

平成29年度

登米市行政評価外部評価報告書

平成29年7月13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 29 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 29 年 7 月 13 日

登米市行政評価委員会

委員長	益 満	環
副委員長	及 川	幾 雄
委 員	佐 藤	興 平
委 員	千 葉	淳 子
委 員	金 森	久 弘

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。

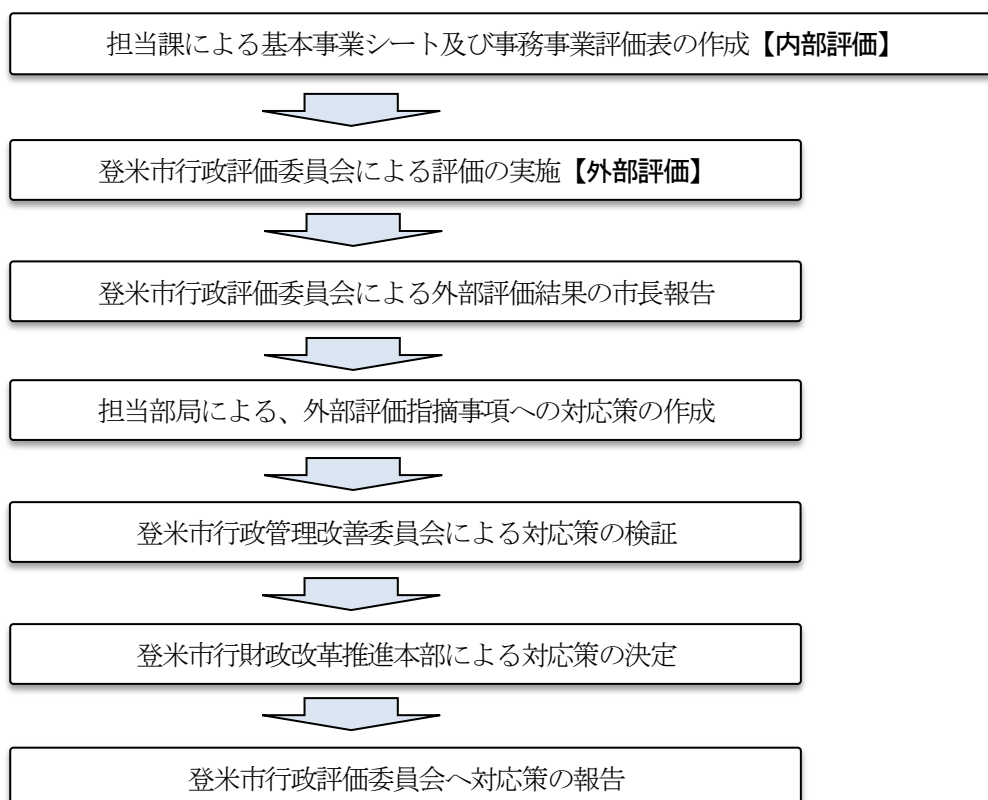
さらに、平成24年度からは、外部評価の充実と職員の意識改革を図るため、事務事業間の関わりや上位方針に対する有効性等の検証といった視点に立ち、総合計画における主な施策等を「基本事業」と捉えた、基本事業評価を実施しました。

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。

今年度の外部評価は、評価対象が第二次登米市総合計画実施計画の事業に移行したことにより「基本事業」という括りが「施策」として再編されたことから、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 29 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 29 年度行政評価外部評価結果	
平成 29 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 29 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 29 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	及川幾雄	
3	委員	佐藤興平	
4	委員	千葉淳子	
5	委員	金森久弘	

(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 29 年度は、内部評価を実施した事業（44 施策・189 事務事業）のうち、次の①から⑥を除いた事業（41 施策・119 事務事業）を評価対象事業としました。

