

平成 27 年度

藤沢市外部評価
及 び
「カイゼンふじさわ」

実施結果報告書（案）

藤沢市行財政改革協議会

< 目次 >

1 実施概要	1ページ
2 評価対象施策の選定について.....	2ページ
3 外部評価.....	3ページ
4 「カイゼンふじさわ」.....	8ページ
5 傍聴者アンケートの結果について	13ページ
6 評価者アンケートの結果について	15ページ
7 今年度の「カイゼンふじさわ」を振り返って	16ページ

1 実施概要

(1) 目的

市の実施する施策について、外部の多様な視点からその実施状況等の評価を行い、その施策における課題について、その解決策や改善方法等について議論し、その結果を効率的、効果的な事業構造への転換や事業手法の見直し、改善を図るための参考とする。また、そのプロセスを通じ、職員の説明責任能力の向上を図るとともに、議論を公開で行うことで、本市の事業について市民に知ってもらう機会とする。

(2) 実施日時・会場

ア 外部評価

2015年（平成27年）6月25日（木） 午後3時30分から午後5時15分
藤沢市総合防災センター 3階会議室

イ カイゼンふじさわ

2015年（平成27年）7月25日（土） 午後1時から午後4時
藤沢市保健所 3階大会議室

(3) 実施体制

外部評価及び「カイゼンふじさわ」は、行財政改革協議会を主体として実施し、同会委員の中から選出された5人の委員に、評価対象施策に関する専門家1人と、関係の深い活動経験のある市民2人を加えた評価者8人で評価を行う。「カイゼンふじさわ」では、評価者のうち1人が議論のまとめ役としてコーディネーターの役割を担い、所管課等の職員も加わって議論を行う。

評価者種別	所属等	氏名
市民評価者	藤沢市行財政改革協議会委員（市民委員）	平綿 勝彦 ※
		宮本 裕子
	環境経済 NPO パシフィックエコサービス代表	青木 正美
	廃棄物減量等推進審議会委員	岩隈 京子
学識評価者	藤沢市行財政改革協議会委員（学識委員）	磯村 共庸
		岡本 祥子
専門評価者	多摩大学グローバルスタディーズ学部教授	橋詰 博樹
コーディネーター	藤沢市行財政改革協議会委員（市民委員）	荒木 吉雄

※外部評価のみ評価

所管課 環境部環境事業センター、環境部環境総務課
関係課 環境部北部環境事業所、環境部石名坂環境事業所
事務局 総務部行政総務課（行政改革推進担当）

(4) 経費

224,040円（評価者報酬等）

2 評価対象施策の選定について

(1) 選定方法

市が平成 26 年度に実施した施策の中から、次の例に掲げるような、課題の解決にあたって市民の視点からの意見等を参考としたいものを各部から募集し、その中から、本市の事務事業のあり方及び評価に関する事項について審査審議を行っている藤沢市行財政改革協議会の意見をもとに、本年度の評価対象施策として「循環型社会の実現に向けた廃棄物の減量・資源化の推進について」を選定した。

- 【例】
- ア 時代・市民ニーズの変化により、今後の取組を変更する必要がある
 - イ 今後の市民ニーズに大きな変化が想定されており、今後の方向性について検討が必要となっている
 - ウ 法令等の改正が予定されており、事業方針を見直す必要がある
 - エ 長年にわたり事業が固定化しており、見直しの必要性を検討している

(2) 評価対象施策及び施策を構成する事務事業

施策：循環型社会の実現に向けた廃棄物の減量・資源化の推進について

施策を構成する事務事業（カッコ内は平成 26 年度決算見込額）：

- ア 廃棄物等戸別収集事業費（1,457,501 千円）
- イ ごみ減量推進事業費－環境事業センター（187,580 千円）
- ウ ごみ減量推進事業費－環境総務課（10,578 千円）

（参考）施策に関連する事務事業（カッコ内は平成 26 年度決算見込額）：

- ・廃棄物処理対策事業費（567,517 千円）

(3) 施策の課題

- ア ごみの分別やごみ出しの負担軽減に向けた取組
- イ ごみの減量・資源化事業の推進
- ウ 啓発事業の拡大

(4) この施策を評価対象候補とした理由

【担当部】 ごみの減量・資源化の促進事業、最終処分場の現状などを広く市民に知ってもらう機会とするとともに、超高齢社会の進展に対応した分別方法や資源化への取組等について、市民からの意見が重要であるため。

