

平成30年度

登米市行政評価外部評価報告書



平成30年7月6日

登米市行政評価委員会

報 告

登米市長 熊 谷 盛 廣 様

登米市行政評価委員会は、登米市の事務事業について外部評価を実施しました。

この度、その結果を「平成30年度登米市行政評価外部評価報告書」として取りまとめましたのでご報告いたします。

平成30年7月6日

登米市行政評価委員会

委員長	益 満	環
副委員長	佐 藤	興 平
委 員	千 葉	淳 子
委 員	金 森	久 弘
委 員	大立目	忠 徳

はじめに

登米市では、効率的な行財政運営と事務事業に対する目的意識やコスト意識の浸透など、職員の意識改革を図ることを目的とし、平成 18 年度に「行政評価システム推進計画」を策定しました。また、平成 19 年度から試行的に内部評価を実施し、平成 22 年度からは、内部評価の客観性と透明性を高めるため「登米市行政評価委員会」を設置し、市民の視点による外部評価を導入しました。

平成 22 年度から平成 24 年度までの外部評価は、総合計画実施計画に登載する事務事業のうち、市に裁量の余地のある「政策的事務事業（ソフト事業）等」を対象事業とし、評価を実施しました。

さらに、平成 24 年度からは、外部評価の充実と職員の意識改革を図るため、事務事業間の関わりや上位方針に対する有効性等の検証といった視点に立ち、総合計画における主な施策等を「基本事業」と捉えた、基本事業評価を実施しました。

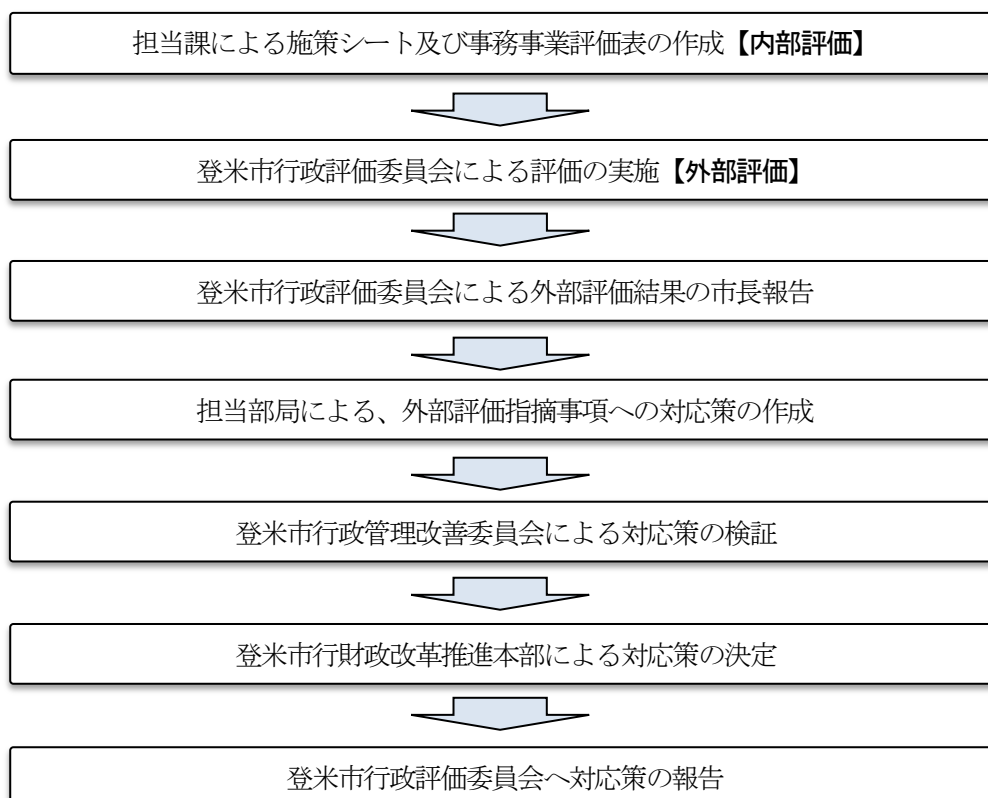
平成 26 年度からは、職員が事務事業の上位方針である「基本事業」の目的を踏まえながら、基本事業を構成する個別の事務事業が効率的かつ効果的に実施されているか、さらには、事務事業間の関連性を検証するため、評価対象事業を事務事業に特化し「基本事業を単位とした事務事業評価」を実施しました。