- ア 平成 26 年度、平成 27 年度及び平成 28 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、6 施策・9 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"> ・ 今後も継続して実施すべき事業か。 ・ 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27日(木) 16:00~16:40	第1回登米市行政評価委員会 <ul style="list-style-type: none">◆委員長の選任について協議し、益満委員を委員長として決定した。◆平成29年度行政評価の実施方法等について協議を行った。◆平成29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18日(木) 13:30~15:00	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、6施策・9事務事業を決定した。
6月2日(金) 13:30~17:00	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。
6月9日(金) 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、6施策・9事務事業の評価を行った。 【迫公民館 2階 軽運動場 開会 10:30】
6月29日(木) 13:30~15:00	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16事項を決定した。
7月13日(木) 13:30~15:30	第6回登米市行政評価委員会 <ul style="list-style-type: none">◆平成29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29年度行政評価外部評価報告書を市長に提出する。
平成30年3月(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 29 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	0	改善	5
1	納税貯蓄組合等補助金 【収納対策課】	改善			民間・市民協働	0	縮小	0	廃止
		①	<p>高齢化や担い手不足により、組合そのものの存在が難しくなっている点、口座振替やコンビニ納付等の納税環境が多様化している点、そして補助金支出等に係る職員の事務負担が膨大である点などを考慮すれば、この事業の費用対効果は悪い。費用対効果を意識して事業内容を見直し、事業成果の向上を図っていただきたい。</p> <p>併せて、継続して実績値が目標値を上回り続けているのであれば、目標値を上方修正するなど、成果指標の見直しも行っていただきたい。</p>						
		②	<p>交付した補助金の使途が適切なものか精査されたい。この補助金は、飲み食いや物品の配布のために使ってよい補助金ではなく、納税貯蓄組合法や納税貯蓄組合規約が遵守されていない団体には、交付すべきではない。</p> <p>また、連合会及び各組合が行っている事業の目的と成果についても整理し、補助対象とすべき事業かどうか検討されたい。</p>						
2	青少年のための登米市民会議支援事業 【生涯学習課】	維持		民間・市民協働	0	縮小	0	廃止	0
		①	<p>事業目的からすると、現在成果指標として設定されているものは活動指標であると考えられる。事業の目的に対し、どのような成果や効果、変化があったのか把握できる成果指標を設定されたい。例えば、単なる参加者数ではなく、事業への青少年の参画者数であるとか、協力者数などにすべきである。</p>						
		②	<p>様々な事業を多く実施している点はすばらしいが、参加者に広がりが残念である。事業目的からすれば、学校と地域社会との連携が重要であり、関係者以外の住民の参加を促すことが出来れば、より一層地域社会との連携が進むと考える。</p> <p>また、より地域に身近な各コミュニティ組織の活用・連携も検討していただきたい。</p>						
3	放課後子ども教室事業 【生涯学習課】	維持		民間・市民協働	0	縮小	0	廃止	0
		①	<p>地域の教育力が真に問われる事業であり、コミュニティ組織との連携が進められていることは評価できる。持続可能な事業としていくため、地域の方々に計画段階から参画いただき、主体的に取り組んでくれる人材の確保・育成を考慮しながら進められたい。</p> <p>また、専門性を有するNPOや児童館、各青少年団体や女性支援団体などの、これまで困難を抱えながらも「子どもたちの居場所」を長期間守ってきた市民活動団体との連携も図っていただきたい。</p>						
		②	<p>子供を持つ親たちにとって利用しやすい制度となるよう、常に課題の把握と改善を重ね、登米市に住んでいて良かったと評価されるような事業としていただきたい。</p>						

