

平成29年度
阪南市外部評価委員会
報告書

平成29年8月

阪南市外部評価委員会

1. 答申書の提出にあたって

阪南市外部評価委員会は、評価視点の多角化により行政評価の客観性を向上し、総合計画の実効性を高めるため、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 138 条の 4 第 3 項の規定に基づき設置された。具体的には、総合計画に掲げられた施策に関する内部評価を検証することが主な役割である。

平成 29 年度は、6 月 1 日（木）に市長の諮問を受け、平成 28 年度の内部評価結果について検証するために、計 7 回の委員会を開催した。委員会では、外部評価の対象とする 10 施策を選定したのち、評価対象とした施策に関する担当課へのヒアリングを実施し、評価シートとヒアリングの内容を踏まえた審議を行った。

審議の結果、総合計画で掲げた目標の達成に向けて、特に重要な課題があり、迅速な対応が必要である施策、これまで以上に積極的に具体的な活動に取り組む必要がある施策については、外部評価の判定区分を「★：施策のめざす姿にやや近づいている」とした。また、一定の成果は認められるものの、まだ解決すべき重要な課題が残っている施策は「★★：施策のめざす姿に近づいている」と判断した。

昨年度に引き続き、外部評価の審議の結果をよりわかりやすく判定に反映させるために判定区分の★に＋を加えることで、判定区分を 4 段階から 9 段階へ細分化した。

今年度に評価対象とした施策は、市民にとって身近でかつ重要なものが多く、総合計画に記載した目標の達成に向けて、これまで以上にさらなる取組の充実が必要であると委員会が判断した結果であると認識されたい。さらに、これらの評価結果を前向きに効果的に活用するとともに、活用の方針や結果をわかりやすく職員や市民に説明し、次年度以降の取組につなげることを期待する。

また、評価結果を施策の見直しに積極的に活用するためには、多くの関係者が行政評価の仕組みを理解し、納得できる評価結果を導き出せるよう、内部評価及び外部評価の精度を向上させることが重要であることから、そのための一方策として、行政評価の仕組みそのものについても PDCA サイクルを取り入れ、継続的に見直しを進めることを要望する。

最後に、この外部評価委員会の答申が、総合計画に掲げた将来の都市像「ともにさかそう 笑顔とお互いさまのまち 阪南」の実現に向け、十分に活用されることを望みたい。

平成 29 年 8 月 3 日

阪南市外部評価委員会

2. 答申（対象施策の評価結果）

施策名 (施策コード)	広報活動の充実 (103)	内部評価	★★	外部評価	★+
判定理由	<p>広報誌や市ウェブサイトをわかりやすく見直していることをはじめ、Facebook や Twitter、Instagram などを活用して情報発信に力を入れていることは評価できる。</p> <p>しかし、情報伝達後の分析や施策のめざす姿にある、「相互に情報を必要に応じて共有」の部分の取組がほとんどできていないことに加え、市民ニーズの把握や各課への働きかけ（リーダーシップの発揮や情報の吸い上げも含め）が十分にできていない。</p> <p>以上のことを踏まえ、「施策のめざす姿に近づいている」に近い「施策のめざす姿にやや近づいている」と判断した。</p> <p>今年度において、後期基本計画として、施策名を「広報活動の充実」から「情報発信の充実」に改編したことに伴い、他施策との連携や幅広い視点で広報に取り組むことから、今後の施策展開を大きく期待したい。</p>				
委員提案 (=平成30年度 取組方針を策定 する際に検討す るべき意見)	<ul style="list-style-type: none"> ・施策のめざす姿に向けて、一層の広報誌と市ウェブサイトの使い分けの工夫をはじめ、ターゲットに合わせた手段、市民ニーズの把握や情報伝達後の分析に取り組むとともに、積極的に他課や他施策と連携を行い、リーダーシップを発揮して、各課を牽引した取組を実施されたい。 ・記者クラブ等と一層連携して、費用対効果（最小の経費で最大の宣伝効果）が高い取組を実施されたい。 				

