

平成29年10月30日

岡谷市長 今井 竜五 様

岡谷市行政評価外部評価委員会

会 長 西 山 周 治



平成29年度 岡谷市行政評価外部評価報告書の提出について

私たち、岡谷市行政評価外部評価委員会は、「第4次岡谷市総合計画」の基本目標5「快適に生活できる、都市機能の充実したまち」の5事業について外部評価を実施しましたので、ここに岡谷市行政評価外部評価報告書を提出いたします。

平成29年度
岡谷市行政評価外部評価報告書

平成29年10月

岡谷市行政評価外部評価委員会

1 平成29年度の外部評価について

(1) 目的

市が行っている事務事業について、「市の関与の必要性」、「基本目標に対する貢献度など、有効性・妥当性」、「コストなどの効率性」の視点から、外部・市民の目線により事業そのものの必要性やあり方を検証し、事業の再構築に結びつけるとともに、事業の内容について市民に知っていただくことを目的とし実施した。

(2) 評価の対象

外部評価は、第4次岡谷市総合計画の基本目標ごとに実施することとし、今年度は、基本目標5「快適に生活できる、都市機能の充実したまち」（都市整備分野）の平成28年度に実施した事務事業を評価対象とした。

(3) 評価事業の選定

評価対象事業のうち24の事務事業から、外部評価委員会で次の5事業を評価事業として選定しました。

- | | |
|--------------------|---------|
| ① コミュニティーバス運行事業 | (商業観光課) |
| ② 耐震診断事業 | (都市計画課) |
| ③ スマートインターチェンジ整備事業 | (都市計画課) |
| ④ 緑化推進事業 | (土木課) |
| ⑤ 岡谷駅前整備事業 | (企画課) |

(4) 評価方法

- ① 評価事業に関する事務事業評価表のほか、必要な資料を事前配布し、事業に対するヒアリング内容について協議を行う。
- ② ヒアリングでは、事業ごと担当課から事業内容等の説明を受け、その後、質疑などを行う。(全委員で1事業ごと実施、1事業30分程度)
- ③ ヒアリング終了後、各委員がそれぞれ評価を行い、その後、委員会として「継続」、「改善・見直し」、「廃止」など全体的な評価を行い、課題や問題点などの意見等について取りまとめる。

(5) 評価基準等

◆評価の基準

1 市の関与の必要性
① 行政の関与の必要性はどうか。 ② 時代やニーズの変化により事業の必要性は薄れていないか。 ③ 民間等（企業、地域団体、NPO など）での実施の可能性はないか。 ④ この事業を廃止したときに重大な支障があるか。
2 基本目標に対する貢献度など有効性・妥当性
① 事業目的の役割を果たし、成果は出ているか。 ② 他市町村と比較したとき、サービス対象範囲や水準を見直す余地はないか。 ③ 目的を達成するために他事業との統合や事業手法が考えられないか。 ④ 国、県、広域での実施の可能性はないか。
3 事業の効率性
① 成果を低下させず、コストを削減することはできるか。 ② 外部委託など、民間の活用により業務の効率化はできるか。 ③ 手順や手続き等の簡素化で業務を効率化できるか。 ④ 適切な受益者負担を行っているか。

◆総合評価区分

A：継続 B：改善・見直し C：廃止

(6) 評価実施日時

- ① 事前準備：外部評価実施要領等に関する説明
日 時：平成29年 8月10日（木）午後4時50分～午後5時15分まで
- ② 事前説明：評価事業に関する資料の事前配布と事業概要の説明
日 時：平成29年 8月24日（木）午後3時30分～午後5時まで
- ③ ヒアリング：担当からの事業概要説明、質疑・討論
日 時：平成29年 9月29日（金）午後1時30分～午後5時まで
- ④ 事業の検証：評価シートによる事業の検証
日 時：平成29年 9月29日（金）～10月 4日（水）
- ⑤ 報告書作成：評価シートの取りまとめ、報告書の作成
日 時：平成29年10月 5日（木）～10月20日（金）

(7) 報告書の活用方法

外部評価の結果は、委員会が市の実施している事業を市民目線により評価したものであって、事業のあり方の結論とするものではありませんが、市民に事業内容を理解していただくため、評価結果を公表します。

