

# 外部評価報告書

2018（平成30）年 11月

## 1. はじめに

伊賀市では、2017（平成29）年6月に「第2次伊賀市総合計画 第2次再生計画」を策定している。この計画では、まちづくりの基本政策の実現に向け、2017～2020年度までの4年間で取り組む、根幹的な施策や事業を定めている。

伊賀市は、現在、政策の目標達成に向けて鋭意取り組みを進めているところである。また、この再生計画で「ムダのない財政運営」と「市民目線・市民感覚による市政」を基軸として、市民、自治組織、市民活動団体、企業、行政などのあらゆる主体が連携・協力して、分権型のまちづくりを推進することとしている。さらに、総合計画の進行管理も踏まえ、簡素で効率の良いマネジメントサイクルによる進行管理をすることとしている。

当審議会は、伊賀市総合計画審議会条例第2条にあるように「総合計画の進行管理に関すること」「総合計画の評価に関すること」などを所掌事務としており、この度、2017（平成29）年度に実施した施策を対象に検証・評価を行った。

伊賀市においては、当審議会が付した意見を今後の施策立案、事務執行や平成31年度予算に活かし、限られた予算と人員の中で創意工夫を行い市民サービスの向上を図るとともに、市民の立場に立った市政運営に尽力されることを強く願うものである。

### 伊賀市総合計画審議会 委員(50音順)

会長	岩崎 恭彦	3号委員（三重大学人文学部）
副会長	宮崎 慶一	1号委員（一般社団法人伊賀上野観光協会）
委員	乾 光哉	1号委員（社会福祉法人伊賀市社会福祉協議会）
	加納 圭子	1号委員（教育行政評価委員会）
	澤野 政子	5号委員
	舘 忠蔵	2号委員（公募委員）
	中島 嘉子	5号委員
	中林 有美	5号委員
	服部 保之	1号委員（公益財団法人伊賀市文化都市協会）
	藤 卷 恵	1号委員（伊賀市地域公共交通活性化再生協議会）
	松山 隆治	1号委員（伊賀市農業委員会）
	森野 廣榮	1号委員（伊賀市環境保全市民会議）

## 2. 検証・評価作業の概要

### (1) 活動報告

- 平成 30 年 5 月 29 日 第 7 回伊賀市総合計画審議会（評価対象施策の選定）
- 平成 30 年 7 月 26 日 第 8 回伊賀市総合計画審議会  
（グループ C による内部評価のヒアリング）
- 平成 30 年 7 月 31 日 第 8 回伊賀市総合計画審議会  
（グループ A による内部評価のヒアリング）
- 平成 30 年 8 月 2 日 第 8 回伊賀市総合計画審議会  
（グループ B による内部評価のヒアリング）
- 平成 30 年 11 月 22 日 第 9 回伊賀市総合計画審議会（評価結果の調整）  
外部評価報告書を伊賀市に提出

### (2) 対象及び方法（全 47 施策の次の 9 施策を対象とした）

グループ	委員名	分野	対象施策
A	岩崎恭彦（リーダー） 澤野政子 松山隆治 森野廣榮	②「生活・環境」	2-1-3 事故・犯罪防止 （交通安全・消費者保護）
		②「生活・環境」	2-3-1 一般廃棄物
		④「生活基盤」	4-1-2 住環境整備
B	宮崎慶一（リーダー） 乾 光哉 中林有美 藤巻 恵	①「健康・福祉」	1-3-1 子育て・少子化対策
		③「産業・交流」	3-1-1 観光
		③「産業・交流」	3-3-1 中心市街地活性化
C	服部保之（リーダー） 加納圭子 舘 忠蔵 中島嘉子	⑤「教育・人権」	5-4-1 生涯学習
		⑥「文化・地域づくり」	6-1-1 多文化共生
		⑥「文化・地域づくり」	6-3-1 市民活動