施策名 (施策コード)	健康づくりの推進 (202)	内部評価	★★	外部評価	★+
判定理由	<p>若い世代が健診に興味を持ってもらうように、40歳未満の方への健康診査の無償化をはじめ、40歳の方への乳がんのクーポン券や20歳の方への子宮がんのクーポン券の送付、25歳から65歳までの5歳刻みの年齢の方へのがん検診の受診勧奨（未受診者への対応含め）を行っていることに加え、保健センターのロビーに掲示物やベビーベットを設置することや、相談プライバシーの配慮や安心して相談ができるようなムードづくりで工夫されていることは評価できる。</p> <p>しかしながら、実績が目標を達成できていないことに加え、個々の事業のターゲットを明確にし、分析を重ねて対策を講じることで実績の向上が期待できると考えられることから、「施策のめざす姿に近づいている」に近い「施策のめざす姿にやや近づいている」と判断した。</p>				
委員提案 (=平成30年度 取組方針を策定 する際に検討す るべき意見)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 健幸マイレージについて、年代別の集計に努められたい。 ・ がん検診の受診されていない層に対して何が課題であって、どう対策するのかという意識をきっちり持つてもう少し工夫をされて業務に取り組まれたい。 ・ 現役世代の方について、いかにアプローチして、健康づくりへの意識を高めていただくかという意識づけをしていただきたい。 ・ 数年に1回の受診では十分でなく、受診することの大切さや、がん検診の受診によって、早期治療ができた等の体験談を知る場を提供することや、健康教室等を実施した際、併せて啓発するなどにより積極的な啓発に取り組まれたい。 				

施策名 (施策コード)	下水道事業の健全経営 (305)	内部評価	★★	外部評価	★
判定理由	<p>普及率が低い現状と理由は理解できたが、人口減少や少子高齢化の進展等に伴い、今後も、接続率が上がらない一方で、維持管理する量の増加が予測されることから、市の財政状況に悪影響が出ないか懸念する。そのため、これまでどおりに下水道整備を進めていくには不安が大きい。</p> <p>また、接続率が目標どおり向上していないことに加え、将来を見据えた経営安定化に向けた検討や関係課との整備手法の検討については、スピード感を持った取組が不十分であると考えます。</p> <p>以上のことで、普及率が向上しても接続率が伸びていない現状にあることかつ長期的な健全経営に向けた対策が必要であることから、「施策のめざす姿にやや近づいている」と判断した。</p>				
委員提案 (=平成30年度 取組方針を策定 する際に検討す るべき意見)	<ul style="list-style-type: none"> ・人口減少や少子高齢化が進む中で、市の財政状況を踏まえ、将来人口の推計を見据えた下水道認可区域の見直しや、経営安定化に向けた費用対効果が高い取組を検討されたい。 ・下水道の整備が完了した区域について、空き家対策や人口誘導策（移住定住施策）などの他の施策と連携して、接続率の向上に取り組んでいただきたい。 				

施策名 (施策コード)	資源循環型社会の形成 (306)	内部評価	★★	外部評価	★+
判定理由	<p>ごみの排出削減に向けて、継続的な普及啓発等に取り組んでいることは評価できるものの、施策のめざす姿の実現に向けた現状把握・改善策の検討が弱いことに加え、生ごみ処理機の補助やコンポストの貸し出しの実績が非常に少ないことから施策のめざす姿に大きく寄与できているとは考え難く、施策のめざす姿に大きく寄与する事務事業の見直しが早期に必要であると考えます。</p> <p>また、生ごみ処理機の補助やコンポストの貸出の管理体制（年度ごとの棚卸し、活用実態の把握など）が不十分である。</p> <p>以上のことを踏まえ、「施策のめざす姿に近づいている」に近い「施策のめざす姿にやや近づいている」と判断した。</p>				
委員提案 (=平成30年度 取組方針を策定 する際に検討す べき意見)	<ul style="list-style-type: none"> ・実績が少ない事業については、施策のめざす姿に向けて、社会状況の変化や財政状況、事業の選択と集中の視点を踏まえ、早期に見直していただきたい。 				

