

# 平成20年度「市民の目」監査（行政監査）結果報告

## テーマ「美しい街へ ～おもてなしの心～」

「市民の目」監査は、市民の目線に立って行う、市民参加型の監査で、平成19年度から始め、今回で2回目を迎えます。

今年が横浜開港150周年の年でもあり、横浜を訪れる人々が良い印象をもってお帰りいただけるよう、「街の美化」の分野を監査しました。

その結果、改善を促す14件の指摘等を行い、これらのうち3件（うち1件は一部）は既に改善されました。

### 【主な指摘等】

#### ■ 指摘事項

街の美化「屋外広告物の適正化に向けた取組」

#### 違反広告物除却委託の効率化について【改善済み】

（除却件数が約38万件から10万件以下に大幅に減少したため、委託費の削減が必要）

#### ■ 改善要望事項

街の美化「ポイ捨て・喫煙 禁止の取組」

#### 海外から横浜を訪れる方々へも分かりやすい喫煙禁止地区の案内表示について

（海外からの来訪者等のために、喫煙禁止のPR用掲示板等に英語などでの表記が必要）

街の美化「駅周辺の清掃」

#### 駅周辺での清掃委託の効率的な執行について【一部改善済み】

（異なる区局が発注した委託で清掃範囲が重複していたため、見直しが必要）

#### ■ 意見

街の美化「市民による清掃・美化活動」

#### 清掃・美化活動への市民参加の促進について

（市民意見を受けて、市民が空き時間に気軽に参加できる仕組みが求められているとの見解）

※ この「市民の目」監査の結果報告書は、監査事務局ホームページでご覧いただけます。

<http://www.city.yokohama.jp/me/kansa/>

<参考> .....

「市民の目」監査とは、市民の目線に立った監査を目指し、平成19年度に導入した行政監査です。

<主な特徴>

- ① 監査テーマは、市民に身近な「市役所の取組（事務・事業）」※ 19年度は「区役所窓口サービス」  
⇒ テーマ選定に当たっては、市民意識調査を参考 <新規>
- ② 市民参加型の監査  
⇒ 監査結果に市民意見を反映するため、監査で把握した課題等に対する市民意見募集（回答数 1,384件） ※ 19年度は1,015件
- ③ 市民にわかりやすい監査結果報告書  
⇒ 表やグラフ等を活用した、市民に見やすくわかりやすい報告書  
⇒ 関連する取組や他都市の状況等を、コラムでわかりやすく紹介

## 【監査の概要】

主として、平成19年4月1日から平成20年8月31日までに執行された、街の美化の取組について、経済性、効率性、有効性等の視点から監査を実施しました。

### (1) 監査の対象

監査対象 区・局	<p>◆ 街の美化に取り組む3区7局</p> <p>神奈川区、保土ケ谷区、磯子区、健康福祉局、環境創造局、資源循環局、都市整備局、道路局、港湾局及び教育委員会事務局</p>
監査対象 事務事業	<p>◆ 街の美化に関する8つの取組</p> <p>① ポイ捨て・喫煙 禁止の取組 ② 駅周辺の清掃 ③ 公園の美化 ④ 公衆トイレの清掃 ⑤ 屋外広告物の適正化に向けた取組 ⑥ 不法投棄防止の取組 ⑦ 市民による清掃・美化活動 ⑧ 環境教育の取組</p>

