

令和4年度
出水市行政評価外部評価
報告書

令和5年3月
出水市行政改革推進委員会

目 次

1	はじめに	・・・	1
2	出水市行政改革推進委員会	・・・	2
	(1) 開催状況	・・・	2
	(2) 委員名簿	・・・	2
3	出水市行政評価制度について	・・・	3
4	内部評価	・・・	4
5	外部評価	・・・	6
6	総括	・・・	9

1 はじめに

人口減少や少子高齢化の進行、厳しい財政状況、市民ニーズの多様化、高度情報化の進展など、本市を取り巻く社会情勢は大きく変化しており、これに伴い市政に求められる役割が複雑・多様化している。

今後の社会経済情勢の急速な変化に対応するためには、市民と市とが協力し、目指すべき将来像を共有しまちづくりを進めていく必要がある。

出水市行政改革推進委員会は、出水市が行う行政改革を推進し、並びにこれに関連する事項について、調整し、及び審議するために設置された附属機関である。

また、平成30年4月に策定された第三次出水市行政改革大綱の柱の1つである「市民視点の行政運営と健全な財政運営の両立」の実現のため、行政評価制度が大きく見直され、今後の外部評価では、施策という事務事業の上位の視点から評価することとなった。

出水市においては、評価結果や評価の際に委員から出された様々な意見や指摘について、真摯に受け止めていただき、市民ニーズに沿った施策の方向性の検討や事務事業の展開など、今後の市政運営に広く生かされることを望むものである。

2 出水市行政改革推進委員会

(1) 今年度の開催状況

会議	開催日	会議内容
第3回	令和5年2月7日	・外部評価について説明 ・評価対象の6施策を選定
第4回	令和5年3月14日	・外部評価実施（3施策）
第5回	令和5年3月16日	・外部評価実施（3施策）

(2) 委員名簿

選出区分	推薦団体名	氏名
公募市民	公募	染川 佳奈
学識経験者	鹿児島大学法文学部	林田 吉恵
	企業誘致アドバイザー	税所 篤
	社会保険労務士	田代 幸雄
	出水市金融クラブ	秋田 史朗
公共的団体の役員及び職員	鹿児島いずみ農業協同組合	松崎 裕治
	出水商工会議所	西野 正憲
	出水市自治会連合会	桐野 憲一
	連合鹿児島北薩地域協議会	三浦 辰男
	さつま出水青年会議所	土屋 あきな
	出水市女性団体連絡協議会	矢野 ミツ

3 出水市行政評価制度について

(1) 制度の目的

限られた経営資源で最大の市民サービスを提供すること。

(2) 手法概要

目的達成のためにすべきことは、以下の3ステップに集約される。

ステップ1 次年度の「投入資源」を決定する。

ステップ2 「市民サービス」の評価方法を定義する。

⇒ 総合計画に定める全33施策について、評価指標を設定し、指標の達成状況进行评估する。

ステップ3 「市民サービス」を上げるよう「投入資源」を配分する。

⇒ 評価指標に貢献する取組を強化し、貢献が小さい取組は統廃合する。

※ 法定受託事務や義務的自治事務など、当然に一定水準のサービス提供が求められる事業は、指標になくとも必要十分な資源投入を続ける。ただし、事務効率化によるコスト削減の取組は必要である。

(3) 令和4年度行政評価の流れ

評価段階		評価者	
1 内部評価	事務事業評価	各課長	
	施策評価	施策の現状分析	各部長
		事業の貢献性評価	企画政策課
		施策の方向性	各部長
		最終評価	市長・副市長 教育長
(次年度当初予算編成)			
2 外部評価	出水市行政改革推進委員会		

(4) 昨年度からの変更点

ア 外部評価時期の変更

各部等による事務事業見直しの期間を確保するため、外部評価の時期

が予算編成後に変更されました。また、外部評価で出された意見は、次年度予算の執行方法及び令和6年度以降の予算に反映されます。

イ 貢献性評価の導入

※ 次項で説明

4 内部評価

(1) 事務事業評価

方向性	拡大	維持	縮小	終了・ 休廃止	見直し 検討	計
事務事業数	193	721	7	22	0	943
(前年度)	(158)	(756)	(27)	(15)	(13)	(969)

