

令和3年12月27日

三次市長 福岡誠志様

三次市行政チェック市民会議

会長 森邊成一

令和3年度三次市行政チェック市民会議からの提言

本市民会議では、令和3年度に三次市が実施された行政評価について、11月26日（金）及び11月30日（火）の2回にわたって会議を開き、外部評価を行いました。

このたび、別添のとおり評価結果をまとめましたので、提言します。

<三次市行政チェック市民会議>

会長	森	邊	成	一
副会長	佐	藤	明	寛
委員	山	田	知	子
委員	仮	野	沙	織
委員	堂	前	昭	己
委員	梶	原	真	美
委員	芝	床	直	樹
委員	児	玉	尚	子
委員	堀	川	寿	子

（順不同）

令和3年度

三次市行政チェック市民会議からの提言

令和3年12月27日

三次市行政チェック市民会議

1 はじめに

三次市行政チェック市民会議では、令和3年度に三次市が実施した130事務事業の行政チェックの中から、特に重要と判断した8件の事務事業を選択し、市民の視点による外部評価を行いました。

以下に、本市民会議での評価結果を示します。その他、各委員から出された意見を参考としてください。

2 外部評価を行った事務事業

- | | |
|----------------------------------|----------|
| (1) 地域子育て支援センター運営事業 | (子育て支援課) |
| (2) 子育てサポート事業 | (子育て支援課) |
| (3) JR芸備線・福塩線利用促進事業(定住対策・暮らし支援課) | |
| (4) (仮称)みよしアグリパーク整備事業 | (農政課) |
| (5) 公共施設解体事業 | (財産管理課) |
| (6) ICT利活用推進事業 | (情報政策課) |
| (7) 自治振興活動費補助事業 | (地域振興課) |
| (8) シティプロモーション事業 | (秘書広報課) |

3 外部評価の結果

外部評価の結果は次のとおりです。

(1) 地域子育て支援センター運営事業(子育て支援課)

地域子育て支援センターは、子育て中の親子の居場所づくりや交流、子育てに関する相談や支援の場として、重要な役割を果たしています。したがって、事業の「継続」が必要と判断します。また、センターが、スタッフや保健師による、きめ細やかな対応に取り組まれている点は、高く評価できます。

運営においては、仕事の都合などにより、土日・祝日の開設を求める声や、イベント以外での利用が少ない実態があるようです。また、利用を躊躇されている方や、サポートが受けたくても受けられていない方、開設場所による開設日数や曜日、外遊びができるか等の地域に

よる施設機能の違いに不満を感じている方なども、一定数おられるのではないかと推定されます。

そのため、子育て世代へのアンケートや、利用者への実態調査を行い、ニーズや実態に基づいた、開設日やサポート機能等を改善する方向で検討される必要があると考えます。また、この事業は「ネウボラみよし」とも関係しており、援助が必要な親子にどれだけ深くサポートできているかについても検証が必要です。こうしたことを踏まえて、着実な利用促進につなげてください。

本事業を評価するにあたっては、利用者数に加えて、相談件数や満足度など、目的に沿った成果指標に見直すことを求めます。

一次評価・二次評価における「継続」の評価は妥当なものと認めますが、上記の提言を踏まえて改善を進めてください。

② 子育てサポート事業（子育て支援課）

子育てに関して身近に協力者がいない保護者の支援を図る必要な取組であり、事業の「継続」が適切と認めます。本事業における一番の課題は、子どもを預ける側（「おねがい会員」）と、預かる側（「まかせて会員」）のお互いが、安心して利用できる仕組みを構築することにあると考えます。

そのため、市は「おねがい会員」に自信をもって紹介できるように、アドバイザーを中心に、日頃から、「まかせて会員」との信頼関係を築いておく必要があります。特に、初めて利用される方は大変不安であり、利用者に寄り添った、丁寧な説明が欠かせません。また、「まかせて会員」には、お子さんを預かる上での実践的なノウハウを含めた定期的な研修会の開催など研修制度の充実が必要です。

登録されている会員については、年数とともに家庭環境や状況の変化が想定されるため、定期的な現況調査が必要です。実質的な登録者や利用状況の把握のほか、両方の会員の増加にもつながると考えます。