また、市においては、この報告書を事業の見直しや予算編成において有効に活用していただくよう要望します。

2 外部評価結果 (1) 総合評価結果

No	事業名	担当	総合評価結果	結果総括
1	コミュニティーバス運行業	産業振興部 商業観光課	A	高齢者化がますます進む現状にあって、交通弱者への移動手段の確保は重要な施策である。また、今後の高齢者等による免許証返納者の増加を考えれば、重要度はますます高まると予想される。現在、運行経費には多額の財源が投入されているが、事業継続のためには、収入を確保することが重要であり、更なる利用者増に資する取り組みや、受益者負担の原則により、料金の改定を検討されたい。
2	耐震診断事業	建設水道部 都市計画課	A	安心できる市民生活の基本は、安全な住環境を確保することにある。昨今、大きな地震が発生し、尊い命が奪われる例が後を絶たないが、いざという時に命を守るために、住まいの耐震化は非常に重要な取り組みである。市民の安全・安心を守るため、事業の周知を強力に推進するとともに、耐震診断に続き、耐震改修を促進できるよう、受益者負担や補助額の見直しも含め検討されたい。
3	スマートインターチェンジ整備事業	建設水道部 都市計画課	A	諏訪湖SAへのスマートインターチェンジの整備は、利便性の向上とともに岡谷市の活性化の可能性を期待する。一方、アクセス道路の整備や大型車の通行、又は交通量の増加による交通安全や振動、騒音の対策がとりわけ重要となる。地元の意見を最大限尊重するとともに、関係機関と十分協議の上、岡谷市にとってメリットのある事業となるよう検討されたい。
4	緑化推進事業	建設水道部 土木課	A	緑があふれる環境は、快適で住みやすい街の象徴である。岡谷市には、山野はもとより、公園、街路樹、ポケットパークなど、様々な場所で緑を目にする。こうした緑は、質の高い市民生活には必要である一方、適切な維持管理には大きな負担が生じる。街中の緑の維持管理を、市が一元的に担うことには限界があるため、一定の市民参加を得ながら、引き続き適切な維持管理に努めるとともに、花壇づくりコンテストなどの新たな取り組みや工夫により、さらに市民の関心を高める必要がある。
5	岡谷駅前整備事業	企画政策部 企画課	A	岡谷駅前には、岡谷市の玄関口として交通の要衝であることから、市民生活にとって重要な場所である。一方、ララオカヤの老朽化は深刻さを増しており、建物維持が困難になってきているほか、その維持管理には多額の負担が生じている。今後の検討にあたっては、駅南地区も含め、交通の要衝としての機能を確保しつつ市民の生活実態に合わせた広い駐車場等の確保のほか、市の顔に相応しい都市機能を持たせる整備となるよう、広く意見を聞きながら早期に方針を示されたい。

※総合評価結果 A=継続 B=改善・見直し C=廃止

(2) 事業別評価結果

① コミュニティバス運行事業（商業観光課）

総合評価結果	結果 総 括
A（継 続）	<p>高齢者化がますます進む現状にあって、交通弱者への移動手段の確保は重要な施策である。また、今後の高齢者等による免許証返納者の増加を考えれば、重要度はますます高まると予想される。現在、運行経費には多額の財源が投入されているが、事業継続のためには、収入を確保することが重要であり、更なる利用者増に資する取り組みや、受益者負担の原則により、料金の改定を検討されたい。</p>
理 由	
<ul style="list-style-type: none"> ・交通弱者への施策として市が関与しなければならない事業である。 ・高齢者や認知症患者の増加が予想される中では、必要な事業である。 ・運転免許返納者を考える人にとっては、その助けとなる事業である。 ・高齢化社会の進展により、市民の移動手段として必要不可欠な施策である。 ・福祉的要素が強く、多少の経費がかかるが、経費を投ずるべき事業である。 	
その他事業に対する意見	
<ul style="list-style-type: none"> ・老朽化したバスをワゴン車にするなど、利用者の少ない路線のコストダウンを進める必要がある。 ・信頼できる人材で組織されたNPO法人などを立ち上げ、自家用車を利用した送迎サービスも研究することも必要と考える。住民同士が助け合えるシステムの研究を望む。 ・更なる利用者増に向けて、利用者以外の声を聞く機会や、車を持っている人にも乗ってもらえる路線作りやイベント作り、観光客向けの路線の検討のほか、周辺市町との協議も深めてほしい。 ・今後の市の負担の増大も懸念されるため、利用者増のほか、福祉タクシーとのバランスも考えた受益者負担の原則に基づいた運賃改定も必要である。 ・料金水準は、高齢者や学生は現状のままとし、中間層は少し高めとすることも考えられる。 ・費用対効果を求める事業ではなく、市民にとって必要か不必要か判断すべき事業である。 	