【行財政改革協議会】 ごみ問題は全市民に共通するテーマであり、また、その分別については市民の負担となっている部分もあると思われ、このことについて市民の声を聴き、今後の施策展開に生かしていくことが必要である。また、超高齢社会の到来後の市民生活の状況を具体的にイメージしやすい内容であり、施策課題に沿った議論展開が見込まれるため。

(5)平成 26 年度市民生活に関する意識調査結果

◎環境に配慮したごみ処理がされていると感じますか？

重要度：29.00%の市民が重要と考えている（48 項目中 14 位）

実感度：77.91%の市民が現在の状況を実感（12 項目中 1 位）

3 外部評価

評価対象施策に関連する事務事業について、その実施状況等を評価することにより、その事業が抱える課題や改善すべき点を見出すことを目的として実施した。

(1) 評価方法

担当部が作成した「平成 27 年度外部評価及び「カイゼンふじさわ」施策概要説明シート」を基礎資料とし、施策を構成する事務事業の「平成 27 年度事務事業評価シート（平成 26 年度分）」をはじめとした附属資料を参考に、平成 26 年度の施策実施状況について次の視点により評価（1～4 点による点数評価及び意見）するとともに、施策に対する意見等を集約するものとした。

ア 視点ごとの評価（評点及び意見）

評価項目	視 点	評 価
必 要 性	行政がその施策を担う必要性は大きいか	必要性大 4 点 ←→ 必要性小 1 点
有 効 性	施策の実施目的に照らして有効性は大きいか	有効性大 4 点 ←→ 有効性小 1 点
効 率 性	施策は効率的に実施されているか	効率的 4 点 ←→ 非効率 1 点
公 平 性	公平に実施されているか。受益者負担の考え方は適切か。	公平 4 点 ←→ 不公平 1 点
公表資料等のわかりやすさ	市民に対し、公表資料等により施策の説明は十分になされているか	なされている 4 点 ← → なされていない 1 点
総 合 評 価	施策の評価	事業の効果が 高い 4 点 ←→ 低い 1 点

イ 施策評価（自由記述）

評 価 項 目	
平成 26 年度の取組について	評価できる点、課題
これからの方向性について	意見

(2)評価結果

施策名	循環型社会の実現に向けた廃棄物の減量・資源化の推進について
施策概要	市内一般家庭から排出される可燃ごみ、不燃ごみ及び資源等の収集、市民・事業者への分別・収集方法等の周知・啓発及びごみの発生抑制・減量・再使用・再生利用の促進を行う。
目的及び必要性	市民の良好な生活衛生や生活環境を保持するとともに、ごみの排出抑制、資源化、減量、再使用、再生利用を図り循環型社会を実現するうえで必要である。
施策を構成する事業の概要	1 廃棄物等戸別収集事業費（環境事業センター） (1) 可燃ごみ収集、不燃ごみ収集、資源収集 ほか 2 ごみ減量推進事業費（環境事業センター、環境総務課） (1) 指定収集袋の流通管理等、ごみ検索システム・ごみ分別アプリ ほか (2) コンポスト容器・家庭用電動ごみ処理機の購入助成 ほか
平成 26 年度事業費決算見込額	1, 655, 659 千円
	評価項目ごとの主なコメント（概要）
外部評価結果	<p>必要性 4.0 点</p> <p>(1) 市民生活の衛生保持のための公共性の高い事業で、法律で行政が実施主体となることが義務付けられており、市民も理解している。</p> <p>(2) 行政が実施しない場合には、市民負担額の上昇や、減量や資源化を重視しない事業者の台頭も考えられるので、行政が施策を担う必要は大きい。</p> <p>(3) 廃棄物の管理主体として国や産業界に提言、要求する立場もあるので、政策発言を対外的にも進めるべき。</p> <p>有効性 3.6 点</p> <p>1 施策の推進について (1) 市民アンケートの実施など市民の声を聴きながら事業を進めている。</p> <p>2 収集・分別方法について (1) ごみ袋の有料化、戸別収集の実施や資源品目の拡大で、ごみの減量や分別率の向上など、循環型社会の形成に向けた効果が上がるとともに、不法投棄の減少や街の美化にもつながっている。</p> <p>(2) 市民としては分別の手間が少なく、かつ費用が少ない方がありがたいはずだが、市民側の自助努力を求めながらさらなる減量と資源化を目指してほしい。</p> <p>(3) エネルギーの地産地消の観点から、商品プラスチックの取扱いをはじめ、随時見直しを行うべき。</p> <p>3 減量について (1) 全体としての減量はできていない。</p> <p>(2) コンポストや生ごみ処理機の購入助成件数は横ばいである。</p> <p>4 市民周知・市民理解について (1) ごみ分別アプリの配信の実施は、ダウンロード数も多く、若年層への有効性が高い。</p>

