

4. 外部評価結果

分野1. 健康・福祉

この分野における施策	1	健康づくり(*) 生涯を通じ、健康に暮らすことができる
	2	医療 身近なところで安心して医療を受けられることができる
	3	福祉総合相談(*) さまざまな困りごとを総合的に支援し、解決する
	4	障がい者支援 障がい者が、自分らしく安心して暮らすことができる
	5	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
	6	生活支援 生活困窮者を支援し、自立を助ける
	7	社会福祉・地域福祉(*) 助け合いや支え合いにより、住み慣れた地域で自分らしく暮らす
	8	子育て・少子化対策 子どもを安心して産み、育てることができる
		(*)委員より評価コメントが附された施策

●成果指標、まちづくりアンケート結果の分析に対する評価

評価コメント	1	健康づくり
	<ul style="list-style-type: none"> 満足度、参画度がかなり減少している。参画度はコロナ禍で実施が難しかった。満足度の上昇に向けて具体的に今後の課題を詳しく示した方がいい。 時代とともにニーズが変わっている現状の中で、幅広い年齢層への啓発内容についてケーブル・インターネットを通じて浸透していくことが必要だということを具体的に分析内容としてあればいい。 満足度、参画度の大幅な減少に対し、その要因をコロナ禍にあることのみ分析するには少々疑問がある。参画度に関するまちづくりアンケートの質問は「生活習慣を見直し、改善するよう努めている」という設問で、参加型のイベントが開催されるかに関わりなく市民一人ひとりの日常生活における心がけを問うている。生活習慣の乱れを多数の市民が不安に思っている現状に対し、適切な分析と対策が必要ではないか。 	

評価コメント	3	福祉総合相談
	<ul style="list-style-type: none"> ひきこもりの個別ケースに対する解決策が見当たらない。ひきこもりに対しての相談体制と問題解決に個別に支援をしていただきたい。 	
評価コメント	7	社会福祉・地域福祉
	<ul style="list-style-type: none"> サロンが開催されにくい状況ではあるが、実際に工夫をして少人数で開催している地域もあるので、工夫が欲しかった。行政としてどうすればできるか等の相談体制が欲しかった。高齢者は楽しみにしているので、市と地域との担当者で今後どのようにすれば開催できるかを話し合っていたきたい。 コロナで出来なかつただけではなく、アフターコロナ、ウィズコロナの観点の分析が必要。 コロナ禍で活動自粛がまだ続く中、再開し始めている、または再開を目指しているサロンもある一方、解散消滅したサロンもある。課題分析において、「今後はオンラインによる開催など新たな形で」とあるが、スタッフの高齢化もあり、対応が難しい点がある。細かいフォローが必要。 	

●その他意見

分野全般

- ・コロナ禍にも関わらず満足度が向上しており違和感がある。
- ・参画度を単純に「参画」と捉えると誤る可能性があるのではないか。
- ・「・・・が必要である」の記述の前に、事例（例えば〇〇〇をするなど）の記載があればよい。
- ・満足度が一つのピンポイントの質問で測れるのか。
- ・コロナ禍の考え方がバラバラ。

1健康づくり

- ・満足度、参画度が4年間の上昇率でマイナスかつ順位としても大幅に下がっている。
- ・満足度が上昇しているにも関わらず、参画度が急激に低下している。

3福祉総合相談

- ・分析で「事業所職員による虐待事案も多く発生」とあるが、どのように処理、対応したのか、又は対応中なのか記載がない。

8子育て・少子化対策

- ・満足度、参画度は上昇しているものの、全体順位はかなり下がっている。
- ・進展度がよい。満足度、参画度がいずれも低い。

分野2. 生活・環境

この分野における施策	9	危機管理(*) 災害などの危機に強くなる
	10	消防・救急 火災や急病などで人命が失われないようにする
	11	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
	12	環境保全(*) 豊かな自然環境を守る
	13	一般廃棄物(*) 廃棄物を減らし、再資源化し、残りは適正に処理する
	14	上下水道 安全でおいしい飲み水と、美しい水環境を守る (*)委員より評価コメントが附された施策

●成果指標、まちづくりアンケート結果の分析に対する評価

評価コメント	9	危機管理
	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時の避難誘導を地域の中でどのようにしていくのか。自主防災組織が各戸別に取り組んでいないことが進展度に表れている。要介護者の避難方法等、自主防災組織をどのように機能させていくか行政が主導して欲しい ・量の評価だけでなく、質の評価も求められる。 ・目標値には達成することが望ましいものもあれば、必ず達成しなければならないものがある。自主防災は必ず達成しなければならない指標であり、それを踏まえた分析が必要。 ・コロナ禍で各地域での防災活動が中止となっているため成果指標がマイナスとなっているが、近年の大規模災害に備えて地域における防災力向上のため、適切な情報発信をインターネットやケーブルテレビ等、目に見える情報発信方法で行うことを課題とする必要がある。 ・「あんしん・防災ねっとの登録者数」について、これを指標とすることの是非自体、過去の外部評価で指摘があったと思うが、計画策定時から約700人の増加があったにとどまり、目標値にはるかに及ばないにもかかわらず、分析欄には「2.6ポイント(172件)の増」と結果が記載されているのみで、目標未達成についての要因分析が何らなされていない。内部評価として不十分ではないか。 ・あんしん・防災ネットの登録者数の指標に合わせて、利用者の活用度、満足度の指標も必要ではないか。 	

評価コメント	10	消防・救急
	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍で講習が開催できないのは当然のことで、インターネット講義やオンライン講座の代替はできなかったのか。(コロナに対応した手法を検討したのか) ・救命講習については人形等の使用により多人数の実施ができる。(コロナに対応した講習) ・講習受講者数について、コロナで減った部分を何かで補ったのか。 ・分析の中でコロナの影響を記載されているが、課題の具体的な改善策(ウィズコロナ)がなく、進展度が「×」である以上もう少し深掘りした方がいい。消防水利の充足率においても目標値に達していないのに分析理由が不十分。 	
	11	事故・犯罪防止(交通安全・消費者保護)
	<ul style="list-style-type: none"> ・課題の中身に踏み込んで適格な分析を導いている。解決のための具体策が書かれていればなおよい。 	
	12	環境保全
	<ul style="list-style-type: none"> ・指標結果の分析がない。何をやった結果なのか。何もやっていないなら、そもそもこの指標はいらない。 	
13	一般廃棄物	
<ul style="list-style-type: none"> ・リサイクル率が上がるのもいいが、ゴミが減るように、容器を考える取り組み等に向かってほしい。 		

●その他意見

9 危機管理

- ・自主防災組織活性化については各自治会の意識の向上がなにより大事。
- ・訓練等は工夫すればもっとできる。

11 事故・犯罪防止(交通安全・消費者保護)