施策名 (施策コード)	国際交流の推進 (405)	内部評価	★	外部評価	★ー
判定理由	<p>主に在住外国人を対象とした取組を、関係団体の協力を継続的に得ながら、限られた人員で進めていることは評価できる。</p> <p>しかしながら、施策のめざす姿の達成を考えると、現状の取組だけでは十分とは言えない。</p> <p>また、施策のめざす姿の実現に向けた現状分析（どの程度の市民が国際理解を深めているのかなど）が不十分であることに加え、個々のイベントにおいても一般参加者が少なく、市民と交流活動が積極的に実施されているとは言い難い。</p> <p>さらには、委託事業について、団体との明確な役割分担ができておらず、協働の視点を踏まえた団体との役割分担をしっかりと検討する余地がある。</p> <p>以上のことを踏まえ、★にやや足りない「施策のめざす姿にやや近づいている」と判断した。</p> <p>今年度において、後期基本計画として、施策名を「国際交流の推進」から「国際化の推進」に改編したことに伴い、交流のみならず、他施策との連携も含めて大きな視点で取り組むことから、今後の施策展開として組織的に取り組んでいくことを強く望む。</p>				
委員提案 (=平成30年度取組方針を策定する際に検討すべき意見)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施策のめざす姿に向けて、国際交流・国際化のために市はどのような役割を果たすべきか、在住外国人やそのニーズを積極的に把握するために市として何をすべきか、幅広い市民の理解や参加を得るために何をすべきかをしっかりと検討して、具体的な取組につなげていただきたい。 ・ 委託事業については、行政と団体との役割分担を明確に行い、協働の視点を十分に踏まえたうえで取り組んでいただきたい。 				

施策名 (施策コード)	雇用・就労支援の充実 (505)	内部評価	★	外部評価	★
判定理由	<p>就職困難者に対して、女性のための起業セミナーをはじめとする時代のニーズに合わせた対応や相談内容に応じた支援など、きめ細やかな対応がなされていることは評価できるものの、地域支援メニューの利用や利用者に対する就職割合の実績が低く、周知啓発方法の見直しや潜在的な就職困難者の掘り起し、また、他施策との連携が不十分などの課題を有すことから、内部評価と同じく「施策のめざす姿にやや近づいている」と判断した。</p>				
委員提案 (=平成30年度 取組方針を策定 する際に検討す るべき意見)	<ul style="list-style-type: none"> ・就職困難者に対して、きめ細やかな対応を続けるとともに、相手のニーズにあった支援や他施策（生活支援施策・障がい者施策、起業・創業支援策など）との連携を今まで以上に取り組んでいただきたい。 ・働きやすい環境整備をはじめとする人口減少対策や商工業の振興、まちの賑わい創出に大きく寄与する施策であることから、新たなイノベーションを生み出す第4次産業革命や阪南らしさに特化した起業支援にもっと力を入れて取り組んでいただきたい。 				

施策名 (施策コード)	安全な水辺空間の形成 (602)	内部評価	★★	外部評価	★
判定理由	<p>水辺空間の形成に向けて、ハード整備については、浸水の可能性がある地域から順番に整備を実施していることや、整備には時間と費用がかかることから、すぐに整備できないところは土のうで対応していることなどに加え、観察イベントや清掃活動などに取り組んでいることは評価できる。</p> <p>しかしながら、ため池ハザードマップについては、配布するだけでなく、それを用いた意識啓発や避難訓練の実施を行うなど有効に活用する必要がある。そのような活動により、はじめて市民の安全を守ることに繋がると考える。</p> <p>以上のことで、「施策のめざす姿にやや近づいている」と判断した。</p>				
委員提案 (=平成30年度 取組方針を策定 する際に検討す るべき意見)	<ul style="list-style-type: none"> ・ため池のハザードマップを十分に活用して、防災訓練や啓発活動など関係課と連携して取り組まれない。 				