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
		維持		民間・市民協働	0	縮小	0	廃止
4	生きがい対応デイサービス事業 【長寿介護課】	①	介護予防の観点から有効な事業であり、市民ニーズも高いと思われる。事業対象者だけでなく、多くの市民にこの取り組みを知っていただけるよう、様々な機会を利用して広報に努めていただきたい。					
		②	週1回の事業である関係上、事業目的達成のためには、他のミニデイサービス事業なども併せて利用いただくことが有効である。必要としている市民がより参加しやすくなるよう、事業間で調整を行うなど、利用しやすい環境の整備を図っていただきたい。					
5	外出支援サービス事業 【長寿介護課】	①	自宅と病院だけの往復だけではなく、ドライブや買い物等にも利用できる「外出支援」であることに力を入れて周知を図り、利用登録者数の増加、多様な社会参加の後押しをされたい。 また、本事業の車両台数にも限りがあることから、今後は他の福祉輸送サービスとの連携も検討されたい。					
		②	福祉分野・委託事業であっても、どうすれば事業の成果が向上するのか考え、事業の目的と現在の成果指標の設定理由を確認し、事業の質が向上するような成果指標を検討いただきたい。					
6	登米市共通商品券運営事業補助金 【商業観光課】	①	共通商品券について、消費者側と取扱店側双方のメリット・デメリットを整理されたい。その上で、最大の課題である取扱店舗の増加について検討し、商工会と共に課題の解決を図っていただきたい。					
		②	多くの人に商品券を使ってもらうためには、期間中に商品券を利用するとお得になる「とめっこマネーウィーク」や「とめっこマネーデー」の制定、取扱店舗がわかるマップの作成、商品券の有効期限廃止または延長など、お得さをわかってもらう仕掛けが重要である。 商工会と共に、消費者がより商品券を使いやすくなるよう、利便性の向上を図っていただきたい。					
7	登米市商工会補助金 【商業観光課】	①	今後も3つの商工会を維持して行くのであれば、今以上に3商工会が力を合わせ、多様な共同事業を実施することが望ましい。 3商工会の連携が強化されるような取り組みを行っていただきたい。					
		②	3商工会それぞれが目指している将来の姿を把握し、それを基に成果の向上に向けた取り組みを検討されたい。 商業観光課所管事業に限らず、商工会と市の様々な事業との連携を図ることや商工会非加盟事業者と接触する機会を提供することで商工会の指導力向上を促すなど、商工業者の経営の安定化と活性化を図るといった事業目的を意識し、取り組んでいただきたい。					

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	4	維持	1	改善	0
		拡充		民間・市民協働	0	縮小	0	廃止	0
8	登米市企業活動支援事業 【工業振興課】	①	市外で開催されるマッチングイベントへの参加が増えるよう手厚く支援されたい。 また、移住定住サポート事業との連携や市外高校・大学向けの企業情報発信など、人材確保の取り組みも活発に行われたい。 特に、若者の働き方・考え方は変化しており、休日や保険等といった給与以外の面も重視されている。地元企業の魅力を効果的に伝えられるよう取り組んでいただきたい。						
		②	成果指標を再考されたい。例えば、マッチングの成功率や取引拡大及び事業連携に結び付いた企業の件数、新規高卒・大卒入職者数などがこの事業の成果であると考えられる。						
9	企業立地促進事業 【工業振興課】	①	誘致対象業種については、登米市の立地特性や既立地企業の特徴を踏まえ、新たなチャンスを生みだせるよう、対象業種の拡大も視野に入れられたい。 また、補助金額だけでなく、移住定住、子育て、教育、福祉分野など、登米市トータルの魅力による他市町村との差別化・優位性のPRが行えるよう、関連部署との連携・情報共有体制の強化も行われたい。						
		②	成果指標を再考されたい。現在の新規誘致企業数も成果ではあるが、長年目標値が1社と固定されている。雇用創出数など、企業を誘致したことによる変化・成果がより分かりやすいものに変更した方が良くと思われる。						

全体結果

A: 拡充	B: 維持	C: 改善	D: 民間・市民協働	E: 縮小	F: 廃止
2	5	2			

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 外部評価結果をスムーズに実施計画ローリングへ反映させるため、スケジュールを全体的に前倒し実施した。
- ② 過去に外部評価対象となっている事業であっても、4年以上前に評価対象となった事業については、指摘事項への対応が完了しているから見込まれることから、外部評価の対象とした。
- ③ 外部評価対象事業の概要について、ホームページやチラシなどにより周知を図った。