- ・啓発活動、出前講座の実施回数だけではなく事故・犯罪が防止できているのか。

12 環境保全

- ・河川の水質調査では無く見回り等で意識の向上を図ってほしい。

13 一般廃棄物

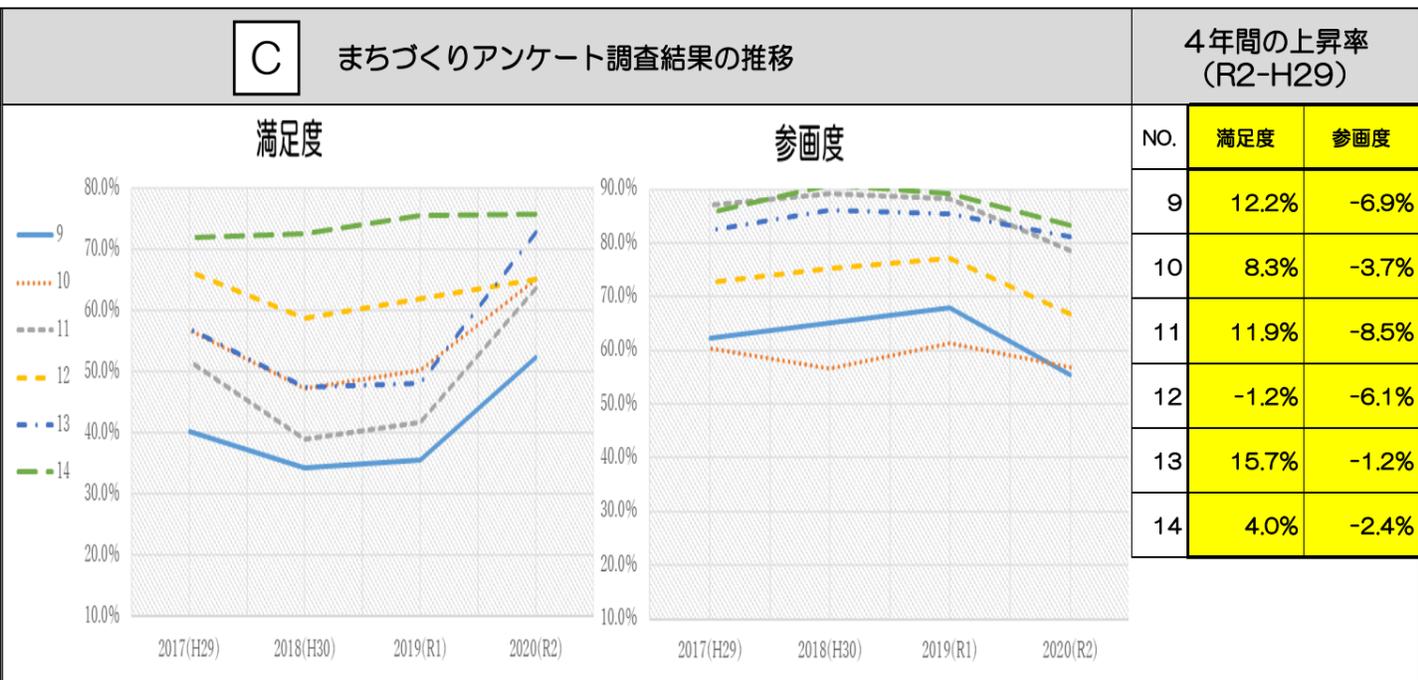
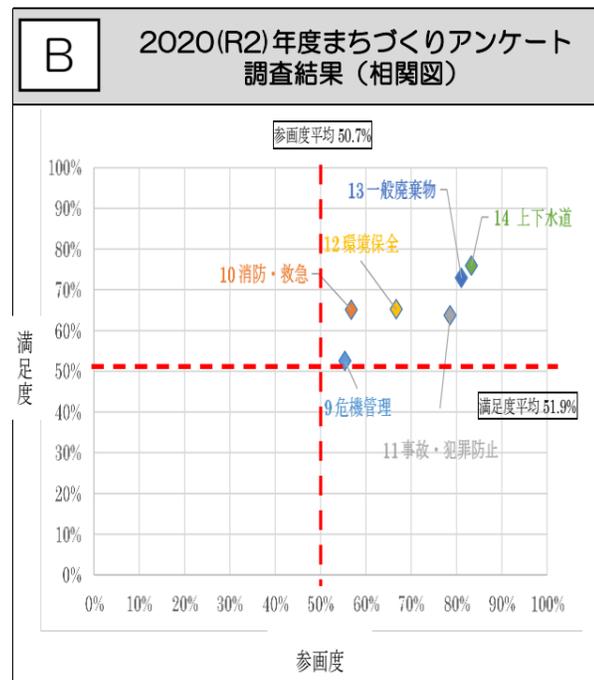
- ・リサイクルに対しての市民意識が高いので、容器包装プラスチックもこのまま続けていただきたい。各スーパーとの分別の取り組みを指導してほしい。

14 上下水道

- ・進展度、満足度、参画度ともに進んでいる施策であるが、ダム建設による影響はどうか。
- ・水を守るというなら工場工業等に制限をかける。水源地の保護が出来ているか。

●外部評価シート【分野2. 生活・環境】

NO.	施策キーワード	A 成果指標				【成果指標(A)、まちづくりアンケート(B)結果に対する分析(要因・課題等) → 施策評価シートより抜粋	
		成果を示す指標(KPI)	計画策定時	R2年度目標値	R2年度実績値		進展度
9	危機管理 災害などの危機に強くなる	あんしん・防災ねっこの登録者数	4,054 人	6,600 人	4,722 人	△	指標1は、新型コロナウイルス感染症の感染情報も発信したことから、R1年度実績値(4,550件)からR2年度(4,722件)で2.6ポイント(172件)の増となった。 指標2は、市内の自主防災組織の結成地区数については、現在306地区が結成済みであり、未結成の8地区は自治会が結成できていない地区等となっていることから、引き続き地域住民の防災意識の向上を図り、地域における防災活動の必要性について啓発し、市内全体に自主防災組織の結成を目指す。 指標3は、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、地域での防災活動が中止や自粛となったことから過去最低の水準となった。 アンケートにおいても、指標3の「自主防災組織の活動件数」の大幅な減少により参画度は令和元年度比マイナス12.5ポイントの減少となったものの、大きな災害の発生も認められなかったことから結果として満足度が高まり、令和元年度対比プラス16.8ポイントであった。地域における防災力の向上は、引き続き取り組むべきものであることから、適切な情報発信、自主防災組織等の活動の活性化を進めていく必要がある。
		(サブ指標)自主防災組織の結成地区数	- 地区	314 地区	306 地区	○	
		(サブ指標)自主防災組織活性化補助金交付件数と防災講話実施件数の和(計画期間内に年間1回以上の活動を目指す)	63 件	306 件	50 件	×	
10	消防・救急 火災や急病などで人命が失われないようにする	救命講習年間受講者数	3,200 人	3,300 人	1,853 人	×	指標1は、昨年度よりも新型コロナの影響によりポイントが大幅に減少し目標に達しなかった。更にAED設置事業所等への受講を推進する取り組みや、学生、生徒の受講者に対して45分救命入門コースによる受講者増加に努めるとともに、未受講の方を対象とした取り組みを進める必要がある。 2020(令和2)年度は、目標値3,300人に対して1,853人に救命講習を実施した。 指標2は、防火水槽2基整備したため昨年度より0.1ポイント上昇した。
		消防水利の充足率	64.7 %	67.0 %	63.2 %	○	
11	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	交通安全啓発活動実施回数	21 回	30 回	36 回	◎	指標1は、啓発活動実施回数(36回)が年度目標(30回)を上回ったが、高齢者の交通事故が発生しており、交通安全意識を高めていくことが課題である。 指標2の消費生活出前講座は自治協で(2回)開催した。また、若年層のインターネットによる消費者トラブル防止の啓発を行うため、中学生を対象とした消費生活講座を実施した(3回)。多様化する消費者トラブルの相談に対応するため、相談スキル向上や情報提供の内容を工夫していくことが課題である。 まちづくりアンケートについては、犯罪防止等の市民満足度は63.7%とR1年度(41.9%)と比較すると21.8%で8位と向上しているが、市民参画度が78.6%で、R1年度(88.3%)と比較すると9.3%下がっているが、47施策中3位と高い数値となっている。
		消費生活出前講座実施回数	4 回	6 回	5 回	△	
12	環境保全 豊かな自然環境を守る	庁内から排出されるCO2排出量	24,873t-CO2	23,469t-CO2	- t-CO2	-	(指標1の令和2年度実績値は、8月に集計結果が出ます) 指標2については市内の環境基準が設定されている水質調査地点8地点全てで基準値を満たしてまいりました。 (木津川 大村橋 基準値:2 結果:0.7 木津川 笠部橋 基準値:2 結果:0.9 久米川 甲之木橋 基準値:3 結果:1.4 久米川 桑町橋 基準値:3 結果:2.0 柘植川 上市場橋 基準値:2 結果:1.1 柘植川 佐那具橋 基準値:2 結果:2.0 服部川 高橋 基準値:2 結果:1.1 服部川 小田水源付近 基準値:2 結果:1.1 単位はmg/L) まちづくりアンケートについては、さらに満足度を高めるため、環境セミナーなどを通じて環境保全意識の高揚を図ることが課題である。
		市内河川環境基準達成率	100 %	100 %	100 %	◎	
13	一般廃棄物 廃棄物を減らし、再資源化し、残りは適正に処理する	資源化率の向上	55.1 %	55.8 %	53.6 %	○	指標1はリサイクル率で、資源ごみのリサイクルの傾向としては、ほぼ横ばい状態となっています。市民の皆さまにごみの分別の周知をごみカレンダー等によりお願いしておりますが、近年はスーパーなどが、紙・布類及びペットボトル・缶類等については、回収ボックスを設置して回収も行われていて、また、民間による古紙無料回収ステーションなどが設置されています。今後さらに満足度を高めるため、ごみの分別や収集日を解りやすくすることが課題です。
14	上下水道 安全でおいしい飲み水と、美しい水環境を守る	年間平均残留塩素濃度	0.50 mg/l	0.48 mg/l	0.348 mg/l	◎	【指標1】おいしい水の指標である残留塩素濃度は、平成27年度0.50mg/lから平成29年度は0.419mg/lと低減が図られR2年度0.348mg/lは目標値の0.48mg/lを達成しました。その要因は、各浄水場の浄水行程において原水水質変化に対する次亜塩素素注入量及び注入地点の変更や、ゆめが丘浄水場系、滝川浄水場系の浄水後の残留塩素濃度の高い浄水場について、特に冬場の次亜塩素素注入量の見直しを行ったことによるものです。原水水質については、気温・水温・降雨時の濁水等の影響を受けやすいため、今後も監視体制を強化し安全で美味しい水の供給を行います。 【指標2】生活排水処理施設整備率(汚水処理人口普及率)は、令和元年度の80.3%から令和2年度には83.0%に向上し目標値の80.5%を達成しました。その要因は、山田南地区農業集落排水施設の供用開始と、県が浄化槽の設置状況について実態調査を行ったことによるものです。 【指標3】配水管の耐震化率は、令和元年度の8.60%から令和2年度には8.89%まで向上し目標値の8.50%を達成しました。その要因は、国庫補助を活用した管路更新を実施したことによるものです。耐震化率の向上のためには、今後も国庫補助事業を活用した事業の実施が必要です。
		生活排水処理施設整備率	77.6 %	80.5 %	83.0 %	◎	
		(サブ指標)配水管の耐震化率	6.84 %	8.5 %	8.89 %	◎	



