んだ基準は？	設置に当たっては、支所や市の施設を候補として考えた。 秋田テルサについては、合併後の河辺・雄和地区への対応として、旧両町と旧市の中間地点でもあることから、自動交付機を設置することとした。当時は、利用者の利便性も考慮し、デパート等の大型店への設置も検討したが、経費が高くなってしまっているので、市の施設へ設置することとしたものである。
秋田は、高齢化率が非常に高く、高齢者の中には、機械になじまない方もおられると思うが、そのような方々には、どのようなサポートを行っているのか？	暗証番号を登録したあきた市民カードを持っていても窓口で申請することは可能である。なお、新規に印鑑登録する方については、あきた市民カードへの暗証番号登録は任意としている。
自動交付機利用の目標設定については、何%を目指しているのか？今後、予算の範囲内で自動交付機を増設していくのか？あるいは、設置場所を変えるなどしていくのか？	目標については、特に何%とか設定はしていない。窓口に来られない方に利用していただければいいと思っている。今のところ、計画以外に台数を増やすことは考えていない。
キャッシュカードも最初は操作に慣れるまでは大変だったが、今は便利に使用している。自動交付機も慣れればいいと思うが、みんながそれを利用する訳では	平成19年度予算ベースでは、自動交付機を使用した場合の証明書1通当たりのコストは19年度の実績で518円であり、市民から徴収している手数料は300円で

<p>ない。人件費と事業費を比較して、費用対効果がどうなのか疑問であり、検証する必要がある。</p>	<p>ある。自動交付機の利用件数が増えるのはよいが、機器の保守管理には経費が掛かる。費用対効果については、まだまだであるが、平日、役所に来られない人にとっては、便利なものなので設置しているものである。</p>
<p>窓口対応では、市民への声かけが大切である。自動交付機のPRの方法として声かけの効果はあるものか？</p>	<p>窓口では、あきた市民カードを持っていても、申請書を記入する人もいるので、若い人などには、是非次回はご利用くださいと声かけをしている。一律に自動交付機の利用を呼びかけるわけにはいかないので、お客様をみて声かけをしている。</p>
<p>費用対効果が至っていないとのことだったが、一方では、窓口では声かけする人を選んでいる。現状では、自動交付機は1ヵ所に1台ずつであり、交付までの待ち時間も3分かかる。自動交付機を利用できる時間帯も若い人にとっては、かなり使い勝手が悪い。休日なら、若い人が使いやすい時間設定にするとか、平日なら稼働台数を増やすとかする必要があると思う。この会場に来る前に郵便局に寄ってきたのだが、郵便局の人に振り込み手数料が安くなるから機械の利用を進められたが、そこには人がたくさん並んでいて、お年寄りも操作に苦労していた。全体として、どのような方向にいきたいのか？</p>	<p>今後は、戸籍の全部事項証明書等の発行もできるような方向を目指して検討を行っている。また、混雑時の対応についても検討する。</p>
<p>あきた市民カードの普及を図るため、あまりお金をかけない方法でやっているのか？自動交付機の利用がある程度増えると窓口業務に係る人員を削減するなど、目標を持っているのか？</p>	<p>PRは、広報や市のホームページで行っている。人員削減は、戸籍の電算化と併せて考えていく。</p>
<p>一番配慮が必要なのは、高齢者向けの親切・丁寧な機械の説明であり、PRが必要と考えている。それによって利用率向上につながると思う。予算の問題もあるだろうが、台数の検討も行うべきである。今後、こまやかなサービスを行っていただければありがたい。</p>	<p><ご提言として承りました。></p>

2 環境貯金市民還元事業（環境部環境企画課）

・平成20年度事業費：2,085千円（一般財源：なし）

市民および事業者に、ごみ減量のシンボルである環境貯金箱を通じて、ごみの排出量、ごみ減量による処理経費の節約額等の情報を提供するとともに、ごみ処理経費節約額に見合った額を環境貯金として積み立てし、ごみ減量、環境活動等の市民還元につながる事業に活用することにより、市民等のごみ減量意識を醸成し、ごみの減量に資することを目的とする事業。