外部 評 価 結 果		(2) 市民の意識との温度差が問題。収集日や分別方法はわかっているにもかかわらず行動に移せない人たちをどうするか。いわゆる「ごみ屋敷」の問題もある。
	効率性 3.8点	1 収集等の委託化について (1) 委託事業も含め、効率よく運営されている。 (2) 人口増によるごみ量増加を考慮し、委託事業の拡大を検討すべき。 (3) 行政がリードして各分野の事業者へ委託することで、作業者の生活を助けている。 (4) 市直営分と委託分でのコストの内訳の考察が必要。 2 有料化及び費用対効果について (1) 戸別収集によるコスト増の分を有料化や併せ収集方式などのコストカットによりカバーしている。 (2) 有料化がごみの減量促進につながっている。 (3) 溶融スラグ化の費用対効果が不明。 (4) 分別品目が多品目にわたる現状では費用対効果を得るための削減は難しい。事務にかかわる職員数は足りているのか。
	公平性 3.9点	1 サービスについて (1) サービスは全市域のどの地域でも同様である。 2 受益者負担の考え方について (1) 指定収集袋は均一従量制で公平である。 (2) 有料化により、市民がごみ出しを工夫することで、減量と資源化への循環を生んでおり、受益者の負担が公平に近づいている。 (3) 無料で回収される廃棄物が無限に増えてよいわけではない。 (4) 指定収集袋が高すぎるとの声もある。低所得者の負担が気になる。 (5) 有料・無料の扱い、負担額は適正。 (6) 高齢者対策など、単純に均等負担的な考え方はなじまない。環境保全や福祉の観点も含めて柔軟に対応すべき。
	公表資料 等のわかりやすさ 3.3点	1 啓発活動について (1) 市民アンケートで約80%の方がわかりやすいと回答しており、施策の説明が十分にされているが、残り20%の結果から改善の余地をみつけられるかもしれない。 (2) 市民の「なぜ」（ペットボトルはつぶし、缶はつぶしてはいけないのか。プラスチック容器は洗わなくてはならないのか。プラごみの中にレジ袋に入れたプラごみを入れてはいけないのか。無料の廃品回収業者に出していいのか。など）について、各家庭で話題にできる多様なレベル・種類での広報が必要。 (3) 単にごみの流れ、減量だけでなく、財政的な意味合い（容器包装プラスチックと商品プラスチックでは処理費用の負担構造が違うことなど）も含めた環境教育が必要。 (4) 収集日程カレンダー、ごみNEWS、ごみ検索システム、ごみ分別アプリなどわかりやすく、各戸に配られているので便利である。 2 対象別の取組について (1) 転入者は有料袋と細かい分別に面食らうので、不動産屋や市役所での周知徹底が必要。 (2) 若年層の認知・意識向上が課題。 (3) 環境学習を幼稚園、小学校、中学校と拡大すべき（施設見学を含む）。