### (2) 監査の期間

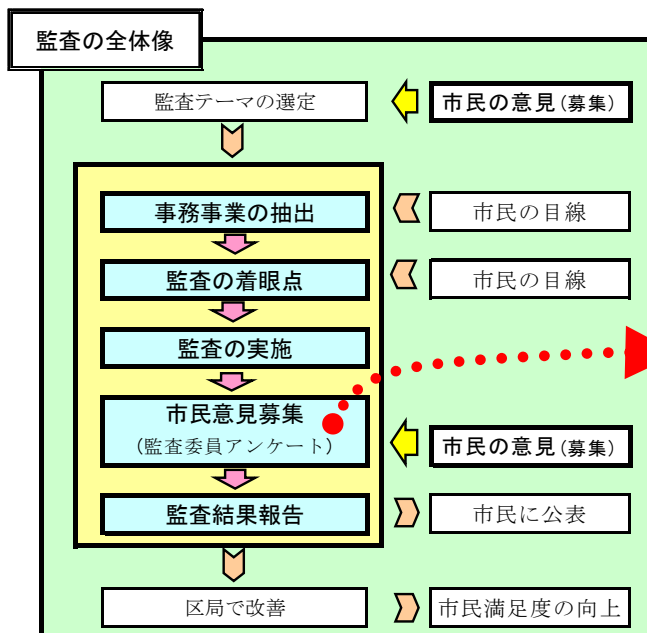
平成20年9月10日から平成21年3月27日まで

### (3) 監査の結果

改善又は検討の必要がある「指摘事項」及び「改善要望事項」、並びに組織や運営の合理化に資する「意見」は、次ページのとおりです。

## 【参考】

### (1) 監査の全体像と市民意見募集の結果



#### <市民意見募集（監査委員アンケート）の結果>

		実施方法		回答数
1	3区役所での 対面調査	神奈川区	216通	751通
		保土ケ谷区	201通	
		磯子区	334通	
2	ヨコハマeアンケート			436通
3	ホームページ等			197通
合 計				1,384通

※ 実施期間：平成21年1月19日～2月28日

### (2) 指摘事項等の定義

	指摘事項		改善要望事項	意見
定義	法令等に違反し、又は不当と認められるため、是正を求めること	「3Eの視点」から、改善を求めること	指摘事項には該当しないが、「3Eの視点」から、改善を要望すること	監査結果（指摘等）に添えて、組織及び運営の合理化に資するために付す見解のこと
根拠	【地方自治法第199条第9項】		【地方自治法第199条第10項】	

※ 「3Eの視点」：① 経済性 (Economy) 、② 効率性 (Efficiency) 、③ 有効性 (Effectiveness)

監査結果		区局名	ページ
<b>1 ポイ捨て・喫煙 禁止の取組</b>			
改善要望事項	海外から横浜を訪れる方々へも分かりやすい喫煙禁止地区の案内表示について	資源循環局	P 4
改善要望事項	喫煙禁止地区における喫煙者や吸い殻のポイ捨てを減らすための有効な取組の推進について	資源循環局	—
<b>2 駅周辺の清掃</b>			
指摘事項	契約事務の適正化について 【改善済み】	保土ヶ谷区、磯子区	—
指摘事項	産業廃棄物管理票（マニフェスト）の適正化について ※ 「公園の美化」と「不法投棄防止の取組」での指摘事項とまとめて記載	神奈川区、保土ヶ谷区 磯子区、都市整備局 道路局	—
改善要望事項	駅周辺での清掃委託の効率的な執行について 【一部改善済み】	神奈川区、磯子区 資源循環局	P 5
<b>3 公園の美化</b>			
指摘事項	産業廃棄物管理票（マニフェスト）の適正化について （再掲）※ 「駅周辺の清掃」と「不法投棄防止の取組」での指摘事項とまとめて記載	環境創造局、港湾局	—
改善要望事項	金沢幸浦地区等の港湾緑地での市民等による美化活動の仕組みづくりについて	港湾局	—
意見	公園美化の効率的な執行について	—	—
<b>4 公衆トイレの清掃</b>			
意見	公衆トイレの総合的な検討について	—	—
<b>5 屋外広告物の適正化に向けた取組</b>			
指摘事項	違反広告物除却委託の効率化について 【改善済み】	都市整備局	P 6
意見	屋外広告物許可での道路管理者との連携強化について	—	—
<b>6 不法投棄防止の取組</b>			
指摘事項	産業廃棄物管理票（マニフェスト）の適正化について （再掲）※ 「駅周辺の清掃」と「公園の美化」での指摘事項とまとめて記載	港湾局	—
意見	不法投棄量の削減に向けた施策の推進について	—	—
<b>7 市民による清掃・美化活動</b>			
改善要望事項	ハマロード・サポーター、公園愛護会及び水辺愛護会における市民参加の促進について	神奈川区、保土ヶ谷区 磯子区、環境創造局 道路局	—
意見	清掃・美化活動への市民参加の促進について	—	P 7
<b>8 環境教育の取組</b>			
指摘事項	「横浜教育ビジョン推進プログラム」に沿った環境教育の着実な推進について	教育委員会 事務局	—
指摘事項 意見	4件（うち2件は改善済み）、改善要望事項 5件	5件（うち1件は一部改善済み）	