事業に対する評価者の質問・意見等	担当課の回答
<p>コークスが値上がりしているのに、減量した分に現在のコストをかければ貯金も増えると思うが、貯金額の算定根拠は？</p>	<p>基準単価には、人件費や収集運搬費も入っており、制度導入時に3号炉に係るランニングコストを元に算定したものであり、平成22年度までは続けていくものである。</p>
<p>家庭ごみの分別に人件費をかけているとすれば、それを減らすために家庭でのごみの分別を徹底させるべきと考えるがどうか？</p>	<p>家庭ごみの分別は可能性としてはあるが、費用対効果から、当面は現状維持することとしている。家庭での分別については、生ゴミのたい肥化の講習会を実施している。企業でも取り組んでいるところもある。</p>
<p>レジ袋はスーパーで買い物をするときだけくれるから使っているのであり、レジ袋減量化に向けスーパーと締結するなど取組を行っているのか？</p>	<p>レジ袋でのごみ出しは禁止したところである。スーパーへの働きかけについては、もっともであると思うが、今のところ具体的な形には至っていない。</p>
<p>出前講座は、学校では開催しているのか？</p>	<p>リクエストにより、小・中学校に行った例もある。</p>
<p>いくら勉強会をしても、だらしない人はそのままである。地域や町内会で自前でやっている。ごみステーションをきちんとしていくことにお金を振り向けるべきである。</p>	<p>ごみステーションも検討候補として有力だったが、町内会で管理することが基本であるため、市が関与することは難しかった。</p>
<p>ごみは民間に委ねてもうまくいかないものであり、公共で行っていくべきであるという点で行政が担う必要性があり、有効性もある。環境貯金額の変動により、事業に影響があるのか？</p>	<p>貯金は貯金、事業は事業、というように分かれているものである。予算に関しては財政課の関与もあることから、すべて使うわけではなく、貯金の一部を使っているものである。</p>
<p>例えば、税なら税キッズがあるが、子どもたちへの啓発には、エコアちゃんを前面に出してみたら効果があるのではないか。</p>	<p>子ども向けの啓発には、キャラクターが有効と考えている。</p>
<p>環境貯金箱については、初めて聞いた</p>	<p><ご提言として承りました。></p>

ので事業のイメージがわからなかったが、ごみ減量などの施策をからめて、今後も事業展開していただきたい。	
アパートなどに住んでいて町内会に加入していない人たちが増えている。町内会の未加入者に対する理解を求めているのか？	集合住宅の人のマナーは大きな問題ともなっている。スーパーとかイベントなどを通じて啓発し、機会をとらえて意識を変えてもらうなどしている。
生ごみの水切りやたい肥化などは一工夫して、全市的な運動をしてほしい。例えば、NPOなどと協働して行うことも考えられる。	<ご提言として承りました。>
スーパーの前でエコアちゃんがごみ袋を配っているのを見たことがある。市だけでは啓発活動に制約があるだろうから、他の団体のイベントとタイアップして行えばいいと思う。	<ご提言として承りました。>
ごみカレンダーの全戸配布が分別に役立っていると思う。カレンダーを活用し、生ごみの出し方などの啓発を行ってみたいかどうか。	ごみは身近なことであり、色々なところと連携を取ってやっていければと思っている。地球温暖化対策も必要と考えており、何かいい考えがあれば検討したいのでご協力をお願いしたい。

3 市民農園整備事業（農林部農業農村振興課）

・平成20年度事業費：62,085千円（一般財源：3,708千円）

グリーン・ツーリズム推進の拠点として、市民や首都圏などの都市住民の日帰り型や滞在型など多様な農園を整備する事業。

事業に対する評価者の質問・意見等	担当課の回答
都市部の人々の利用割合はどれくらいなのか？	交流人口の定義を秋田市中心部ならびに県外ととらえている。平成17年1月の合併後、県外からの利用は2区画であり、そのほかは、旧市内の人がほとんどである。
交流人口の拡大は図られているのか、また、例えば滞在型施設の利用など、経済波及効果はどれくらいあるのか？	グリーン・ツーリズムモニターツアーを実施したり、国際教養大の先生ならびに学生も利用していることから拡大解釈すれば交流人口の拡大は図られている。最近では、国際教養大学の学習の場として、利用したい、借りたいという話しも出てきている。
無料の市民農園は20～30㎡、仁井田の	アンケートによれば50㎡～100㎡の要