施策NO.	コメント
9	
10	
11	
12	
13	
14	

分野3. 産業・交流

この分野における施策	15	観光(*) 観光客を呼び込み、もてなす
	16	農業 自然と共存し、人と人がつながる農業を元気にする
	17	森林保全・林業(*) 森林や里山を大切にし、林業を元気にする
	18	中心市街地活性化(*) 中心市街地の賑わいをつくる
	19	商工業(*) 商工業活動を盛んにする
	20	産業立地 地域の特性を活かした新たな産業を創出する
	21	雇用・就業 働く人の意欲に応え、能力が発揮できる
	22	起業支援 事業性、継続性のあるビジネスが創出できる
	(*)委員より評価コメントが附された施策	

●成果指標、まちづくりアンケート結果の分析に対する評価

評価コメント	15	観光	・成果指標について、実績値は減少している。イベントが実施できなかったためではあるが新しい時代に向けての活動の発信が若い世代に浸透したのがよかった。今後も継続しているような伊賀の良さのメニューを発信し続けてほしい。企画したメニューに対しては実施され満足度も上がっている。
	19	商工業	・分析について、「努めていただいている」、「実施いただく」という表現となっているが、行政が関与しないのか。行政が関与できないものを指標としてよいのか。 ・参画度が低位にあるが、その要因分析がなされていない。市の施策に対して市民の理解や協力が得られているのかどうかについて検証が必要なのではないか。
	22	起業支援	・施策キーワードに「継続性のあるビジネスが創出できる」とあり、成果指標進展度は「◎」だが、新規起業件数のみでいいのか。補助金制度の効果があったという事で分析を終えてはいけない。継続性に関する分析がない。

評価コメント	15	観光	・成果指標進展度「×」だが、コロナ禍を配慮した進展度か。全国平均との比較はされているのか。(全国的に見てどうかということの評価に組み込んでもらいたい) いがぶら、まちづくり企画塾、観光協会ではDMOの立ち上げ等、アフターコロナに向けて様々な施策は実施しており、そのあたりは評価すべき。
	18	中心市街地活性化	
	20	産業立地	・いずれも満足度も参画度も総じて低位にあるにもかかわらず、アンケート結果に対する分析がなされていない。
	21	雇用・就業	
22	起業支援		

●その他意見

15 観光

- ・今は観光客が落ち込んでいるが、コロナ禍がおさまった時のために伊賀の者ならだれでも観光案内（地元伊賀の歴史、物産等）ができるように心がけておく。

16 農業

- ・耕作放棄地をどのように田畑か自然に戻すか。

17 森林保全・林業

- ・ソーラーパネルの量や里山の量で進展度を計るとわかりやすい。

18 中心市街地活性化

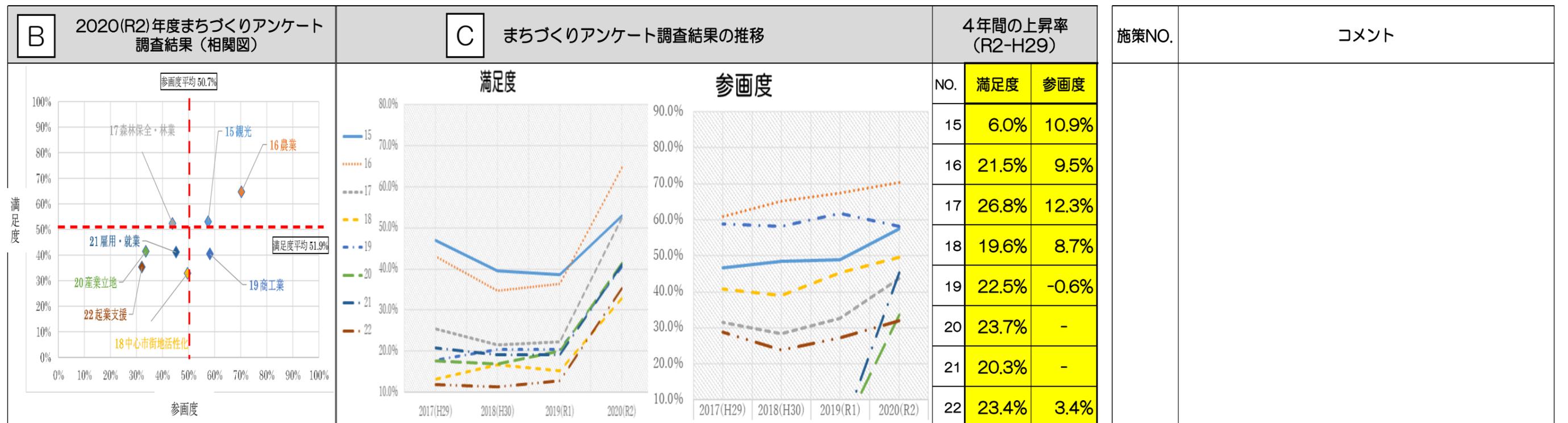
- ・満足度、参画度の上昇率より順位で判断すべき。
- ・コロナで求められる活性化とは何か。

