

## 会 議 録

会議の名称	第2回 阪南市外部評価委員会
開催日時	平成26年7月3日(木) 午後6時30分～午後9時40分
開催場所	阪南市役所本庁舎3階 全員協議会室
出席者	<p><b>【委員】</b>          壬生委員長、掛谷副委員長、荒木委員、澤田委員、高橋委員</p> <p><b>【事務局等職員】</b>          岩本参与兼総務部長、草竹市民部長、水口市長公室長、矢野総務部理事、          (市民協働まちづくり振興課)伊瀬課長、金田主幹、松尾総括主査、          (商工労働観光課)小川課長、辻野主幹、射場主事          (土木管理室)生田室長代理、浦山主任          (人事課)山本課長、近藤課長代理、吉田主査          (みらい戦略室)川上室長、矢島室長代理、石橋総括主事、太田総括主事</p>
会議の議題	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 開会あいさつ</li> <li>2. ヒアリングの進行順序等</li> <li>3. 施策のヒアリング             <ul style="list-style-type: none"> <li>・協働社会の形成</li> <li>・観光の振興</li> <li>・人材育成の強化</li> </ul> </li> <li>4. 判定区分等についての協議</li> <li>5. その他</li> </ol>
公開・非公開	施策のヒアリングまで公開
傍聴人数	1人

# 会 議 録

## 1. 開会あいさつ

### ○委員長より

平成26年度第2回阪南市外部評価委員会を開催する。

委員総数5名に対し5名出席のため、阪南市外部評価委員会条例第5条第2項の規定により、本日の会議が成立していることを報告する。

傍聴人は1名。

### ○事務局より資料の確認

各委員、傍聴人に資料の不足がないことを確認。

## 2. ヒアリングの進行順序等

### ○事務局より説明

施策の担当課から施策の概要を5分程度で説明。事前質問票に基づき簡略かつ適切に説明を心掛けることとする。なお、説明時間を著しく超過した場合は、説明を途中で打ち切る場合がある。

質疑応答は30分とする。終了後、説明者は退席し、後続案件の説明者は速やかに説明者席に移動する。

阪南市外部評価実施要領に基づき、施策のヒアリングは公開するが、「案件4 判定区分等についての協議」は非公開とするので、傍聴人の方にはヒアリング終了後にご退席いただく。なお、外部評価の結果については、会議録を公開する。

### ○委員長より

ヒアリングの日程については、本日7月3日(木)、7月10日(木)、7月17日(木)の3日間を予定しており、本日ヒアリングを実施する施策は「協働社会の形成」「観光の振興」「人材育成の強化」の3件。

## 3. 施策のヒアリング

### ○第1章施策1「協働社会の形成」

#### ・総務部市民協働まちづくり振興課伊瀬課長より施策の概要説明

施策のめざす姿としては、市民、NPO及び地縁団体などが、多様な活動に積極的に参加するとともに、市民協働事業など新しい公共の担い手として、お互いをおもいやり、人と人とがふれあう住みよい地域社会の形成をめざしている。

平成25年度の施策の取組方針としては、自治基本条例の推進については、自治基本条例推進委員会において、条例が適正かつ円滑に運用されているかどうかの検証及び条例の各条

## 会 議 録

項について社会情勢にあわせて見直しをする必要があるかどうかの検討を行うこと。市政への市民の参画を進めることについては、積極的に活動に関する情報発信を支援すること。市民の声などの公聴については、市民からの意見や提言を市政運営やまちづくりに反映し、全庁的にその情報を共有すること。市民協働推進事業については、市民協働事業庁内推進会議を通して全庁的に市民協働に対する意識向上や体制整備を働きかけるという方針のもと、施策を展開した。

成果としては、客観的分析の成果指標は、NPO法人認証数及び市民公益活動団体登録数は、前年度を上回ったものの、パブリックコメント数及び自治会加入率については前年度を下回った。パブリックコメント数については、平成25年度は7事業に対し10件の意見しかなかったため成果指標が大幅に下がった。

次に、数字では表れない主観的な分析としては、自治基本条例については、自治基本条例推進委員会を4回、検証部会を5回開催し、条例を検証した結果を「阪南市自治基本条例の見直し・運用に関する提言」として報告書を作成した。市政への市民の参画を進めることについては、4月に市民参画手続条例を施行し、市の附属機関等の委員の一部を市民からの公募によることと、市の基本計画を策定する場合や市の基本的な制度を定める条例の制定又は改廃の場合等に市民への意見公募をしなければならないこととした。なお、附属機関等の市民委員の公募やパブリックコメントなどの意見公募手続については、各担当課でそれぞれ行うこととなっている。

公聴については、市民の声として、市民からの市政に関する意見及び要望等を広く収集し、市政や業務への反映を図れるように関係各課への情報提供を行った。市民協働推進事業については、平成25年度から市民協働事業提案制度を創設し、市民自由提案部門が5事業、市設定テーマ部門が1事業の、あわせて6事業の成案化を決定し、平成26年度から市と市民公益活動団体が協働で事業を実施することとなった。一方、市民協働庁内推進会議は、市民協働事業提案制度の創設初年度として、提案団体からの提案事業について関係課との事前協議や、提案事業関係課による制度運用に関する意見交換のための会議の開催に注力したため、開催することができなかった。住民センターの活用については、地域コミュニティ施設として各地域の個性や特色を反映した適切な運営について検討するため、住民センター活用状況等について調査し、その結果を分析した。