平成 29 年度からは、評価対象が第二次登米市総合計画実施計画登載事業に移行したことにより、「基本事業」という括りが「施策」として再編されました。

今年度の外部評価は、この「施策」を単位とし、これまでの個々の事業の経過や事業目的を踏まえて評価を実施しました。

なお、外部評価の進め方につきましては、以下のとおりです。

【外部評価の流れ】



目 次

1 平成 30 年度行政評価外部評価の概要

(1) 外部評価の目的	1
(2) 外部評価の実施主体	1
(3) 外部評価の基本方針	1
◆対話型の評価の実施（職員の意識改革を促進）	
(4) 外部評価対象事業	1
◆評価対象事業の選定	
(5) 外部評価の視点と評価の区分	2
(6) 活動の経過	3

2 平成 30 年度行政評価外部評価結果

平成 30 年度行政評価外部評価結果一覧	4
----------------------	---

3 外部評価の総括と今後の課題

(1) 改善事項	7
(2) 成果	7
(3) 事業推進の課題	7
(4) 外部評価運営の課題	8

4 行政評価委員総評

委員総評	9
------	---

1 平成 30 年度行政評価外部評価の概要

(1) 外部評価の目的

行政と市民や民間の役割分担、費用対効果等について、市民の目線による評価を実施することにより、評価の客観性と透明性を高めます。

また、評価結果を改善に結びつけ、職員の意識改革を図るとともに、次年度の総合計画実施計画や予算に反映させます。

(2) 外部評価の実施主体

平成 30 年度は、市民 5 人で構成する「行政評価委員会」を設置し、外部評価を実施しました。

No	役職	氏名	備考
1	委員長	益満環	コーディネーター
2	副委員長	佐藤興平	
3	委員	千葉淳子	
4	委員	金森久弘	
5	委員	大立目忠徳	

(3) 外部評価の基本方針

◆対話型の評価の実施（職員の意識改革を促進）

- ①担当者の事業に対する問題意識を引き出す。
- ②本質的な問題解決に結びつける。
- ③仕事の改善方法について新たな気づきを与える。

(4) 外部評価対象事業

◆評価対象事業の選定

平成 30 年度は、内部評価を実施した事業（44 施策・198 事務事業）のうち、次のアからオを除いた事業（39 施策・122 事務事業）を評価対象事業としました。

- ア 平成 27 年度、平成 28 年度及び平成 29 年度に外部評価を実施した事業
- イ 国・県補助事業、交付金事業（市に裁量の無いもの）
- ウ 負担金事業
- エ 補給金事業
- オ 内部管理事業

◆行政評価委員会による事業決定

施策の分野、社会情勢の状況、事業の目的等を踏まえ、行政評価委員会において協議・検討したうえで、5 施策・10 事務事業を決定しました。

(5) 外部評価の視点と評価の区分

外部評価では、次の評価の視点を踏まえ、事務事業評価表等や担当課への質疑応答を参考に、事業の今後の方向性について、下段に掲げる区分により評価を行いました。

◆評価の視点

①事務事業評価表の項目

項目	視点
成果指標 (測定指標)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業目的達成のため、妥当な指標が設定されているかどうか。 ・ 指標設定に前年の事務事業評価が反映されているかどうか。
目標達成状況 (経年変化)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 設定した目標に対して、十分な成果水準となっているかどうか。 ・ 事業成果の向上が図られているかどうか。
取組状況や 課題の分析	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市民のニーズや社会環境の変化を捉えて事業を行っているか。 ・ より良い事業にするために、課題の洗い出しや分析が行われているかどうか。
今後の方向性 と取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現在の取組状況、課題を改善する検討が十分に行われているかどうか。 ・ 次年度以降に取り組む、具体的な内容が示されているかどうか。

