

# 外部評価報告書

2020（令和2）年 10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。ここでは、2017～2020年度までの4年間で取り組む、まちづくりの政策に基づく根幹的な施策や事業を定めている。

伊賀市は、現在、その達成に向けて鋭意取り組みを進めているところであるが、この再生計画は政策・施策をマネジメントする計画と位置づけ、「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。また、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事」「総合計画の評価に関する事」などを所掌事務としており、この度、2020（令和2）年7月7日に市長から諮問を受け、2019（令和元）年度に実施した施策を対象に検証・評価を行った。

検証・評価結果の詳細については、後記のとおりである。

当審議会の答申を通じて、伊賀市の行政運営の向上が図られ、「第2次伊賀市総合計画 第2次再生計画」で描く将来の伊賀市の姿、目標が着実に実現されることを願うものである。

### 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	加納 圭子	1号委員（教育行政評価委員会）
委員	有馬 幸司	5号委員
	乾 光哉	1号委員（社会福祉法人伊賀市社会福祉協議会）
	大北 薫	5号委員
	小坂 元治	1号委員（一般社団法人伊賀上野観光協会）
	澤野 政子	5号委員
	西口 真由	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）
	藤巻 恵	1号委員（伊賀市地域公共交通活性化再生協議会）
	町野 真由美	5号委員
	松山 隆治	5号委員
	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

2020（令和2）年 7月 7日	第5回伊賀市総合計画審議会 （外部評価諮問・外部評価説明）
2020（令和2）年 8月 18日	第7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）
2020（令和2）年 8月 21日	第7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）
2020（令和2）年 8月 27日	第7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）
2020（令和2）年 9月 25日	第9回伊賀市総合計画審議会 （評価結果の調整）
2020（令和2）年 10月 30日	外部評価報告書を伊賀市に提出 （外部評価答申）

### (2) 対象及び方法

グループ	委員名	対象施策
A	岩崎恭彦（リーダー） 乾 光哉 大北 薫 西口真由 森野廣榮	【1-2-③ 高齢者支援】 高齢者が、生きがいを感じながら安心して暮らすことができる
		【2-1-① 危機管理】 災害などの危機に強くなる
B	藤巻 恵（リーダー） 有馬幸司 小坂元治 松山隆治	【2-1-③ 事故・犯罪防止（交通安全・消費者保護）】 犯罪や消費者被害を未然に防ぐ
		【3-3-① 中心市街地活性化】 中心市街地の賑わいをつくる
C	加納圭子（リーダー） 澤野政子 服部保之 町野真由美	【5-4-① 生涯学習】 生涯を通じ、生きがいを持ち活躍できる
		【6-3-① 市民活動】 市民活動やボランティア活動が、活発に行われる

外部評価の流れ（1施策あたり）

- 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

全47施策のうち、6施策を対象に外部評価を行った。その評価結果は、「概ね適切な評価」が5つ、「やや見直しが必要」が1つとなった。

## (2) 施策別評価結果

### ① 「健康・福祉」

施策の見出し	1-2-3	高齢者支援
協働によるめざす姿	高齢者が、生きがいを感じながら安心して暮らすことができる	
誇れる・選ばれるまちづくりの視点	<ul style="list-style-type: none"><li>・市内で 236 ヶ所（2016（平成 28）年 4 月現在）のサロンが開催されていたり、食事サービスや移動支援など地域における自主的な助け合い活動が始まっており、こうした自主的な助け合い活動を充実させることにより、高齢者にとっても住みやすいまちづくりを進めます。</li><li>・多世代家族が多く、代々生活するなかで築かれてきた顔の見える関係による支援をこれからも守り続けます。</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

- ・重要度は高いが満足度は低い結果となっており、課題の抽出や認識は一定されているものの、毎年同じ事業が多く、まだまだ高齢者のニーズに答えられていない。
- ・市民参画度において、60 歳未満の市民では 40%という低い数値であることに対する分析が不十分である。
- ・成果指標が達成率となっているが、達成率とすると数値の変化が分かりにくく、意味がない。

##### ●課題と今年度の取組み案【ACTION】についての意見

- ・課題解決に向けた取組みについて、聴き取りすると確認できるが、行政経営報告書の記載のみでは読み取ることが出来ない。
- ・介護保険サービスの事業規模が決算ベースで 6 億円であるのに、事業費 200 万円弱の介護予防サロン開催支援のみに言及しているが、もっと事業規模の大きいものにも言及が必要ではないか。
- ・高齢者の移動支援事業について、もう少し具体的な言及が必要。高齢者の立場に立ったきめ細かな交通体系への見直しを望む。

