

行政サービス等の「値札」表示についてのアンケート結果

<アンケート結果の概要>

調査時期： 平成20年9月

対象者： 県政モニター195人

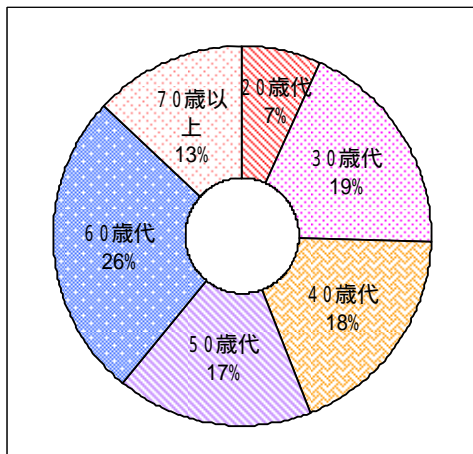
回答数： 169人(86.7%)

担当課： 総務部経営企画室

調査目的： 県では、対話と共感による県政を進めていくため、県の財源がどのように使われているのか、県民の皆さんに十分ご理解いただけるよう、県の行政サービスや事務・事業等の内容は経費（コスト）などの情報をわかりやすい形でお示する「値札」表示の取組を進めています。

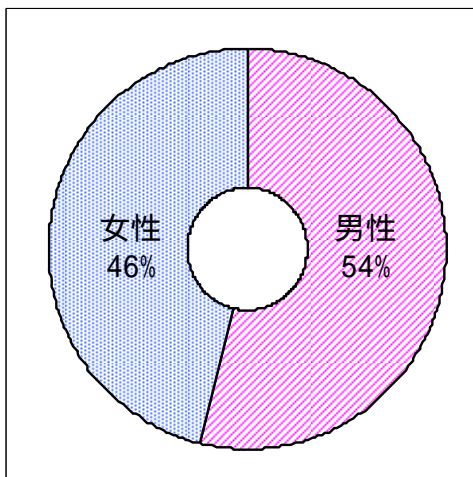
平成20年度は、県民の皆さんに関わるサービス等の中から107件を選定して試行を行い、実施方法等の検討を進めることとしており、今回表示した「値札」に対するご意見を幅広くいただくことを目的としてアンケート調査を実施しました。

問1 あなたの年代を選んでください。



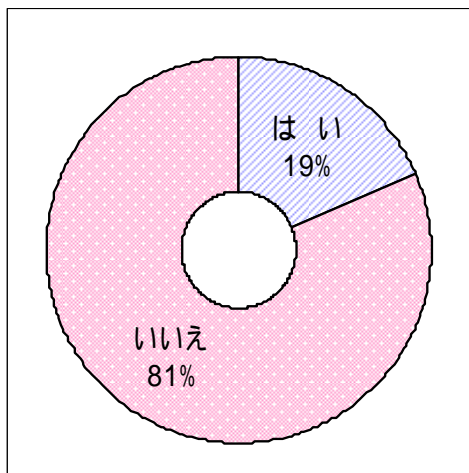
項目	人数	構成比
20歳代	11	6.4%
30歳代	32	19.0%
40歳代	31	18.5%
50歳代	28	16.7%
60歳代	44	26.2%
70歳以上	22	13.1%