②質疑・議論の際の留意事項

項目	視点
妥当性	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市が今後も継続して行うべき事業なのか。 ・ 施策（上位方針）の目的との整合は図られているか。
有効性	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市民から見て成果水準は十分か。 ・ 市民のニーズや社会環境の変化を捉え、適切に対応しているか。
効率性	<ul style="list-style-type: none"> ・ 過剰にコスト（事業費、人件費、時間）をかけていないか。 ・ 事務事業の統廃合や民間、市民協働の視点での検討は十分に行われているか。
公平性	<ul style="list-style-type: none"> ・ 受益者負担のあり方を含め、公平・公正か。 ・ 市民に対し事業の周知は十分に行われているか。

◆評価の区分

区分	内容
拡 充	必要性が非常に高く、事業内容や手法・規模・対象等をさらに拡充し、積極的に進めることで、経済性・効率性を保ちながらも事業成果の大きな向上が期待できる。
維 持	必要性が高く、市の関与や実施主体も妥当であり、経済性・効率性を保ちながら、今後も成果の向上・維持が見込まれる。
改 善	必要性が高く、市の関与や実施主体も妥当であるが、有効性や効率性が高いとは言えず、実施方法や実施規模の見直しにより、成果向上・コスト縮減に向けた改善が必要である。
民 間 市民協働	民間又は市民協働で行う方が効率的・効果的なため、民営化の拡充や市民との協働事業として検討を行う必要がある。
縮 小	事業の効果はあっても、今後の成果が期待できない場合や費用対効果の面などで問題がある場合、事業規模の見直しを行う必要がある。
廃 止	所期の目的を達した事業、市の関与が妥当ではない事業、成果が期待できない事業など、事業の廃止や他事務事業との統合を含め、今後のあり方について検討を行う必要がある。

(6) 活動の経過

今年度の行政評価委員会による活動の経過は、下記のとおりです。

日時	内容
4月26日(木) 10:00~11:00	第1回登米市行政評価委員会 <ul style="list-style-type: none">◆副委員長の選任について協議し、佐藤委員を副委員長として決定した。◆平成30年度行政評価の実施方法等について協議を行った。◆平成30年度行政評価委員会開催日程について協議を行った。
5月10日(木) 10:00~11:15	第2回登米市行政評価委員会 <ul style="list-style-type: none">◆評価対象事業として、5施策・10事務事業を決定した。
5月17日(木) 9:00~12:00	第3回登米市行政評価委員会 <ul style="list-style-type: none">◆評価対象事業の担当課から、事業概要の説明を受けた。 また、外部評価における質問事項の整理を行った。◆外部評価の進め方について協議を行った。
5月31日(木) 9:30~16:30	第4回登米市行政評価委員会 <ul style="list-style-type: none">◆外部評価を開催し、5施策・10事務事業の評価を行った。 【迫公民館 2階 軽運動場】
6月22日(金) 9:30~10:30	第5回登米市行政評価委員会 <ul style="list-style-type: none">◆外部評価における委員の意見を調整し、行政評価委員会の外部評価指摘事項として20事項を決定した。
7月6日(金) 9:30~	第6回登米市行政評価委員会 <ul style="list-style-type: none">◆平成30年度行政評価外部評価報告書(案)について協議を行う。◆平成30年度行政評価外部評価報告書を市長に提出する。
9月6日(木) 9:30~(予定)	第7回登米市行政評価委員会(予定) <ul style="list-style-type: none">◆外部評価指摘事項に係る改善策等の報告を受ける。