#### 外部評価の方法

- ①市担当者より施策の内容および施策評価シートを説明（約 10 分）
- ②外部評価委員が説明に対して質問や確認、補足説明を要請し、担当者が回答（約 15 分）
- ③外部評価委員が説明内容に対する所見、助言、提言等（約 20 分）
- ④外部評価委員の意見をまとめ、グループとして評価（約 15 分）

### (3) 検証・評価作業の特徴

検証・評価にあたっては、市が47施策ごとに内部評価を行い、作成した「施策評価シート」に基づいて、行政では気が付かない課題、施策・事業の必要性や効果に関する意見、さらには、事業の改善に関する提案や考えを示すことを目的とした。

実際の作業としては、「目標の達成状況と結果分析【CHECK】」「課題と今年度の取組み案【ACTION】」の2つの視点について、施策評価シートに記載されていることだけでなく、質疑応答での意見、事前質問への回答、委員が要望した資料などを総合的に勘案しながら、各委員が各視点の質疑応答後、次に示す4つの区分の評価を行った。

「適切な評価」

「概ね適切な評価」

「やや見直しが必要」

「見直しが必要」

## 3. 検証・評価の結果

### (1) 評価の総括

対象とした9施策のうち、「適切な評価」が2つ、「概ね適切な評価」が4つ、「やや見直しが必要」が3つとした。

## (2) 施策別評価結果

### ① 「健康・福祉」

施策の見出し	1-3-1	子育て・少子化対策
協働によるめざす姿	子どもを安心して産み、育てることができる	
誇れる・選ばれるまちづくりの視点	・ 子育て包括支援センターは、子育て支援の拠点として、親子が気軽に集える場を提供するとともに、子育ての負担感の軽減と不安感を解消するため、子育て相談や子育て情報の提供により、子育て世代が、安心して住み、子どもを産み育てられるまちづくりを推進します。 ・ 妊娠時から出産・子育てまでのサポート窓口となる「担当保健師」が、専門職や各関係機関と連携し、子どもと家族を切れ目なく支援できる体制を構築します。	

#### 評価内容

##### ●目標の達成状況と結果分析【CHECK】についての意見

- ・ 子育て対策にかかる指標だけでなく、少子化対策に関する指標も設定すべき。
- ・ 難しい課題に対し、きちんと方向性が見出せている。
- ・ しっかり分析できており、過去のものだけでなく新しい課題も見出せている。
- ・ 関係機関との連携という言葉があり、行政だけでは無理なのが明らかということであれば、関係機関との連携に関する指標についても設定し、適切に事業を進めてほしい。

##### ●課題と今年度の取組み案【ACTION】についての意見

- ・ この難しい課題に対する改善が適切だと思われる。
- ・ 昨年のシートに挙がっていた課題を次につなげて改善できている。
- ・ きちんと事業が進められているので、伊賀市にも明るい未来があるのかなと思えた。

##### ●施策評価に対する評価

適切な評価

## ② 「生活・環境」

施策の見出し	2-1-3	事故・犯罪防止（交通安全・消費者保護）
協働によるめざす姿	犯罪や消費者被害を未然に防ぐ	
誇れる・選ばれるまちづくりの視点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・住民自治協議会では、防犯パトロールや見守りなどを自主的に行っており、人びとのつながりも強いため、犯罪を起こしにくい地域であると言えることから、犯罪や消費者被害さらには交通事故のない安心して暮らせるまちづくりをめざします。</li> </ul>	

### 評価内容

#### ●目標の達成状況と結果分析【CHECK】についての意見

- ・指標の目標設定が甘い。
- ・KPI（重要業績評価指標）について、啓発回数を設定するより人数などの質的な指標を採った方がよい。
- ・「自治協に対して」「高齢者に対して」等、ターゲットを絞った指標を設定した方が、先の展望も図りやすいと思う。
- ・啓発活動について、不特定多数の人への啓発物品の渡し方や時期など、いまひとつ内容が伴っていないように思われる。
- ・交通事故防止については、交通安全協会と連携して事業につなげて欲しい。