※ 昨年度以上に事務事業を拡大しようという方向性がありますが、経営資源の有効活用のためには、拡大だけでなく、事業内容の見直しや効率化の取組も求められます。

(2) 施策評価

(ア) 施策の現状分析

進捗 (評価点)	順調 (1.0以上)	改善不十分 (0.1~0.9)	改善なし (0.0)	悪化 (-0.1以下)
施策数	4	8	11	10

※ 評価点は、令和3年度における指標目標と実績との乖離の程度を示します。

※ 進捗及び評価点は、社会情勢等の外部環境の影響を受けています。点数が低いほど、従来どおりの取組を社会情勢に合わせて見直す必要性が高いことを示唆します。

(イ) 事業の施策への貢献性評価

限られた資源で施策の成果を上げていくためには、施策に対しての費用対効果が小さい事務事業を見直し、大きい事務事業を増やしていくことが求められます。事務事業単体では効果があるように思えても、施策

への貢献が小さければ、その事務事業の優先性は低いと考えられます

例1 講演会の参加者は多いが、施策目標は未達成

⇒ 講演会参加者の多くが、元々意識の高い市民ではないか。

例2 利用者アンケートでは高評価だが、施策目標は未達成

⇒ 利用している市民からは高評価であっても、そもそも利用者が少ないのではないか。

今年度は、一部の事務事業について貢献性評価が実施されました。

(参考) 貢献性評価基準

合理性、公平性、効果検証の3項目は、各小項目を総合的に勘案してA～Cで評価する。

大項目	小項目	A (課題はない)	B (少し課題がある)	C (課題が多い)
合理性		事業が施策(指標)に寄与することを合理的に説明できるか。		
	指標貢献性 (手段の合理性)	施策(指標)に直接貢献すると認められる。	施策(指標)に間接的に貢献すると認められる。	施策(指標)に貢献すると認められない。
	緊急性・優先性 (時期の合理性)	緊急性・優先性が高い。	優先性が認められる。	緊急性・優先性が低い。
	費用対効果	費用対効果が大きい。低コスト。	A、Cに分類されないもの	費用対効果が小さい。高コスト。成果が不明
公平性		施策の対象となっている市民のうち、特定の市民や団体に偏ったサービスを提供していないか。 (延べ人数ではなく、実人数で検討すること。偏ったサービスほど受益者の評判が高く、不公平に気づきにくい。)		
	対象範囲 (制度がカバーする市民の範囲)	対象となっている市民の多くが受益できる。	比較的多くの対象市民が受益できる。	対象市民のうち一部の市民にしか受益の可能性がない。
	受益者 (実際の受益者数)	実際に多くの市民が直接の受益者になっている。	比較的多くの市民が受益者になっている。	特定市民しか受益していない。※延べ人数では多く見えても、実際は特定の人・団体にサービスが集中している場合を含む。
効果検証		効果を測定できるか。合理的に改善を進められるか。 (延べ人数ではなく、実人数で検証すること。検証がなければ改善は見込まれない。)		
	成果	指標目標を達成している。	指標目標は未達成だが改善はしている。	指標目標を未達成で改善も見えない。
	検証	検証に必要なデータを収集している。	間接的に検証可能なデータを収集している	データを収集していない
	分析	分析している(今は成果が上がっていきなくても、今後改善が見込まれる。)	分析が不十分(取り組んではいるが成果につながる分析ではなく改善が必要)。	分析していない(根拠に基づかない見直しでは改善は見込まれない。見直したことに満足してしまう。)
総合	合理性、公平性、効果検証のうち最低評価を貢献性評価とする(一部でも評価が低い項目があれば施策への貢献は見込まれない。)			