問2 あなたの性別を選んでください。



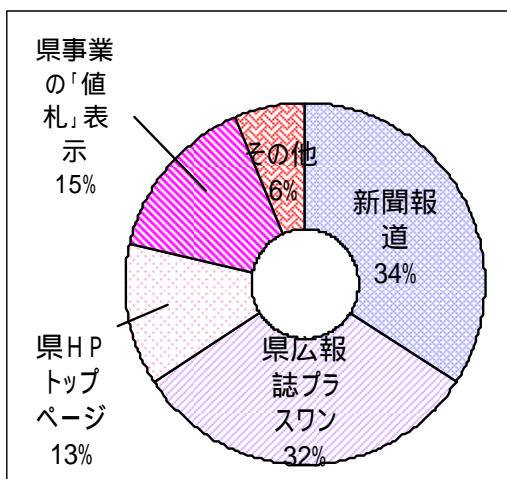
項目	人数	構成比
男性	91	54%
女性	78	46%

問3 行政サービス等の「値札」表示の取組は、ご存じでしたか。



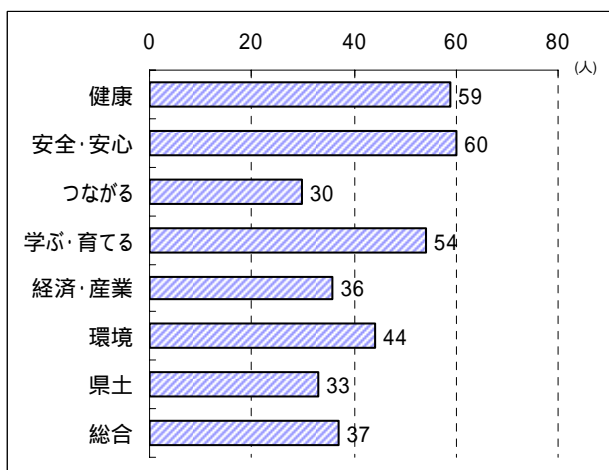
項目	人数	構成比
はい	30	19%
いいえ	132	81%

問3 - 2 行政サービス等の「値札」表示をどこでお知りになりましたか。(複数回答可)
(問3で「はい」と回答された方にお聞きした設問です。)



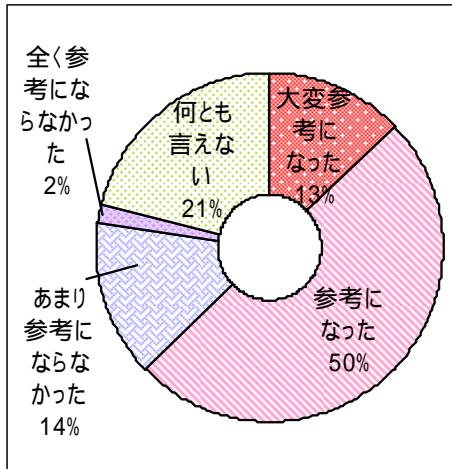
項目	人数	構成比
新聞報道	16	34.0%
県広報誌プラスワン	15	31.9%
県HPトップページ	6	12.8%
県事業の「値札」表示	7	14.9%
その他	3	6.4%

問4 どの分野の「値札」をご覧になりましたか。(複数回答可)



項目	人数	構成比
健康	59	16.6%
安全・安心	60	16.9%
つながる	30	8.5%
学ぶ・育てる	54	15.4%
経済・産業	36	10.2%
環境	44	12.5%
県土	33	9.3%
総合	37	10.5%