(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
◇9 事務事業
※内部評価実施事業数 189 事務事業
※平成 26～28 年度の外部評価実施事業数 49 事務事業
- ② 対応を要する外部評価指摘事項数
◇18 事項
※外部評価指摘事項総数 58 事項
※平成 26～28 年度の対応事項数 83 事項
- ③ 外部評価当日の傍聴者数
◇70 人 (内、職員 62 名 職員以外 8 名)
※参考：前年度の傍聴者数 43 人

(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 目的と成果指標との整合性が取れていない事務事業が多い。目標数値の設定が低いもの、根拠が薄弱なものや既に達成された数値になっているもの等。成果指標の設定については、短期的な目標と中長期的な目標を再度整理し、最終的な目標を歪めることがないように設定する必要がある。
- ② PDCA サイクルは定着しつつあるが、より有効なものとするためには、前年度の課題を解決するためにどのような取り組みを行ったか確認することが必要である。PDCA の基本的なチェック (C) とアクション (A) によるフィードバックを重視されたい。

(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 職員一人ひとりが、行政評価の必要性を十分に理解し、主体的に取り組める制度となっているのか疑問である。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。職員の「やらされ感」を払拭し、モチベーションを上げ、担当課の職員だけでなく職位や部門の枠を超え、多くの職員から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改革に取り組むことが出来る「土壌づくり」が必要である。
- ② 外部評価実施における職員以外の傍聴者数は、決して多いとは言えない。行政評価委員会において議論されている事務事業の多くは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。情報通信技術などを積極的に活用し、より多くの市民に登米市の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。

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

前年度と比較し、平成 29 年度の外部評価の実施方法に大きく改善された点として、評価時期の変更があった。具体的には、行政評価の結果を平成 29 年度事務事業及び平成 30 年度計画へ反映させやすくするため、外部評価の時期を前倒し 6 月 9 日（前年度は 8 月 1 日）に実施したことである。

行政評価委員会の運営については、登米市企画部企画政策課の職員の方々のご尽力により毎年、工夫・改善を加えながら、熱意をもって着実に成果を上げており、高く評価したい。

(2) 職員の指標の捉え方について

残念なことに、昨年度以上に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、既に達成された数値になっているもの等が多数あり、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仕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、職員一人ひとりが、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制度となっているのか疑問が残る。内部評価及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、そうしなければ職員の「やらされ感」が強くなり、モチベーションの低下へとつながりかねない。外部評価を行うにあたっては、担当課の職員だけでなく職位や部門の枠を超えて多くの職員から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改革に取り組むことが出来る「土壌づくり」に努めて頂きたい。

(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 8 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、昨年度以上により強固なものになりつつある。

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。行政評価委員会において議論されている事務事業の多くは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。情報通信技術などを積極的に活用し、より多くの市民に登米市の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益々発展することを心より期待申し上げます。

(1) 事務事業の実施方法や成果について

市の予算が削減される中、同じ予算でどれだけ効果的に行政サービスを提供するかが問われている。今回の評価対象の事務事業は、概ね良好で効率的に行われてはいるものの、「この事業の存在理由は何か」、「事業の成功とは何を意味しているのか」、「この事業により登米市がより良くなったと言えるのはどうなった時か」、「更なる成果向上のための方策はないか」、古くから継続されている事業においても、あるいは新たな行政課題に対応するための新規事業の場合においても、これらの基本的な質問に対し、定期的に整理し考えていただきたい。各事務事業を通じどのような成果を追求するのか、所管課全員が明確に理解して初めて、成果を生み出すための行動を計画し実施することができるものと思う。

また、成果を向上させるためには、組織の枠を超えた情報共有や事業連携を通じて、多様な資源を組み合わせ活用することである。本年度の評価対象事業には、地域コミュニティとの連携強化により事業の効果が相当高まると思われるものがあつた。貴重な資源を相互に利用可能にすることは、きわめて低いコストで大きな成果を生むことを理解していただきたい。

(2) 職員の指標の捉え方について

成果指標は、本来事業を実施することで実現したい姿であるべきであるが、事業を実施した結果のアウトプットを指標としている事業が多かつた。行政が行う事務事業の評価は、数年を経過しないと測れないものが多いため測定が難しいのは理解できる。しかしながら、成果指標の設定については、苦慮しているというよりアウトプット、アウトカム、インパクト等の理解が不足しているように思える。