以上のことから、成果指標の目標を達成していないものがあるが、数字では表れない目標は概ね達成できたと考えており、施策のめざす姿の達成度である内部評価としては、★★の「施策のめざす姿に近づいている」としている。★★★の「施策のめざす姿が実現している」にするためには、成果指標の目標を上回ることで、本来なら主観的分析の欄に書かなければならなかった課題として、市民参画及び市民協働のしくみなどの基本的ルールを定めている自治基本条例が、多くの市民に知られていない状況にあるので、広く周知し、啓発して市民との協働によるまちづくりを推進していくことと考えている。

また、平成26年度の取組方針については、平成25年度に創設した市民協働事業提案制度の運用状況を検証し、必要に応じて制度を見直し、実施するとともに、市民やNPOなど

## 会 議 録

への周知を図り、平成25年度に開催できなかった市民協働庁内推進会議において、職員に対する市民協働に関する理解を一層深めていくための啓発に取り組んでいく。

協働社会の形成の施策に関連する事務事業である自治会連合会活動推進事業、地域まちづくり協議会推進事業、自治基本条例推進事業、公聴推進事業、市民協働推進事業、住民センター活用事業については、平成25年度の目標の達成状況や事業推進上の課題や問題点を事務事業シートにまとめたのでご覧いただきたい。

以上、簡単ではあるが、「協働社会の形成」の説明とさせていただきます。

### 【主な質疑応答】

#### 委員

成果指標の「パブリックコメント数」について、前年度から減少している要因は何か。成果指標の評価尺度に適切となっているか。指標に取り上げた考え方を教えていただきたい。

#### 市民協働まちづくり振興課

市民の皆さんがまちづくりにどれだけ関心を持ってきているかを測れる指標として取り上げた。市民の皆さんが興味のある計画についてはコメント数が増加するが、分野によっては全く興味をもたれない場合もある。

評価尺度に適切かどうかという点については、コメント数の増減を単純に年度ごとに比較するという点について疑問を感じる部分もある。

コメント数が少ない点については、行政からのまちづくりに関する情報発信が弱いと考えられる。自治基本条例推進委員会における条例検証作業の中においても、市のまちづくりについての認知度が低いとの指摘をいただいております。市民の皆さんに関心を持っていただくという点では、自治基本条例の認知度アップにも取り組まないといけないと考えている。

#### 委員

成果指標の「市民公益活動団体登録数」の平成24年度・25年度の実績値について、平成22年度の現状値から大きく増加している。この数字の乖離についてはどう考えるか。

#### 市民協働まちづくり振興課

指標設定時は平成22年度の現状値からの微増を見込んでいた。平成23年11月に市民公益活動の活性化を図るための拠点として「市民活動センター（夢プラザ）」を開設したことにより、団体数が増加したと考えられる。また、市民活動センターについては、平成26年4月に尾崎小学校跡地（地域交流館）に移転したことにより、さらに活動が活発化しており、目標値については見直しが必要と感じている。

#### 委員

## 会 議 録

住民センターの事業費について、将来的に事業費が増加している理由は何か。

### 商工労働観光課

老朽化が著しい尾崎住民センターの建替えにかかるもの。地域の総意が前提となるため行政経営計画への記載は悩むところであるが、市財政の支出計画にも影響があることから記載している。現状としては、地域の総意が固まらず進捗していないため、見直しては計画に記載し、後年にずれている状態となっている。

### 委員

財政面が大変な中、老朽化が激しく旧設備で活用しにくい住民センター施設について、今後、改修を重視していくのか、スクラップ&ビルドでいくのか、方向性を教えていただきたい。

### 商工労働観光課

住民センターの半数以上が築30年以上を経過し、老朽化に伴う修理等については、財政面以外にも労力等の人的負担も増加している。引き続き維持管理経費の縮減に努めていくが、今後、老朽化に伴う更新費用が増加していくことが懸念されている。方向性については市としての判断が出ていない状況であるが、施設の利用実態の把握、運営状況や他市町の状況調査等を実施し、住民センターのあり方について検討を開始しているところ。

### 委員

緊急対応についてはやむを得ないと考えるが、二重投資にならないようお願いしたい。

自治会活動や住民センターの活用については施策の中でも重要と考える。予算の考え方について教えていただきたい。

### 市民協働まちづくり振興課

活性化を図るために、自治総合センターのコミュニティ助成事業なども活用しながら地域の取り組みを支援している。今後、自治会の加入率増加も具体的に考えながら予算要望をしていきたいと考えている。

### 委員

防災に関する自治会長の視察研修の参加率及び効果は。

### 市民協働まちづくり振興課

昨年度の視察研修の参加率は40%程度。効果としては、同様の視察研修を地域の行事に取り入れたり、視察結果を役員会で情報共有し活用している自治会があると聞いている。

## 会 議 録

### 委員

視察研修への参加や自治会加入率増加に向けて、どのように啓発をしているか。

### 市民協働まちづくり振興課

視察研修への参加啓発については自治会総会で周知しているが、仕事等で日程の都合がつかない人もいると思われる。研修内容についても興味を引くものにするなど、参加率を高める工夫が必要と考える。

自治会加入率増加に向けては、市の広報誌に年2回加入啓発記事を掲載し、転入者には加入啓発チラシを配布している。また、住宅開発時には開発事業者にも住宅購入者に向けた加入啓発について協力いただいている。