19 商工業

- ・満足度と参画度について、市と商業団体の関係や立場の違いを知らない市民が判断した数値で判断しているのか。

●外部評価シート【分野3. 産業・交流】

NO. 施策キーワード	成果を示す指標 (KPI)	A 成果指標				【成果指標 (A)、まちづくりアンケート (B) 結果に対する分析 (要因・課題等) → 施策評価シートより抜粋
		計画策定時	R2年度目標値	R2年度実績値	進捗度	
15 観光 観光客を呼び込み、もてなす	着地型観光事業で提供されるメニュー数	81 件	120 件	33 件	×	指標1の着地型観光事業で提供されるメニュー数はR2は、COVID-19 感染予防のためいがら等の体験イベントが実施できなかったが、オンラインや宅配サービスなどを利用し、新しい生活様式に沿った形で体験等のメニューを25件企画し実施した。また、まちづくり企画塾でも観光コンテンツが8件企画され、実施された。まちづくりアンケート結果について、市民満足度は昨年度より14.4ポイント、市民参画度も昨年度より8.5ポイント向上した。これはいがらやまちづくり企画塾などに市民が多数参画し、その活動をSNS等で発信され、多くの市民に認知されたことによると考察する。
16 農業 自然と共存し、人と人がつながる農業を元気にする	集落ぐるみで行う、地域農業等の事業の取り組み集落数	131 集落	151 集落	149 集落	○	指標1について、今年度は昨年度より設立集落数が減少したが、既に事業に取り組んでいる集落が、新たに別事業に取り組んでいく事例が多く、各事業別で見れば対象面積等増加している場合も多く見受けられる。しかし、中山間地を中心に指標の4事業にひとつも取り組んでいない集落もあることから、中山間地域での説明会等を実施し、啓発を進めたい。「まちづくりアンケート」の結果については、市民満足度、市民参画度ともに前年度の値を上まわった。今回の結果を踏まえ、当該施策の重要性を再認識し、地域農業が抱える問題解決に向けた施策を引き続き実施する。
17 森林保全・林業 森林や里山を大切に、林業を元気にする	認定林業事業者等森林経営計画作成面積	1,300 ha	2,800 ha	2,616 ha	○	指標1は、令和2年度実績値(2,616ha)とR1年度現状値(2,519ha)から97haの増となった。しかしながら、R2目標値(2,800ha)を184ポイント下回った。認定林業事業者と連携して推進していく関係上、事業者及び事業を実施する森林等の状況により増加面積に多少の増減が発生するが、今後も計画的に事業推進していく。「まちづくりアンケート」結果について、重要度、市民満足度ともに低い結果となった。森林や里山に対し、所有者も含め市民の関心が低い。森林は木材を生産するだけでなく、生物多様性の保全・土砂災害の防止・水源涵養など多面的機能を有しているため、森林保全の重要性について啓発を行う。
18 中心市街地活性化 中心市街地の賑わいをつくる	中心市街地の歩行者・自転車通行量	4,421 人/日	4,600 人/日	2,518 人/日	×	【指標1】令和2年度は、令和元年度(2,181人)から337人増加したが、目標値(4,600人)を大きく下回る結果となった。数値は基準値のH27年度から(H28年度を除き※)減少傾向にある。中心市街地の人口減少や高齢者率の上昇、経済状況の悪化に加え、平成31年1月の市役所移転、令和元年9月のスーパー撤退、令和2年2月末頃からの新型コロナウイルス感染症流行拡大の影響が大きいものと考えられる。 (※H28年度は観測日がNINJAフェスタ期間中であつたため増加しており、特異値として取り扱う。) 【指標2】平成30年度実績値(2,279百万円)から650ポイント減となり、令和元年度目標値(2,528百万円)を下回った。下回った原因については、小売店舗数が減少してきていること、なかでも大型スーパーの撤退が大きく影響していると考えられる。令和2年度分の調査は令和3年5月頃に実施予定。 アンケート結果により重要度は高いものの、満足度が伴っていない状況があるため、1日も早いにぎわい回復のため活性化事業を進めるとともに旧上野市庁舎の利活用による賑わいの拠点づくりを早急に進める必要がある。
	小売年間販売額	2,515 百万円	2,550 百万円	- 百万円	-	
19 商工業 商工業活動を盛んにする	新規加入事業者数	48 件	60 件	108 件	◎	指標1は、R02実績値(108件)がR01実績値(64件)から44ポイント増となり、R02目標値(60件)を48ポイント上回った。現在、両団体とも事業者から受け入れられるような経営指導の体制づくりに努めていただいているが、難易度の高い案件や非会員からの創業の相談など、これまで以上に地元根ざした幅広い取り組みを実施いただくには、相談体制の充実が必要であると考えられる。
20 産業立地 地域の特性を活かした新たな産業を創出する	新規立地企業件数	9 件	12 件	3 件	×	指標1については、昨年度実績(5件)から2件減少し、3件となった。その3件全てが市内に既に立地している企業である。現在、当市にはまとまった産業用地がないため、新規進出のニーズに対応できない状況下にある。令和2年度に全国企業に向けてアンケートを行い、伊賀市内への立地ニーズを把握したところ、立地に対するニーズはある程度存在することが判明している。そのため、上野南部丘陵地の早急な開発が待たれる。
21 雇用・就業 働く人の意欲に応え、能力が発揮できる	伊賀管内の有効求人倍率	1.27 倍	1.32 倍	0.93 倍	△	指標1は、R2年度実績値(0.93)がR1年度実績値(1.31)から0.38ポイント減となり、R2年度目標値(1.32)を0.39ポイント下回り、就業・雇用の拡大は図れなかった。引き続き雇用情勢に厳しさが見られるが、労働力需給のミスマッチや非正規雇用の増加傾向が見られるため、関係機関・団体等への支援を通じ連携しながら、だれもが働きやすく、働く意欲が持てるよう多様な就業・雇用の拡大に努める必要がある。
22 起業支援 事業性、継続性のあるビジネスが創出できる	新規起業件数	26 件	40 件	51 件	◎	「指標1」：前年度より11件増加し、目標値である40件を超えて51件となっている。起業家に対して交付される補助金制度に一定の効果があつたと考えられる。今後も補助金制度および起業家に対する支援制度(インキュベーション室、創業関連イベント等)の周知が必要である。



分野4. 生活基盤

この分野における施策	23	都市政策(*) 適正な土地利用によりまちの魅力を高める
	24	住環境整備(*) だれもが安心な住まいで暮らせる
	25	道路 道路ネットワークによって移動がしやすい
	26	公共交通(*) 身近なバスや鉄道に愛着を持ち、みんなで支える
		(*) 委員より評価コメントが附された施策

●その他意見

24 住環境整備

- ・耐震補強工事、補助制度の丁寧な周知啓発ぜひ進めていただきたい。
- ・空き家対策で、住めるようにリフォームし移住しやすい環境を作り人口減を止める工夫は可能。

26 公共交通

- ・指標の進展度としては遅れていると行政も判断しているが、まちづくりアンケートの上昇率だけを見ると満足度が上がっており、それなりに満足しているかのように見えてしまう。4年間の上昇率で市民の意識を判断するというのは無理がある。アンケートの取り方自体も変わっており、全体の数値も上がっている中、単に上昇率だけでみるのは問題がある。公共交通は12.5%上昇しているが、順位は47位に後退しており、全体の相対的な順位で見ないと危険。

●成果指標、まちづくりアンケート結果の分析に対する評価

評価コメント	23	都市政策	・まちづくりアンケートの結果に対する分析は市がどのような制度導入を進めるかという観点からの分析にとどまり、いかにして住民参加の景観保全、景観づくりに取り組み、それによって参画度を高めていくかという観点からの分析がなされていない。
	24	住環境整備	・正確な分析と展望。(現状、結果、分析、課題、今後について記載されておりすばらしい。)
	26	公共交通	・市内バスの利用者数については大きく減少している。路線を維持存続させることが分析課題となっているだけでは説明がされていないのではないかと。不便だから乗らない。今後は高齢化に向けて、地域住民にとって便利に活用できる方法、路線変更やバス停、時刻表を身近に活用・利用できる方法を考える必要がある。(路線維持に向けた具体策を示してほしい)