# 主な監査結果

<b>1 ポイ捨て・喫煙 禁止の取組</b>	監査報告書の ページ	P 9 (詳細はP16)
------------------------	---------------	--------------

**海外から横浜を訪れる方々へも分かりやすい喫煙禁止地区の案内表示について**

**改善要望事項**

現在指定されている喫煙禁止地区には、海外からの来客や外国籍の居住者が多く訪れることが予想される。横浜市では「国際性豊かなまちづくり」を推進しており、公共サインについては、海外から訪れる方々など誰にでも分かりやすくなるように「横浜市公共サインガイドライン」などの基準が定められている。

喫煙禁止に関するPR用掲示・警告板には、喫煙禁止や過料に関する外国語表記がないものがある。日本語が理解できない海外からの来訪者等のために、英語などでの表記が必要である。  
(資源循環局減量・美化推進課)

<参考>

1 これまでの経緯

平成 7年 9月 25日 条例制定 平成 8年 4月 1日 施行	「横浜市空き缶等及び吸い殻等の散乱の防止等に関する条例」の制定
平成 19年 5月 31日 条例改正 平成 20年 1月 21日 施行 (「喫煙禁止地区」関連)	「横浜市空き缶等及び吸い殻等の散乱の防止等に関する条例」の一部改正 (喫煙禁止地区：市長による指定、過料制度の導入)
平成 19年 11月 25日 告示 平成 20年 1月 21日 指定	喫煙禁止地区の指定 横浜駅周辺地区、みなとみらい21地区、関内地区
平成 20年 11月 25日 告示 平成 21年 3月 10日 指定	喫煙禁止地区の指定 (拡大、新設) 横浜駅周辺地区 (拡大) 鶴見駅周辺地区、東神奈川・仲木戸駅周辺地区 (新設)

2 PR用掲示・警告板の状況等



PR用掲示・警告板において、喫煙禁止や過料に関する外国語表記があるものとないものがある。

駅周辺での清掃委託の効率的な執行について

改善要望事項

監査委員アンケートでは、都心部の駅の清掃経費が身近な駅に比べて約5倍となっていることに関して、「このままで良い」とする意見が40.2%である一方、「身近な駅周辺に経費をかけたほうが良い」が24.0%、「来街者が多い都心部の駅周辺にもっと経費をかけたほうが良い」が13.7%と変更を望む声も同程度（合計37.7%）であった。

厳しい財政状況の下、ポイ捨ての多い地区に経費を重点配分するなど効率的な執行が求められているが、東神奈川駅周辺などの3箇所の清掃委託では、異なる区局が発注した委託で清掃範囲が重複していたので、関係区局で調整し、清掃範囲を見直す必要がある。（資源循環局減量・美化推進課及び磯子区地域振興課、神奈川区地域振興課及び神奈川区神奈川土木事務所）