外部 評価 結果	評価 できる 点	<p>1 政策・施策の推進について</p> <p>(1) 他の自治体と比べ先進的に取り組んでおり、市民アンケート調査の結果からもその実効を得ている。</p> <p>(2) 市民とのコンセンサスを図りながら施策を推進している。</p> <p>(3) 市生活環境協議会団体の活動補助も美化を助けている。</p> <p>2 減量、収集・分別方法について</p> <p>(1) 戸別収集、有料化は3R促進の面からも重要、意義深い。</p> <p>(2) 市民の「わかりにくい」という意見をもとに改善し、分別負担軽減を図っている。</p> <p>(3) 高齢者対応など新たな取組を実施している。</p> <p>(4) 戸別収集によりごみ出しが便利になった。高齢者にとって重いものを出すときに助かる。</p> <p>3 効率性、費用負担について</p> <p>(1) 併せ収集方式による収集の効率化。</p> <p>(2) 焼却灰の溶融スラグ化。</p> <p>4 市民周知・市民理解について</p> <p>(1) ごみ分別アプリの配信は時代にあっている。</p> <p>(2) 市民が分別して出すことに慣れており、さらに、これが意味のある行為だと信じていること。</p>
	総合 評価 3.9点	<p>1 政策・施策の推進について</p> <p>(1) 産業界や国などを含めて、対外的政策提言や交渉を他自治体とも連携して進めるべき。</p> <p>(2) 自治会単位で行っている収集を今後どう展開するか。高齢化が進んでいくなかで、単なる収集には留まらない寄合として活用できないか。</p> <p>2 減量、収集・分別方法について</p> <p>(1) 超高齢社会に向け、特に一人暮らし世帯の増加に伴うごみ処理問題は課題となってくる。</p> <p>(2) 高齢者や障がい者などにとっては、分別の際に分解が必要なごみはきちんと分別することが困難である。</p> <p>(3) 高齢者では大型ごみを外に出せないなので、条例化するなど助けてほしい。</p> <p>(4) 他にまとめられる資源品目はないか。</p> <p>(5) 前年比で、可燃ごみ増加、資源ごみが減少、生ごみ処理機購入助成は横ばいである。</p> <p>3 市民周知・市民理解について</p> <p>(1) 情報発信されても、それを見ない者や行動に移せない者に対する啓発。</p> <p>(2) 市民のごみ減量、資源化、適正処理に対する意識の徹底。</p> <p>(3) 若年層の分別率が低下しているデータがあるのであれば、コストの公表などにより理解を求め、食い止めること。</p> <p>(4) 集合住宅、特に若年層への意識向上が必要。</p>

外部 評価 結果	これから の 方向性	<p>1 政策・施策の推進について</p> <p>(1) 施設更新などと合わせて、随時政策を点検すべき。</p> <p>(2) ごみ減量推進店などの販売店と協力を進める。</p> <p>(3) 廃棄物の排出源でもある産業界も減量と資源化を高める施策を担うべき。</p> <p>(4) 生ごみ処理機やコンポストの利用率を高める施策を期待する。</p> <p>(5) 行政・市民・事業者が協働し、他市の模範となっている。これからも良いことは継続して取り入れてほしい。</p> <p>(6) 高齢者（特に一人暮らし世帯）への対応には、福祉の観点を取り入れ、福祉部門と連携する。</p> <p>(7) 北部地域に対する検討。</p> <p>2 減量、収集・分別方法について</p> <p>(1) ごみの分別、ごみ出しの負担軽減に向け、戸別収集の推進・拡大。</p> <p>(2) 減量化、資源化を推進するため有料化を上手に工夫する。</p> <p>(3) 過剰包装を行う業者への指導。</p> <p>(4) 収集、中間処理、障がい者雇用を考慮した適切な分別。</p> <p>(5) 超高齢社会に備えた「新藤沢方式」の確立。</p> <p>(6) ワンルーム居住者からのヒヤリング。</p> <p>(7) 生ごみ処理機、コンポストの活用推進。</p> <p>3 市民周知・市民理解について</p> <p>(1) 小学校への環境教育を引き続き推進する。</p> <p>(2) スマートフォンアプリのような新しい手段だけではなく、昔ながらの手段も活用する。</p>
----------------	------------------	--

(3)「カイゼンふじさわ」での論点について

施策所管部の課題認識及び外部評価の結果・評価対象施策に対する意見などをもとに、コーディネーターとの調整を行い、次の3点について議論することとした。

< 論点 1 >

市民による分別の負担と今後のごみ減量・資源化の取組について

< 論点 2 >

超高齢社会に向けた今後のごみ収集方法について

< 論点 3 >

新たな藤沢方式による循環型社会実現に向けた取組について

4 「カイゼンふじさわ」

(1) 傍聴者数

35人

(2) 実施結果

「カイゼンふじさわ」当日の議論や、実施後に評価者より提出された意見シートの内容（【意見】と表示）を整理し、まとめた。

論点1 市民による分別の負担と今後のごみ減量・資源化の取組について

まとめ

- (1) ごみの減量を推進する
- (2) 分別方法がわかりにくいものへの対応を検討する
- (3) 市民周知、意識啓発、環境教育を進める
- (4) インセンティブの付与を検討する