### 委員

自治会加入率が低いことについて、行政からも自治会長のところへ出向くなどアピールが必要と思う。防災にもつながることであり、取り組みが弱いと感じる。

### 市民協働まちづくり振興課

市内61自治会とは常にコミュニケーションを図っているが、不十分な点もあると思うので努力していく。

### 委員

成果指標では目標を達成していないが様々な取り組みにより、判定区分は「★★」となっている。施策として特に重要視している成果指標を教えてください。

### 市民協働まちづくり振興課

協働のまちづくりの活性化という点において、「市民公益活動団体登録数」が重要と考える。様々な分野で様々な活躍をする団体がいることで、協働が進むのではないかと思う。「自治会加入率」についても、地域のつながりの希薄化が進んでおり、増加に向けて有効な手段を考えたいと思う。

### 委員

重要視している2つの指標のうち「市民公益活動団体登録数」が大きく伸びているので「★★★」と判定したという理解でいいか。

### 市民協働まちづくり振興課

そのとおり。地域を支えるという意味で自治会、市民公益活動団体は重要と考えている。

### 委員

## 会 議 録

公聴についてお聞きする。アンケート内容を見直したが、達成状況が微増にとどまった結果について、なぜそうなったと考えるか。また、今後、新たな対策はどうするか。

### 市民協働まちづくり振興課

アンケートの回収件数が少ないことについては、パブリックコメント同様、市民に関心を持ってもらえていないと考える。今後、自治基本条例の認知度向上などの取り組みとして、中学生を対象とした啓発事業や協働提案事業（はなていカレッジ）も実施する予定としており、市のことを学び合い、市政に興味を持っていただければと思う。

### 委員

意見として。世代によってニーズは異なるはず。ターゲットごとに質問票の区分けをするなど、アンケートを工夫してはどうか。

### 市民協働まちづくり振興課

参考にさせていただく。

### 委員長

今、説明していただいたような内容が、施策シートに記載されていればよかった。今後、シート記載の際にはお願いする。

ほかに質問がなければ終了する。

(質疑終了)

\*\*\*\*\*

### ○第5章施策1「観光の振興」

- ・市民部商工労働観光課小川課長より施策の概要説明

施策シートの説明に入る前に、まず、本市の観光振興の取り組みについて簡単に説明させていただく。

本市の主な観光名所・イベントとしては、山中溪の桜、箱作海水浴場、ぴちぴちビーチ、秋祭り、やぐらパレード、わんぱく王国、紀州街道等の街道、銀の峰ハイキングコースなどがある。

総合計画の「現状と課題」にも記載されているように、本市には「海や山などの自然をはじめ、歴史文化、食の特産物などの観光資源があり、四季折々の行事・イベントなどが存在しますが、一貫性がなく、産業と結びついていないのが現状」であった。

そこで、平成25年度には、これらの地域資源をつなぎ、付加価値を高め、地域の交流人

## 会 議 録

口の拡大を図るため、観光の視点で関係団体や事業者が同じ方向で事業実施ができる組織として、観光協会の設立をめざし、関係機関の調整等、積極的に取り組んできた。

その結果、平成26年4月、「阪南はなやか観光協会」の設立、続いて、5月に観光協会発足記念イベントを実施したところである。

また、同じく総合計画の「現状と課題」に記載されている「本市の観光資源に加え、泉州地域のさまざまな観光資源と結びつけ、一体的な観光振興」を行うため、堺市以南9市4町が泉州地域の魅力や観光スポットをPRし、「泉州」の認知度の向上及び泉州地域の活性化に寄与する目的で活動している「泉州観光プロモーション推進協議会」、そして、岸和田以南5市3町が協働で「泉州のPRのためのイベントや物産の販売」などを実施している「華やいで大阪・南泉州観光キャンペーン推進協議会」への積極的な参画を行なっている。

施策を所管する課としては、本市の観光振興担当である市民部商工労働観光課と、わんぱく王国の担当である、事業部土木管理室がこの施策を推進している。

それでは、施策シートの説明をさせていただく。

施策のめざす姿としては、「市民が、観光資源を通じて本市の良さを理解し、誇りと愛着を持って生活し、来訪者に対して『おもてなしの心』を持つことにより、来訪者がまた訪れたいと思うまち、観光としての魅力を持つまち」をめざしている。

平成25年度の施策の取組方針としては「本市が有する観光資源を磨き、輝かせる事により本市の魅力さをさらに向上させるとともに、観光資源や各種イベントなどの情報発信を強化することにより、来訪者の増加を図る」としており、事前の質問においてもご指摘いただいているが、客観的分析の指標においては未達成の項目もあるが、主観的分析において説明しているとおり、「ボランティアガイドによるウォーキングイベントやリレーウォークの実施など、市民主導型観光イベントの開催やビーチバレージュニア男子選手権大会の開会式におけるPTAの協力、ビーチバレー中学生大会の実施など、本市の観光資源とかかわる方が増加している」こと、「全日本ビーチバレージュニア男子選手権の運営にあたって、地域の校区福祉委員会の方々が会場の清掃活動や当日の運営補助を行っていたり、ボランティアガイドの方々も地域の資源をめぐるガイドを行うなど、来訪者に対するおもてなしの心を持った対応が行われている」ことなど、当初の成果指標として設定していなかったものも、観光振興に寄与すると考えられる事業は進めていることから、施策のめざす姿の達成度である内部評価としましては、★★の「施策のめざす姿に近づいている」としている。