2 平成30年度行政評価外部評価結果一覧

No	事務事業名/【担当課】	外部評価結果/優先的に取り組むべき事項							
		外部評価結果	内訳	拡充	0	維持	4	改善	1
1	担い手育成支援・新規就農支援事業 【産業振興課】	維持			民間・市民協働	0	縮小	0	廃止
		①	今後、若い担い手を確保していくためには、市外から農業に興味を持つ若者を積極的に呼び込む必要がある。移住・定住促進事業などの関連事業や関係機関と連携し、市外の若者に向けても、アプローチを行っていただきたい。停滞感を払拭するためには、「新しい風」を入れることが最も重要である。						
		②	就農相談会を始め、関係機関との連携による手厚い支援制度は、登米市の強みである。内容の充実を図って行くことに加えて、今後は市内外への情報発信にも力を入れられたい。						
2	担い手農地集積推進支援事業 【産業振興課】	改善		民間・市民協働	0	縮小	0	廃止	0
		①		現在の受け手の高齢化により、今後貸し手の増加と受け手の不足が予想される。若い担い手を確保していく取り組みなど、対応策を検討されたい。					
		②	農業の効率化・高度化を促進する農地集積の重要な事務事業であるが、平成29年度の達成率は180%と目標を大幅に上回っており、現状にそぐわない成果指標となっている。現在の農地利用状況等を確認するとともに、畑についても検討し、集積面積の最終到達点を見極めるなど、成果指標について再検討されたい。						
3	外国語指導助手配置事業 【生き生き学校支援室】	維持		民間・市民協働	2	維持	2	改善	1
		①		ALT一人当たりの費用が大きいこともあり、費用対効果に疑問が残る。平成31年度に増員を計画しているが、費用に見合った成果となっているか検証し、英語教育が更に充実するように検討されたい。 また、英語教育の充実には、英語教員資格や在外経験のある市民に協力いただくことも効果的であると考えます。					
		②	ALTには、市や地域の行事に参加いただくなど、地域レベルでも活動いただいていると思うが、その頻度や内容が分からない。ALTの活動を市民に発信することで異文化交流を推進するとともに、ALTに登米市の魅力を市外・海外へ発信してもらうことでインバウンドにつなげるなど、授業以外の活動を充実させる取り組みも検討されたい。						
4	コミュニティ・スクール推進事業 【生き生き学校支援室】	改善		民間・市民協働	0	縮小	0	廃止	0
		①		ほぼ同じメンバーで構成される組織が複数あり、別々に会議等が開催されていることで、メンバーの負担が大きくなっている。類似する組織・事業を整理・統合するなど、メンバーの負担を軽減し、各活動の活性化につなげられたい。					
		②	学校評議員会等のような類似した組織があり、学校・地域教育力向上対策事業等のような既存事業と重複している活動も多く、新たにコミュニティ・スクールを推進する意義が分からない。 権限が強くなるという点以外も既存組織・事業との違いを明らかにし、コミュニティ・スクールを推進する意義を明確にされたい。						

No	事務事業名/【担当課】	外部評価結果/優先的に取り組むべき事項							
		外部評価結果	内訳	拡充	3	維持	2	改善	0
		拡充		民間・ 市民協働	0	縮小	0	廃止	0
5	登米市移住・定住促進事業 【企画政策課】	①	体験ツアーなどでのアンケートを通して、移住者のニーズや登米市の魅力・強みを把握し、事業の充実を図っていただきたい。また、更に多くの方に事業を知っていただくためのPRを実施されたい。						
		②	成果指標については、計画よりもはるかに多くの「相談件数」となっている。事業の目的からも「移住・定住者数」とした方がより成果が明確になることから、再検討されたい。						
6	登米市住まいサポート事業 【企画政策課】	外部評価結果	内訳	拡充	1	維持	3	改善	1
		維持		民間・ 市民協働	0	縮小	0	廃止	0
7	登米市シティプロモーション推進事業 【企画政策課】	①	三陸道が開通したことにより通勤圏が大きく広がっている点、都市圏と比べて地価が安い点、住宅取得助成制度がある点など、戸建て住宅を希望する人にとって登米市はとても魅力的である。これらの強みをPRし、特に子育て世代といった若い移住者の増加につなげられたい。						
		②	住宅家賃補助制度について、他市町村でも類似する制度があるものの、長期にわたって登米市に定住いただくことが重要であることから、住宅取得補助での支援に重点を置くなど、これまでの成果を踏まえて制度のあり方を検討されたい。また、その魅力の発信についても更に力を入れられたい。						
		外部評価結果	内訳	拡充	0	維持	1	改善	4
		改善		民間・ 市民協働	0	縮小	0	廃止	0
		①	シティプロモーションの効果は、最終的にふるさと納税額や移住・定住者数に反映されると言われており、このことから本事業の成果を分析する際には、成果指標としている地域ブランド調査結果による認知度順位だけでなく、ふるさと納税額や移住・定住者数が増加しているかという視点も持っていただきたい。 特に、PR動画については、非常に注目を集める動画となった反面、現時点では多額の制作費用に対してどの程度経済効果があったのかといった点から、予算をかけすぎではないかと感じる。効果が出る取り組みを検討されたい。						
		②	今後PR動画を作成する場合は、これまでの動画の「戦闘もの」のイメージから離れて、市民や地域おこし協力隊の意見を取り入れるなど、市民参加型にするとともに、英語表記やふるさと納税等の広告を入れるなどの工夫も検討されたい。						