施策名 (施策コード)	戦略的な行政経営の推進 (701)	内部評価	★	外部評価	★ー
判定理由	<p>昨年度、本委員会で指摘した成果指標の見直し（毎年度、評価できる指標やストレッチ目標への見直しなど）については、後期基本計画において見直していることは評価できる。</p> <p>しかしながら、前期基本計画においては、成果指標③（基本計画に掲げた成果指標の平均達成率）の実績値が目標を達成できていないことや、財政状況が厳しい中、最小の経費で最大の成果をあげる「選択と集中」ができておらず、また事業の洗い出しや他課との協働が十分でない。</p> <p>また、成果指標の達成度を向上させるためには、みらい戦略室が庁内各課の調整機能を十分に発揮する必要がある。</p> <p>以上のことを踏まえ、★にやや足りない「施策のめざす姿にやや近づいている」と判断した。</p> <p>今後、水野メソッドの『職員は「プレイヤー」から「マネージャー』が早期に実現できるように、また、後期基本計画の成果指標の達成に向け、みらい戦略室は、庁内組織のマネージャーとしてリーダーシップを発揮して、積極的に他部署と連携を図り、率先して取り組んでいただきたい。</p>				
委員提案 (=平成30年度 取組方針を策定 する際に検討す べき意見)	<ul style="list-style-type: none"> ・本市の財政状況を踏まえ、最小の経費で最大の成果をあげる「選択と集中」をはじめ、事業の洗い出しや他課との協働を早期に取り組んでいただきたい。 ・最小の費用で多様な手法を活用して、市民の満足度をはじめとする市民の声を十分に吸い上げ、反映できる仕組みを検討いただきたい。 ・前期基本計画の計画期間が終了したことに伴い、早期に5年間の取組と成果に対する評価を行い、その内容を職員のみならず市民等に周知して、今後のまちづくりに活かしていただきたい。 				

施策名 (施策コード)	人材育成の強化 (702)	内部評価	★★	外部評価	★
判定理由	<p>これまで本委員会で指摘した人事評価制度の実施や研修効果の検証が前進していることは評価できる。</p> <p>しかしながら、人事評価制度については、導入して1年ということもあり、職員が理解して納得できるように、また、制度をしっかりと活用できるようにするためには、まだまだ工夫の余地が大きい。</p> <p>また、財政的にも厳しい状況のなかで職員のモチベーションを維持・向上させるために何ができるか、何をしなければならないかをしっかりと考える必要がある。</p> <p>以上のことを踏まえ、「施策のめざす姿にやや近づいている」と判断した。</p>				
委員提案 (=平成30年度 取組方針を策定 する際に検討す べき意見)	<ul style="list-style-type: none"> ・人事評価制度については、受け手となる多くの職員が納得できる仕組み（これなら自分が評価されても仕方がないと思えるもの、職員のモチベーション向上につながるもの）に少しずつでも随時見直していただきたい。 ・非常勤職員及び臨時職員の割合が多い中で、行政サービスの向上に向けては、非常勤職員及び臨時職員の能力向上のための取組や人事評価制度の導入が必要であることから早期に検討いただきたい。 ・職員のモチベーションが上がるよう、研修の効果測定（どのように身になったのか、スキルアップにつながったのかなど）をより一層取り組んでいただきたい。また、研修効果を庁内で共有して人材育成につなげていただきたい。 				