「まかせて会員」の拡大については、会員募集時に、子育て世代と親しくなれる機会であることや、家事をしながら一定の収入が得られることなど、登録するメリットをPRすることが重要です。

料金設定については、今年度から見直しをされています。2人以上同時に利用する際は2人目から半額になる設定であることから、「おねがい会員」にとって利用しやすい反面、「まかせて会員」にとっては手間が増えるにも関わらず受け取る利用料が少なくなるため、今一度、よく検討される必要があります。

本事業を評価するにあたっては、利用状況を適切に把握するため、成果指標に、全体と新規の実利用人数を加えることを求めます。

一次評価・二次評価における「継続」の評価は妥当なものと認めますが、上記の提言を踏まえて改善を進めてください。また、二次評価における「ICTの活用など効率的なマッチングの仕組みの検討」については、アドバイザーの存在が、預ける側と預かる側の両者の信頼をつなぐ大切な存在であるということに留意した検討をお願いします。

③ JR芸備線・福塩線利用促進事業（定住対策・暮らし支援課）

住み慣れた地域で安心して暮らすため、日常生活に欠かせない移動手段であり地域間幹線交通である、JR芸備線・福塩線（以下「JR線」という）の維持及び確保を第一に、将来を見据えた事業の「拡大」が適切と判断されます。

本事業は、JR線の利用促進を図るものですが、今後内容の見直しを行う中で、イベントによる一過性の観光的利用の促進から、継続的利用に繋がる取組の中で利用者の増加を図り、列車の増便を通じた利便性の向上にもつなげようという、事業展開の方向性は理解できます。

その際、「着眼点を変えた取組」の方向性をもっと明確にする必要があります。JR線の利用にあたっては、各駅に至るまでの移動手段や、駅のバリアフリー、列車内の快適性の向上など様々な課題があります。そのため、地域内生活交通検討会と連携し、地域の声を大切にしながら、地域公共交通とJR線をつなげていく取組の強化など、日常利用をいかに増やすかという視点が大切です。また、利用促進にあたっては、高齢者が運転免許を返納した際にJRの回数券を交付することや、JR線利用者に対し、各駅の周辺店舗で特典が受けられるような仕組みについても、検討されることを望みます。

情報発信にあたっては、島根県も含めた広域連携を図るとともに、JR線ならではの魅力の発信、特にリラックスして自由に過ごせることなど、車ではなくJRを利用したくなるようなメッセージ性をもったプロモーションが必要です。また、市が利用料金の一部を支援している「バス&レール どっちも割きっぷ」などの民間の取組についても、市としてもPRを強化する必要があります。その際、JR線の存続に向けて芸備線対策協議会をはじめ、広島県や島根県など広域的な合意形成を行い、上記の点を踏まえしっかりとした情報発信を進めてください。

本事業を評価するにあたっては、最終的な成果指標を明確にする必要があります。イベントの参加者数に加えて、日常利用も含めたJR線利用者数の増減など、目的に沿った指標に見直すことを求めます。

二次評価における「拡大」の評価は妥当なもの認めますが、上記の提言を踏まえて改善を進めてください。

4) (仮称) みよしアグリパーク整備事業(農政課)

地域農業の活性化と観光交流を通じた地域経済の発展に寄与するため、事業の「継続」が必要と判断します。農業者をはじめ産業界の期待も大きいため、密接に協議や情報共有を行いながら、着実な推進を望みます。

市民への情報提供にあたっては、当初予定していたスケジュールが遅れていることも含め、今後の新たなスケジュールや事業内容、民間活用に向けた協議の状況などを積極的に発信していく必要があります。

事業の推進にあたっては、新規就農者等の販売力の強化など、「トレッタみよし」の機能の拡張を含めた、地域農業への波及効果が実感できる取組になることが望まれます。

本事業を評価するにあたっては、最終的な成果指標を明確にする必要があります。今後の展開にあわせて、農業の生産力や農業所得の増大など、目的に沿った指標に見直すことを求めます。