●外部評価シート【分野4. 生活基盤】

NO.	施策キーワード	A 成果指標				【成果指標(A)、まちづくりアンケート(B)結果に対する分析(要因・課題等) → 施策評価シートより抜粋	
		成果を示す指標(KPI)	計画策定時	R2年度目標値	R2年度実績値		進展度
23	都市政策 適正な土地利用によりまちの魅力を高める	都市計画区域の再編と新たな土地利用管理制度の導入	—	100	100	◎	指標1は、H30年度現状値(100)となった。 指標2は、H30年度制度を導入した。 指標3は、H31年度(令和元年度)現状値(100%)となった。 まちづくりアンケートの結果・・・都市計画区域の統合、区区分制度の見直し、土地利用制度自主条例の設置、立地適正化計画の策定を行い、魅力あるまちづくりを目指しています。
		新たな土地利用管理制度における条例違反件数	— 件	0 件	0 件	◎	
		伊賀市公園施設長寿命化計画に基づく更新進捗率	17.0 %	92.0 %	100 %	◎	
24	住環境整備 だれもが安心な住まいで暮らせる	耐震性のない住宅戸数の割合	64.9 %	58.0 %	56.8 %	◎	指標1は、旧耐震基準で建てられた住宅のうち耐震性がない住宅の割合である。R2年度実績値(56.8)とR1現状値(60.3)から耐震性のない住宅の割合は、3.5ポイント減となった。耐震補強件数が徐々に伸び悩んでいる。リフォーム事に合わせて耐震補強工事を行うなど関連団体と連携し補助制度の丁寧な周知啓発が必要であるとする。 指標2は、空家法の周知が図れてきたことで、行政指導を行う前に対処する傾向があり、一定数の空き家が解体又は解体後新築されているなど空き家の減少に繋がっている。令和2年度は全ての特定空家の現況調査を行った結果、75件の物件について改善が確認できたため、特定空家総数は大幅に減少となった。一方で今後は反転して人口減による空き家の増加が予想されており、これに伴う特定空家の急増が懸念される。
		特定空家等の件数	215 件	100 件	80 件	◎	
25	道路 道路ネットワークによって移動がしやすい	市道改良率	26.66 %	26.68 %	26.68 %	◎	指標1は、R2年度実績値(26.68)と、H27現状値(26.66)から微増となった。市道改良率は、全市道延長(約2,300km)に対する幅員4m以上の道路延長の割合としており、分母となる全市道延長が大きくなるため、伸び率が小さくなるが、令和2年度までに、西明寺一之宮東條線(延長L=220m)、佐那具千歳線(延長L=950m)、大野木白樫線(延長L=126m)、川上種生線(延長L=296m)、八幡坂(ハチマンザカ)線(延長L=40m)、中友生荒木線(延長L=69m)、大滝桂線(延長L=51m)の道路拡幅工事を完了した。 大規模な道路改良事業である、社会資本整備総合交付金事業における道路改良路線(西明寺緑ヶ丘線他7路線)の総事業費に対する出来高比率を指標2とした。指標2については、R2年度実績値(100.0)とH27現状値(22.6)から、予算の確保に努め、計画通り事業が進捗していることが分かる。まちづくりアンケートの調査結果は、市民満足度50.1%、市民参画度73.7%である。
		(サブ指標)社会資本整備総合交付金事業の出来高比率	22.6 %	100 %	100 %	◎	
26	公共交通 身近なバスや鉄道に愛着を持ち、みんなで支える	市内バス年間利用者数	693,100 人	720,000 人	374,760 人	×	指標1は、R2年度実績値(374,760人)とR1現状値(503,269人)から128,509ポイント減となり、R2目標値(720,000人)を345,240ポイント下回った。その要因は人口減少や自家用車への依存など社会情勢の変化に加え、新型コロナウイルス感染症拡大が大きく影響していると考えられる。路線を維持継続させることが課題である。 指標2は、R2年度実績値(2,499,372人)とR1現状値(2,791,064人)から291,692ポイント減となり、R2目標値(3,252,000人)を752,628ポイント下回った。その要因は人口減少や自家用車への依存など社会情勢の変化に加え、新型コロナウイルス感染症拡大が大きく影響していると考えられる。路線を維持継続させることが課題である。
		市内鉄道駅年間利用者数	3,031,408 人	3,252,000 人	2,499,372 人	△	

B 2020(R2)年度まちづくりアンケート調査結果(相関図)	C まちづくりアンケート調査結果の推移	4年間の上昇率(R2-H29)		施策NO.	コメント	
		NO.	満足度			参画度
			23	22.2%	-1.8%	
			24	8.0%	3.6%	
			25	7.6%	30.1%	
			26	12.5%	-1.9%	

分野5. 教育・人権

この分野における施策	27	人権尊重・非核平和 人権に対する正しい知識を習得する
	28	同和問題 部落差別をなくす
	29	男女共同参画(*) 性別による分け隔てをなくす
	30	学校教育(*) 子どもたちが、未来に夢や希望を持てる
	31	教育環境(*) 子どもたちが、安心して学べる
	32	生涯学習(*) 生涯を通じ、生きがいを持ち活躍できる
	33	青少年育成 子どもや若者が、健やかに成長する
		(*)委員より評価コメントが附された施策

●成果指標、まちづくりアンケート結果の分析に対する評価

評価コメント	分野全般	
	・各施策ともコロナのため実績不足であるが仕方のないことである。	
	29	男女共同参画
<p>・成果指標にあげているアンケートが未実施だが、成果を示す指標とし目標値をあげていた中でなぜ最終のR2では同じように行わなかったのか。進展度が評価できないという結果を作る事が、重要視していないようにとらえてしまわれるように思う。</p> <p>・審議会、各種委員会は行政で取り組めることなので、各課での意識を持っていただきたい。</p> <p>・性別に分け隔てをなくす。男女共同参画を推進する伊賀市にとって市民全体の意識の低さ、昔からの根付いた環境が底辺にある。今後は子どものころからの幼児教育の徹底と地域や社会での意識改革のための啓発がさらに必要となってくる。行政からの自治会や社会に対しての発信が少ないのが残念。</p>		

評価コメント	30	学校教育
	・◎、○、△、×の進展度の記号は客観的な基準で記号が付くのだと推測するが、R1実績値、R2目標値を下回る結果になったにもかかわらず「○」印となるのが率直に言って分かりにくく理解しにくい。その一方で、要因・課題の分析についてはしっかりやっただいている。	
	31	教育環境
	・分析が全くできていない。	
	32	生涯学習
	・分析は正当だが人数を追うのではなく事業内容が問題。その事業がだれのニーズに基づくのか。「必要課題」として対応しているのかをしっかりと判断して事業を組み立てるべき。	