今後、★★★の「施策のめざす姿が実現している」にするためには、客観的分析の指標を伸ばすことも大切であるが、平成26年度の取組方針にあるように「本市が有する観光資源を磨き、輝かせることにより本市の魅力さをさらに向上させる。観光資源や各種イベントなどの情報発信を強化することにより、来訪者の増加を図る」こと、そして、今年度設立した「観光協会を中心に、自然や歴史文化、食や農海産物、商工業などの地域資源をつなぎ合わせるにより、新たな付加価値を創造し、交流人口の増大を図る」ことが大切だと考えている。

観光振興施策に関連する事務事業として、観光振興対策事業、わんぱく王国維持管理事業について、平成25年度の目標の達成状況や事業推進上の課題や問題点を事務事業シートに



## 会 議 録

まとめたのでご覧いただきたい。

以上、簡単ではあるが、「観光の振興」の説明とさせていただきます。

### 【主な質疑応答】

#### 委員

イベント実施の経済効果が薄い、波及効果を生んでいないとする要因は何か。

#### 商工労働観光課

観光資源の近くに商業施設がない、地域の個店との連携が難しい、宿泊施設がないことなどを踏まえると、集客が経済効果に直接つながりにくいと分析した。

#### 委員

経済効果の実数は把握しているか。

#### 商工労働観光課

計測していない。

#### 委員

わんぱく王国の遊具について、老朽化に伴う維持管理費用の増加を事業推進上の課題としているが、事業費に反映されていないのはなぜか。

#### 土木管理室

公園施設の安全に関する国の基準が定期的に改定されている。今年度も改定が予定されており、基準が厳しくなり維持管理費用の増加が予想されているが、国の基準が確定していないため、確定した段階において予算計上する予定。

#### 委員

市民と行政では視点が異なる。観光振興策について市民協働推進事業等で進めていく考えはあるか。

#### 商工労働観光課

ご指摘の視点もあり、商工会や漁業組合、農協などを回り参画の協力依頼をし、今年度、観光協会を設立した。設立に先駆けては、観光協会の会員としても参画いただいている市民活動団体の力を借りて、商工会を中心に「阪南ものづくりまち歩きツアー」と題した施設見学も実施してきた（11回132人参加）。

## 会 議 録

また、今年度の市民協働事業提案制度において「市内観光に関するフォトコンテスト企画・運営事業」を市設定テーマとし、提案させていただいている。

### 委員

わんぱく王国の利用者数が減少していることについて、次年度どのように改善していくか。ひとつの案としてドッグランの検討などはどうか。

### 土木管理室

ドッグランについては検討させていただいたものの、柵等を使いペット同伴可とした場合、糞尿の処理に伴う管理が新たに発生する。管理料金の値上げにつながり、現在無料のところ、有料化の検討が必要となる。わんぱく王国は自然を切り開いて作ったもので平地が少なく、来場者がお弁当を食べるスペースもない状態であることも踏まえると、ペットの同伴については、難しいと言わざるを得ない。

集客については、遠足などで利用させていただいているが、情報誌にも掲載するなど、さらに集客増加に努めているところ。

### 委員

情報誌への掲載以外に、利用者数増加に向けた新たな取り組みは検討しているか。

### 土木管理室

現時点では、情報発信についての具体策はない。昨年度、利用者数が減少した要因については、屋外施設のため天候によるところもあると考えている。

### 委員

経済効果について、商業施設がないので、お金を落としてもらえないとの話があった。費用対効果としては、目的が認知度アップなら将来への投資に、市民へのサービスなら現状維持につながる。どのように重点をおいているか教えていただきたい。

### 商工労働観光課

全国的に人口が減少している中、居住人口ではなく、交流人口を減らさないという考え方もあり、そういう面では本市を訪れていただくことも十分メリットがあると考え（認知度アップ）。

ただし、営利を目的としていない場合はそれでもいいが、観光協会の会員の中には職業としてされている人もおり、事業の継続性、組織維持の観点からお金を落とさせていただく構図も必要であると考え（経済効果）。

観光客が何度も訪れたいと思うところは、市民が住みよいまちでもある（市民サービス）。どうやって実現するかは簡単ではないが、それをめざして、手がけ始めているところ。

## 会 議 録

### 委員

営利だけが目的ではなく、居住者人口・交流者人口の増加、阪南市に住みたいと思える、将来への投資にも重点を置いたものという理解でいいか。

### 商工労働観光課

そのとおり。投資効率がいい方法として、観光協会を作り、漁協組合や農協などのように職業として活動している団体と、NPOなどのように営利目的でない団体をつなぎあわせる仕組みを作ることで、交流人口を生み出せないかと考えた。

### 委員

相乗効果、波及効果を求めているということで了解した。

市としてどのような計画、対策を持ち、目的はこうだという方針はあるか。

### 商工労働観光課

本市の自然・歴史文化・食や農・水産物を交流させ、地域資源をつないで付加価値を高め、地域の流入人口を高めるといふ、観光協会の設立目的が方針にあたる。市が全て企画するという考え方ではなく、市は枠組みを作り、参画している団体が知恵を出し実施する。

### 委員

着地型観光では、お金を落としてもらう考えが必要になるが、その考えの中で、具体的な企画はあるか。

### 商工労働観光課

体験観光や工場見学から市のファンを増やし地域の産物を購入してもらう流れにつなげたいと考えている。「ものづくり」を見てもらうまち歩きツアーでは、尾崎駅上の知っておき大学（観光協会）で、先ほど作る過程を見てきた商品がよく売れる。工場側も商品のファンができたことで、これからの継続した購入につながると考えられる。

