

令和元年9月27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 宮 坂 徳 男



令和元年度 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次岡谷市総合計画後期基本計画」の「総合計画の推進に向けて」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。

令和元年度
岡谷市行政評価外部評価報告書

令和元年 9 月

岡谷市行政評価外部評価委員会

1 令和元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、外部・市民の目線として「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、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に実施しました。

(2) 評価の対象

これまで外部評価は、第4次岡谷市総合計画の基本目標ごとに実施してきた。本年度は、「総合計画の推進に向けて」の平成30年度に実施した事務事業を評価対象としました。

(3) 評価事業の選定

評価対象事業となる7の事務事業から、行政評価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 コミュニティ事業 | (秘書広報課) |
| ② シルキーチャンネル事業 | (秘書広報課) |
| ③ 広報広聴事業 | (秘書広報課) |
| ④ 男女共同参画推進事業 | (企画課) |
| ⑤ ふるさと寄附促進事業 | (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：行政評価外部評価実施要領等に関する説明
日 時：令和元年 8月 7日（水）午後4時50分～午後5時15分
- 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：令和元年 8月22日（木）午後3時30分～午後5時
- ③ ヒアリング：担当からの事業概要説明、質疑・討論
日 時：令和元年 9月 5日（木）午後1時30分～午後5時
- ④ 事業の検証：評価シートによる事業の検証
日 時：令和元年 9月 6日（金）～ 9月11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：令和元年 9月12日（木）～ 9月26日（木）

(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 ():評価人数	結果総括
1	コミュニティ事業	企画政策部 秘書広報課	A (A10, B3, C0)	少子高齢者化に伴う人口減少の時代にあつては、区の担い手についても、その確保が難しい時代となっている。区は、相互扶助により市民が安全で安心して暮らすための基盤を支えており、担い手の不足は、市民生活への影響が大きい。難しい課題ではあるが、多くの市民が区への加入するよう、市と区が連携を密にし、工夫を重ねて協働して取り組まれない。
2	シルキーチャンネル事業	企画政策部 秘書広報課	B (A4, B7, C2)	平成18年7月豪雨災害の教訓により運用されてきたが、時代の移り変わりの中で、情報通信技術は飛躍的な発展を遂げ、年齢層により接触する情報媒体が異なる時代となった。こうした状況の中で、行政機能である市民の安全・安心を守るために必要な情報を提供する役割の重要性は増していることから、行政として「効率的で効果的な情報提供とは何か」を問いかけ、最適な情報媒体や情報内容の構成を検討されたい
3	広報広聴事業	企画政策部 秘書広報課	A (A12, B1, C0)	広報おかやは、市政について、最新情報を包括的・定期的に把握できる重要な情報媒体である。一方、広報誌を手にとることが少ない年齢層や世帯もあることから、SNSを有効に活用した広報広聴活動も有効と考えられるため、多角的な展開も検討されたい。なお、市外に向けた岡谷市の魅力発信も広報活動の重要な業務と考えられるため、今後の積極的な展開を検討されたい。
4	男女共同参画推進事業	企画政策部 企画課	A (A12, B1, C0)	男女共同参画社会の実現には、男女ともに市民一人ひとりが、生活の隅々まで行き渡ったこれまでの慣行や意識を改める必要がある。法に謳う社会の実現には、息の長い活動が求められることから、小さなことから地道に、そして着実に歩みを続けていかなければならない。行政を先頭に、企業や多くの市民に法の趣旨が浸透するよう、創意に富んだ取組を実施されたい。
5	ふるさと寄附促進事業	企画政策部 企画課	A (A13, B0, C0)	本制度は、本市の増収のほか、地域の魅力発信、地域経済の活性化と多分野にわたり効果が波及する取組である。一方、本市の税収が他市に奪われることも考えられるため、魅力的な返礼品の発掘のほか、ターゲットを定めた広報など周知方法を工夫し、一層推進することで、事業の効果を上げられたい。 また、クラウドファンディングについては、本市の取組をPRする手法にもなることから、広域的な取組を含め、魅力的な手法を検討されたい。