(1) ごみの減量を推進する

- ア ごみの40%が生ごみ。減量のためには、多くの市民にコンポストを利用してもらいたい。
- イ コンポストの丸型（130型）はよいが、四角型（70型）はふたがきちんと密閉できず、虫がわくのであっせんを中止すべき。鎌倉では「バクテリア de キューロ」をあっせんしているので、良いものであれば藤沢市でも補助対象としてはどうか。
- ウ 生産者や政府への提言を含め、ごみ減量を推進していく必要がある。
- エ 製造者や市民が、減量の意識を持つ必要がある。【意見】
- オ 古くなった着物、ネクタイ、傘等はマイバック、リュックサック、洋服などにリメイクできる。捨ててしまうものを再利用する意識も必要。【意見】

(2) 分別方法がわかりにくいものへの対応を検討する

- ア 商品プラスチックと容器包装プラスチック、紙と雑紙など分別方法がわかりにくいものを統合すると出す方は楽になるが、中間処理の負担は増すので、全体的なバランスを考える必要がある。
- イ 分別がわかりやすくなるよう、生産者と販売者へ工夫を促すことが必要。
- ウ 個人輸入した製品や容器包装プラスチックのマークがついていないプラスチック包装は、分別方法がわからないのが普通だと思う。容器包装プラスチックと商品プラスチックは統合されればわかりやすい。

- エ 市民の感覚としては同一素材のものを一緒に捨てる感覚は自然である。
- オ 容器包装プラスチックのリサイクル費用はメーカーが負担し、商品プラスチックは市が負担している。政策論としては産業界と自治体の費用負担の問題に収れんされるため、他の自治体とも一緒に議論し、政策提案していく必要がある。
- カ 市民の分別負担は、現状では大きな問題はないと思われる。【意見】

(3)市民周知、意識啓発、環境教育を進める

- ア 新たに藤沢に転入してくる人へのアプローチが必要。転入者には、不動産業者や市民窓口センター等で、具体的な分別方法のパンフレットを渡すほか、集合住宅の管理人にも協力してもらってはどうか。
- イ 自治体ごとに分別・収集方法が異なるので、転入者は前住地のルールが正しいものとして身につけている。藤沢方式を理解してもらう必要がある。
- ウ 若年層も、分別の必要性を理解しており、行ってはいるが、経験が足りないために分別の種別がわからないものもある。携帯電話を使った啓発は効果的だと思うが、それでも啓発できない層への対応を検討する必要がある。若年層の利用が多いコンビニエンスストアに協力してもらってはどうか。
- エ ある市では、ごみ分別キャラクターが地元で浸透し、若年層にも知られている。特徴のあるキャラクター設定などにより、学生、単身者、若年層が興味を持ち、楽しみながら分別をできるような施策展開が望まれる。
- オ 小学生から大学生、転入者等への幅広い教育が必要。自治会や町内会等を活用し、いろいろな教育の場面を作る。
- カ 大切なのは、「ごみを出さないこと、出すときは分別すること」と教育することである。
- キ リサイクルプラザ藤沢や藤沢市環境市民大会、市民まつりなど、人々の集まる場所での分別体験の実施や、ごみ収集やごみ処理場についての説明映像を上映するとよい。【意見】
- ク 既存のアプローチではないところからのアプローチを進める。HOW（どのように）ではなくWHY（なぜ）を大切にする。興味を持ってもらった上で収集側の理由を教えることにより、必要性につき納得をしてもらうことが分別の動機につながるのではないか。
- ケ 動かない層を動かすために、その人に寄り添っていき本音を聞き出すことが必要。会議やアンケートの結果だけにとらわれないようにする。ポジティブな動機づけも必要である。
- コ お金を出せば捨てられるという考え方をやめさせる。きちんと分別させ、守らない人には罰則が必要では。
- サ ごみ対策は環境部だけでなく市の仕事と意識し、領域を超えた対策が必要。

(4) インセンティブの付与を検討する

ア インセンティブとしてポイント制を取り入れ、楽しい感覚でごみへの関心を高めていくのがよいのではないか。

イ きちんと分別している人へインセンティブを与えてはどうか。

論点2 超高齢社会に向けた今後のごみ収集方法について

まとめ

(1)福祉をはじめとする関係部門との連携を深める

(2)高齢者世帯のごみ出しの方法を見直す

(3)地域コミュニティやボランティアへの協力を求める

(4)新たな評価尺度を見いだす

(1)福祉をはじめとする関係部門との連携を深める

ア 一声ふれあい収集は、ごみの政策と福祉を関連させる取組として素晴らしいが、今後の高齢者世帯の増加を見越したとき、今のままではいずれ破たんするのではないか。今の精神をつなげて、今後の方法を議論する時期にきている。