今年度は、農業体験や漁業体験も検討しており、徐々に実を結ぶと期待している。

### 委員

意見として。自然環境という阪南市の大きな特徴を生かしきれていない。年間10万人が来るわんぱく王国、8万人が来る海水浴場などでお金を落としてもらえる対策を考えていただきたい。

### 商工労働観光課

貴重な意見をいただきありがたい。

## 会 議 録

### 委員

施策の目的としては「市民がおもてなしの心をもつ」「来訪者が増える」という2点がある。「市民がおもてなしの心を持つ」という点は表れていると感じるが、来訪者数に関する成果指標は未達成である。その中で判定区分を「★★」にした理由は何か。

### 商工労働観光課

総合計画に記載していないことでも、施策の目的を達成するために有効であると気づけば取り組む姿勢でやっている。総合計画に掲げている指標は伸びていないが、計画策定時に想定していなかった、指標に設定していない取り組みにも着手し、一定の成果をあげたと考え判定した。

成果指標の達成については努力すべきと考えており、その対策として、まずは箱作海水浴場の来場者数を増やすためのイベント実施を検討している。

### 委員

平成25年度に新たに着手したものは何か。

### 商工労働観光課

ボランティアガイドによるウォーキングイベント、リレーウォークが新たな取り組み。観光協会については、設立は平成26年度であるが、設立に向けた実質的な取り組みは平成25年度に行った。

### 委員

関わる人が増えたとは、どういうところから実感したのか。

### 商工労働観光課

参加者としての実績は上がっていないが、主催者側の人数が増えた。主催者側の人数が増えたことで、イベントの数を増やすことができる期待もある。

### 委員長

ほかに質問がなければ終了する。

(質疑終了)

\*\*\*\*\*

○第7章施策2「人材育成の強化」

・市長公室人事課山本課長より施策の概要説明

所管する課としては、人事課のみがこの施策を推進している。

施策シートの説明に入る前に、まず、本市の人材育成について簡単に説明させていただく。

人材育成は、職員の能力と意欲を引き出す人事制度、職員の意欲と個性に応じて能力を高める研修制度、職員が能力を伸ばし、生き生きと働くことのできる職場環境づくりなどの各分野にわたり総合的に取り組むことで相乗的な効果を発揮する。

このことを踏まえ、めざすべき職員像と人材育成施策の方向性を明示し、人材育成における課題の解決に向け、人材育成を総合的な視点から効果的に進め、全ての職員が「職員の責務」を果たせるよう育成することにより、市民福祉の向上はもとより、市民や地域と協働のもと最適な公共サービスの提供と向上を図るため、平成24年3月に「阪南市人材育成基本方針」を策定した。

市民や職員のアンケート結果などから、めざすべき職員像を「行政のプロフェッショナルとしての使命と責任を果たすため、自ら考え、果敢に挑戦する職員」と設定し、そうなるための必要な姿勢として6つの行動例や、習得すべき能力、職階ごとに求められる役割と能力を示し、職員一人ひとりのこれまでの考え方や仕事への取り組み方の転換を求めている。

それでは、施策シートの説明をさせていただく。

施策のめざす姿としては、地方分権時代に適切に対応するため、自ら資質向上に取り組むよう意識改革を図り、また、社会環境等の変化に対応した満足度の高い行政サービスを提供できる職員を育成するようなまちとしている。

平成25年度の施策の取組方針として、研修においては、職員と組織のニーズに対応し、行政のプロフェッショナルとしての自覚と責任を育み、市民サービスの向上に取り組むことのできる人材育成を図るとともに、採用、研修、昇任、評価という一体的な人事管理制度の構築に取り組むという方針の下、施策を展開した。

成果指標としては、「『市職員一人ひとりが市民の視点に立って働いていると思う』市民の割合」を掲げているが、総合計画策定にあたって実施した住民意識調査からの数値であり、その後住民意識調査を実施していないため、平成25年度の数値は把握できていない。

一般的に市民ニーズの把握はアンケートによるものが多く、行政として広く市民の意見を聴く公聴業務や、窓口サービス向上の一環として来庁者を対象に、窓口での職員の対応等について実施するアンケートと、総合計画などの計画策定時に無作為抽出した市民を対象に郵送により、まちづくり全般について実施するアンケートがあり、人材育成関連施策では、こういったアンケート結果を成果指標としている事例が多い。

また、研修では受講生を対象にアンケートを行うなど、一定、効果を測定しているが、受講生の満足だけでなく、組織としての成果につなげる役割を担う、研修にとって最適な効果測定を模索している状況であり、今後は、公聴所管課で取りまとめている苦情内容を分析するなど、統計資料の活用にも取り組みたいと考えている。

事務事業の実績を踏まえた主観的な分析として、職員研修実施事業では、積極的に研修事

## 会 議 録

業の追加や見直しを行い、職員自ら資質向上に取り組み、戦略的な行政経営に対応できる職員の能力開発に努めた。

「戦略的な行政経営に対応できる職員の能力」として伸ばすべき能力は、人材育成基本方針に掲げている基礎的職務遂行能力、政策形成能力、職場管理能力や行政経営能力になると考えており、これらの能力を伸ばすため、職員研修計画では、自己啓発、職場研修、宿泊型派遣研修や先進地視察を計画している。