② 耐震診断事業（都市計画課）

総合評価結果	結果 総 括
A（継 続）	<p>安心できる市民生活の基本は、安全な住環境を確保することにある。昨今、大きな地震が発生し、尊い命が奪われる例が後を絶たないが、いざという時に命を守るために、住まいの耐震化は非常に重要な取り組みである。</p> <p>市民の安全・安心を守るため、事業の周知を強力に推進するとともに、耐震診断に続き、耐震改修を促進できるよう、受益者負担や補助額の見直しも含め検討されたい。</p>
理 由	
<ul style="list-style-type: none"> ・市民生活の基本として、安全な住まい、環境づくりが重要である。 ・いざという時の人的被害を最小とするため、耐震診断を強力に推進し、耐震改修につなげる必要がある。 ・安全な住まいにより、人命が救える可能性があるならば、補助上限を上げてでも事業を継続すべきである。 ・更に耐震性の認識とその必要性を周知啓発する必要がある。 ・重要な事業となっており、一層の周知を図る必要がある。 ・低コストの耐震工法を専門家に提案していただけるなど、耐震改修が促進されるよう施策の進め方を工夫してほしい。 	
その他事業に対する意見	
<ul style="list-style-type: none"> ・耐震診断は、無料となっている。地震に対する意識の向上と、耐震診断を耐震改修に有効につなげるため、耐震診断に一部個人負担があってもよい（個人負担があることにより、その後の耐震診断につながると考えられる）。また、耐震診断に係る経費（約 64 千円/軒）を市民に明らかにすることも必要である。 ・耐震診断に一部個人負担を導入する代わりに、耐震改修を促進するため、耐震改修に対する補助は増額したらどうか。 ・高齢者にも理解しやすい耐震に関する広報をお願いしたい。 ・広い世代に理解を深めてもらう必要がある。 ・耐震診断の具体的な内容を明らかにして、若い人など働いている人などが利用しやすい制度としてほしい。 ・自然災害が多発している中、防災に関する出前講座などで、耐震診断や耐震改修に関する内容を含め市民の意識が高まる工夫をしてほしい。 ・耐震改修は、人の価値観や経済状況により、実施するかしないかが決まるので、一層の周知啓発を進めてほしい。 	

③ スマートインターチェンジ整備事業（都市計画課）

総合評価結果	結果 総 括
A（継 続）	<p>諏訪湖SAへのスマートインターチェンジの整備は、利便性の向上とともに岡谷市の活性化の可能性を期待する。一方、アクセス道路の整備や大型車の通行、又は交通量の増加による交通安全や振動、騒音の対策がとりわけ重要となる。地元の意見を最大限尊重するとともに、関係機関と十分協議の上、岡谷市にとってメリットのある事業となるよう検討されたい。</p>
理 由	
<ul style="list-style-type: none"> ・利便性の向上が期待され、特に山梨、東京方面へのアクセスには、大きなメリットがある。 ・スマートICの設置は、地域の魅力を発信できる機会となるため、長期的な展望に立った具体策を検討して、地域活性化につなげてほしい。 ・ただの通過点にならないよう、“諏訪”ではなく、“岡谷”に来ていただける誘客方法を検討してほしい。 ・地元地区の考えや、諏訪市、有賀区との意見を交換し、地元住民の理解を得ながら慎重に進めることが大切である。 ・地元住民への環境整備に十分配慮した計画として欲しい。 	
その他事業に対する意見	
<ul style="list-style-type: none"> ・アクセス道路の整備には、多額の費用が必要である。アクセス道路沿いに野菜直売所を作るなど、地域が活性化できる計画としてほしい。 ・必要に応じて、有賀峠の隣接町である辰野町からも協力を得たい。 ・国、県等との協議を深め、岡谷市負担が極力少なくなるよう知恵を絞った計画として欲しい。 ・地元の意見が最優先である。地元への情報提供をこまめに行い、早期に地元合意を得てほしい。 ・旧道の通学時間帯の交通安全対策や振動・騒音対策などの課題に適切な対応を行い、地域の住民の安全・安心に最大限配慮してほしい。 ・岡谷市のメリットがあるように進めてほしい。 ・インターネット等多くのメディアを通じて、積極的にPRをしてほしい。 ・同じ岡谷市民でも、スマートICの利便性が向上するのは地理的な位置関係により、地域の利用度は異なると考えられる。 	