No	事務事業名/【担当課】	外部評価結果/優先的に取り組むべき事項							
		外部評価結果	内訳	拡充	0	維持	4	改善	1
8	登米市観光物産協会補助金 【商業観光課】	維持			民間・市民協働	0	縮小	0	廃止
		①	既存の観光モデルコースの見直しや、新しい観光コースの設定を検討されたい。東京オリンピックの影響で有名となった長沼とポート会場、市内に5ヶ所もある道の駅、女性に人気のあるパワースポット、カフェや地産地消店など、市内の魅力を上げていただきたい。						
		②	新たな観光客の掘り起しに向け、観光イベントの充実、更なる情報発信を行っていただきたい。また、インバウンドを増やすためにも、市内の外国人の意見を取り入れ、SNS等を利用した国外への情報発信についても検討されたい。						
9	観光・地域交流イベント補助金 【商業観光課】	維持		民間・市民協働	0	縮小	0	廃止	0
		①	各地域の活力向上が図られるよう、これからも継続していただきたい。また、補助基準の見直しや集客数などの事業成果に基づいた傾斜配分の導入、新たな取り組みを行ったイベントや参加人数が大幅に増えたイベントの紹介など、更に活性化が図られるような取り組みも行うよう検討されたい。						
		②	補助制度のPRを行うなど、新たな観光・地域交流イベントの実施につながる取り組みも行うよう検討されたい。						
10	空き店舗活用事業 【商業観光課】	維持		民間・市民協働	0	縮小	0	廃止	0
		①	制度の見直しに合わせて、移住・定住関連事業等と連携して市外から新規事業者を呼び込むなど、新規事業者の掘り起しを行うよう検討されたい。						
		②	補助金を交付した成果として、補助した事業者による法人税等の納税状況をチェックするなど、事業成果を確認する必要がある。						

全体結果

拡充	維持	改善	民間・市民協働	縮小	廃止
1	6	3	0	0	0

3 外部評価の総括と今後の課題

(1) 改善事項

外部評価の更なる充実を図るため、改善した事項は次のとおりです。

- ① 内部評価の時期を見直したことにより、外部評価対象事業を選定するための資料を早期にまとめられ、昨年よりも1週間程度長く選定期間を設けることができた。
- ② ホームページやチラシなどに加え、市フェイスブックでも周知を図った。

(2) 成果

外部評価実施についての成果は、次のとおりです。

- ① 外部評価対象事業数
◇10 事務事業
※平成 27～29 年度の外部評価実施事業数 25 事務事業
- ② 対応を要する外部評価指摘事項数
◇20 事項
※平成 27～29 年度の外部評価実施事業数 50 事務事業
- ③ 外部評価当日の傍聴者数
◇77 人 (内、職員 59 名 職員以外 18 名)
※参考：前年度の傍聴者数 70 人 (内、職員 62 名 職員以外 8 名)