施策名 (施策コード)	健全な財政運営 (703)	内部評価	★★	外部評価	—
判定理由	<p>これまでの収入増の取組では焼け石に水というくらい財政状況が悪化しているにもかかわらず、今まで事業の抜本的な見直しがなされず基金を崩してきていることから、危機感をもって健全な財政運営に取り組んでいるとは認められない。</p> <p>そのようなことから、庁内の危機感の低さ、改善意欲は状況と比べて決して高いものとは言えない状況にある。</p> <p>そのため、施策の主担当課である財政課には、危機感をもって財務強化のための方向性を示し、各課と協力して健全な財政運営につなげる必要がある。</p> <p>以上のことを踏まえ、「施策のめざす姿に近づいていない」と判断した。</p>				
委員提案 (=平成30年度 取組方針を策定 する際に検討す べき意見)	<ul style="list-style-type: none"> ・健全な財政運営に向けては、全職員が一丸となって取り組むことが必要であることから、庁内の危機感及び職員の改善意欲を高めるため、直ちに職員に財政状況等を周知していただきたい。 ・財務強化に向けて、課題解決や改善に向けた方策を早期に検討するとともに、計画性をもった取組を実施されたい。 ・厳しい財政状況の中である一方、歳出削減にも限界があることから、自主財源の確保に向けて、新たな歳入確保策を早期に検討いただきたい。 				

3. 阪南市の行政評価制度について

外部評価も4年目の取組となり、職員の理解は一定程度深まってきていると考えられる。今後、より一層精度と効果の高い行政評価制度とするために、評価の仕組み全体について改善すべき点は以下のとおりである。

ここで指摘した事項にどのように対応したかについては、次年度の内部評価実施前に報告していただきたい。

① 施策の判定に関して

これまで4回の外部評価を実施してきたところであるが、未だに行政による内部評価と外部評価委員が判定する外部評価との判定には、乖離が多く見られた。その多くは、めざす姿を達成するために何が欠けているか把握できておらず、事業の目的が明確でなく、目標がしっかりと定まっていないことに加え、具体的な改善方策がないことや選択と集中ができていないことなど、行政内部で検証が十分にできていない状況にある。そのため、内部評価の判定が甘い設定であると考えられる。

事務局は、これまでの外部評価の経験を踏まえ、内部評価において検討すべき点を明示するとともに、ヒアリング実施時にはこれまで以上に十分な問題提起を行っていただきたい。

また、昨年度に引き続き、外部評価の審議の結果をよりわかりやすく判定に反映させるために判定区分の★に＋を加えることで、判定区分を4段階から9段階へ細分化しものの、評価の判定区分の線引きが非常に難しい施策がいくつか見受けられた。そのため、次期の外部評価制度においては判定区分の見直しを検討いただきたい。

さらに、外部評価は昨年度から9段階で評価している一方で、内部評価や総合評価は4段階で評価しており、判定区分の統一性がない状況である。そのため、市民にわかりやすい制度とするためには、判定区分の見直しの余地があると考えられる。

② 外部評価委員会の運営に関して

ヒアリングで1施策あたりにかけることのできる時間が限られていることから、昨年度の指摘を踏まえ、ヒアリングの実施間隔や日数の見直しに加え、事前質問票の回答を前もって各委員に配布する形式に変更したことで、ヒアリング時の質問を

深めることができ、効率的で内容のあるヒアリングが実施できたと考える。

ヒアリングを受ける課には、より一層充実した外部評価となるよう、各種団体など、施策の推進に密接にかかわっている方々の活動内容や意見を十分に把握したうえで対応していただきたい。

③ 外部評価を実施する施策件数に関して

ヒアリングを実施した施策の件数は、昨年度と同じく10施策であるが、昨年度の指摘事項を踏まえ、今年度は、1日あたり2施策として、ヒアリングの回数を1回追加し、5回開催に見直したことで、施策担当課との意見交換や外部評価委員間での審議が十分に行えたと考える。

今年度の外部評価は、前期基本計画の最終年度であるが、前期基本計画期間において、多くの施策を外部評価できなかったことから、後期基本計画期間においては、できる限り多くの施策を外部評価できるように努めていただきたい。