④ 緑化推進事業（土木課）

総合評価結果	結果 総 括
A（継 続）	<p>緑があふれる環境は、快適で住みやすい街の象徴である。岡谷市には、山野はもとより、公園、街路樹、ポケットパークなど、様々な場所で緑を目にする。こうした緑は、質の高い市民生活には必要である一方、適切な維持管理には大きな負担が生じる。街中の緑の維持管理を、市が一元的に担うことには限界があるため、一定の市民参加を得ながら、引き続き適切な維持管理に努めるとともに、花壇づくりコンテストなどの新たな取り組みや工夫により、さらに市民の関心を高める必要がある。</p>
理 由	
<ul style="list-style-type: none"> ・市内の緑化や快適な街づくりを進めるために、行政が積極的に関与し、推進すべき事業である。 ・住みやすい街、住んで気持ちの良い街を維持するためには、多くの市民が協働する必要がある。一層の理解を求め、官民一体となって進めることが必要。 ・市内の緑化は、市民の憩いの場所づくりとしても重要である。 	
その他事業に対する意見	
<ul style="list-style-type: none"> ・街路樹の根元の草刈などの整備は、一斉に行動する日を設けるなど、市民への声掛けの工夫を検討してほしい。 ・安全な作業を進めるため、警察とも連携して、短時間の片側通行もしくは交互交通などの措置なども検討してほしい。 ・草取り、草刈りを過度に地域住民や区に頼ることのないよう、行政側でも適切な作業を実施してほしい。 ・自分たちの地域は自分たちで支える意識を高揚させるため、花壇作りコンテストや季節毎に異なる花のテーマパーク（花祭り）、又は塚間川の桜を見る会など、外部からも魅力があるイベント性や話題性がある事業を望む。 ・地域、各種団体との活動協力や活用事例の情報共有の機会があると良い。 ・特に街路樹は落葉、枯れ枝、見通しの悪さなどの問題点がある。維持管理のコストがかからない低木等に移行していく検討も必要である。 ・プランターの設置に関して、その効果や必要性を検証してほしい。 	