(ウ) 施策の評価点

	施策	担当部	評価点
11	自然環境の保全、自然との共生	市民部	△0.25
12	上水道の充実	水道部	△1.00
13	下水道等の整備・充実、生活排水処理対策の推進	水道部	0.00
14	環境衛生・環境美化の推進	市民部	△0.75
21	計画的な土地利用	建設部	0.00
22	道路・港湾・交通ネットワークの充実	建設部	0.00
23	河川・海岸等の保全・整備	建設部	0.00
24	公園・緑地の充実	建設部	△1.00
25	市街地・宅地・住宅の充実	建設部	0.00
26	総合的な危機管理・防災力の充実	政策経営部	0.00
27	消防・救急体制の充実	消防本部	1.25
28	生活安全対策の充実	政策経営部	0.14
31	健康づくり対策と医療体制の充実	保健福祉部	0.40
32	子育て支援・児童福祉の充実	保健福祉部	1.00
33	高齢者福祉の充実	保健福祉部	1.00
34	きめ細やかな福祉の充実	保健福祉部	0.00
41	生涯学習の推進	教育部	0.00
42	社会教育の充実	教育部	0.33
43	学校教育の充実	教育部	0.33
44	文化の振興	商工観光部	△0.60
45	スポーツ・レクリエーションの推進	商工観光部	△0.50
51	農林水産業の振興	農林水産部	0.50
52	商工・サービス業の振興	商工観光部	1.00
53	雇用の創出と安定、雇用環境の整備	商工観光部	0.00
54	観光の推進	商工観光部	△0.33
55	地域間交流・国際交流の推進	商工観光部	△1.50
56	定住と市民交流の促進	商工観光部	0.00
61	市民参画の推進	政策経営部	0.00
62	地域コミュニティの活性化	政策経営部	△1.25
63	人権の尊重と男女共同参画の推進	市民部	0.50
64	時代の変化に対応した行政運営体制の構築	政策経営部	△0.25
65	健全な財政運営の確保	政策経営部	0.33
66	情報・通信基盤の整備	政策経営部	0.67

5 外部評価

(1) 外部評価の視点

- ア 現状をしっかりと分析できているか。
- イ 課題を解決する取組が施策の方向性に示されているか。
- エ 優先的に取り組むべき内容が方向性に示されているか。
- オ 過去の外部評価での意見は、どのように進められているか。
- カ 評価点を上げるためにできる取組はないか。

(1) 外部評価の対象（全6施策）

- ア 施策14『環境衛生・環境美化の推進』
- イ 施策24『公園・緑地の充実』
- ウ 施策54『観光の推進』
- エ 施策55『地域間交流・国際交流の推進』
- オ 施策61『市民参加の推進』
- カ 施策62『地域コミュニティの活性化』

(2) 外部評価の意見

- ア 施策14『環境衛生・環境美化の推進』
 - ・ 転出の際に、燃えるごみ、燃えないごみを混載で出されるケースがある。それを片付けなければならず難儀している。なんとかできればありがたい。
 - ・ ごみステーションに不法投棄があると管理している人が大変なんだということが分かれば改善につながるのでは。
 - ・ 外国人向けのごみ出しルールの周知の取組を拡大していただきたい。
 - ・ 自治会加入率が低い一因は、転入手続時の自治会加入の必要性の説明が不足しているからでは。
 - ・ アパートの自治会未加入者のごみステーションへのごみ出しマナーに問題がある。アパートは、敷地内に独自にごみステーションを設置し、管理するよう統一的な扱いにできないか。
 - ・ 未加入者のごみ出しマナーの問題は、自治会ごとに違う方法で進め

るのではなく統一的な対策も必要ではないか。

- ・ 目指す姿と評価をするという事の間が抜けている。評価の内容はアンケートの回答にある率を上げることだが、そのためにどういう施策をしていこうかという議論が抜けている。
- ・ ごみ問題については、高齢化が進み、共働きや定年延長等により働く人も増えてきて家事等に充てる時間が減っていく中で、市が条例等できっちり決めていくことが、最短で問題解決できる方法ではないか。
- ・ 自治体によっては未加入者でも出せるごみステーションがあるようである。他自治体の取組が参考になるのでは。
- ・ 出水市でもある程度都市化が進んでいると思われる。都市化には都市化なりの施策が必要。公共経済学では、ごみ収集に係る市のコストと、ごみを有料化した場合の不法投棄対応に係る市のコストを比較し、収集した方が安く済むので収集を行うという考え方がある。ただ、市がごみ収集を行うと、不法投棄は減るかもしれないが、自治会加入者が減る可能性もある。市がどちらを重視するか選択が必要になる。

イ 施策24『公園・緑地の充実』

- ・ 保護者から出水市には子どもたちを遊ばせられる広い公園がないと聞く。
- ・ 和式トイレのみの公園が多いことが、親子連れの利用を阻害しているのでは。洋式トイレの整備が必要である。
- ・ 公園の整備は、めりはりをつけて、東光山の桜のように特化して、すごくきれいな公園を1、2箇所整備して、宣伝するなどしてはどうか。