#### ●課題と今年度の取組み案【ACTION】についての意見

- ・身近な問題として被害状況等についても把握して細やかな防止策をお願いしたい。
- ・相談窓口の充実についても、高齢者等様々な問題が広範囲にあるのだから、すぐに相談できる体制づくりに努めてもらいたい。
- ・【PLAN】に対する具体的な記述がない。特に、団体や自治協との連携や地道な啓発活動に関する記述が不十分である。
- ・「研修を年に何回やりなさい」など、市から自治協へもっと働きかけるべき。
- ・出前講座の年間スケジュールなどを公表することで、市民に行政の取り組み状況を伝えることが必要。
- ・消費者被害等についてきちんと把握して事業につなげて欲しい。

#### ●施策評価に対する評価

やや見直しが必要

施策の見出し	2-3-1	一般廃棄物
協働によるめざす姿	廃棄物を減らし、再資源化し、残りは適正に処理する	
誇れる・選ばれるまちづくりの視点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・廃棄物の発生・排出量を抑制するライフサイクル確立のため、三重県が推進している3R（リデュース（ごみになるものを減らす）、リユース（何度も繰り返し使う）、リサイクル（資源として再利用する））に加えて、本市独自としてリフューズ（ごみになるものをもらわない）を実施しており、これまで以上に4Rを積極的に推進し、市民・事業者・行政が一体となった廃棄物のさらなる減量化・再資源化・適正処理を行い、循環型社会の形成に取り組みます。</li> </ul>	

### 評価内容

#### ●目標の達成状況と結果分析【CHECK】についての意見

- ・資源化率については近年ほぼ横ばいであり、周知不足も理由のひとつであると思う。
- ・周知の努力が成果につながっていない。取り組みの見直しが必要であると思う。
- ・指標については、資源化率だけでなくリユースについてのサブ指標の設定が望ましい。

#### ●課題と今年度の取組み案【ACTION】についての意見

- ・今以上にリサイクル等に関する周知は必要であると思う。各家庭、小さな地域を単位とした周知を行ってはどうか。
- ・リユースの部分の啓発が必要だと思う。（無駄な買い物をしないとか、硬プラスチックを洗うことによって再び使える等）
- ・再資源化について重要視していない企業への呼びかけをすべきである。
- ・休日の関係上難しいという話であったが、容器包装プラスチックの収集日が一定ではなくわかりにくいので、曜日を統一するなどしてほしい。

#### ●施策評価に対する評価

概ね適切な評価

### ③ 「産業・交流」

施策の見出し	3-1-1	観光
協働によるめざす姿	観光客を呼び込み、もてなす	
誇れる・選ばれるまちづくりの視点	<ul style="list-style-type: none"> <li>本市の独自の歴史や文化・自然を磨き上げ、積極的に情報発信することで選ばれる観光地づくりをめざします。</li> </ul>	

#### 評価内容

##### ●目標の達成状況と結果分析【CHECK】についての意見

- ・シートに書かれている以上に、内部では検討していることがわかったので、もっと分かりやすい指標を設定すべき。
- ・宿泊客数や商店の売り上げ等、効果を測るために適切な指標は新しく設定すべきだと思う。それを見て今後の方向性をきめてほしい。
- ・現在の施策についての分析は適切であると思う。

##### ●課題と今年度の取組み案【ACTION】についての意見

- ・事業については正しく進められている印象を受ける。
- ・フェイクニュースで注目を浴びた件からも分かるように、正攻法だけでなく、失敗するリスクを多少はらんでいてもユニークな展開を考えないと注目してもらえないと思う。
- ・NINJA フェスタでの忍者衣装への着替えについても、10年以上たてば色褪せ、飽きられる。1つのものに固執せず、より時代にあったものを考えながら伊賀市らしい目新しい事業を進めてもらいたい。
- ・税金を投入する以上、確実なものに充当すべきであり、リスクを避けたいというのは理解できる。確実に実入りのよさそうなものに集中している。
- ・市民にとって、「伊賀は忍者だけではない。」という意見が一般的だと思う。
- ・世界的に通用する忍者を切り口にする、着地型観光のいがぶらにより伊賀のよいものを発信するなど、観光施策の方向性について、まず市民に理解してもらうことが必要であると思う。