(3) 事業推進の課題

事業の改善を図るため、課題となる事項は次のとおりです。

- ① 事務事業の内容と成果指標との整合性に疑問が残った。設定されている成果指標には、目標数値の設定が低いもの、根拠が薄弱なもの等が多数あり、再検討する必要がある。また、「第二次登米市総合計画」に沿った形で成果指標を設定していかなければならないと思うが、実情に初期の目標数値が合わなくなった場合には、成果指標や目標数値の見直しを検討されたい。
適切な成果指標を設定しなければ、職員の資質向上に繋がらず、達成感も得られないため、上司が成果指標や目標数値をチェックし、指導するよう検討されたい。
- ② 外部評価において、担当者、担当部署内では一生懸命取り組んでいるものの、その取り組みが他部署と共有されていないように感じられる部分があった。事業成果を更に向上させるためにも、全体的な視点をもって事業を整理し、部署間で事業の情報共有や連携を進め、相乗効果が得られるよう取り組みを検討されたい。

(4) 外部評価運営の課題

外部評価の充実を図るため、課題となる事項は次のとおりです。

- ① 外部評価を公開で行っているが、傍聴している市民が少ないことは非常に残念である。外部評価の評価対象となっている事務事業の大部分が一般市民へのサービスや生活基盤に係る大変重要な事業であることから、より多くの市民に行政の諸施策やまちづくりに関心を持ってもらうことが必要である。

そのためには、市のホームページ、広報やラジオ放送だけでなく、情報通信技術を積極的に活用し、より多くの市民に行政の諸施策やまちづくりに関心を持ってもらうことが必要である。

- ② 職員一人一人が、外部評価の必要性を十分に理解し、真に主体的に取り組める体制となっているのか疑問が残る。内部評価および外部評価ともに登米市の発展のために職員が主体的に評価をすることが大前提であるが、未だ「他人事」感が否めない。外部評価を行うにあたっては、担当課の職員だけでなく、他の職員からも意見やアイデアを募り、お互いに意思疎通を十分に図りながら、「やりがい」を持って外部評価に取り組むことが出来る土壌づくりに努めてもらいたい。

4 行政評価委員総評

委員長 益満 環

(1) 事務事業の実施方法や成果について（手段、対象、費用、成果など）

平成30年度の行政評価の実施方法および成果としては、事業を行った年度内に内部評価を実施するようにしたことで、職員の異動の有無に関わらず、事業を実施した担当者が評価を行える仕組みにした点や、内部評価結果を各事務事業が設定している成果指標やその設定理由、課題と取組などを比較しやすいよう平成29年度内部評価結果一覧表としてまとめ、前年度の評価内容や他事業の評価内容と比較しやすくし、成果指標見直しの促しや、実施内容の経年変化の確認といった内部評価の充実に係る取り組みを始めた点を評価したい。今後も、毎年、工夫・改善を加えながら、PDCAサイクルを着実に回していただきたい。

(2) 職員の指標の捉え方について

残念なことに昨年度同様、事務事業の内容と成果指標との整合性に疑問が残る結果となった。成果指標の設定について、目標数値の設定が低いもの、根拠が薄弱なもの等が多数あり、課内で再検討する必要がある。また、今回の成果指標の設定の決め方や明らかに誤った成果指標を採用し続けている現状について極めて残念に思う一方で、職員一人一人が、外部評価の必要性を十分に理解し、真に主体的に取り組める体制となっているのか、未だ疑問が残る。内部評価および外部評価ともに登米市の発展のために職員が主体的に評価をすることが大前提であり、未だ「他人事」感が否めない。外部評価を行うにあたっては、担当課の職員だけでなく他の職員からも意見やアイデアを募り、お互いに意思疎通を十分に図りながら「やりがい」を持って外部評価に取り組むことが出来る土壌づくりに努めていただきたい。