●その他意見

全般

- ・アンケート結果が成果指標進展度とアンマッチしている。
- ・施策のキーワードを大切にし、その目標を達成できる指標を設定するべき。

27 人権尊重・非核平和

- ・相談者が多ければいいのか。

29 男女共同参画

- ・女性自身の参画意識も必要。

31 教育環境

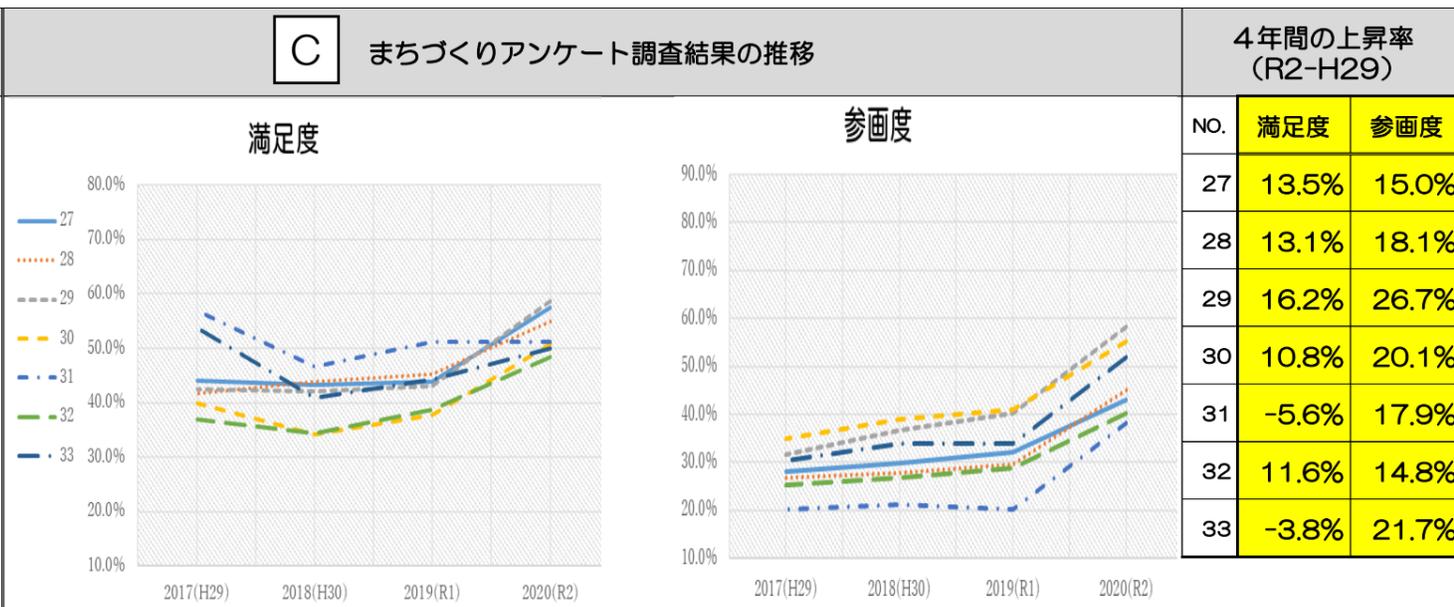
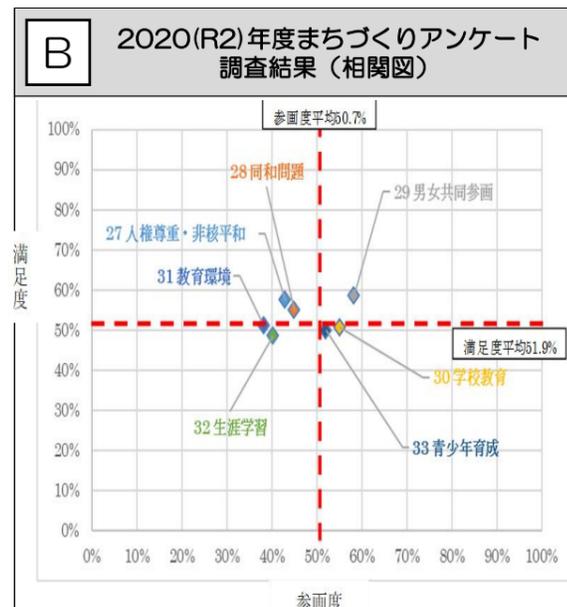
- ・進展度と満足度に乖離が見られる。
- ・空調や給食の取り組みで安心して学べると言えるのか。寺子屋や子ども食堂等、学校以外のサポートはどうなっているのか。

32 生涯学習、33 青少年育成

- ・進展度評価と参画度の上昇率に違和感。

●外部評価シート【分野5. 教育・人権】

NO.	施策キーワード	A 成果指標				【成果指標(A)、まちづくりアンケート(B)結果に対する分析(要因・課題等) → 施策評価シートより抜粋
		成果を示す指標(KPI)	計画策定時	R2年度目標値	R2年度実績値	
27	人権尊重・非核平和 人権に対する正しい知識を習得する	人権問題地区懇談会の参加者数	4,838 人	5,000 人	3,935 人	△
		人権相談の相談者数	13 人	30 人	32 人	◎
		(サブ指標) 中学生広島派遣者数	— 人	50 人	40 人	△
28	同和問題 部落差別をなくす	人権大学講座受講者数	959 人	1,500 人	937 人	×
		人権同和問題に関する学習機会や相談の機会が保たれていると感じている人の割合	33.7 %	70.0 %	86.1 %	◎
29	男女共同参画 性別による分け隔てをなくす	審議会等への女性登用率	25.7 %	40.0 %	25.1 %	×
		子育てや介護が男女問わずできるような雰囲気や環境があると思う市民意識調査の割合	16.8 %	30.0 %	— %	—
		(サブ指標) 女性リーダー養成講座参加人数	— 人	300 人	80 人	×
30	学校教育 子どもたちが、未来に夢や希望を持てる	市民の意見を取り入れて学校改善を行っていると感じている保護者の割合	— %	94.0 %	88.9 %	○
		将来の夢や目標を持っている児童生徒の割合	79.2 %	84.2 %	72.2 %	○
31	教育環境 子どもたちが、安心して学べる	空調設備の整備率	75.0 %	100.0 %	100 %	◎
		(サブ指標) 新小学校給食センターの建設	— %	100 %	100 %	◎
32	生涯学習 生涯を通じ、生きがいを持ち活躍できる	生涯学習施設の利用者数	104,212 人	120,000 人	28,297 人	×
		図書の貸出者数	88,252 人	262,000 人	70,866 人	×
		児童書の貸出数	130,085 冊	385,000 冊	116,447 冊	×
33	青少年育成 子どもや若者が、健やかに成長する	青少年育成・体験事業参加者数	7,000 人	7,500 人	1,885 人	×



施策NO.	4年間の上昇率 (R2-H29)		コメント
	満足度	参画度	
27	13.5%	15.0%	
28	13.1%	18.1%	
29	16.2%	26.7%	
30	10.8%	20.1%	
31	-5.6%	17.9%	
32	11.6%	14.8%	
33	-3.8%	21.7%	

分野6. 文化・地域づくり

この分野における施策	34	多文化共生 国籍や文化の違いを認め、共生する
	35	文化・芸術(*) 豊かな感性を育む文化・芸術に親しむ
	36	歴史・文化遺産 歴史や文化遺産を守り、未来へと引き継ぐ
	37	スポーツ(*) 気軽にスポーツを楽しむことができる
	38	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
	39	域学連携(*) 産学官連携により、地域課題を解決する
	40	住民自治(*) 住民自治活動が、活発に行われる
		(*)委員より評価コメントが附された施策

●成果指標、まちづくりアンケート結果の分析に対する評価

評価コメント	分野全般	
	・この分野の各施策の成果指標は個数が多いが、指標は率にすべき。人口減少の中、人数を増やすことは無理がある。	
	35	文化・芸術
	・芭蕉祭献詠俳句応募数が減っているのは、若い世代への啓発が足りないからではないか。オンラインやインターネットでの参加等、啓発が足りないためだと思う。	
	37	スポーツ
	・スポーツ施設が他市に比べてかなり劣っている。スポーツが気軽にできる環境を作って欲しい。	
39	域学連携	
・実績値が急速に上昇しているのはオンライン開催によるものとあるが、幅広い市民に浸透してきているためと思われる。		

評価コメント	40	住民自治
	<ul style="list-style-type: none"> ・(成果指標：地域まちづくり計画を見直した住民自治協議会の数) 毎年同じ事業をする方が楽ではあるが、活性化に繋がっていない。新しい事業を1つでも見直していくことが大切。 ・地域まちづくり計画を見直すも見直さないも自治協の自治ではあると思うが、分析欄には計画の見直しの必要性について市はどのように考えているのか、市としては見直しをいかにして支援していくのか等々の分析を行って記載すべきではないか。単に現状の認識が記載されているにとどまっている気がする。 	