採用事業では、本市が求める人物像を面接官がより把握できるよう、質問事項に関してそのポイントを示し、協議を行った。また、昇任選考事業では、受験者層の拡大や人事評価制度の調査・研究に取り組んだものの、目標を達成したとはいえない状況であり、事務事業の達成状況について、平成24年度は3事業ともB評価であったが、平成25年度は2事業について達成できていないと判断した。平成26年度はB評価以上となるように取り組む。

施策のめざす姿の達成度である内部評価としては、長期的な指針としての人材育成基本方針の記載事項を、そのまま平成25年度の取組方針としていたため、その実現には至らなかったものの、一定の進展はあるものと判断し、★★の「施策のめざす姿に近づいている」としている。★★★の「施策のめざす姿が実現している」にするためには、人材育成基本方針の記載事項を一つひとつ実現していく必要があると考えている。

なお、平成26年度の取組方針については、現在の取り組みを着実に進めていったうえで、さらに充実していくよう努めていく。

関連する事務事業として、職員研修実施事業、昇任選考事業、採用事業について、平成25年度の目標の達成状況や事業推進上の課題や問題点を事務事業シートにまとめたのでご覧いただきたい。

以上、簡単ではあるが、「人材育成の強化」の説明とさせていただく。

### 【主な質疑応答】

#### 委員

市民ニーズが把握しづらいとある。他市の状況等調べたことはあるか。

#### 人事課

本市におけるニーズ把握はアンケートを実施している。来庁者を対象に窓口で職員の対応等について実施するもののほかに、総合計画などの計画策定時に無作為に抽出して郵送し、まちづくり全般について実施するものがある。

他市でも総合計画策定時のまちづくりに係るアンケート結果を用いているところが多い。

#### 委員

「市民の声」の内容や件数についてはどうか。

## 会 議 録

### 人事課

窓口でのお客さまアンケートや市民の声制度により意見や苦情が寄せられており、内容については全職員に周知されている。

年間200件程度の市民の声があり、その中で人事に関するものは3件程度となっている。

### 委員

職員ニーズと組織ニーズの乖離をどう解消していくか。

### 人事課

研修終了後の受講生アンケートなどから職員ニーズをくみ取り、以降の研修に生かすようにしている。

### 委員

組織ニーズとして行政のプロを求めている中で、アンケートだけで目標達成や施策のめざす姿につながるか。

### 人事課

アンケート結果は受講生の意見を客観的に測定したもの。実際には、日々の所属長による評価や定期的なアンケート実施などで把握していく必要があると考える。

### 市長公室長

組織ニーズについては、行政の経営能力や管理能力、政策形成能力の向上を目的として研修を実施している。どんな能力を身に着けたいと思っているのか、職員ニーズも把握し、実際に職場で困っているニーズも捉えながら、職員研修計画を立て実施している。

### 委員

なぜ、研修効果が測定できない研修を実施するのか、職員の意識改革の進展を確認できる状況になっていないのか。

### 人事課

人権研修など効果が見えない研修についても職員の資質向上には必要と考えている。

### 市長公室長

本人が身に着いたと確認できるもの、上司から見て身に着いたと感じ取れるものがある。人権意識のように、本人自身がどういった自覚を持つかなどもあり、研修効果を図るのは難しい。

## 会 議 録

周囲から見て効果が出ているとわかるには、上司にアンケートを実施するなども検討しなければいけない。研修自体の成果を客観的に捉えるのは難しく、今後の課題と認識している。

### 委員

研修後、本人に対してどういうフォロー教育を実施しているのか。職場内でどういう情報共有の仕方をしているのか。

### 人事課

フォローについては、受講者が講師となり職場研修において職場内の情報共有や研修成果の活用を行っている。また、年1回研修成果報告会を実施している。

### 委員

成果指標は住民意識調査のみであり平成25年度は実績値がない。主観的分析も目標を達していないという認識である。判定区分を「★★」とした具体的な理由について教えていただきたい。

### 人事課

長期的な指針としての人材育成基本方針の記載事項を、そのまま平成25年度の取組方針としていたため、その実現には至らなかったものの、一定の進展はあるものと判断したため。

### 市長公室長

最終的に目標には到達はしていないが、到達に向け調査研究を含め努力してきたという視点で「★★」と判定した。

具体的には、採用試験のあり方について、試験重視から人間性重視ということで面接重視にするなど、試験制度をどう変えていくかの議論をした。実現はしなかったが、試験官に同年代の職員を入れる検討などもした。

市が求めている職員像を明らかにするため、人事課が研修で勉強してきた内容で採用委員会のメンバーに対する勉強会も実施した。めざす姿に近づけるための努力をしてきたと捉えていただきたい。

### 委員

採用以外で具体的な取り組みがあれば教えていただきたい。

### 市長公室長

人事評価制度はまだできていない。地方公務員法の改正により2年後には実施する必要がある。そこに向けて進めているところ。きちんと評価をするためには評価者の訓練も必要。他市の事例では管理職がプレッシャーでつぶれるということも聞いている。評価する側