一次評価・二次評価における「継続」の評価は妥当なもの認めますが、上記の提言を踏まえて改善を進めてください。

5) 公共施設解体事業（財産管理課）

公共施設の老朽化が進む中、生活環境の改善や将来的な負担軽減のほか、施設損壊の危険性の観点からも、事業の「拡大」が適切と判断されます。

公共施設のあり方については、人口減少による利用者の減少や、老朽化に伴う更新費用の大幅な増加が見込まれており、全国的な課題となっています。このような中で、市は、役目を終えた施設の譲渡や、施設整理に向けた地元調整に取り組まれています。今後、三次市公共施設等総合管理計画に掲げる「現在の公共施設数の『3分の1』削減」の目標達成のため、解体に係る予算額を拡大し、不要となった施設の除却を積極的に実施するという方向性は理解できます。

事業の推進にあたっては、市民生活に支障が出ないように、施設の利用実態を十分精査するとともに、利用停止や解体時期を検討する過程においては、施設所管課との連携を深め、引き続き地域住民への丁寧な意見聴取に努めてください。また、公共施設基本情報シートは、良く整理されているため、公共施設のあり方に関する市民への説明や施設の利用促進などにおいて、更なる活用を図ってください。

本事業を評価するにあたっては、最終的な成果指標を明確にする必要があります。維持管理経費の削減が主たる目的のため、解体に要した費用と、削減された維持管理コストを設定するなど、目的に沿った指標に見直すことを求めます。

以上を踏まえて、一次評価・二次評価における「拡大」と改善の必要性「有」が、適切であると認めます。

6) ICT利活用推進事業（情報政策課）

三次版スマートシティ構想の実現に向けたベースとなる事業で、今年度からの新規事業として、高齢者向けスマートフォン教室の開催や、官民共創コンソーシアムによるデジタル技術活用の講演会などの取組を進められていますが、そうした取組の目的が市民に十分に浸透していない実態があるようです。

また、根本的な課題として、デジタル技術を活用して、どのように市民の生活が便利で豊かになるのかという、スマートシティ構想自体の

理解も十分に広がっておらず，コンソーシアム自体についても関係者の間ですら十分な理解が進んでいない現状があるようです。市民への説明にあたっては，市職員一人ひとりが広報担当の役割を担い，デジタル技術がもたらす具体的な恩恵と，それを享受するためのICTリテラシー向上の必要性を，分かりやすく丁寧に伝えることが大切です。

スマートフォン教室の開催にあたっては，市が実施する意義として，最終的には，高齢者に限らず，市が展開しているデジタル技術を使った施策を活用するための力を身に付けてもらうこと，特に防災の観点を意識した取組が大切です。

本事業を評価するにあたっては，最終的な成果指標を明確にする必要があります。事業の進捗の段階に応じて，市民がデジタル技術の恩恵を受けている状態を数値化するなど，目的に沿った指標に見直すことを求めます。

一次評価・二次評価における「継続」の評価は妥当なものと認めますが，上記の提言を踏まえて改善を進めてください。

(7) 自治振興活動費補助事業（地域振興課）

住民自治組織の基本的な活動を支援するための補助事業は，本市民会議としてもその重要性を認めているところであり，一次評価や二次評価で指摘された見直しを進めながら，取組を「継続」することが適切と評価します。

しかしながら，本市民会議は，令和元年度においても提言を行い，交付金の使途については，市民にとって分かりやすい情報発信が十分になされることで，透明性を図り，成果の見える化を着実に進めることを求めましたが，その対応は十分に改善されていないのではないかと判断します。また今回，住民自治組織からの実績報告書において，人件費が算定以下の支給に留まっている組織があることは，この交付金制度の根幹に関わる問題であるため，市としての対応を含め，改善を求めます。

他方で，住民自治組織においては，以前からの住民自治活動に加えて，防災面での活動が大きく増加しており，大きな負担となっています。各地域の人口に差がある中で，人口減少，高齢化に伴う担い手不

足や定住対策など共通課題への対応なども含めて、役割が増加しており、地域によっては円滑な業務に支障が生じている実態があるようです。市としての関与のあり方を見直すべき点があります。