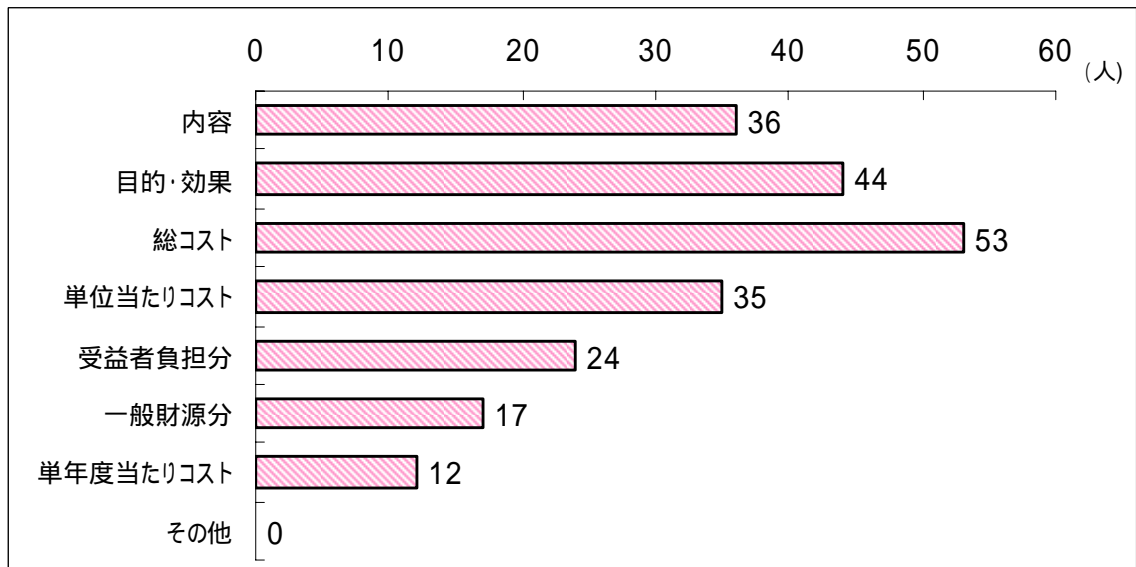
問5 県が実施しているサービス等を知る上で、「値札」は参考になりましたか。



項目	人数	構成比
大変参考になった	17	12.9%
参考になった	66	50.0%
あまり参考にならなかった	19	14.4%
全く参考にならなかった	2	1.5%
何とも言えない	28	21.2%

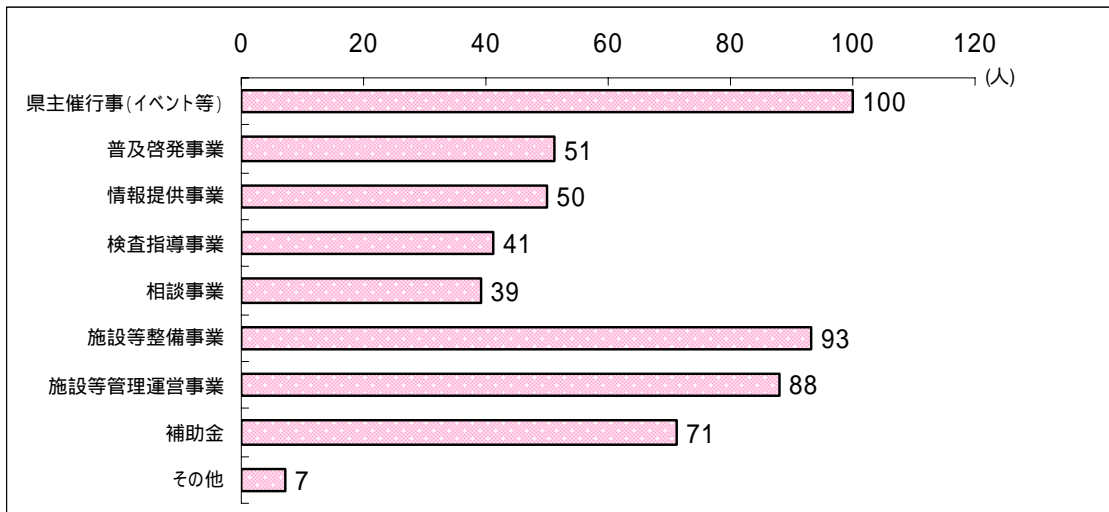
問5 - 2 どのような点が参考になりましたか。(複数回答可)

(問5で「大変参考になった」、「参考になった」と回答された方にお聞きした設問です。)



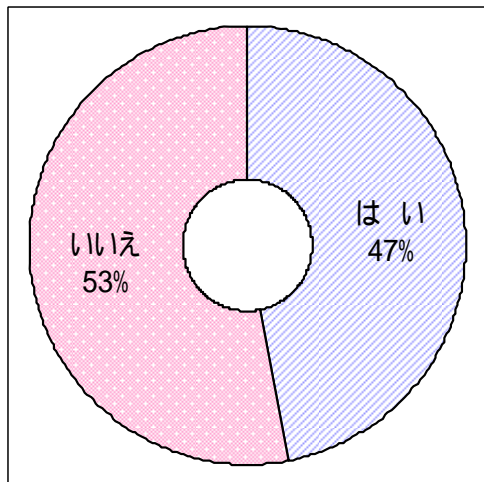
項目	人数	構成比
内容	36	16.3%
目的・効果	44	19.9%
総コスト	53	24.0%
単位当たりコスト	35	15.8%
受益者負担分	24	10.9%
一般財源分	17	7.7%
単年度当たりコスト	12	5.4%
その他	0	0.0%