<参考>

1 都心部の駅と身近な駅の清掃経費の比較

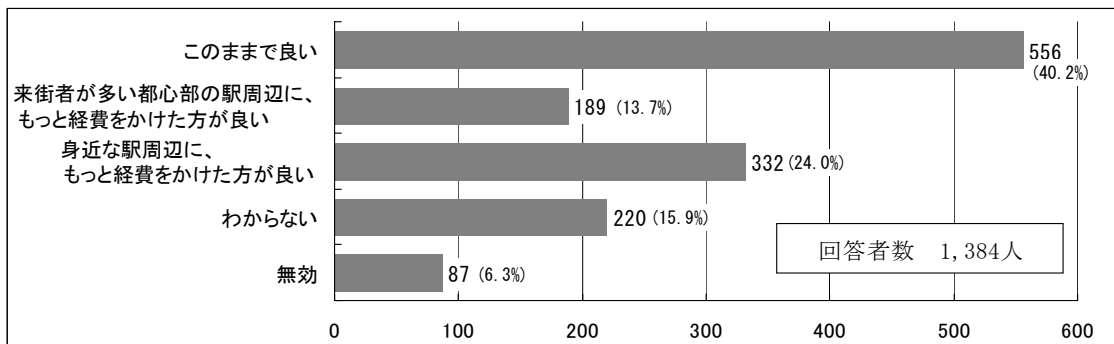
エリア	清掃範囲	清掃日数 (年間、委託分)	清掃経費 (年間、委託分) (平成19年度実績)		
			1駅当たり	(比率)	
都心部	横浜駅、桜木町駅、関内駅、新横浜駅など11駅の周辺	104日～366日	約1億1,300万円	約1,030万円	(5.1倍)
身近な駅	新子安駅、保土ヶ谷駅、磯子駅などの主要13駅の周辺	52日～149日	約2,600万円	約200万円	—

※ 清掃日数及び清掃経費は、駅周辺の歩道清掃の数値。

※ 「身近な駅」は、神奈川区、保土ヶ谷区及び磯子区にある駅に限定しているため「図表2-1」の合計と一致しない。

2 市民意見募集（監査委員アンケート）<駅周辺の清掃>の結果（抜粋）

Q1 都心部の駅周辺の清掃経費（1駅当たり）が、身近な駅周辺に比べて約5倍となっていますが、どのように考えますか？



3 駅周辺の清掃委託で重複している清掃範囲

	資源循環局	神奈川区		磯子区	重複部分
	減量・美化推進課	地域振興課	神奈川土木事務所	地域振興課	
東神奈川駅周辺	—	重複	重複	—	かなっくウォーク
横浜駅周辺	重複（既に改善）	重複（既に改善）	—	—	鶴屋町1丁目・2丁目地区内歩道
磯子駅周辺	重複（既に改善）	—	—	重複（既に改善）	駅前歩道橋

※ 網掛け部分は、平成21年度の清掃委託で清掃範囲を見直して、既に改善されました。



違反広告物除却委託の効率化について

指摘事項

道路上にある違反広告物の除却委託では、平成 15 年度には約 38 万件あった除却件数が 19 年度には 10 万件以下と大幅に減少しているため、除却対象エリアや除却回数などを見直して、委託費を削減する必要がある。

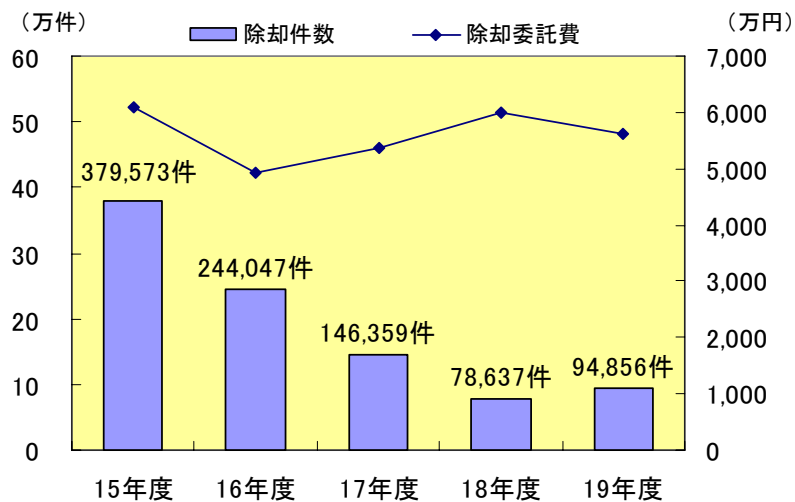
(都市整備局都市デザイン室)

