

平成26年度実施事業に対する外部評価 議事要旨

議 事 概 要	
会議の名称	平成26年度実施事業に対する外部評価（道路維持管理業務）
開催日時	平成27年9月27日（日）午前11時から12時まで
開催場所	市役所北庁舎2階 第5会議室
出席者氏名	委員 中島 美幸 委員 杉山 知子 委員 江頭 隆行 委員 島田 智子 担当課 建設部長 浅井 十三男 建設部次長兼下水道課長 川本 宏志 土木課長 川本 晋司 土木課課長補佐 矢野 克明 事務局 行政経営部長 水野 悟 行政経営部次長 三浦 肇 経営管理課長 高木 昭信 経営管理課経営管理係長 山田 克仁 同主任 伊藤 雄亮
欠席者氏名	なし
傍聴者人数	7人
会議の公開・非公開	公開
審議の概要	外部評価（道路維持管理業務）
問 合 先	長久手市行政経営部経営管理課 0561-56-0600
備 考	

担当課	<資料に沿って説明>
委員	苦情件数の中身を教えてください。
担当課	道路、水路含めた全ての総件数は、平成25年度は352件、平成26年度は321件となる。 そのうち、緊急修繕として修繕料から支出したものは、平成25年度は139件、平成26年度は144件となる。 本事業の対象としてカウントした苦情・要望件数は、総件数のうちの一部である。
委員	国道や県道の苦情はどう対処しているのか。
担当課	本市には国道は通っておらず、県道に対する対応を申し上げると、基本的には愛知県に連絡して対応を依頼するが、ごみや樹木に

	<p>関する軽微なもので、職員で対応できるものは市で対応している。</p>
委員	<p>農道や私道、管理用道路は対象外なのか。</p>
担当課	<p>農道と管理用道路は市の管理。私道は管理の対象外である。</p>
委員	<p>苦情・要望のうち未処理の案件は存在するのか？</p>
担当課	<p>職員が直接処理するものは、事業費がかかっていないため除外している。</p>
委員	<p>緊急対応と通常対応の違いは。</p>
担当課	<p>緊急対応は、放置しておくで即時損害につながるものを対象としている。例えば、穴が開いた場合には、応急的に穴埋めをするなどしている。</p>
委員	<p>緊急修繕はこの事業に入っていないのか。</p>
担当課	<p>計画的なものをこの事業の対象としている。</p>
委員	<p>計画的なものであれば、苦情の対象とはなっていないのでは。</p>
担当課	<p>苦情の内容により対象となるものもある。</p>
委員	<p>職員によるパトロールには、年間計画等はあるのか。</p>
担当課	<p>方面毎にブロックに分けてパトロールしている。主要なところや緊急的なところ、人があまり通らないところは頻度を多くしてパトロールしている。</p>
委員	<p>マイレポはんだのような取り組みは考えているか。</p>
担当課	<p>豊明市が試行的に始めているが、趣旨とは違う運用となっていると聞いている。住民相互の処理を期待しているが、行政対応が殆どとのこと。一昨年の近隣市町との合同研究会で半田市に視察に出かけた。結果として、土木課のみで対応するのが難しく、情報部署との連携が必要だと感じた。</p>
	<p>市民から写真付きのメッセージを送ってもらっても、現場を見ないと判断できないことが多い。現在でも検討はしている。</p>
委員	<p>市民参加の視点として考えられるのではないだろうか。</p>
担当課	<p>前向きに捉えてやっていきたいという思いはあるので、検討していきたい。</p>

委員	<p>なお、通常の通報はいずれも開庁時間の対応となってしまうが、緊急通報は24時間対応している。</p> <p>苦情件数が下がっているが、努力した結果としてなのか。0件にするための具体的方策はあるのか。そう考えると、成果指標は変えたほうがよいのではないだろうか。</p>
担当課	<p>道路の状態は人によって捉え方が様々であるため、現実として0件にするのは難しい。</p>
委員	<p>苦情と要望を切り分けてはどうか。</p>
委員	<p>苦情件数を成果指標とするのは、非主体的ではないだろうか。また、もしこの成果指標で評価するなら、評価Aではないと思う。</p>
担当課	<p>評価Bにして体制変更を行うのも一つの手だろうと思う。</p>
委員	<p>そもそも行政評価になじむ事業だろうかという疑問があるが、さらに上を目指すために、どう事業改善するのが良いと考えるか。</p>
担当課	<p>成果指標の設定は見直すべきと考えている。改善方策としては、道路の態様や利用頻度等を考えて、区分けして対応する必要があるだろうと思う。</p>
委員	<p>市民側としては、緊急でも通常でも、工事としては同様だろうと思う。緊急対応も評価として考慮すべきでは。</p>
担当課	<p>包括的に評価する体系にならないかと検討している。</p>
委員	<p>市民にとって安全な道路が確保できているようなことを理解できるような評価票にした方が、評価を見る市民にはわかりやすい。</p>
委員	<p>苦情と要望や通報は、分けて考えたほうがよいのではないか。</p>
担当課	<p>言葉の定義はさておき、対応はきっちりさせていただいている。</p>
委員	<p>一回目の連絡は情報提供でも、対応せずに二回目ともなると苦情になる。対応率というものも検討してはどうか。</p>

まとめ	<ol style="list-style-type: none"> 1 成果指標がわかりづらいので見直しを。苦情がある程度あることは考慮して目標設定を行うとよい。 2 市民感覚を取り入れていただきたい。苦情ではなく情報提供と取り扱うことなどを検討願いたい。 3 これからは市民の力が必要になっていくだろうと思う。マイル
-----	---

	ポはんだのような、新しい取り組みを考えていくことも検討願いたい。
--	----------------------------------