●その他意見

36 歴史・文化遺産

- ・指標だけで見ると進展度は×であるが、分析でもあるように屋外での入館者数は増加している。

38 市民活動

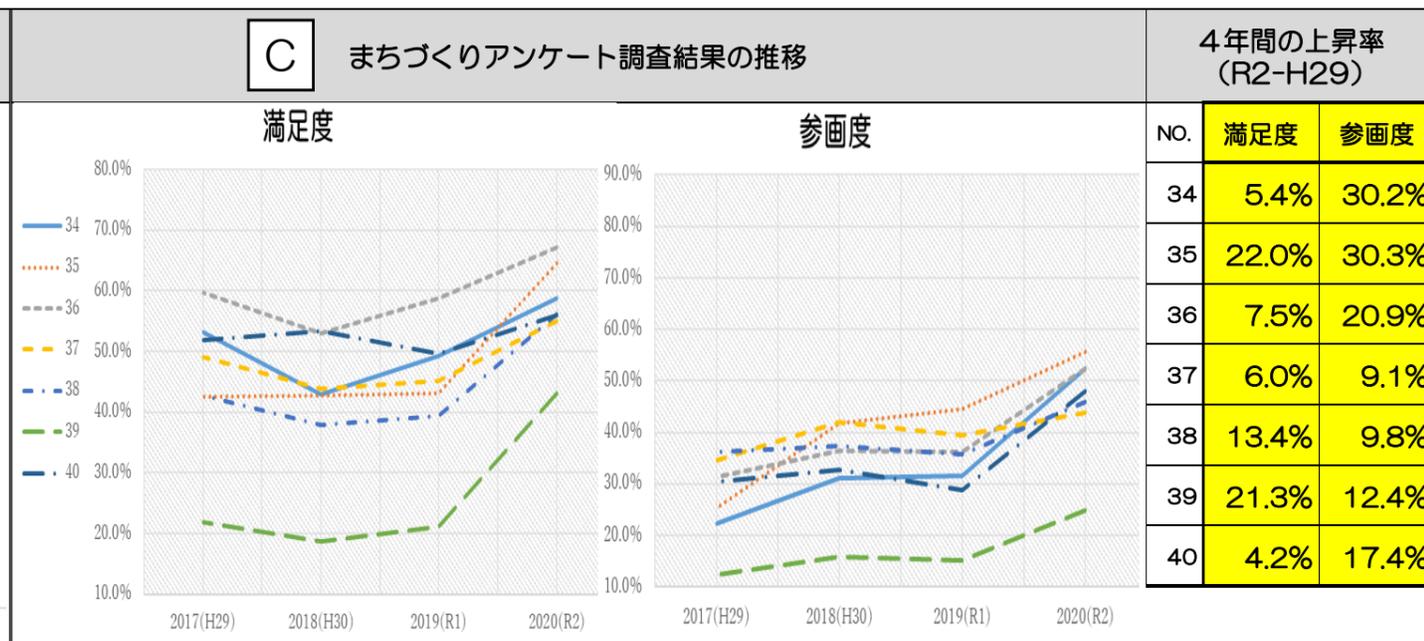
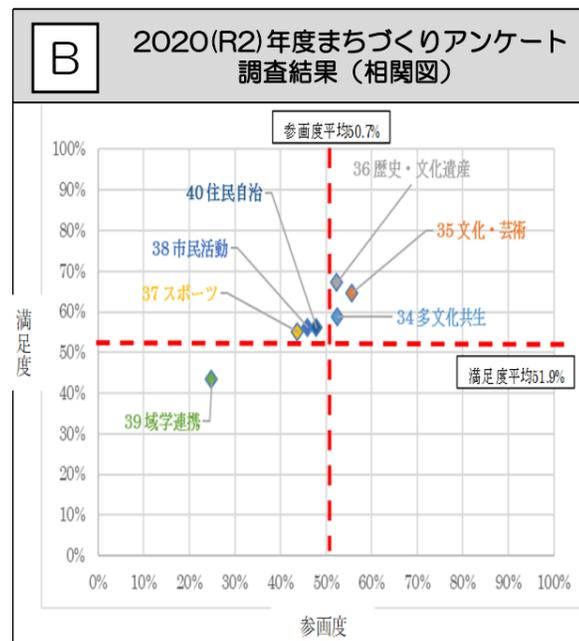
- ・数では活発に行われているかはわからない。
- ・市民活動を始めたいと考えている市民や団体への支援を継続して取り組んでもらいたい。

40 住民自治

- ・住民自治活動が活発かはこの指標ではわかりにくい。

●外部評価シート【分野6. 文化・地域づくり】

NO. 施策キーワード	A 成果指標					【成果指標（A）、まちづくりアンケート（B）結果に対する分析（要因・課題等） → 施策評価シートより抜粋
	成果を示す指標（KPI）	計画策定時	R2年度目標値	R2年度実績値	進捗度	
34 多文化共生 国籍や文化の違いを認め、共生する	外国人住民が住んでよかったと感じる割合	74.0 %	85.0 %	79.8 %	○	・外国人住民の増加が見込まれることから、生活オリエンテーションや多言語相談による生活支援の充実、外国人住民による社会参画が課題である。 ・まちづくりアンケートについては、多文化共生への満足度は58.7%で、R1年度（49.3%）と比較すると9.4%向上しており、47施策中11位と高い数値となっている。また、市民参画度も52.5%で、R1年度（31.6%）と比較すると、20.9%向上しており、20位と比較的高い数値となっている。
35 文化・芸術 豊かな感性を育む文化・芸術に親しむ	市民美術展覧会の出品者数、鑑賞者数	2,988 人	3,000 人	1,846 人	×	指標1は、R1年度新型コロナウイルス感染症拡大防止のため延期した展覧会を10月に、R2年度展覧会を3月に開催したが、コロナ禍の影響からか出品数・来場者数ともに大幅に減少しR2目標値(3,000人)を下回った。なお高校生の応募は、出品支援や学校への依頼を行った結果、R1の全128人中9人からR2は全114人中20人と大幅に増加した。引き続き文化芸術活動への関心を全ての年代で増やす方法の検討が必要と考える。 指標2は、R2年度実績値(37,919件)はR1年度実績値(36,829件)から1,090ポイント増で、R2目標値(40,000件)を2,081ポイント下回った。その要因は、俳句・連句部門等ほぼ全ての部門で応募数は増加しましたが、献詠俳句児童・生徒の部が約700ポイント減少したことです。児童・生徒の部は毎年減少しており、少子化の影響もあると思われますが、次世代へ繋いでいくため、若い世代への啓発が課題である。 指標3は、令和2年度は実績値(22,796人)で令和元年度実績値(17,844人)から4,952ポイント増となった。新型コロナウイルス感染症拡大のため、事業の中止や貸館業務の休止の影響があったが、ミュージアム青山讃頌舎の新設などにより目標達成となった。 まちづくりアンケートでは、市民満足度が64.6%と昨年度の43.2%と比較して大きく向上した。今後、市民参画度をさらに高めるような取り組みを検討したい。
	芭蕉祭献詠俳句等応募数	39,291 件	40,000 件	37,919 件	○	
	文化ホールの入場者数	15,616 人	20,000 人	22,796 人	◎	
36 歴史・文化遺産 歴史や文化遺産を守り、未来へと引き継ぐ	文化財施設への入館者数	12,36 人/日	13,93 人/日	8,89 人/日	×	指標1のR2年度実績値(8.89人/日)は、H27年度現状値(12.36人/日)より3.47ポイント減、R1年度実績値(12.3人/日)より3.41ポイントで減となっている。コロナ禍のなか、不要不急の外出制限がたびたび求められたため、入込客数は大幅に減少した。しかし、屋外の展示施設である城之越遺跡では、指定管理者が地元芸術家と協同してイベントを開催し、昨年度より大幅に入場者が増加した。 指標2は、R2年度の実績値が3,094冊となり、H27現状値(2,165冊)に対しては929ポイントの増となった。その要因としては、全巻刊行により事業及びその成果が広く認知されたことによると思われる。 まちづくりアンケート調査の結果で、R1と比較して満足度は8.4ポイント、参画度は16.1ポイント増加した。忍者や芭蕉、城下町など当市の文化遺産を活用したまちづくりが広く認知され、歴史・文化遺産に触れる機会が増えてきた結果と思われる。
	『伊賀市史』有償頒布数	2,165 冊	2,870 冊	3,094 冊	◎	
37 スポーツ 気軽にスポーツを楽しむことができる	スポーツイベントへの参加者数1	4,132 人	5,000 人	97 人	×	令和2年度は、新型コロナウイルス感染症防止のため、緊急事態宣言の発出などにより市主催のスポーツイベント（スポフェス、市民マラソン、伊賀地区駅伝大会）が開催出来なかった。しかしながら市民マラソンの代替措置として、居住地においてバーチャル環境で参加できるオンライン方式を採用し全国各地から参加を得た。次年度以降は、感染状況に注視しながら感染防止対策に配慮のうえ実施できる事業規模・実施方法を検討する。
	(サブ指標) スポーツイベントへの参加者数2	7,603 人	8,000 人	887 人	×	
38 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	本市で活動するNPO法人の数	55 団体	63 団体	51 団体	△	指標1は、前年度から4団体減となった。今年度はZOOM講座の開催等、市民団体のニーズに応じた新たな取り組みを行ったが、コロナ禍において活動を維持できず解散する団体が見られた。今後も市民活動を始めたいと考えている市民や団体への支援を継続して取り組んでいく。 指標2は、前年度から16団体増の229団体となった。前年度よりも市民活動支援センターの取り組みについて積極的に周知できたことが増加傾向の要因と考えられる。今後も継続して当該施設の利用を促進するとともに中間支援組織としての機能の向上を図っていく。 まちづくりアンケート調査結果は、満足度、参画度ともに上昇しているが、市民活動に対する市民の認知度はまだまだ低いと考えられるため、継続して市民の市民活動への関心を高め参画を促す必要がある。
	(サブ指標) 市民活動団体登録者数	280 -	220 -	229 -	◎	
39 域学連携 産学官連携により、地域課題を解決する	産学官連携による講座等の参加者	1,155 人	1,214 人	8,314 人	◎	【指標1】の講座受講者は、「忍者」への関心の高まりや受け入れやすい内容であることに加え、コロナ禍でWebを活用したオンライン開催となったことにより、「いつでも・どこでも・誰でも」受講できるようにしたことにより大幅に増えた。 まちづくりアンケートの結果は、「市民満足度」「市民参画度」とも他の施策に比べると低いが、これまでと比較すると大きく上昇した。 引き続き、取組の見える化とともに、DXや受益者負担の考え方を取り入れたい。
40 住民自治 住民自治活動が、活発に行われる	地域まちづくり計画を見直した住民自治協議会の数	20 団体	38 団体	25 団体	×	指標1は、住民自治協議会が地域まちづくり計画を見直した件数を表し、自治協を取り巻く状況変化などから必要に応じ見直しを実施している。 指標2は、今年度はコロナ禍において東京などで開催予定であった移住相談会等がすべて中止となったが、地方への移住ニーズは高く、移住コンシェルジュによる相談は引き続き寄せられているという状況である。 指標3は、指標2の要因により堅調に増加しており、移住コンシェルジュによる総合相談を中心に、移住希望者に対してきめ細やかな対応ができています。 まちづくりアンケート調査結果は、満足度、参画度ともに上昇しており、各地域の取組が市民に浸透している結果であると考えられる。
	移住相談等の件数	20 件	400 件	1,235 件	◎	
	(サブ指標) 市内への移住者数	0 人	150 人	327 人	◎	