短期的な目標と中長期的な目標を再度整理し、最終的な目標を歪めることがないよう、指標の設定を検討していただきたい。

(3) 職員の説明について

事業の背景や必然性などについて、補助資料を利用しながら真摯な態度で説明をいただいた。評価対象以外の事業を熱心に説明する職員もいたが、後に対象事業とのつながりが理解でき、事業への熱意が感じられて良かった。

しかしながら、「評価」を「監査」のような意味で捉え、いわば「間違い探し」「できていないことを指摘される」というように感じて「正当性を主張」する職員もいた。「評価」という字に込められているのは「生まれた価値を評し合う、認め合う」という意味であり、このことは外部評価を実施する前提の1つであると思う。

(4) その他（来年度の外部評価のあり方等について）

昨年の外部評価の結果はただちに反映され、事業の見直しが進み、廃止された事業もあるなど「評価を実施しても改革が進まない」という点は解消に向かっているようである。しかし、全体的には予算や職員数は減っても事業数は削減されておらず、職員一人あたりの業務量は増えている。このことは、いずれは市役所全体の組織力低下を招くのではないかと危惧するところである。私には事業数の適正值についての見識は無いが、事業数を増やさないと意識は必要であり、来年度以降の外部評価もそのための手法の一つとして機能することを期待する。

また、成果指標の設定や成果測定の手法については企画部門のサポートの強化が不可欠であり、その後の成果や改革に対する取り組みに対しては何かしらのインセンティブを付与する仕組みづくりが必要である。これらのことが前提になると思うが、評価対象事業の選定については、所管課の立候補や市長による指名を加えること、職員の能力開発の機会と捉えて説明者に若手職員を起用させることを検討していただきたい。

(1) 事務事業の実施方法や成果について

各事務事業について、担当部署毎に自信を持って政策・施策を推進して居るように感じられた。他の事務事業の制度も活用して事業を推進している部署も見られたことは、良いと思った。ただし、納税貯蓄組合等補助金に関して、毎年慣例的に補助金を支出しており、改善・改良の感じが見られなかった。補助金交付という費用に対する成果（収納率向上）は、問題視されていないように感じられ、前年度まで改善計画に沿って改善してきたと言われていたが、どこが改善されたのかわからないような状態だったのが大変残念だった。また、他の事業と違い、法令順守するという考えが、薄いのには驚かされた。このことを一つの例として、コンプライアンスを、登米市役所職員全体で、考えて各事務事業を行って欲しい。

また、市民への広報の仕方、周知の仕方を再考し、より多くの市民に事業を利用してもらい、喜んでもらえることを期待したい。各事務事業の成果を向上させるためには、各担当課が、この事業を実施する目的は何なのか、もっと別なやり方はないか、成果を出せる方法はないかなど、各部署や市民と連携を取り合い、別な角度から事業を見直し実行してみるなど、常に改善・改良をしていこうとする事も必要と思われた。

(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、単に前年度と同じ設定にするのではなく、より市民のためになる事業にするにはどうすればよいかなどの視点で、担当部署毎に設定方法を考えて欲しい。原則的に、自分たちの行った事業の成果が具体的に分かるように指標を設定して欲しい。この事業をするとどのような効果があるとか、課題の解消につながったとか、その検証ができるような指標設定の仕方が良いのではないかとと思われる。

(3) 職員の説明について

職員の説明については、前年同様に各委員の質問に丁寧に答えており、担当者の専門性がかかなり感じられ解りやすかった。しかし、納税貯蓄組合等補助金に関する説明については、不明瞭だった。職員全員が、事務事業遂行はこのままで良いのか、法令・条例に照らし合わせて問題はないか、もっと合理化できないか等を考え、検討したうえで説明をして貰いたい。