##### ●施策評価に対する評価

概ね適切な評価

## ② 「生活・環境」

施策の見出し	2-1-1	危機管理
協働によるめざす姿	災害などの危機に強くなる	
誇れる・選ばれるまちづくりの視点	<ul style="list-style-type: none"> <li>本市の自主防災組織活動カバー率は96%であり、市民の防災に対する意識が高いことがうかがえることから、子ども、高齢者、企業（事業者）を含めた自主防災組織を通じてさらに地域の防災力を高め、自然災害等に強い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1のあんしん・防災ネットの登録者数は、目標値が高い一方で実績は頭打ちのため、抜本的な登録促進施策が必要。また達成率で表すと、登録者数が市民の6割以上と勘違いされやすいため、登録者数で良いのではないか。
- ・指標2の自主防災組織の結成地区数は、4年間で1地区も結成されておらず、既存組織の活性化のみに予算を投入しているのであれば、指標と実際の事業が連動していないので、別指標とした方が良い。
- ・指標3について、前回の外部評価結果を反映し、サブ指標を設定したことは評価できるが、件数のカウント方法や目標値の実現性については、検証の余地がある。

#### ●課題と今年度の取組み案【ACTION】についての意見

- ・避難行動要支援者避難支援プランを策定したことは評価できるが、予算額も削減されている中、自治協・自主防等と連携し、実際の災害時に有効に稼働するものとなるよう、市の重点施策として取り組まれない。
- ・サブ指標に自主防の活動回数を掲げ、ACTIONとして「市の『公助』と連携すること」を盛り込んでいるが、地域の自主性に寄りかかり過ぎて、具体的な『公助』のあり方が見えてこないため、組織や事業の立ち上げ段階ではより綿密な支援があっても良いのではないか。
- ・自主防災組織の活性化では、人材不足や高齢化等により組織としての向上は難しく、地域防災力の強化を図るには若者の力が必要であるため、地元消防団との連携促進が必要。また高齢者や外国人住民に対する取り組みも必要ではないか。
- ・情報伝達手段の充実では、ハード面の記載だけではなく、市民が参画したくなるような文面や表現方法への見直しを望む。

#### ●施策評価に対する評価

概ね適切な評価
---------

## 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

- ・広報・出前講座等の開催回数は、一部目標以上を達成しており評価できるが、開催回数のみで判断するのではなく、どれだけ参加者があったか、いかに市民に周知できたか等を検証し、出来ればそれらの活動による効果の確認についてもお願いしたい。

#### ●課題と今年度の取組み案【ACTION】についての意見

- ・高齢者の交通事故件数や消費者トラブルの発生件数について、人口あたりの発生率を近隣自治体や全国と比較・分析し、今後の啓発に繋げていただきたい。
- ・コロナ禍で出前講座等が実施しにくくなっているため、DVDやテレビ、ホームページ、広報等、周知する仕組みの強化が必要。
- ・高齢運転者安全運転支援装置設置の補助金制度をスタートできたことは評価できる。
- ・消費者トラブル未然防止の啓発では、地元金融機関やコンビニ等との連携が必要ではないか。

#### ●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	3-3-1	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

- ・中心市街地の歩行者・自転車の通行量及び小売年間販売額については、原因の分析は出来ているものの、大きく目標値を下回っているため、中心市街地活性化基本計画に基づき早急に推進すべきである。
- ・予定よりも遅れたが、上野東町ポケットパークが完成したことは良かった。
- ・旧上野市庁舎の利活用策の停滞状況の説明がなされていない。

##### ●課題と今年度の取組み案【ACTION】についての意見

- ・小売年間販売額の大きな減少は、中型スーパーの撤退が原因との分析であるので、新たな店舗の誘致を検討願いたい。
- ・市職員でも休日に中心市街地へ行く人は少ない状況であり、まずは市民が中心市街地に出向くような施策（地元を見直し、歴史等を再認識してもらうための施策）が必要ではないか。
- ・旧上野市庁舎の活用にとらわれない活性化方策を、もっと強く打ち出すべき。活性化基本計画にある古民家再生事業や観光振興事業など、コロナ禍で難しい状況ではあるが、取り組みを進めていただきたい。

##### ●施策評価に対する評価

やや見直しが必要



## 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、生きがいを持ち活動できる	
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