イ 分別が大変な高齢者には、福祉的な支援が必要。

ウ 高齢者の独り暮らしでごみ出しが難しくなった方については、民生委員が面談し、困難と判断したら対策をとる。【意見】

エ 高齢者世帯のごみ出しの負担を軽減するため、収集を福祉部門が担い、別ルートで収集してはどうか。仮に福祉部門だけでは対応が困難であれば専門業者へ委託することも考慮してはどうか。

オ 戸別収集なので、ごみが出ていると「大丈夫」という確認もできる。個人情報の問題もあるが、利用者個々の実情をとらえ、防災・福祉・環境が一体となって取り組む。

(2)高齢者世帯のごみ出しの方法を見直す

ア 分別をわかりやすくするために、色分けをしたごみ箱や収集日にあわせたごみ箱を用意するなど、最低限の分別ができるシステムをつくる。

イ 資源収集を戸別収集にできるとよい。

ウ 分別が困難な高齢者世帯のごみについては、場合によっては全部焼却しても良いのではないか。それによりリサイクル率が下がったとしても意味があるのではないか。

エ 大型ごみは1人暮らしの高齢者が出すことは困難なので、庭や家の中にあるものを出してもらえるような条例を制定してはどうか。

(3)地域コミュニティやボランティアへの協力を求める

- ア 地域やブロックを単位に、地域コミュニティが戸別収集を支援する形で連携しながら、自立心を失わせないようなかたちで、地域の横のつながりが高まっていけばいい。
- イ 高齢者世帯のごみ出しを近所の人が手伝っているケースもあるが、大変な労力となっている。
- ウ 生活支援ボランティアを有償ボランティアとして育成してみてはどうか。
- エ 福島の仮設住宅では“学生住むだけ支援”というボランティアがある。高齢化の問題がある地域に、学生に安く住居を提供するかわりに地域活動にかかわってもらってはどうか。
- オ 地域の活用やボランティアとの連携により藤沢らしい体制を構築する。
- カ 市民や町内会等の個人ボランティアのみに頼りきりにならず、藤沢市として特徴のある方策を打ち立てるべきである。【意見】

(4)新たな評価尺度を見いだす

- ア 福祉社会の中でのごみ・資源の取扱いには様々な可能性がある。
- イ ごみ循環行政の新評価尺度として、「社会福祉性」もあるのではないか。【意見】

論点3 新たな藤沢方式による循環型社会実現に向けた取組について

まとめ

- (1)最終処分場の状況を市民に知らせる
- (2)一層の減量を進める
- (3)市民を巻き込む取組を展開する

(1)最終処分場の状況を市民に知らせる

- ア 最終処分場の状況が市民に周知されていない。次の最終処分場の目処がつかない中、女坂最終処分場を延命させる為に、コストをかけてでも再資源化することが必要なのであれば、それを市民に周知すべきである。
- イ 女坂最終処分場を延命できないのであれば、他自治体との連携や過去に閉鎖した処分場の再生等を検討していかなければならない。当面はひたすらごみを減量していくしかない。
- ウ 女坂最終処分場の現状について、大勢の市民の方々に見学してもらい、意識を持ってもらうべき。【意見】
- エ 延命化のための選択肢とそのコストを示すべき。【意見】

(2)一層の減量を進める

- ア 最終処分率は県内自治体で2番目に進んでいる(少ない)。最終処分場は近隣住民の反対や技術面での課題があるので、究極的にはごみゼロをめざす必要がある。
- イ 生ごみの減量を普及し、ごみを出さないよう、減量を進めていくための啓発を推進する。
- ウ 製品を作る側の責任も大きいので、そもそもごみになりにくいものを作るよう、生産者に指導していく。
- エ 市民はごみになるものは買わないこと、食材等も必要なものだけを買って食べきる。販売者は過剰な量の販売はしないことや過剰包装をやめる。無駄を無くすために企業や販売店への提言も必要。【意見】
- オ 教育や啓発をもっと徹底すれば、結果としてごみが減量でき、最終処分場の延命化につながる。【意見】