④ 住民意識調査の定期的な実施

昨年度の指摘を踏まえ、後期基本計画の指標は毎年度効果測定を測定できるものとしたことは評価できる。

しかし、前期基本計画の進捗状況を確認する重要な指標となっている住民意識調査については、前回の実施が平成22年、最新の実施が平成27年と5年に一度の調査となっている。平成27年度の調査では回答項目が5項目から「ふつう」を除いた4項目に見直されており、その指標の実績値の推移を評価の判断材料にできなかった。評価の信頼性を高めるためにも、指標の実績値の測定方法に変更があった場合には慎重かつ丁寧な説明を加えて欲しい。

また、本件については、昨年度に引き続き、平成26年度の外部評価委員会の報告書においても提案したところであるが、市民の満足度は施策評価において重要な指標の一つであることから、1年に一度若しくは2～3年に一度の間隔で住民意識調査を実施するほか、最小の費用で多様な手法を活用して、市民の満足度をはじめとする市民の声を十分に吸い上げ、反映できる仕組みを検討いただきたい。

⑤ 評価シートの構成に関して

評価シートについては、昨年に指摘したPDCAサイクルのAの部分までを踏まえ

た内容にシートが改善されており、非常に見やすくなったことは評価できる。

また、本来施策評価は、施策のめざす姿を踏まえて、当該年度にどのような取組方針を作成し、取組方針を受けて施策をいかに実現し、どのような効果があったかをPDCAサイクルに沿って検証するものであり、評価シートはそれができる構成となっている。評価シートを作成する際には、シートとその構成の意図を十分に理解、意識していただきたい。

⑥ その他

人口減少が進む中、持続可能なまちづくりに向けては、他市にはない阪南らしさに特化した取組、施策横断的な取組など、まちづくりに新たなイノベーションを生み出すことが求められている。そのため、人口減少対策や商工業の振興、まちの賑わい創出、子育て施策などの様々な施策を連携させる視点を十分に踏まえて施策展開に取り組んでいただきたい。

4. 平成29年度 阪南市外部評価委員会開催日程

開催日時等	委員会の議事
第1回 6月1日(木) 18時30分から (会場) 市役所本庁3階 全員協議会室	①市長挨拶 ②市長から委員長へ諮問 ③外部評価実施要領(案) ④評価対象施策の選定 ⑤質問票の配布
第2回 6月16日(金) 18時30分から (会場) 市役所本別棟 2階第3会議室	① 担当課ヒアリング 第6章 施策2 「安全な水辺空間の形成」 第3章 施策5 「下水道事業の健全経営」 ② 判定区分等について協議
第3回 6月23日(金) 18時30分から (会場) 市役所本庁3階	① 担当課ヒアリング 第3章 施策6 「資源循環型社会の形成」 第5章 施策5 「雇用・就労支援の充実」

全員協議会室	② 判定区分等について協議
第4回 6月29日(木) 18時30分から (会場) 市役所本庁 別棟第3会議室	① 担当課ヒアリング 第2章の施策2 「健康づくりの推進」 第7章の施策1 「戦略的な行政経営の推進」 ② 判定区分等について協議
第5回 7月3日(月) 18時30分から (会場) 市役所本庁3階 全員協議会室	① 担当課ヒアリング 第1章の施策3 「広報活動の充実」 第7章の施策2 「人材育成の強化」 ② 判定区分等について協議
第6回 7月10日(月) 18時30分から (会場) 市役所本庁3階 全員協議会室	① 担当課ヒアリング 第7章の施策3 「健全な財政運営」 第4章の施策5 「国際交流の推進」 ② 判定区分等について協議
第7回 7月27日(木) 18時30分から (会場) 市役所本庁3階 全員協議会室	① 外部評価(ヒアリング)結果(案)のとりまとめ ② 外部評価委員会の振り返り ③ 市長への答申の取り扱い ④ 会議録(案)の確認

【阪南市外部評価委員 *五十音順】

氏名(敬称略)	区分	備考
奥野 美代子(おくのみよこ)	市民	
掛谷 純子(かけやじゅんこ)	学識経験のある者	副委員長
高橋 謙一(たかはしけんいち)	市民	
壬生 裕子(みぶひろこ)	学識経験のある者	委員長