## 会 議 録

も知識をつけた上で導入する必要があると考えている。

研修においては、平成25年度に取り組んだものとして、先進地へ出向いての研修やモチベーションアップの研修を新たに実施することで研修の幅を広げた。

### 委員

今のように具体的な例をあげていただけるとわかりやすい。

### 委員

市民ニーズが把握しづらい点について、他市の事例研究なども取り入れてはどうか。

### 市長公室長

先進地の事例研究については、苦労や失敗例など含め、重要なことと考える。積極的に勉強強したい。

### 委員

研修者進級比率がわかれば教えてもらいたい。また、面接官のキャリア不足の中、優秀な人材確保にどう努めているのか。

### 人事課

勤務評定に研修を受けた後の成果を反映しているが、効果測定が難しいこともあり、今後とも検討していく課題と認識している。

面接官の育成については、人事課の採用担当者が採用研修会に参加し、採用委員会に対して勉強会を行い、知識アップを図っている。

### 委員

マニュアルどおりの採用につながらないか。

### 人事課

自主的に活動できる人材は知識だけでは見抜けない。今後、グループワーキングなどで人柄を見たいと考えている。

### 市長公室長

短い時間の中で人を見抜けるかという点と難しい。欲しい人材を明確にして、面接の中でどこまで本質を見抜けるか。幅広い研修に参加し、質問の仕方や答えの見出し方、新しい情報を取り入れ共有するなどし、人事異動にも対応する。

昇任と研修の成果をリンクできれば、大きなやる気につながると考えるが、成果をどう図るのかも難しく、今後大きな課題のひとつと認識している。研修を受ける姿勢も含め、得ら

## 会 議 録

れた成果を職場で生かしている職員が昇格していき、市のために力を発揮していただけるよう、組織として活性化を図っていきたい。

### 委員

意見として。研修の成果や効果が図りにくいのは理解するが、成果や効果が図れない中で、どのように今後の研修のテーマや内容の見直しを行っているのか気になる。100%満足できる成果の把握は無理だが、少しずつ取り組み、前に進めていただきたい。

### 委員

全職員を対象に自己評価を導入してはどうか。やる気や意欲を引き出し、職員の意見をうまく吸い上げることで行政内部から改革できるのではないかと考える。

### 市長公室長

毎年ではないが、職員意識調査を実施している。どう生かして成果につなげていくか。いただいた意見を踏まえ、今後、もっと強化して、どう取り入れていくか検討する。

### 委員長

難しく考えすぎず、できることから取り組んでいただきたい。

ほかに質問がなければ終了する。

(質疑終了)

(傍聴人退出)

## 4. 判定区分等の協議

○協働社会の形成

### **【主な意見交換】**

### 委員

評価は「★★」。成果指標のうち「パブリックコメント数」は大幅に減少しているが、職員の頑張りでどうにかできるものではなく評価できる指標ではない。その他の指標は適正に設定されており、概ね実績も評価できる。条例制定や市民協働提案制度の創設など、施策に関わる事務事業を着実に努めていると判断した。

## 会 議 録

### 委員

評価は「★」。成果指標で目標値を達成していないものが多い。主観的分析でも、具体的な効果、成果がわからない。

### 委員

評価は「★★」。数字に表しにくい中で頑張って取り組んでいると判断した。市民と協力しようという姿勢が見える。ただし、自治会の加入についてはもっとアピールが必要。

### 委員

評価は「★」。成果指標で重視している「市民公益活動団体登録数」は目標値を大きく上回っている一方、「自治会加入率」が低い。ただし、全国的に自治会加入率は減少傾向にある。評価を「★★」にするなら、判定理由にしっかりと理由の記載が必要。

### 委員

評価は「★★」。市民参画手続条例や市民協働事業提案制度を作ったという実績がある。こういう進捗したことを示す、わかりやすい取り組みは毎年あることではなく、今回「★★」でないなら、ずっと「★★」にならないと感じた。

### 委員長

ヒアリング後の意見としては「★」が2人で「★★」が3人。  
意見があれば出していただきたい。

### 委員

点数で判定するのであればいいが、★の数での判断は難しい。  
成果指標が達成できていなくても、ヒアリングで説明されたら「★★」でもいいという気持ちにもなる。

### 委員

「★」と判断したが、今のままで「★★」の評価はできないということ。厳しいコメントが条件として入るのであれば「★★」でもかまわない。

### 委員長

シートの記載が不十分なものと、本当にできていなくて評価が低いものがある。シートに記載できていないということは、実施したことが伝わらないということ。  
評価を「★★」にするのであれば、判定理由にそれなりのコメントの記載が必要となる。

### 委員

## 会 議 録

成果に視点を置くか、プロセスに視点を置くかによって判断が異なる。この「協働社会の形成」は成果で評価するべきと考えた。

### 委員

シートの書き方についての意見や、「★」とした2人の委員の意見も踏まえ、判定理由にしっかりと記載すればどうか。

### 委員

判定理由に意見が反映されるのであれば、本委員会の評価は「★★」でかまわない。

### 委員長（まとめ）

「協働社会の形成」に対する本委員会の評価は「★★」とし、「★」とした委員の意見を判定理由に反映する。

相対評価をするつもりはないが、全ての施策のヒアリング及び意見交換が終了した後、最終日に全体の確認をしていただきたいと考えているので、各施策の評価内容については覚えておいていただきたい。

\*\*\*\*\*

### ○観光の振興

#### **【主な意見交換】**

### 委員

評価は「★★」。施策の現状を把握できるという観点から妥当な指標と考える。内容的には天候・気象に左右されるものでもあり、市民の姿勢が数として表れる指標であるため、過大に評価するものではないと判断した。また、経済効果については、施策のめざす姿ではないと考える。