- ・ 図書の貸出者数が成果指標となっているが、今後、電子書籍や図書のデジタル化を検討していくについては、成果指標の見直しが必要である。
- ・ 活動に関するアンケート調査では、利用者や参加者のみを対象としていることから、一部の声に留まっていることに不安がある。
- ・ 図書館での読み聞かせ、調べ学習、学校図書館との連携、他課との連携による伊賀の歴史を学ぶ機会の場づくり等、様々な取り組みに着手し、市民ニーズに応えられている。

#### ●課題と今年度の取組み案【ACTION】についての意見

- ・ 新型コロナウイルス感染症によるステイホームに対し、子どもの読書量のアップのためどのような対応ができるのか具体的な提案がなかった。
- ・ 見直し中、協議中との回答が多く、目指す先が明確に伝わってこない。
- ・ 録音図書の存在など広く周知がされていないように思われ、市民に対する情報発信を工夫されたい。
- ・ 図書館活動では、他部署と事業の一本化の検討に至ったことは、施策の目標達成に向けた市内部の連携の可能性を知ることができ、各部署が課題への認識を共有し、新たな事業の創設に期待する。

#### ●施策評価に対する評価

概ね適切な評価

## ⑥「文化・地域づくり」

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

- ・200以上の活動団体が登録されているが、団体それぞれの満足度が確認されておらず、要求を把握する必要がある。
- ・市民活動は、今後の市政にとって最重要のポイントであると思われるため、活動内容と問合せ先を、市民に分かりやすく知らせる必要がある。
- ・市民活動支援事業について、市民に浸透しておらず、事業内容や活動報告を見える化し、周知する必要がある。

#### ●課題と今年度の取組み案【ACTION】についての意見

- ・申請条件を簡素化するなど申請しやすく取り組まれているため、今後、申請団体の増加を期待する。
- ・新型コロナウイルス感染症に対応し、ZOOMの研修を行うなど、市民活動支援センターがその機能を果たし、活動団体の大きな支援となっていることは素晴らしい。
- ・市民活動の活性化について、NPO団体と関係のある部署と調整を図り、また協議を行う中で、様々な団体の参画と分野の連携を含めた構想が立ち上がることを期待する。
- ・活動団体の高齢化が進んでいる中では、若い人たちがこれから地域に根差した活動を行ってもらうために、ネットを活用し、わかりやすく周知を行う必要がある。

#### ●施策評価に対する評価

概ね適切な評価

## 4. 今後の課題

伊賀市では、分権型のまちづくりを推進することを目的に「伊賀市行政総合マネジメントシステム（以下、「マネジメントサイクル」という）」を運用しており、その一環として、行政自身による施策評価及び事務事業評価とともに、当審議会による外部評価を実施している。

マネジメントサイクルの運用実態に対し、第1次再生計画において、「市民の関心が低い」「計画が理解されにくい」「市民と行政の役割分担が不明確」などの指摘を真摯に受けとめ、マネジメントサイクルを着実に実行する手段として、第2次再生計画では、客観性及び透明性をより向上させることを目的に外部評価を本格的に導入された。

第2次再生計画は、平成29年度から令和2年度の4年間を期間としており、昨年度までの3年間で重複して実施した施策を除き47施策中22施策を対象に外部評価を実施した。本来であれば全ての施策で外部評価を行うことが望まれるが、1施策に係る負担が大きく、平成29年度で8施策、平成30年度で9施策、令和元年度も9施策と半数以下に留まっており、計画期間中に全ての施策を対象とするに至っていない。

今年度の外部評価については、第2次再生計画の最終年度であることから、これまでに「やや見直しが必要」と評価した6施策を対象に改めて外部評価を実施した。例年の外部評価と異なり、委員からの助言、提言がどのように反映されたかに着目し評価を行った。

評価結果は、「概ね適切な評価」が5つ、「やや見直しが必要」が1つとなったことから、第2次再生計画中に実施した全ての施策で、「やや見直しが必要」との評価が1つ残ったこととなる。次期基本計画に基づく外部評価では全ての施策で「適切な評価」又は「概ね適切な評価」と評価されるよう改善に努められたい。

第1次再生計画最終年度の試行期間を含め、外部評価制度については、5年目を迎えたことから、制度として一定程度の構築が図れたと考える。ただし、全ての課題が解決された訳ではなく、次期基本計画の策定を進める中で、更なる改善を図るべく検討されたい。

また、多くの施策で、KPI（重要業務評価指標）が、成果指標（アウトカム）ではなく活動指標（アウトプット）となっている。このことについては、第2次再生計画の開始年度から指摘しており、当初からサブ指標を設けることで対応されてきたが、次期基本計画では、施策結果から期待される効果を表した数値になっているかを視点に、全てのKPIが主体性を持った達成目標となるように設定されたい。