(3)市民を巻き込む取組を展開する

- ア 藤沢は分別種24種類あり、県内ナンバーワン。もっと周知し、“ごみは資源”であることを色々な世代の中での教育を進めることで、新たな藤沢方式が推進されるのではないか。
- イ 分別種が多いが、主婦が暮らしやすい街ナンバーワンでもある。環境に配慮している街ナンバーワンとして、ともすれば面倒と思われるような部分についても、視点を変えてプロモーションしてみてもどうか。
- ウ 市民との意見交換を通じてさまざまな意見を取り入れて行く姿勢は良い。きれいな街ナンバーワンをめざしていく。
- エ ごみの分別をしない人の理由を掘り下げ、原因分析を行い、対策をしていくことで、やらない人がやる人へとなるように取り組む必要がある。
- オ 藤沢は先進的で、市民の環境意識が高い。事前・事後のアンケートへの対応など、住民自治が進んでいると評価する。
- カ 市と市民が協力している。問題が大きくなる前に対応していけたらいい。事業系ごみへのアプローチも大切。藤沢市が発端になった取組が全国的に広まっていくと良い。

5 傍聴者アンケートの結果について

今回の「カイゼンふじさわ」に際して、傍聴者へのアンケートを実施した。回答総数は28件（回収率80%）であった。

(1) 傍聴者の居住地について

藤沢市内	市外
24人	4人

(2) 「カイゼンふじさわ」をどのようにして知ったか(複数回答)

広報ふじさわ	ホームページ	ポスター・チラシ	知人から聞いて	その他	未記入
5件	6件	7件	11件	5件	0件

(3) 傍聴の理由(複数回答)

関心があるテーマだから	関連した業務に携わっているから	関係のあるサービスを利用して	その他	未記入
21件	9件	1件	1件	0件

(4) 評価時間(3時間)について

長い	やや長い	適切	やや短い	短い	未記入
0件	11件	14件	1件 ※実質の議論時間として	0件	2件

(5) 配付資料のわかりやすさについて

わかりやすい	わかりにくい	未記入
22件	5件 説明文の用語や表現がわかりにくい 3件 記載内容やデータが不十分 1件 未記入 1件	1件

(6) 市側職員の説明・応答について

適切	おおむね適切	やや不適切	不適切	その他	未記入
18件	10件	0件	0件	0件	0件

(7) 評価者の質問・意見について

適切	おおむね適切	やや不適切	不適切	その他	未記入
16件	12件	0件	0件	0件	0件

(8) 議論の流れ(議論全体の構成)について

適切	おおむね適切	やや不適切	不適切	その他	未記入
14件	14件	0件	0件	0件	0件

(9) 議論の内容について

適切	おおむね適切	やや不適切	不適切	その他	未記入
15件	13件	0件	0件	0件	0件

(10) 「カイゼンふじさわ」について、今後も実施すべきか

毎年実施すべき	毎年ではないが定期的に実施すべき	実施する必要はない	未記入
17件	9件	0件	2件

(11) 議論した内容についての意見・感想

ア 全般的なご意見

- (ア) いろいろ勉強になった。
- (イ) 藤沢市の現状について外部評価者の意見が聞けて、とても良い取組だと思ふ。
- (ウ) 行政として新たな施策、課題解決方法を検証する上で、有意義な場だと思ふ。委員1人ひとりの意見は生きた意見であり、このような場の必要性はあると思ふ。しかし、提起された問題点に対して行った課題解決が、提起された問題の解決になるのかは、とても難しい部分だと思ふ。
- (エ) 環境問題については行政努力と市民協働、そして1人ひとりの意識改革が重要だと思ふので、「市民まつり」などの場で討論するのもよい。J-COMでの電波発信をしてはどうか。

イ テーマの設定について

- (ア) ごみのように、誰もが関わるものがテーマだと、専門家でなくても意見が出しやすく、むしろ素人の方がアイデアが出てくる。昨年のテーマより議論が活発で良かったと思ふ。

ウ 議論の内容について

- (ア) 費用負担などについての深掘りがなく、「カイゼンふじさわ」の目的に合致していたか。住民の方々からの意見収集がしやすいテーマについては「カイゼン」でなくても、今までのような対象者(既存の団体の代表や公募の市民)でない方々に集まってもらい座談会のような形式でやってみたら良いのではないか。それを踏まえてさらに費用面などを含めた議論を「カイゼン」でやるなら意味が深まると思ふ。

- (イ) 財政的観点が薄い。
- (ウ) 活発な意見がされていておもしろかった。
- (エ) 様々な立場の市民の方の多様な意見やアイデアはとても新鮮だと思った。

エ 施策について

- (ア) 藤沢方式の特性、長所、担当部署の努力をもっとアピールしていくべきだと感じた。
- (イ) キューロに関しては大変興味深かった。
- (ウ) 転入者への啓発の必要性については考えたことがなく、新鮮だった。とても良い意見だと思う。