<p>スーパー農園は1区画50㎡ということだが、30㎡は大きいのか小さいのか？</p>	<p>望が多いので50㎡くらいが妥当と考えている。スーパー農園の利用区画数は、その年の応募状況にもよるが、雄和では一人2区画までとしている。有料のところでは、1㎡当たり100円の使用料を徴収することとしており、50㎡使用する場合は、利用者に5,000円払ってもらうことになっている。仁井田については、今後条例案を提示することとしており、現在のところ未定である。</p>
<p>何が有料か、何が無料なのかよく分からないが・・・。</p>	<p>無料施設は、旧市内にあり、地主から土地を無償で貸与してもらっているところであり、貸主には固定資産税を減免している。</p> <p>有料施設は、周りにトイレや駐車場などを整備しており、運営コストも掛かっているため、利用者から料金を徴収している。</p>
<p>観光政策や経済波及効果から考えると、この事業の必要性はあり、有効性もあるものとする。先日和歌山でネコを駅長として観光客が増え、効果があったという話を聞いたが、何かイメージキャラクターがあれば教えていただきたい。</p>	<p>キャラクターについては、是非考えていかなければと思っている。市でもこの事業を観光施策としてとらえているので商工部と連携して取り組んでいきたい。</p>
<p>広報活動はどのようにして行っているのか？</p>	<p>観光マップやホームページに市民農園を掲載している。</p>
<p>商工部では、県外の人たちを交流人口としているが、農林部では県外はこれからと言っている。この事業で言う都市とは旧市である。交流人口の拡大はどのあたりまで考えているのか？</p>	<p>市が管轄する農地で交流を深めていければと思っている。できれば、県外からの人にも利用してもらい、交流人口を拡大していければいいと思っているが、現状では思うようにはいっていない。</p>
<p>市民農園の区画がうまっているという点では目標は達成されているように見られるが、交流人口は拡大していない。</p>	<p>現実には2人しか県外からの利用がなく、もっと多くの人に利用してもらえよう対応を検討してまいりたい。</p>
<p>市民農園には、有料のものと無料のものがあり、差もあるが、無料のものであっても作業がしやすいようにトイレなどを付けるべきである。</p>	<p>トイレなどは最低限必要と思っているが、今後は、貸主の固定資産税も大きな額であるため、順次有料施設に移行することで無料施設は縮小していきたいと考えている。</p>
<p>利用者からの要望はなかったのか？</p>	<p>要望等は、特に聞いていない。利用者からの理解は得られているものと思って</p>

	いる。
そもそも、市民農園は交流人口の拡大を目的としてスタートした事業なのか？	市民要望が増えてきたので、昭和50年から市民農園を設置してきたものであり、その頃は交流人口の拡大ということではなかった。ピーク時には、市内に9カ所あった。その後、合併し、合併特例債を利用してトイレや駐車場もある有料施設を整備しているものであり、この頃から交流人口の拡大も目的の一つに加わった。

4 成人の日記念事業（教育委員会生涯学習室）

・平成20年度事業費：2,127千円（一般財源：2,127千円）

新成人の新しい門出を祝福する記念行事を通して、新成人としての責任と自覚を促す機会とする事業。

事業に対する評価者の質問・意見等	担当課の回答
実行委員の選考基準は？	実行委員は、大学や商工団体、企業に推薦を依頼し、推薦してもらった方で構成している。
大学生の出席率は？	大学生の出席率については、集計していない。
新成人へのプレゼントはあるのか？	以前は、選挙や献血などの啓発がらみのものを差し上げていたが、会場に捨てていく人もいたので、今は特に贈っていない。
新成人としての責任と自覚を促す機会とするという事業目的と参加者のマナー向上という課題と実情がマッチングしていない。	残念ながら一部の参加者が騒がしいため、課題としたものである。
実行委員がやりたいやり方でやっているのか、それとも、市主導なのか？	式典部分については、市が決めている。その他の部分の内容については、実行委員から案を出してもらっている。フリートークなどは、委員の意見を十分取り入れながら実施している。
個人的には、現行の1月開催に賛成している。他の自治体では、夏場に開催しているところもあるが、開催時期については検討しているのか？	県内で成人の日を開催しているのは本市だけである。成人の日の前日の日曜日に開催しているのは、男鹿市、由利本荘市、にかほ市の3市であり、他は、夏に開催している。 参加率も8割弱とよいので、国民の祝

	日に行っている。
かつては、式典の際には、議会からあいさつしてもらっていたが、どのような観点からなくしたのか？	議会からは、式典の最後に万歳三唱のときに議長から一言いただいている。
記念品を廃止した趣旨は？	平成12年から記念品を廃止しているが、詳細については、伝え聞いていない。背景には、財政的な問題もあるだろうし、出欠の有無にかかわらずまんべんなく配布するのかどうかといった問題もあったと考えられる。
住民票が秋田市にある人のみに案内しているのか？	案内状は、12月に住民票のある人に送付している。なお、式典には、案内状がなくてもその年齢の人なら参加可能としている。
年金などについては、PRしていくべきであると思うが、どうか？	案内状の中で、年金や選挙権などをPRするのは一つの方法として有効と考えられるが、本市では、案内状をはがきで発送しているため、封書となると費用が掛かり難しい状況である。
式典に晴れ着を着てくる参加者の割合は？親の負担も大きいのでは？	正確な統計は取っていないが、見た目では女性の約90%は和服、男性については、10%弱が和服である。服装については市で指導することは難しいと考えている。
成人式は、広い意味で教育の一環としてとらえている。行政で担う必要性もあると思うし、参加率が高いことから有効性や効率性もあるものと考えている。満足度調査としてのアンケートでも70%ほどの支持を得ている。対象者数が減少しているのに、事業費が増加しているのはなぜか？	シートに記載した事業費は、決算ベースであり、平成19年度は除雪経費や駐車場に警備員を配置する経費が反映されたものである。