⑤ 岡谷駅前整備事業（企画課）

総合評価結果	結果 総 括
A（継 続）	<p>岡谷駅前は、岡谷市の玄関口として交通の要衝であることから、市民生活にとって重要な場所である。一方、ララオカヤの老朽化は深刻さを増しており、建物維持が困難になってきているほか、その維持管理には多額の負担が生じている。</p> <p>今後の検討にあたっては、駅南地区も含め、交通の要衝としての機能を確保しつつ市民の生活実態に合わせた広い駐車場等の確保のほか、市の顔に相応しい都市機能を持たせる整備となるよう、広く意見を聞きながら早期に方針を示されたい。</p>
理 由	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 駅前の活性化は極めて重要である。 ・ 課題が多く難しい事業である。行政が主導しないと進められない事業である。 ・ 民間開発は難しいと考えられる。市に有益となる建物を建てて有償で貸すなどの手立ても検討してほしい。 ・ ララオカヤの建物の維持管理が大きな負担になってきている。 ・ 早期の事業化が必要。 ・ 交通の要衝として整備するとともに、駅から童画館通り、中央通り、レイクウォーク、本町商店街までの関係性を踏まえて整備してほしい。 ・ 駅前の元気は、街の元気の象徴である。賑やかな駅前整備してほしい。 ・ 市の顔に相応しい都市機能を備えたものとしてほしい。先進地視察や専門家の意見を参考に検討を進めてほしい。 	
その他事業に対する意見	
<ul style="list-style-type: none"> ・ ララオカヤの耐用年数やランニングコストを鑑み、早期の再開発を希望する。 ・ 駅の正面側は、更地として売るのが、民間発想が出やすい（全て売らなくても良い）。 ・ 箱物の整備だけでなく、公園などの公共のスペースとすることも検討してほしい。 ・ 駅前、駅南とJRを一体として再開発を検討してほしい。リニア、新幹線など鉄道高速交通網から外れているため、中央東線の複線化や高速化も検討してほしい。 ・ 市民にとって使いやすい場所となるよう、市民の生活実態に合わせ、送迎用の駐車スペースの確保など、市民が日常的に活用できる施設にして欲しい。 ・ 多くの関係者が検討できるよう、ワークショップ（ワールドカフェ）等など活動を通して広く意見を求め、マスタープランの作成が望まれる。 ・ 巨額の財源が必要な事業なので、国等からの財政支援を受けられるよう慎重に検討してほしい。 ・ 駅南も含め、大胆な発想による整備案も検討していただきたい。（例）志摩のスペイン村。 ・ 現状に不安を感じますが、少しずつでも変えていっていただきたい。 	

(3) 外部評価のまとめ

今年度評価を行った5事業については、第4次岡谷市総合計画後期基本計画の基本目標として掲げる「快適に生活できる、都市機能の充実したまち」（都市整備分野）を推進する事務事業として、市民生活の基盤を支える重要な事業であり、全ての事業を「継続」と評価しました。

5事業の推進にあたっては、引き続き、効率的で効果的な取組が求められるものでありますが、求められる市民ニーズも日々変化することから、市民との対話などを通じて、ニーズに即した改革改善など事業の見直しに心がけ、時代に合った事業展開を図ることが望まれます。また、今回取り上げました事業のうち、事業内容の検討段階にあるものについては、市民生活に大きな影響を与えるものであるため、長期的展望に立ち地域活性化や市の財政負担といった観点からも十分に検討し、時機を失うことなく方向性を示す必要があると考えております。

交通網の整備に関する事業について、高齢化社会の到来に伴い、交通弱者が社会生活を営む上で、市内を循環するコミュニティーバスの役割はますます重要となることが予想されます。持続可能な事業運営を進めるため、利用者や地域の声はもとより、利用していない方の意見も聴取し、ニーズを的確に把握した運行路線やダイヤ編成等による一層の利用促進とともに、バス運賃の改定などによる財源確保に努めるほか、コスト削減や業務効率化を推進されたいとの意見が多くあったところです。

今回の評価は、評価対象とした24事業のうちの5事業に過ぎませんが、外部評価委員が市民の代表として市民の立場から議論を行い、評価を行ったものであります。この結果については、今後、事業のあり方や予算へ反映させるための考え方・意見として、市において十分議論していただくとともに、職員の意識改革や今後の行政運営に有効活用されることを期待します。

また、岡谷市においては、平成31年度から第5次岡谷市総合計画がスタートすることですので、中長期的な視点のもとで人口減少等の社会経済情勢の変化と地域課題に対応した将来の岡谷のまちづくりの実現に向けた取り組みに期待し、本報告がその一助になれば幸いです。

最後に、今回行った評価が次年度以降、事業にどう反映され、どのような効果があったか適切なフォローアップを行うなど、継続的な改善活動につなげていくことが大変重要であると考えております。

適切な行政評価と継続的な改善活動は、市民が望んでいる行政運営のあり方と一致しますので、今後、より質の高い行政評価を目指すために、行政評価の意義・目的を再確認しながら、行政運営の改善に役立てていただきたいと思います。

岡谷市行政評価外部評価委員会

会 長 西 山 周 治

副会長 藤 澤 由見子

伊 藤 和 好

今 井 郁 乃

小 坂 美千恵

小 島 勝 彦

斉 藤 正 行

濱 田 恵美子

林 英 知

林 幸 三

宮 坂 敏 美

宮 澤 恵 子

宮 澤 司 郎

矢 島 貴

山 岡 龍 郎

(50音順)