(3) 職員の説明について

各担当者は十分な補足資料を用意し、真摯に行政評価委員からの質疑に答えてくれており、特に問題はなかった。

(4) その他（来年度の外部評価のあり方等について）

登米市において外部評価制度が導入されてから、今年度で9回目の外部評価となった。登米市職員による内部評価と行政評価委員による外部評価を実施することで改善点を見出し、その後の市政運営の見直し、改善へとつなげるPDCAサイクルの基盤は、毎年強固なものになりつつあることに心から敬意を表したい。しかし、依然として一般市民との対話の場がない。現在のところ、登米市の行政評価委員会は外部評価の際の公開ヒアリングを除き、一般市民との接点がない。また、公開ヒアリングの傍聴者数も決して多いとは言えない状況にある。今回、評価対象となった事務事業の大部分が一般市民へのサービスや生活基盤に係る大変重要な事業であり、当事者である市民の市政参加が強く望まれる。そのためには、広報やラジオ放送だけでなく情報通信技術を積極的に活用し、より多くの市民に行政の諸施策やまちづくりに関心を持っていただくことが必要である。

最後にこの場をお借りし、行政評価委員のチームワークと登米市企画部企画政策課の職員の方々の懇切丁寧なご支援により外部評価を無事終了することが出来ましたことに心より深く感謝申し上げます。

本評価結果をもとに登米市がさらに住み良い街になりますことを心よりお祈り申し上げます。

(1) 事務事業の実施方法や成果について（手段、対象、費用、成果など）

今年度の外部評価では、職員が前向きに、自信をもって事業を推進していることが感じられた一方で、担当者、担当部署内では一生懸命取り組んでいるものの、その取り組みが他部署と共有されていないように感じられる部分もあった。

今後は、さらに部署、事務事業間の連携を強化するとともに、全体的な視点をもって事業を整理し、スクラップアンドビルドを進めていただきたい。

また、事業の広報・PRの方法が十分ではないと感じる部分もあった。現状を捉えて、新しい広報・PR方法を検討し、実施していただきたい。

(2) 職員の指標の捉え方について

指標のとらえ方としては「第二次登米市総合計画」を基として、それに沿った形で数値目標を設定していかなければならないと思うが、実情に初期目標が合わなくなった場合は見直しが必要と思う。その目標で今年度は良いのか、来年度以降を考えた場合にこの目標で良いのかを適宜検討していただきたい。

(3) 職員の説明について

職員の説明については、今年度も問題はなく、各職員も自信をもって説明していた。

ただ、「コミュニティ・スクール推進事業」においては、委員からの質問に対する回答が不十分なところが見られた。事業を推進していくうえで、関連項目も理解して事務事業を推進していただきたい。

(4) その他（来年度の外部評価のあり方等について）

第二次登米市総合計画でも掲げている「市民との協働による登米市の持続的な発展」のために、市民とともに市職員も積極的に行動していただきたい。旧町時代から継続している事業も多くあると思うが、予算編成時に全体的な視野から見直しを行い重点施策へ傾斜配分を行うなど、検討いただきたい。

(1) 事務事業の実施方法や成果について（手段、対象、費用、成果など）

今年度の評価対象の事務事業は、「地域づくり」を核としたものや登米市を発信する内容のものが多かったと思う。事業内容によっては、情報共有の必要性や事業の連携を進めていくことで更に向上するものもあると思われる。

「コミュニティ・スクール事業」については、事業の目的と地域に期待することを明確にし、理解してもらうことが必要だと思う。

全体的にPR不足を感じた。計画に基づいた目標に近づくためにも、現状を再確認し、「うまし、たくまし、登米市」を含めてPRを行い、成果に繋げていただきたい。

(2) 職員の指標の捉え方について

成果指標の設定については、成果が具体的にわかるような設定をしたほうがモチベーションや達成感に繋がると思う。

(3) 職員の説明について

評価対象となった事務事業の担当職員による説明は、目的、実施概要について分かりやすく説明いただいた。各委員の質問にも丁寧な対応であったと思う。

(4) その他（来年度の外部評価のあり方等について）

外部評価を公開で行っていることはとても良いことだが、傍聴している一般市民が少ないことは非常に残念である。行政サービスの質の向上の目的のとおり、市政に対しての関心の向かせ方は今後も課題であると思われる。せっかくの広報でのお知らせも「評価事業内容はHPか各支所設置のチラシで」となっていたので、評価を実施する事業名、実施時間を記載するだけでも関心を寄せてもらえるのではないだろうか。