※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 コミュニティ事業（秘書広報課）

総合評価結果	結果 総 括
A（継 続）	<p>少子高齢者化に伴う人口減少の時代にあつては、区の担い手についても、その確保が難しい時代となっている。区は、相互扶助により市民が安全で安心して暮らすための基盤を支えており、担い手の不足は、市民生活への影響が大きい。難しい課題ではあるが、多くの市民が区への加入するよう、市と区が連携を密にし、工夫を重ねて協働して取り組まれたい。</p>
理 由	
<ul style="list-style-type: none"> ・市と各区の業務には繋がりがあり、大きな関わりがある。 ・重要な施策であるので、各区と一層の連携と伴に効果的・効率的に推進してほしい。 ・人口減少、区への加入率の低下などを考え、更なる加入率の向上のため、事業の推進方法を見直してほしい。 ・人口減少を踏まえると今後の区の運営や活動が大変になる。市の一層の力添えが必要。 ・ゴミ捨てや防災対策など日常生活を営む上で協力が必要となることから、区への加入が必要。特に災害に対しては、速やかな連携が必要であり、小さい単位でのコミュニティの重要性が増している（被災時には、地域の繋がりの大切さを感じた）。 ・人口減少等に伴い「今後の区のあり方」が問われる。今後、力を入れるべき事業。 	
その他事業に対する意見	
<ul style="list-style-type: none"> ・区への加入促進の難しい課題ではあるが、必要性を訴え、強力に進めてほしい。 ・区役員のなり手の減少は、年金や定年延長の影響が大きく国や県における対策が必要。また、ボランティア・後継者不足が区の機能低下をもたらしており、市としても研究や対策が必要。 ・チラシや「区への加入説明希望連絡承諾書」の配布だけでなく、電話や訪問による加入促進のほか、不動産会社の協力が必要ではないか。 ・アパート住人に対する区加入を進めるため、市から区長に周知する必要がある（集合住宅の管理者の理解を得る）。 ・市と区長会の連携だけでなく、市と市民とのパイプも太くし、区長経由のほか、市民から直接話しができる機会の充実を。 ・役員のなり手が確保できない中、配布物業務の効率化も検討の余地があるが、区の機能低下につながるので、検討の際は配慮が必要。 ・コミュニティ活性化の内容に変化があることから、見直しをする必要がある。 ・サービス対象範囲や水準の見直しが必要か検討してほしい。 ・区としても、区費の徴収基準を明確にするなど、加入しやすい環境を整える必要がある。 ・SNS を利用し、個々へ情報提供する仕組み作りも必要となる。 ・現在の問題点を把握し、それに対する対策を検討されたい。 	

② シルキーチャンネル事業（秘書広報課）

総合評価結果	結果 総 括
B（改善・見直し）	<p>平成18年7月豪雨災害の教訓により運用されてきたが、時代の移り変わりの中で、情報通信技術は飛躍的な発展を遂げ、年齢層により接触する情報媒体が異なる時代となった。こうした状況の中で、行政機能である市民の安全・安心を守るために必要な情報を提供する役割の重要性は増していることから、行政として「効率的で効果的な情報提供とは何か」を問いかけ、最適な情報媒体や情報内容の構成を検討されたい。</p>
理 由	
<ul style="list-style-type: none"> ・岡谷市に特化した情報を提供しているということで、高齢者にとっては有効。番組に工夫を凝らしたい。 ・情報媒体としては必要である。映像で見せることは重要であるので、今の方法が良いのか、マスメディアを活用した情報発信がよいのか検討してほしい（行政のみで行うことは困難。市と民間との協働作業を検討）。 ・必要な情報を入手することはできるが、日常的に視聴している方は少ないと思われる。 ・役割と成果が不透明。民間導入を検討し、費用対効果を上げられないか。 ・事業を継続するのであれば、市民への周知は必須。認知度が36%である状況で災害時にどれだけ活用できるか疑問。廃止でも良い。 ・今後の見通しも厳しい中、1,000万円の支出は厳しい。継続するのであれば、それなりの意義が必要。 ・無理をして番組枠を埋めているように感じる、続けるとしたら配信の対象を改めた方がよい。また、費用対効果の面で別の手段を考えた方がよい。 ・本市の情報ツールとして、LCV ニュース、広報おかや、月間ぷらざ、回覧板、市民新聞があり、これらがあればシルキーチャンネルは不必要ではないか。 	
その他事業に対する意見	
<ul style="list-style-type: none"> ・若年層への広報の拡大と、多くの方々の目に付くところでPRすべき。 ・災害時の情報発信が主であるなら、HPや動画の生配信などによる方法もある。 ・有線放送にこだわらず、例えばHPにシルキーページのようなものを作り、動画配信する手法もある。 ・質の良い番組でなければ視聴者は獲得できない。続けるのであれば、質を高める方策が必要。また、文字放送も大きさや時間など工夫を重ねる必要がある。 ・区の運動会など、LCVと同様の番組が放送されたり、同じ番組が放送されている。 ・コスト削減の検討が必要だが、今後の方向性によっては積極的に費用をかけて視聴を促す対策も考えられる。 ・災害など緊急時の情報発信機能に絞ることも一案と考える。 ・LCVとの協働による市政PRの時間を実施したらどうか。 ・日頃視聴し、貴重な情報源として活用している市民もいる。 	