問6 どのようなサービスに「値札」表示をすることが適当だと思いますか。(複数回答可)



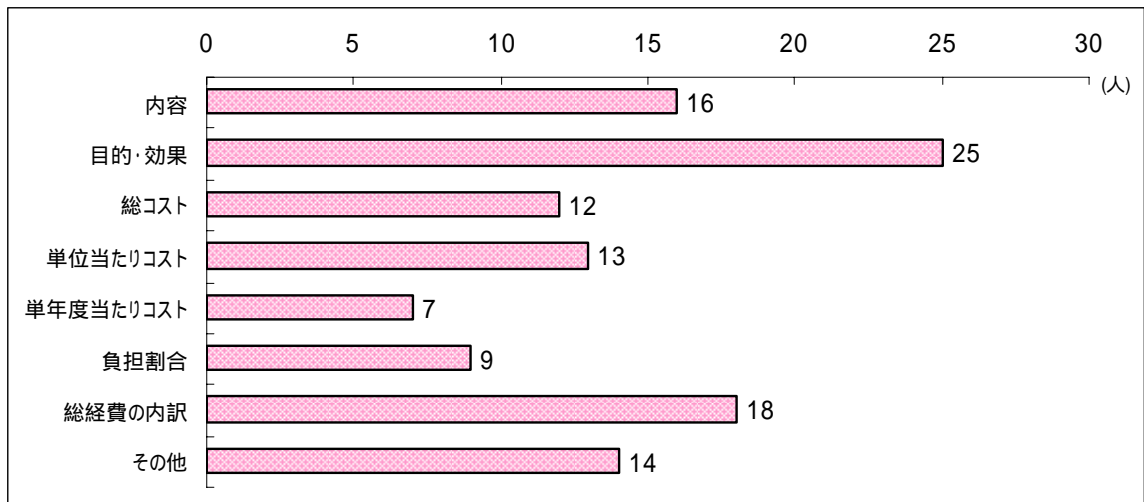
項目	人数	構成比
県主催行事(イベント等)	100	18.5%
普及啓発事業	51	9.4%
情報提供事業	50	9.2%
検査指導事業	41	7.6%
相談事業	39	7.2%
施設等整備事業	93	17.2%
施設等管理運営事業	88	16.3%
補助金	71	13.1%
その他	7	1.3%

問7 表示内容の中で分かりにくい部分がありましたか。



項目	人数	構成比
はい	61	47%
いいえ	69	53%

問7 - 2 どの項目が分かりにくいと感じられましたか。(複数回答可)
(問7で「はい」と回答された方にお聞きした設問です。)



項目	人数	構成比
内容	16	14.0%
目的・効果	25	21.9%
総コスト	12	10.5%
単位当たりコスト	13	11.4%
単年度当たりコスト	7	6.1%
負担割合	9	7.9%
総経費の内訳	18	15.8%
その他	14	12.3%

問8 その他「値札」表示についてのご意見等

取組を評価する意見

- ・このようなコスト感覚を目に見える形で示すことは重要。
- ・サービスの内容やコストが要約されていて参考になる。
- ・総経費の内訳を見ると、どのような過程で、サービスが具体化されているかがよく分かり、これを県民が知ることで、サービスに対する意識が変わったり、より効果を増す。また、「こんな方法でも取り組めるのでは」といった提案も出てきそう。
- ・いろいろな事業には、経費がかかっているということが具体的な数値でよく分かって良い。
- ・税金がどのような形、内容で使われているのかが具体的にわかった。