ウ 施策54『観光の推進』

- ・ 武家屋敷での観光客のおもてなしは、低い料金で半分ボランティアで行っているが、担い手の確保が難しくなっている。しかし、料金を上げることはなかなか難しい。民間レベルの活動では継続が難しくな

っている。

- ・ 武家屋敷での観光客のおもてなしは、サービスに見合う料金設定が必要では。
- ・ 入館証の有効期間は、観光客にとっては意味があるのか。1年間有効と言われると損した気にならないか。市民と観光客で値段を分けるという観光地がある。
- ・ インバウンドが回復してきている。欧米からの観光客は体験を求めてくる。状況に合わせた戦略を考えては。
- ・ これまで参考指標としていた「外国人宿泊者数」は今後は評価指標にしてよいのでは。
- ・ 目指す姿を実現するためにどういう施策・事業をやったのかが大事である。観光により市外客の消費を促進するというのであれば、そこにお金を掛ける必要がある。
- ・ 麓で牛車に乗った方から、「がっかりした」「あまりきれいではなかった」という感想を聞いたことがある。経路の清掃等、改善できないか。

エ 施策55 『地域間交流・国際交流の推進』

- ・ 本施策の目的は、「交流の成果として経済・観光につなげる」ということであり、その達成状況を把握できるよう指標の見直しが必要では。
- ・ 知覧にも武家屋敷がある。知覧の外国人観光客数と比較することで、観光客増加策のヒントが得られるのでは。
- ・ 出水の武家屋敷と知覧の武家屋敷では、配置の意味合いや構えが違う。出水の武家屋敷は国境を警備する武士の前線基地として形成された。その違いをアピールしてはどうか。
- ・ 出水だけの観光で考えるとツルと武家屋敷しかないが、周辺自治体と協力して、広域的に観光客を呼び込むという取組も1つではないか。メリットをどう分かち合うかが課題。

オ 施策61 『市民参画の推進』

- ・ 事務事業が当該施策の成果に結びついているか検証が必要である。
市が問題と考えていることは何か、問題の解決のためにどのような事業を行っているか、その事業が効果があるのか検証が必要。これは行政評価の大事な機能の1つである。

カ 施策62『地域コミュニティの活性化』

- ・ 指標「地域まちづくり活動への自分の参加が重要だと思う人の割合」の難度設定が低いのでは。
- ・ 地域のがんばりを認めて応援するような取組ができないか。
- ・ 市が自治会役員を集めて、コミュニティの活性化の方法など悩んでいることについて意見交換をする場を設けてみても良いのではないかな。

キ 行政評価制度について

- ・ 行政評価は、第二次出水市総合計画に対する市の取組を評価するものだが、当該計画が平成28年策定ということで、当時から相当いろいろなことが変わってきている。指標を含め見直してほしい。

6 総括

今年度の行政評価では、新たな取組として内部評価において貢献性評価が導入され、成果志向の行政経営の実現に向けて評価手法の改善に取り組んでいる点は評価できるが、一方で、施策の目指す姿を実現するための議論が不足しているという問題は残っている。

目指す姿を実現するためにどのような事務事業が必要なのか、事務事業が施策の成果に結びついたかどうかの検証が求められる。

行政評価を実施する目的とは、住民に対する説明責任を果たすことで、住民から行政への負託に応えることであり、そのためには、行政資源（ヒト・モノ・カネ）の有効配分、住民の要望に的確に応える政策形成プロセス構築のほか、特に職員の意識改革が必要である。行政評価を通じ、成果重視の行政運営が推進され、「どれだけ実施したか」ではなく、「どれだけ成果が上がったか」を重視し、効率的・具体的な行政運営を実現することが求められる。

制度の複雑化やニーズの多様化により、行政の役割はますます増えていくが、一方で人口減少・少子高齢化に伴う財源や職員数の減少が見込まれる。これからやるべき事、やりたい事は山積していると考えられるが、既存の事務事業を残したまま新たなことを実施しようとするれば、必ずどこかにしわ寄せがくる。事務事業の優先順位を明確にし、事務事業の統廃合、縮小、民間移譲等のスクラップを進めなければ行政は機能不全を起こす。しかし、いかなる事務事業にも必ず受益者があり、短期的なスクラップは難しい場合もある。行政評価を行政運営の核とし、職員全員の共通認識の下で中長期的に事務事業の優先順位を管理し、計画的な行政運営を実現することで効果的で効率的な行財政運営と市政発展につながることを期待する。