##### ●施策評価に対する評価

適切な評価
-------



施策の見出し	3-3-1	中心市街地活性化
協働によるめざす姿	中心市街地の賑わいをつくる	
誇れる・選ばれるまちづくりの視点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・歴史や文化で培われてきた城下町である中心市街地の魅力を再確認するとともに、その魅力を市内外に発信し、「住みたいまち」・「訪れたいまち」として中心市街地の賑わいを取り戻します。</li> </ul>	

## 評価内容

### ●目標の達成状況と結果分析【CHECK】についての意見

- ・2017（平成29）年度で定点計測の合計人数が大きく減少していることや小売の年間販売額の減少について理由の分析がなされていない。
- ・計画通り進んでいない部分は多々あるが、それをきちんと認識していると思われる。それを踏まえて事業を進めていくことが前提にはなるが、自分たちの仕事について厳しく評価できている。
- ・街なみ環境整備事業は、非常にネガティブな内容で、事業の進捗について、大丈夫なのか非常に気にかかるところだが、きちんとネガティブな評価ができています。

### ●課題と今年度の取組み案【ACTION】についての意見

- ・赤井家住宅は、指定管理に切り替えたことにより、市が思っている方向と違う利用方法に行ったため、利用者数が減ったような印象を受ける。
- ・1月に新市庁舎へ移転することから逆算すると、現市庁舎の利活用についての方向性を決めるのが遅い。
- ・街なみ環境整備事業については2017（平成29）年度から繰越しているうえ、未だ住民の合意が得られず、2018（平成30）年度の完成も難しいという部分が不安である。中心市街地活性化基本計画の策定については遅れることのないように進めてほしい。

### ●施策評価に対する評価

概ね適切な評価

#### ④ 「生活基盤」

施策の見出し	4-1-2	住環境整備
協働によるめざす姿	だれもが安心な住まいで暮らせる	
誇れる・選ばれるまちづくりの視点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本市は、就労や就学のための転出による人口減少がありますが、全国で「移住しやすいまち」23市に選ばれ、近畿圏と中部圏の同規模の市の中では民力総合指数(朝日新聞出版社(週刊誌AERA))がトップとなっています。</li> <li>・本市は、中心市街地、新市街地、地域拠点、郊外住宅地、農山村集落など、住宅地として多様な選択肢のある住環境に恵まれ、あわせて暮らしの豊かさや生活の質が高い地域と考えられることから、この地域資源を活かした住環境をめざします。</li> </ul>	

#### 評価内容

##### ●目標の達成状況と結果分析【CHECK】についての意見

- ・耐震診断は全額補助で件数は増えるが、耐震化改修等は個人負担が大きく、耐震診断の件数より申請件数は減る。このため、指標については増と減に分けてそれぞれ設定する等の工夫を行ったほうがわかりやすい。
- ・指標は「%」よりも「件数」の方が分かりやすいのではないか。
- ・数にかかる情報を地域ごとに取りまとめてはどうか。まちづくりの情報となり、それが施策の進め方へとつながっていく。
- ・目標値については、三重県の考え方に地域性を加味したものということで、合理性が認められる。

##### ●課題と今年度の取組み案【ACTION】についての意見

- ・耐震化の補助申請者が少ない件については、補助金制度の情報をもっと周知する必要がある。
- ・耐震診断普及の戸別訪問については、地域を設定するなど強化して引き続き実施するとともに市民に情報提供してもらいたい。
- ・空き家については、伊賀市が移住しやすいまちであることをもっとPRしながら進めてほしい。茅葺や農地付等、物件の特色についても情報提供してはどうか。
- ・外国人への門戸を広げ、定住、共生へ向けた事業を展開していただきたい。