- ・県民全てに県税への意識を高めることになる。
- ・大変分かりやすく親切な説明だと思いう。
- ・単位当たりまで出してあるのでわかりやすい。
- ・とても興味のある内容だった。これからも対象を増やし、県民に分かりやすく表示してほしい。
- ・事務事業に「PDCA」や「原価計算」などの考えを採り入れられたものと評価する。
- ・非常にユニークな取り組みで、人件費を盛り込んだところは、他の自治体のコスト表記を大きく上回る情報公開度で、高く評価する。

取組を評価しない意見

- ・本来、福祉、教育、安全はお金がかかるが、値札にすると、その点が無駄遣いに見えてしまう。こういう表示の仕方そのものに疑問を感じる。
- ・あまりコストばかり気にすると福祉など、お金をかけてもやらねばならない分野を切り捨ててしまうことに繋がってくるのではと危惧する。
- ・表示をつけた効果がわかりにくい。行政サービスに関係する人は高いと思わず、恩恵にあずからない人は高いと思うでしょう。
- ・システムコストを含めて費用のかかり過ぎるような「値札」表示サービスは、やめてもらいたい。
- ・「値札」の意味と狙いが何か、真の意味が分からない。
- ・本当に県が行政改革を進めていくつもりなら、事業内容を広く県民の前に出して評価を受けるべきで、今回の値札は、全く意味がない。
- ・値札より、そのサービスに税金を投入する必要があるのか、その議論が先
- ・行政サービスが、なぜ県として必要なのか、それをなぜ県がやるのか、それにより県民にどのようなメリットがあるのかという具体策が見えない。
- ・コストをつけたことにより、経費が減るとは思えない。
- ・サービス等に値札を付けるという発想が間違い。
- ・「値札」は、売り手と買い手の間で成立する情報表示の手段だから、「値札」という名称はそぐわない。
- ・情報が公開されるという意味では、一步前進しているが、その経費が高いか安いか評価できない。
- ・間接費や施設費などが分かりにくく、誰もが分かる内容にしてほしい。
- ・人件費や間接費の内訳がないのでどれぐらいのコストがかかっているかわかりにくい。
- ・総コスト等、桁が大きすぎてわかりにくい。
- ・単位当たりコストの単位がそれぞれ違うのでよくわからない。

「値札」の改善等に関する意見

- ・「値札」の表示に対する県民の意見が反映されるシステムが必要。
- ・行政サービスを民間へ委託した場合の「価格」、他の都道府県の同一行政サービスの「価格」を併記すると、行政コスト削減に効果的と考える。

- ・もう少しコンパクトにまとめた方がよい。
- ・成果や、先行きどうしていくか、どうなるかという展望も併せて示す。
- ・複数年に及ぶものは実施期間と進捗度合、地域性のあるものは実施地域、費用対効果、実施の必要性、県が出資している公社等で大きな課題のあるもの等を加える。
- ・費用対効果を明確に表示する。
- ・評価を第三者機関にしてもらい、それを公表する。
- ・コスト分析とパフォーマンス分析をわかりやすく情報提供して県民が評価できるものに変えるため、
個業は、金額の多寡やパフォーマンスの優先順位などで絞る。人件費について、総人数、幹部職員の平均人件費などを開示する。指定管理費について、そのコスト内訳（特に人件費）を明確にする。パフォーマンス分析のため、延べ人数とともにリピート率を明確にする。
- ・具体的な実施内容や実施時期なども備考に入れる。
- ・難しすぎたら見る気にもならないので、細かい数値までは必要なく、大まかでもそれが分かりやすくなるようにする。
- ・計画時と現時点のコスト等を併記する。
- ・図や絵を加える。
- ・収入の方も分かりやすく示す。
- ・前年度との比較等を行い、どのように対処し、その結果がどうであったかを示す。
- ・行政用語の説明が必要。
- ・県のあらゆる建物の窓口に表示する。
- ・この結果をどう活かすかがこれからの課題
- ・値札で紹介された事業の詳細について知ることができるようにしてほしい。
- ・打ち上げ花火のような施策にならないよう、値札表示持続のための努力が必要。
- ・「値札」の値が少しでも安くなるようなアクションが必要。
- ・名称の代替案

原価計算、原価計画、コストプラン、コスト一覧表、行政サービス等の告知