施策NO.	コメント

分野7. 計画の推進

この分野における施策	41	地域内分権(*) ガバナンスの確立による分権型まちづくり
	42	広聴広報 理解と共感につながる市政情報の共有化
	43	財政運営 健全な財政運営
	44	組織・人事 市民の期待に応えられる組織・人づくり
	45	広域連携 圏域全体の活性化につながる広域的な連携
	46	情報化 情報化による効率的な行政運営の実現
	47	進行管理・行政マネジメント PDCAサイクルによる計画の推進
		(*)委員より評価コメントが附された施策

●その他意見

41 地域内分権

- ・地域活動支援制度への募集メニューを多く出していただき参加できる状況を作っていただきたい。

42 広聴広報

- ・内容の古いホームページの削除を願いたい。
- ・情報は十分で満足いくものなのか。

4 組織・人事

- ・公務員だとやる気、やりがいを維持するのが難しい場合もあると思う。市民代表として市をまとめていく意識向上とその人に合った人事（満足度）を。

46 情報化

- ・システム安定稼働率、セキュリティ事故無発生率は現状値 100%に対して、目標値「100%」であり、成果指標としてはあまり意味がない。

●成果指標、まちづくりアンケート結果の分析に対する評価

評価コメント	41	地域内分権
	<ul style="list-style-type: none"> ・市民の市政への参加意識がかなり低い状況である。分析としてアンケートでの参加意識が低い理由についてさらに深く、アンケートをとり、なぜ意識が低いのか理由を分析して住民の関心を高める取り組みをしていく必要があるのではないか。行政からの発信が足りないのではないか。 ・市民の市政への参加意識について、目標未達成なばかりではなく、計画策定時のポイントを大きく下回っている。この現状に対する分析としては甘すぎであり、危機感を持った分析や対策の検討が必要ではないか。 ・市民の市政への参加意識どの様な呼びかけをしているのか。従来から同様であれば方法を変えるべき。興味を持てる内容を示すべき。 	

●外部評価シート【分野7. 計画の推進】

NO.	施策キーワード	A 成果指標				【成果指標(A)、まちづくりアンケート(B)結果に対する分析(要因・課題等) → 施策評価シートより抜粋
		成果を示す指標(KPI)	計画策定時	R2年度目標値	R2年度実績値	
41	地域内分権 ガバナンスの確立による分権型まちづくり	市民の市政への参加意識	53.5 %	60.0 %	37.4 %	×
		地域活動支援事業制度への応募数	10 件	15 件	4 件	×
42	広聴広報 理解と共感につながる市政情報の共有化	参声広場での意見・問い合わせ件数	101 件	800 件	1,251 件	◎
		ホームページアクセス件数	2,950,944 件	4,200,000 件	5,777,536 件	◎
43	財政運営 健全な財政運営	起債残高の減少額	996 億円	890 億円	882 億円	◎
		滞納繰越債権の減少額	286 千万円	200 千万円	203.7 千万円	○
		公共施設の縮減	— 万㎡	6.4 万㎡	8.8 万㎡	◎
44	組織・人事 市民の期待に応えられる組織・人づくり	第三者機関による電話応対診断の評価点	74.5	80.0	76.8	○
45	広域連携 圏域全体の活性化につながる広域的な連携	近隣自治体人口減少率	— %	-7.1 %	— %	—
		他の自治体との共同事業件数	0 件	45 件	45 件	◎
		(サブ指標)近隣自治体人口減少率	179,990 人	167,212 人	170,329 人	◎
46	情報化 情報化による効率的な行政運営の実現	システム安定稼働率	100.0 %	100.0 %	100 %	◎
		セキュリティ事故無発生率	100.0 %	100.0 %	100 %	◎
47	進行管理・行政マネジメント PDCAサイクルによる計画の推進	市の各種事業について、進行管理ができておりと思う市民の割合	10.2 %	22.0 %	36.9 %	◎

B 2020(R2)年度まちづくりアンケート調査結果(相関図)	C まちづくりアンケート調査結果の推移	4年間の上昇率(R2-H29)	施策NO.	コメント																								
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>NO.</th> <th>満足度</th> <th>参画度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>41</td> <td>19.6%</td> <td>12.5%</td> </tr> <tr> <td>42</td> <td>19.6%</td> <td>19.1%</td> </tr> <tr> <td>43</td> <td>16.7%</td> <td>9.7%</td> </tr> <tr> <td>44</td> <td>15.8%</td> <td>14.0%</td> </tr> <tr> <td>45</td> <td>22.8%</td> <td>19.7%</td> </tr> <tr> <td>46</td> <td>20.3%</td> <td>8.8%</td> </tr> <tr> <td>47</td> <td>19.8%</td> <td>17.7%</td> </tr> </tbody> </table>	NO.	満足度	参画度	41	19.6%	12.5%	42	19.6%	19.1%	43	16.7%	9.7%	44	15.8%	14.0%	45	22.8%	19.7%	46	20.3%	8.8%	47	19.8%	17.7%	
NO.	満足度	参画度																										
41	19.6%	12.5%																										
42	19.6%	19.1%																										
43	16.7%	9.7%																										
44	15.8%	14.0%																										
45	22.8%	19.7%																										
46	20.3%	8.8%																										
47	19.8%	17.7%																										