(1) 事務事業の実施方法や成果について（手段、対象、費用、成果など）

10の事務事業について評価した訳ですが、どの案件においても第二次登米市総合計画に基づく事務事業であり、重点戦略を達成すべく実施されていることが確認できて良かったと思う。

ただし、費用や成果面では、内外の関係部局との連携不足感があった。成果を大きく上げるためにも、相乗効果を意識して事業間の連携強化に努めていただきたい。

(2) 職員の指標の捉え方について

指標については、達成率が異常に低い、又は、異常に高いものがあった。

理由を確認すると目標値の設定ミスと思われるものが多く、民間では契約成功件数を目標値とするのに対し、一部の事務事業では声掛け件数等が目標値であると平気で掲げている点が理解できない。これでは、手段（声掛け）を一生懸命することが成果だと勘違いしている職員が大勢居るかのよう思える。

適切な指標を設定しなければ、職員の資質向上に繋がらないため、部長を始めとした上司が指標や目標値をチェックし、指導いただきたい。

(3) 職員の説明について

ヒアリングにおいて、想定外と思われる質問があった際に戸惑いが見て取れる場面があったものの、それでも事業目的、取組経過、成果について丁寧に説明されており、良かったと思う。

ただ、どの職員の説明においても達成感があまりないように感じた。このことは職員のモチベーションに影響していると思われる。

職員一人一人が行政サービスにおいて、「おもてなし」のように、もっとしてあげられることないか自問自答しながら職務を遂行することが大切であり、そうすれば、たとえ達成率が低くても取り組んだ達成感は得られると思う。

よく言われていることだが、人はだれかの役に立つよう汗を流すと小さな幸福感が得られる。

「積極的に取り組んだとき、仕事の中に喜びと知恵が生まれる」

(4) その他（来年度の外部評価のあり方等について）

取組としては、第二次登米市総合計画の実現で重要な事務事業について手段・対象・費用・成果等しっかりチェックしていただきたい。

私自身も市民ファーストの行政サービスに繋がるように、市民の一人として勉強し、市民の目線で質問等をして行きたいと思う。

委員 大立目 忠徳

(1) 事務事業の実施方法や成果について（手段、対象、費用、成果など）

1年目の委員として、責務の重さと限られた日程、短期間の実施でかなりのプレッシャーを感じながらも、他の委員とともに遂行できたことに安心している。ただ、外部評価の目的などは、資料により大まかに理解できたものの、第1回目の委員会の開催前にオリエンテーション的な説明会があると良かった。しかし、それ故に今回は素人一般市民の目線で評価ができたと思う。

(2) 職員の指標の捉え方について

事業を評価する上で目標設定・数値設定が必要不可欠だが、昨年度も指摘されているように、若干無理のある数値も見受けられた。現在の成果を確認し、無理のあるものについては、再度検討と指標設定を行っていただきたい。

(3) 職員の説明について

各事業の担当職員の説明については、他の市町村での例なども紹介しながら、丁寧に分かりやすい説明で良かったと思う。

(4) その他（来年度の外部評価のあり方等について）

5名で行政評価委員会を構成しているが、これからの時代を担う世代（30代、40代）の若者や、子育て最中のお母さん達が委員に加わるのも良いと思う。

広報等での情報発信は積極的、また活発に行われていると思うが、一般市民側の情報を受け入れようとする関心の低さにも問題がある。市民一人一人がもっと行政に対し関心を持つことの必要性を改めて強く感じた。

登米市行政評価委員会

事務局：企画部企画政策課