主観的分析において施策の現状把握も概ねできており、課題も把握している。内部評価結果についても理解できるものになっており、市役所の役割も果たしていると感じる。

### 委員

評価は「★」。成果指標で目標値を達成していないものが多い。この施策については、プロセスではなく成果を重視した。

主観的分析の努力は認めるが、内容的には依存性が強い。ボランティアの増加についても、ボランティアの自主性によるものか行政の努力によるものかがわからない。

## 会 議 録

### 委員

評価は「★」。天候に左右されるのは当たり前のこと。指標の目標を年々上げていくのであれば、雨が降ることを踏まえた考えが必要。

### 委員

評価は「★」。成果を見ることが必要な施策であると考え、厳しく判断した。天候については、雨が降っても行きたくなるような仕掛けが必要ではないか。

### 委員

評価は「★」。指標については意味がないというのが感想。必要に応じて新しいことに柔軟に取り組んでいることは評価したいが、平成26年度に観光協会ができたばかりで、まだ、やれることがいっぱいある。具体的な取り組みが進んでいく次年度で「★★」としたい。

### 委員長

ヒアリング後の意見としては「★」が4人で「★★」が1人。  
意見があれば出していただきたい。

### 委員

指標について意味がないという意見があったが。

### 委員

各事務事業の実績を表す指標を並べるだけで施策の達成状況を表す指標ではないと考える。経済効果や駅の乗降客数も含め、イベントの点ではなく大きな範囲で見ると数値を持っていればいいと感じる。  
参加者数ではなく主催者、協力団体が増えているのであれば、そういう指標を設定していけば、担当課が考えている成果に近づいていることを示す数値になるのではないか。

### 委員

総合計画の成果指標を変えることはできないので、今のような意見を判定理由に書くということか。

### 委員

ヒアリングの中で出た意見や、指標についての提言などは、評価そのものではない。本委員会からの提案としてプラスαのコメント。

### 委員長

## 会 議 録

判定を下げるという厳しい評価になると、判定理由には、「★★」と判断した委員の意見を書きたいと思うが、どういうコメントがいいと思うか。

### 委員

この施策の各委員による評価では4人が「★」であり、「★」という判断になるのは仕方ないと思う。判定理由のコメントについては意見を整理し、後日委員会に提供する。

### 委員長（まとめ）

「観光の振興」に対する本委員会の評価は、いろいろと手段を考え取り組んでいるところは評価するとして、プラス方向のコメントを書き、今後に期待するという意味を込めて「★」とする。

\*\*\*\*\*

○人材育成の強化

### **【主な意見交換】**

### 委員

評価は「★」。成果指標は住民意識調査のみであり、適正に評価できない。事務事業の達成状況は「B」が1つ、「C」が2つ。内部評価結果については、ヒアリングでは概ね把握できていると感じた。

めざすべき職員像と期待される職員像にギャップがある。期待される職員像の視点で事務事業を取り上げれば評価しづらいということはない。前に進んでいる評価にはならないと判断した。

### 委員

評価は「★★」。すごく難しい施策。プロセスを重視した。

### 委員

評価は「★★」。市民の目で見えた印象として、以前と比べ職員の対応が良くなった。市民へのサービスが向上しており、職員の意識改革がされていると感じた。

人材育成は市民サービスに結びつくまで時間がかかり難しい。プロセスを重視した。

### 委員

評価は「★」。成果指標については住民意識調査のみで、主観的分析にも「★★」となる要

## 会 議 録

素を見いだせない。

実際には内部で検討している部分はあると思うが、プロセス重視というのであれば、きちんとシートに記載が必要。

### 委員

評価は「★」。前進した要素がなかった。ヒアリングの中でいろいろ出てきたので迷うが、成果が図れない、把握ができないというところが多い。自分たちで成果を測れないものを、どう「★★」と評価するのかという気がする。

### 委員長

ヒアリング後の意見としては「★」が3人で「★★」が2人。  
意見があれば出していただきたい。議論したい施策である。

### 委員

人材・能力要件がはっきりしていない。これがはっきりしてから解決策や年度の進捗状況。人事の生命線である人事評価ができておらず、基準値がないところが引っかかる。

### 委員

住民意識調査という、5年後でないとも結果がでない指標だけを、成果指標にあげているものは評価が難しい。

### 委員長

指標設定については、事務局の課題になる。

総合計画策定時に、毎年度評価をするのであれば、それに合わせた数値が出せる指標設定を考えていただきたいという点は、委員会として意見を出す。

### 委員

この施策の評価は「★」と「★★」のどちらでもあり。最初は「★」と判断したが、ヒアリングをして「★★」もありと感じた。しかし、人事評価部分で引っかかりがあり「★」とも思う。最終的には「★★」と判断したが、「★」でもかまわない。

### 委員長（まとめ）

「人材育成の強化」に対する本委員会の評価は仮で「★」とし、「★★」と判断した委員の意見を踏まえ判定理由を記載し、最終日に改めて判定することとする。

（意見交換終了）

# 会 議 録

## 5. その他

○その他

### 委員

次回のヒアリングの進め方について提案。同じ趣旨の質問がある。時間のない中、質問方法については整理してはどうか。

### 委員長

事前質問票を整理し、質問者の割り振りについては、ヒアリング当日、各委員に依頼させてもらうようにしたい。(異議なし)

ほかに何もなければ、以上で、平成26年度第2回阪南市外部評価委員会を閉会する。

次回の第3回外部評価委員会は7月10日(木)午後6時30分から、市役所別棟1階の第2会議室で行う。

(閉会)

※平成26年7月10日(木)の外部評価委員会は台風8号の影響により当日、急遽延期。

代替日は7月25日(金)。ヒアリングを実施する施策の繰り下げは行わず、7月10日に予定していた施策を7月25日に実施。