そのため、今後の方向性としては、地域活動の根幹を支える経費として人口に応じた配分をベースにする一方、他の目的別の補助制度を組み合わせ、NPOなど地域で活動する人と協働する取組や、積極的に活動している住民自治組織に対しては手厚く支援するなど、広く地域を巻き込みながら、全体の底上げを図る仕組みを検討する必要があります。そうした仕組みは、担い手の確保においても有効だと考えます。その際、運用を見直すにあたっては、住民自治組織とのヒアリングにより、活動実態や抱えている個別の課題を、丁寧に把握していただくとともに、今後のあり方を早急に固めて、住民自治組織はもちろん、広く市民に情報発信してください。

上記の提言を踏まえて、二次評価の指摘する「取組の総括」を進め、交付金算定の据え置き期間終了後の、新たな仕組みによる運用を求めます。

⑧ シティプロモーション事業（秘書広報課）

シティプロモーションは、市全体をプロモートする大きな取組（活動）であり、今年度からの新規事業として、市民アンケートやワークショップの取組を進められていますが、本事業の目的や取組内容が、市民に十分に浸透していない実態があるようです。

三次ブランドの構築にあたっては、それが広く市民の「共感」を集めるものとなり、外に対しては三次市を差別化するブランドとして認知され、好感をもって受け入れられるものでなければなりません。そのためには、まず将来的な全体像を示しながら、市役所のあらゆる部署の職員が端的にシティプロモーションを説明できるまで、その内容をよく理解することが求められます。その上で、様々な機会をとらえて、市民や関係機関とのコンセンサスを作る努力が必要です。その際、定期的なSNS発信や、子どもや子育て世代への情報提供など、市民にとって理解しやすい、伝わる広報が求められています。シティプロモーションは

全庁的に取り組むことが求められる課題ですが、取組がそこまで熟したものになっていないように感じられます。

最後に、本事業を評価するにあたっては、最終的な成果指標を明確にする必要があります。シティプロモーションの進行段階に応じて、市民の満足度や市内外の人々の三次ブランドの認知度、最終的には、三次市産品の出荷額や観光客数、交流・定住人口の増加数など、目的に沿った指標に見直すことを求めます。

一次評価・二次評価における「継続」の評価は妥当なものとも認めますが、上記の提言を踏まえて改善を進めてください。

4 行政評価全体に対する意見等について

三次市の行政評価全体に対する意見としては次のとおりです。

・事務事業の周知について

評価を進める過程で、各事務事業の市民への周知が不十分であると認識しました。周知にあたっては、時間や場所に制約されず情報を受け取ることができる、市公式SNSの更なる活用が必要です。

そのため、市職員の登録はもちろん、庁舎等に登録用QRコードを掲出するなど、様々な機会を通じて新たな登録者を増やす仕掛けが必要です。同時に、分かりやすく有益な情報提供を心掛ける必要があります。利用者に登録のメリットを実感いただくことで、自然と周囲に登録の輪が広がっていくことが考えられます。

また、高齢者などデジタル機器の活用が難しい人に対しては、身近な登録者から情報を伝えていただくことで、広報紙よりも、分かりやすく事業内容を伝えられる可能性があります。

市民にとって、より身近で分かりやすい事務事業となるよう、様々な媒体による積極的な周知を進めるとともに、SNSを起点とした、新たな広報の仕組みについても、検討されることを求めます。

- 総合評価における「終了」のあり方について

総合評価における「終了」判定については、本来の意図が必ずしも明快ではないため、一次評価では、終期が到来しても実質的な事務事業の「継続」の必要性を認め「継続」判定とし、二次評価では、終期後に別の形態での実質的な継続を想定している場合でも、形式的に「終了」と判定しています。そうすることで、一次と二次で評価の結果が異なり、分かりにくいものとなっています。庁内において判定の基準を統一し、浸透させる必要を認めます。一次評価から、きちんと「終了」の判定がなされれば、担当課から検証に基づいたより効果的な事務事業の提案が可能になるとも考えられます。

庁内において判定基準の周知徹底を図るとともに、判定の意図が分かりやすい名称に改めるなどの改善が必要です。また、「終了」判定を実効あるものとするため、実施された事務事業の効果と問題点が検証され、その結果が説明され、それを踏まえた新たな対応状況を示す、新たな仕組みが必要だと思われれます。

以上