<参考>

1 道路上の違反広告物 除却対象エリア等 (都市整備局)

		除却対象エリア	除却回数
美化推進 重点地区		東神奈川駅、仲木戸駅、新横浜駅、あざみ野駅、瀬谷駅、十日市場駅、中山駅、天王町駅、星川駅、鶴ヶ峰駅、いずみ野駅、弘明寺駅、上大岡駅及び港南中央駅の各周辺	1 回/週
その他	重点地区	都心部、美化推進地区を除く、主要幹線道路と鉄道駅周辺	1 回/週
	上記以外	市民から通報があり次第除却	—

2 道路上の違反広告物 除却の委託費と件数の推移 (都市整備局)



都市整備局では、平成21年度の違反広告物の除却委託で、除却回数を見直して委託費を削減し、既に改善しました。

3 道路上の違反広告物の例



立看板の例



はり札の例



広告旗の例

清掃・美化活動への市民参加の促進について

意見

監査委員アンケートでは、身近な地域の美化活動への参加について、「参加したことがある」が 37.6%、「参加してみたい」が 39.4%と約 8 割の人が参加した経験があるか、活動への参加意思を持っていた。また、「参加してみたい」と回答した人に参加しやすくなる仕組みについて聞いたところ、「自分の空き時間に気軽に参加できること」が 70.5%、「市の広報などにより、参加方法や活動内容がよくわかること」が 59.8%を占めた。

横浜市では、身近な道路、公園、河川周辺などにおいて、ボランティアによる清掃・美化活動の制度を設けている。現在、活動団体では、参加者の高齢化や参加者数の不足などの課題を抱えている。参加者数を増やすため、市民が自らの空き時間に気軽に参加できるよう、多様なメニュー（活動内容、実施日時など）の中から、参加しやすい活動を選ぶことのできる仕組みが求められる。

また、地域の美化を進めるため、学校や保育園などの参加を促すとともに、市民や企業が自主的に行う地域（公共の場所）の清掃・美化活動に対して、細やかな支援が行われることが望まれる。

<参考>

1 横浜市が設けた市民ボランティア制度の概要

	道路	公園	河川周辺
制度名称	ハマロード・サポーター	公園愛護会	水辺愛護会
市による支援内容	清掃用具の提供、活動案内板の設置	清掃用具の提供、活動経費の支援、花壇づくり講習など	清掃用具等の購入経費の支援
活動団体数 (19年度末現在)	182 団体	2,303 団体	85 団体