6 評価者アンケートの結果について

「カイゼンふじさわ」の評価者7人に対し、その実施手法等についてのアンケートを実施した。

(1) 評価時間(3時間)について

長い	やや長い	適切	やや短い	短い
0件	0件	6件	1件	0件

(2) 配付資料のわかりやすさについて

わかりやすい	わかりにくい
7件※	0件

※「市民にはわかりにくいかもしれない」との付記有り (1件)。

(3) 市側職員の説明・応答について

適切	おおむね適切	やや不適切	不適切	その他
6件	1件	0件	0件	0件

(4) 議論の流れ(全体の構成)について

適切	おおむね適切	やや不適切	不適切	その他
6件	1件	0件	0件	0件

(5) 議論の内容について

適切	おおむね適切	やや不適切	不適切	その他
6件	1件	0件	0件	0件

(6)「カイゼンふじさわ」についての意見・感想

- ア 担当部門も積極的で、改善に意欲的であり、会議が形骸化せず、とても良かった。今後も引き続き改善活動を継続することが重要だと思う。年1回1テーマではなく複数テーマを議論してほしい。
- イ 面白い試みだと思う。
- ウ 市民にとって大切、かついつかは解決しなければならない課題を、市がイニシアチブをとって皆と話し合い、結論を出すという試みは非常に貴重な機会だと思う。これからも市民にとって必要な事項を皆で共有し合う機会を作ること続けて欲しい。
- エ 公開の場で特定の課題について多方面から議論し、あるべき市政の姿を構築するシステムは大変有意義なことだと思う。もっと多くの市民が参加できるような広報等への取組に期待する。
- オ 大変勉強になった。市民参加がもっとあって良い。
- カ 議論の際にどのような意見を述べたら良いのか不安であったが、あらかじめ外部評価を行ったことで論点と課題が整理され、また、コーディネーターの適切な誘導もあり、安心して発言できた。
- キ 副市長も参加して市民の声を聞くという点で、環境に関わる職員の一生懸命さを感じた。多くの市民が傍聴したら良いと思うので、「カイゼンふじさわ」を市民に知ってもらおうよう、内容の説明を含めて広報すべき。

7 今年度の「カイゼンふじさわ」を振り返って

今年度も行政課題をテーマとした「カイゼンふじさわ」を実施しました。

課題解決型としての外部評価の取組は今年で4年目となりましたが、昨年度の手法からの改善を図り、外部評価は施策評価とし、担当部の作成する施策概要説明シートには、年次計画と実績とともに、評価の視点ごとの自己評価を記載することとしました。また、外部評価当日に、施策全体の現状と課題について担当部からの説明を受けることとしました。このことにより、評価者は、評価対象施策に専門的知識がない場合や、市外在住で藤沢市の現状を実感として持っていない場合であっても、評価を行いやすくなりました。また、「カイゼンふじさわ」においては、担当部からの説明に加え、専門評価者から施策や課題の背景などについて議論の前に提示することで、予備知識のない市民にもできるだけわかりやすく議論を聞いていただけよう工夫しました。

今年度の実施手法について、評価者からは、

- (1) 市民公開の場で特定の課題について多方面から議論し、あるべき市政の姿を

構築するシステムは有意義である。副市長も含め、担当する職員が直接意見を聞くという姿勢がよい。

(2) より多くの市民が傍聴できるよう様々な広報の取組に期待する。議論する内容も含めた形で市民周知をする方がよい。

(3) 議論のどの場面でどのような意見を述べたらよいのか不安を持っていたが、あらかじめ外部評価を行ったことで、論点と、論点ごとの課題やポイントが整理され、コーディネーターの進行の中で安心して話すことができた。

といったご意見をいただきました。

今回評価対象となった施策は、すべての市民にとって必要不可欠な行政サービスです。これからの超高齢社会を見据えた中で、行政と市民が共通理解を持って新たな藤沢方式を構築していく足掛かりとなるものであり、担当部としても改善に意欲的で、活発に議論されたことは、「カイゼンふじさわ」のあるべき姿として望ましいものであったと思います。

なお、「カイゼンふじさわ」の際に行った傍聴者アンケートでは、評価者が行財政改革協議会を主体としていることから、財政的視点からの深掘りがされることを期待していた、という意見が複数ありました。このことについては今後の検討課題とし、改善を重ねながら「カイゼンふじさわ」を継続して実施していくことを望みます。