(4) その他（来年度の外部評価のあり方等について）

来年度の予算処置等に反映できるように早目の評価委員会の進め方を今年度から行った。委員としては、忙しかったが本年度の外部評価が、翌年度の事務事業、予算処置に無理なく反映されることを考えると、今年度の進め方法で良いと思われる。また、本年度の外部評価に該当しなかった事務事業についても、旧町時代から継続している事業などの見直しは十分なのか、各部署で事務事業の改善・改革は必要でないかを考えて欲しい。スクラップ&ビルドを願いたい。

(1) 事務事業の実施方法や成果について

今年度は外部評価実施まで、短期間での事務事業選定であったが今後に向けての評価ができたと思う。住みやすい、生活しやすい登米市にするため、「何のための事業」で「どのような成果」を目的にしているかをあらためて考えて頂きたいと思う事業が多かったと思われる。アピールすべきこと、連携や協力を図っていくところを明確にしていくことがさらに良い事業へと発展していくと思う。

(2) 職員の指標の捉え方について

成果指標の目標については、数値設定は目にみえてわかりやすいものだが、そぐわないものもある。事業の目的に対してどのような成果があったのかを設定するべきであると思われる。

(3) 職員の説明について

補足資料を活用するなどわかりやすい説明であった。各委員の質問にも丁寧な対応であった。

(4) その他（来年度の外部評価のあり方等について）

今年も市民の傍聴は少なく、行政に対する関心の低さを感じた。市民生活に関わる行政サービスの向上を目的としている外部評価への関心をいかに市民に向かせるか、公開をする上での課題であると思う。

(1) 事務事業の実施方法や成果について

多岐にわたる事務事業について、金額の大きい案件は、国・県の補助事業であり、評価対象外であったことから、これ以外の比較的金額の大きい事務案件や市民にとって身近に感じられる事務事業が評価対象となった。事業の手段・対象・費用・効果について、妥当性及び根拠・費用対効果・公平性といった視点で評価したところ、ほぼ概ね妥当であると判断でき、拡充や維持という評価が多くなった。

しかしながら、改善となった「登米市共通商品券運営事業補助金」、及び維持という評価になったものの「登米市商工会補助金」については、目的や手段について、一度原点に立ちかえて再考し、費用対効果を上げるべく、取り組みをお願いしたい。

(2) 職員の指標の捉え方について

前年度の外部評価でも課題とされていたとおり、今回評価対象となった事務事業の成果指標も、十分な検討を経ず、前年踏襲等、安易な指標を設定しているように感じられた。

民間企業を例にすれば、目標管理制度が導入され、目標値の設定は、上司（部長職）が部下の能力に応じて努力すれば手が届く値とし、モチベーションや達成感が得られ、資質の向上、更には結果だけでなくチャレンジ度も評価できる数値としている。

また、この数値設定で上司のマネジメント力も垣間見ることができることから、指標設定の重要性について周知徹底をお願いしたい。

次年度の行政評価では、この数値設定を先ず以て確認したい。

(3) 職員の説明について

担当職員による実施状況の説明からは、自信を持って事業を推進していると感じられた。

また、丁寧な説明であり、外部評価に誠意を以て対応して下さったことに職員の改善意欲の現れと受け取れた。今後も、更に成果を上げるべく市民との意見交換を積極的に行い、市民ニーズ等を的確に捉え、また社会情勢の変化に対応した事業を実施することで、将来像として掲げている「あふれる笑顔 豊かな自然 住みたいまち とめ」の実現に向けて一層の取り組みを期待する。

(4) その他（来年度の外部評価のあり方等について）

行政評価を実施する上では、第一に前年度の課題を解決するためにどのような取り組みを行ったか確認することが必要である。基本的なPDCAのチェック（C）とアクション（A）によるフィードバックを重視されたい。

また、今回の外部評価はスムーズに実施出来たので、このような実施スケジュールでよいと思う。しかしながら、公開で行っているのに一般人の傍聴が少ないと感じられるため、広報や声掛けで傍聴人をもっと増やすことが必要です。

登米市行政評価委員会

事務局：企画部企画政策課