③ 広報広聴事業（秘書広報課）

総合評価結果	結果 総 括
A（継 続）	<p>広報おかやは、市政について、最新情報を包括的・定期的に把握できる重要な情報媒体である。一方、広報誌を手にとることが少ない年齢層や世帯もあることから、SNS を有効に活用した広報広聴活動も有効と考えられるため、多角的な展開も検討されたい。なお、市外に向けた岡谷市の魅力発信も広報活動の重要な業務と考えられるため、今後の積極的な展開を検討されたい。</p>
理 由	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 必要不可欠な事業である。 ・ 広報おかやは、高齢世帯においては、様々な情報を入手できる貴重な媒体である。 ・ 利用者が多数おり、特に若いお母さんたちが日程等を確認している。 ・ 広報おかやは、情報媒体として貴重な役割を果たしている。 ・ 広報おかやは、岡谷市の情報を入手するために一番有効な媒体。 ・ 広報おかやは、安全、安心な地域とするために必要な情報手段である。 ・ 広報おかやは、以前より質の向上が見られ、身近な情報誌となっている。 ・ SNS (FB 以外) を活用して、情報発信をしていく必要がある。 	
その他事業に対する意見	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 市外に向け、岡谷市の魅力なども発信する必要がある（市内向けは当然必要）。 ・ 広報については、年代によって触れる媒体が異なるので、様々な手法で伝えることが重要。FB 等は地域や年代を絞って広告が出せる。効率的な発信ができるので検討を。 ・ 市内だけでなく、LCV、市民新聞と協力し、岡谷市のPRを望む。 ・ 積極的に市民の声を聞きながらレベルアップを目指してほしい。 ・ 将来的には、広報おかやの電子化を進め、コスト削減が可能になるのではないか。 ・ シルキーチャンネル事業と統一したらどうか。むしろ、こちらの事業を強化すべき。 ・ 若い人たちには、長い文章は好まれない傾向があるので、短文での情報提供も有効である。 ・ HP の問い合わせ機能をわかりやすくしてほしい。 	

④ 男女共同参画推進事業（企画課）

総合評価結果	結果 総 括
A（継 続）	<p>男女共同参画社会の実現には、男女ともに市民一人ひとりが、生活の隅々まで行き渡ったこれまでの慣行や意識を改める必要がある。法に謳う社会の実現には、息の長い活動が求められることから、小さなことから地道に、そして着実に歩みを続けていかなければならない。行政を先頭に、企業や多くの市民に法の趣旨が浸透するよう、創意に富んだ取組を実施されたい。</p>
理 由	
<ul style="list-style-type: none"> ・男女共同参画社会実現には必要な事業。 ・公として地道に進めるべき事業。費用はもう少しかけてもよい。 ・市民総参加のまちづくりという点からは、多くの市民に行き渡る活動を望む。 ・言葉の認知度は向上しているが、男女の地位が平等になっていると思う人の割合は少ない。更なる意識啓発を図る必要がある。 ・難しい課題であることは認識している。男性はもちろん、女性に意識改革が必要（女性は役職就任を嫌う傾向がある。また、女性は家事と育児をするものという誤った認識の是正。）。 ・少しずつ市民の意識を変えていく必要がある。 ・男女共同参画社会に向け、行政はもちろん一般の中小企業への啓発が必要。推進方法の改善の検討をしてほしい。 ・若い人達の方が男女共同の意識が定着しており、意識の変革は進んでいる。 	
その他事業に対する意見	
<ul style="list-style-type: none"> ・男女共同参画社会基本法が努力義務のため、推進にあたっては課題がある。国として環境整備を進める必要がある。 ・市民に向けた活動のPRが必要。 ・誤った役割分担を正していく努力も必要。喜びも責任も分かち合うことを表に出していく。 ・意識改革は必要だが、その後の生活を考えた事業も必要（家事ができる男性、男の育児教室や料理教室）。 ・“堅苦しくない”、“親しみやすい”内容の企画を考え、若年層からアピールしたらどうか。 ・早期の成果は期待できないので、関係機関などを巻き込み、あらゆる方向から事業を展開したらどうか。 ・日常の小さな気づきの場が大事なので、少数でも良いので研修の場づくりが必要。 ・幼少の頃からの意識づくりや教育が大切。 ・行政における女性管理職の登用など、成果が出せる部分はある。 ・市独自の活動は継続しなければならないが、企業等との共同によるモデルケースを作るなど幅広い活動が必要。 ・今後の時代の流れによる意識の変化に注視、施策の推進に努めてほしい。 	