##### ●施策評価に対する評価

概ね適切な評価

## ⑤ 「教育・人権」

施策の見出し	5-4-1	生涯学習
協働によるめざす姿	生涯を通じ、生きがいを持ち活躍できる	
誇れる・選ばれるまちづくりの視点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生涯学習センターや公民館等で学習したことを、自主的なサークル活動につなげるとともに、各地区公民館や分館のある地域では、活発にサークル活動が継続して行われることで、毎年文化祭等日頃のサークル活動の成果を披露する場を設けます。</li> <li>・学校や他の団体と連携した図書館利用のイベントなどを企画することにより、知り学ぶ図書館というイメージに加え、調べ・紹介・発信できる新しい図書館文化の構築を図りつつ、図書館利用層の拡大に努めます。</li> <li>・ボランティアグループ等の協力を得て、保育所（園）や学校等での読み聞かせの実施や読書に親しむ環境づくりを行うとともに、学校図書館との連携に努めます。</li> </ul>	

### 評価内容

#### ●目標の達成状況と結果分析【CHECK】についての意見

- ・ 図書館の貸出者数について、目標値と現状が乖離している。
- ・ 指標については、数字を追うだけのものでアウトカムを示すものではない。サブ指標も設定されていない。
- ・ 「不読率」や「読書に対する興味を持っている人の割合」等を指標とした方が良い。

#### ●課題と今年度の取組み案【ACTION】についての意見

- ・ 新図書館の計画はあるけれどビジョンは無い。ビジョンが無いのでプランに落とし込めていない。図書館機能をまちづくりに生かすことで、シティプロモーションにつながると考えられる。
- ・ 司書を設置していない学校については、司書を設置している学校の方に講義してもらって整理の方法を学ぶとよいのでは。
- ・ 家庭が図書館を勧める役割をもってくれるようにはならないか。
- ・ 生涯学習事業と図書館事業が連携することで新たな事業が生み出せると思う。生涯学習のエリア、図書館のエリアで考えるのではなく連携が必要。
- ・ 生涯学習事業と図書館事業の連携など、周知が不足していると思う。
- ・ 事業の内容が分かりにくく、事業も不足していると思う。公民館活動のすばらしい自治体が近隣にある。伊賀市も、そうなってほしい。

#### ●施策評価に対する評価

やや見直しが必要

## ⑥ 「文化・地域づくり」

施策の見出し	6-1-1	多文化共生
協働によるめざす姿	国籍や文化の違いを認め、共生する	
誇れる・選ばれるまちづくりの視点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外国人住民が多いことは本市の特性の一つであり、外国人が住みやすいまちは、日本人にとっても住みやすいまちであることを情報発信し、魅力ある多文化共生社会をめざします。</li> </ul>	

### 評価内容

#### ●目標の達成状況と結果分析【CHECK】についての意見

- ・他市に比べて「交流」と「支援」という組み立てができておらず、「国際理解」の視点が抜けているように思われる。
- ・施策の効果は出ていると思うので、引き続きがんばってほしい。指標については、もっとリアルなものはないか検討してもらいたい。
- ・相談員が親切、丁寧という声をよく聞く。施策の達成や満足度の向上につながったのではないかと思う。

#### ●課題と今年度の取組み案【ACTION】についての意見

- ・多文化共生のビジョンをつくり、事業を推進すべきである。
- ・多文化共生事業は相談員に頼っている部分が多い。職場の負担軽減として、他課からの翻訳・通訳依頼に対しては多言語翻訳アプリの導入を本格化したり、NPOに委託したりするなど、必要な予算化についても考えるべき。
- ・マンパワーが足りていないというのは問題である。予算と人が十分確保されなくては課題の解決につながらない。物理的なマンパワーが足りない中、予算額に反映されていないのは見直しが必要である。
- ・早期に立ち上がったNPO団体を生かしてきれていない。協働して事業を推進することが望ましい。