2 活動状況



<ハマロード・サポーターの活動>



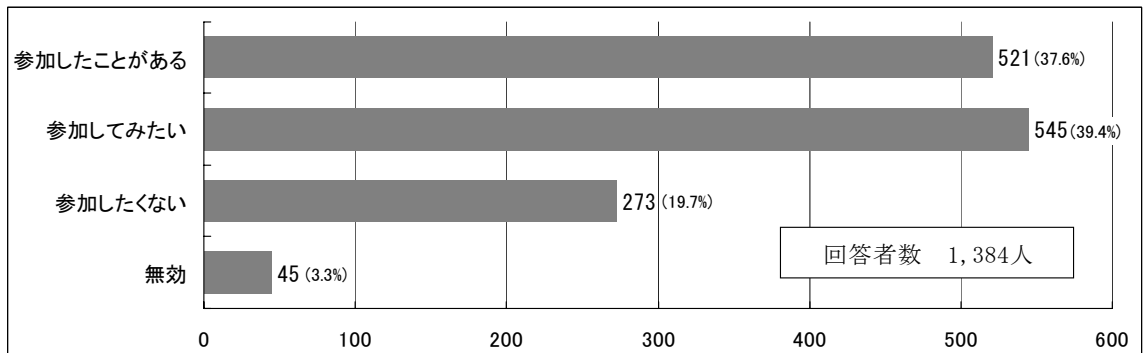
<公園愛護会の活動>



<水辺愛護会の活動>

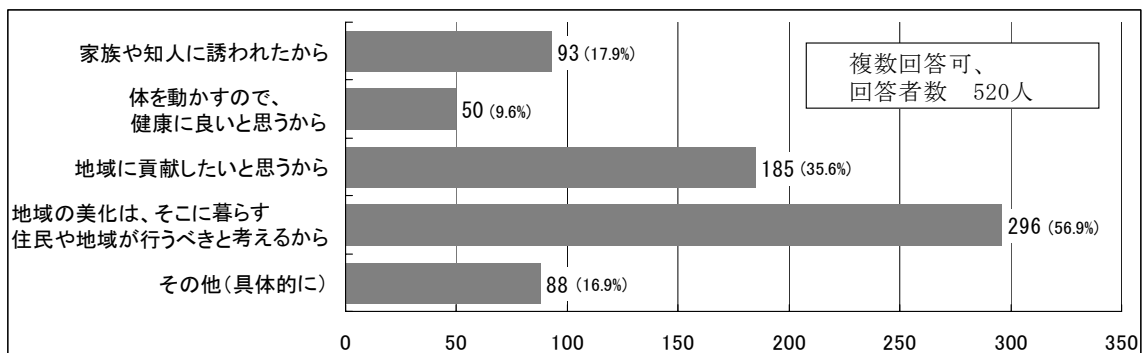
### 3 市民意見募集（監査委員アンケート）＜市民による美化活動＞の結果（抜粋）

Q 4 身近な地域の美化活動に、参加したことがありますか？



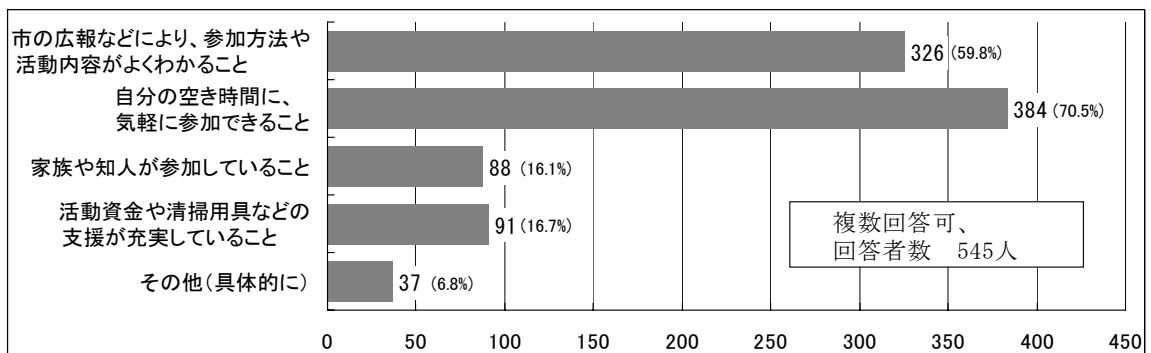
＜約8割の人が参加した経験があるか、参加意思を持っていました。＞

Q 5 （Q 4で「参加したことがある」との回答者が）参加した動機や理由は、何ですか？



＜多くの市民が美化貢献意識を持っていました。＞

Q 6 （Q 4で「参加してみたい」との回答者が）どうしたら参加しやすくなりますか？



＜「自分の空き時間に気軽に参加できること」が約7割＞

＜「参加方法や活動内容がよくわかること」が約6割＞