⑤ ふるさと寄附促進事業（企画課）

総合評価結果	結果 総 括
A（継 続）	<p>本制度は、本市の増収のほか、地域の魅力発信、地域経済の活性化と多分野にわたり効果が波及する取組である。一方、本市の税収が他市に奪われることも考えられるため、魅力的な返礼品の発掘のほか、ターゲットを定めた広報など周知方法を工夫し、一層推進することで、事業の効果を上げられたい。</p> <p>また、クラウドファンディングについては、本市の取組をPRする手法にもなることから、広域的な取組を含め、魅力的な手法を検討されたい。</p>
理 由	
<ul style="list-style-type: none"> ・市の増収には必要かつ重要な事業。 ・市の増収とともに、岡谷市のPRをすることで知名度アップにもつながっている。 ・寄附金額の増収を図り、市内業者の特産品の活用することによる地域経済の活性化を望む。 	
その他事業に対する意見	
<ul style="list-style-type: none"> ・返礼品のPRを改善しながら拡大してほしい。更なる積極策を。 ・ふるさと納税の仕組みを理解している人が少ないので、特に若年層にはチラシ等で分かりやすく説明することが必要。 ・より魅力的で岡谷市らしい返礼品の発掘を望む。 ・魅力ある返礼品により、寄附者の満足度の向上を目指してほしい。 ・他市町村より関心を集めることが求められるので努力は必要。 ・ターゲットを定めたPR方法を考える必要がある。民間のノウハウを活用できる可能性あり。 ・転出者への説明を行い、寄附件数の増につなげてほしい。 ・クラウドファンディングにおける広域的な取組の可能性はある。 ・返礼品の中の「絵本」の人気があるので、大人気の商品中に絵本を載せたらどうか。 ・浸透しており、熱を帯びて返礼品に力が入りすぎると大変になる。 ・制度改正を注視。 	

(3) 外部評価のまとめ

本年度評価を行った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推進に関して、取組効果が全体に及ぶ「総合計画の推進に向けて」の事務事業としました。総合計画の推進にあたっては、欠かすことのできない事務事業であるため、時代に即した効率的・効果的な取組となるよう常に改善を実行していかなければならない分野であります。今回、4事業を「継続」、1事業を「改善・見直し」と評価しました。より有効な取組となるよう市民視点からの意見を付したので、今後の施策展開の参考としてください。

5事業の推進にあたっては、広く市民の意見を聞くことで、市民生活の実態やニーズを的確に把握しながら、常に事業の改革改善を心がけ、時代に適した事業展開を図ることが望まれます。

特に、シルキーチャンネル事業については、情報媒体が多数提供される中、年齢層によって活用されている情報媒体が異なる状況があり、市民共通の情報媒体の確保が非常に困難な社会情勢となっています。本市では、広報おかやなどの紙媒体を中心として、ホームページやSNS、シルキーチャンネルなど、様々な媒体による情報提供を行っていますが、時代に即した運用体制が求められているところであり、また効率的、効果的な運用という観点からの運用体制の確立も必要となります。本委員会では、少数ではありますが廃止の意見もあったことから、民間活用を含め、将来を見据えた運用体制の検討をお願いします。

また、人口減少、少子高齢社会が進展する中、市民に一番身近な組織であるコミュニティにおいても、役員のみならず手不足などにより、今後のコミュニティ活動が停滞する恐れがありますので、事業の推進にあたっては更なる区との連携と、区への加入促進についての支援をお願いします。

なお、ふるさと寄附促進事業については、本市の魅力発信の充実により、寄附金の増収と地域経済の活性化につなげるよう要望いたします。

今回の評価は、評価対象とした7事業のうちの5事業に過ぎませんが、行政評価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、本年度から第5次岡谷市総合計画がスタートいたしました。中長期的な視点のもと、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組に期待し、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 宮 坂 徳 男

副会長 藤 澤 由見子

今 井 郁 乃

奥 原 一 由

小 坂 美千恵

五 味 和 也

斉 藤 正 行

濱 田 恵美子

林 英 知

原 田 昌 幸

平 澤 常 子

宮 澤 恵 子

宮 澤 司 郎

横 内 文 雄

(50音順)