#### ●施策評価に対する評価

概ね適切な評価
---------

施策の見出し	6-3-1	市民活動
協働によるめざす姿	市民活動やボランティア活動が、活発に行われる	
誇れる・選ばれるまちづくりの視点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・補完性の原則のもとに、自治会をはじめとする各種団体や市民公益活動団体等とともに地域課題を解決するため、それぞれの専門性を活かし連携・協力のもとに、地域が主体的にまちづくりに取り組む伊賀流自治を推進し、自主自立した魅力ある地域づくりをめざします。</li> </ul>	

## 評価内容

### ●目標の達成状況と結果分析【CHECK】についての意見

- ・地域活動支援事業について、申請件数が減っているのは危機的状況であると思う。ホームページ等で情報発信するだけでなく、色々な活動をしている現場を見に行ってもらいたい。
- ・地域活動支援事業は素晴らしいものだと思うが、常に見直しを行うべき。
- ・この施策の基本事業が市民活動支援事業しかないというのはいかがなものか。ほかにも取り組むべきことがあるのではないか。

### ●課題と今年度の取組み案【ACTION】についての意見

- ・各施策で目的を持ったフェスティバルやイベントを実施する際、参加ではなく参画という点で、協力してくれる市民公益活動団体を公募してはどうか。イベントに市民公益活動団体が参画することで、市にも市民公益活動団体にも市民にもよい効果があると思う。
- ・NPO に行政の業務を委託することを考えてはどうか。
- ・改善案について、周知だけでは少し弱いように思う。
- ・補助申請の件数が大きく減っているのに、対策がお粗末である。
- ・NPO 法人は資金がほしいところばかりなのだから、資金を受けやすくしてやってほしい。

### ●施策評価に対する評価

やや見直しが必要

## 4. 今後の課題

総合計画審議会委員のうち、多くの委員が任期の2年目ということもあって、昨年度と比べて円滑かつ効果的に「行政が行った内部評価について検証」（以下「外部評価」という。）を行うことができた。

その中で、一昨年度から引き続いての課題となっているのが、行政経営報告書の特に【ACTION】欄で、施策と事務事業の進捗状況が市民にとってわかりづらいものとなっており、記述内容が十分でなく、市政再生の指針の一つとして市が掲げる「市民目線・市民感覚による市政」の観点から見たときに、不十分である記述がたくさんあるとの指摘である。そのため、今年度については、全所属を対象に事前に研修を行い、達成ができていない理由のみを記述するのではなく、達成に向けての改善点と現状を加え記述するなど改善を求めるとともに、難しい文章とならないよう専門的な用語を控えわかりやすい文章とすることに努めたが、全ての施策で改善が図られていなかったため、引き続き、改善を図りたい。

さらに、【CHECK】欄については、各施策で設定しているKPI（重要業績評価指標）のうち、その設定が成果指標（アウトカム）ではなく活動指標（アウトプット）となっており、適切に設定されていないとの指摘があった。KPIを中心に関係各課へ改善を依頼し、7つの施策についてより施策のめざす姿（状態）の達成度を測定できる指標となるよう新たにサブ指標が設定された。しかし、改善が必要な全ての施策で設定がされていないため、引き続き、サブ指標の設定を検討されたい。

なお、施策評価シートの検証は、「適切な評価」「概ね適切な評価」「やや見直しが必要」「見直しが必要」の4区分で評価を行っているが、施策を取り巻く状況は多種多様であるほか、短期的に結果を出し易いもの、中長期でなくては結果を出しにくいものがある。その中で、今年度に外部評価を行った「3-3-1中心市街地の賑わいをつくる」は、中長期の視点で評価を行う必要があると考えられることから、今年度の外部評価の結果を踏まえ、どのように改善が図られたか検証をするため、来年度についても本施策を外部評価の対象としたい。