

令和5年度

三次市行政チェック市民会議からの提言

令和6年2月16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5年度に三次市が実施した38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うことを予定しました。しかしながら、うち1件（観光戦略推進事業）については、担当課職員(複数)に体調不良者が出たことにより、質疑に基づいての外部評価が不能となったため、残る7件について評価を行うこととしました。

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) いじめ防止・不登校対策推進事業 | (学校教育課)       |
| (2) 人権啓発推進事業        | (定住対策・暮らし支援課) |
| (3) 障害者支援センター事業     | (社会福祉課)       |
| (4) 避難行動要支援者支援事業    | (危機管理課)       |
| (5) 人材確保支援補助事業      | (商工観光課)       |
| (6) 空家等対策事業         | (都市建築課)       |
| (7) 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) いじめ防止・不登校対策推進事業

いじめや不登校の総合的な対策を進める重要な取組ですが、全国的な傾向と同様に不登校児童生徒数が増加しており、個々の要因や状態に応じた対応に取り組むための体制整備が必要と思われます。そのため、事業の継続区分については、一次評価及び二次評価が判断した「継続」ではなく、事業の「拡大」が妥当と判断します。

また、達成状況・貢献度評価については、二次評価が判断した「△」ではなく、一次評価が判断した「○」が妥当であると判断します。

その理由は、二次評価では「いじめ認知件数」と「不登校児童生徒数」が増加しているため「△」と判断していますが、例えば「いじめ認知件数の増加」は、施策の小項目に掲げる「いじめの積極的認知」の成果かもしれないなど、それらの項目の増加は必ずしもマイナスの側面だけではないこと、また担当課における児童生徒の全員面談やアフターフォローの実施、不登校児童生徒の全員を何らかの支援策につなげている、といった取組状況を踏まえたことによるものです。

今後の取組にあたっては、次の点に留意して改善を進めてください。

#### 【指標の改善】

- いじめや不登校が発生した際、どのような状態が解決と言えるのかが不明瞭である。具体的なゴールイメージを明確化したうえで、本事業のめざす姿を設定し直すとともに、相応しい成果指標を検討すること。
- 不登校対策については、SSR（スペシャルサポートルーム）や教育支援ルームなど「何らかの形で支援が届いている不登校児童生徒数」や、「社会的自立に好ましい変化がみられる不登校児童生徒の割合」などの指標を設定すること。
- 参考指標として、いじめや不登校との相関関係が高い「学校が楽しいと思う児童生徒の割合」や「子どもが通っている学校に満足している保護者の割合」などの指標を追加すること。

#### 【取組の改善】

- SSRに類似する機能を横展開するなど、不登校児童生徒の居場所づくりを強化すること。その際、従事する職員の身分の安定にも配慮すること。
- 不登校の問題は、ヤングケアラーや虐待など、学校生活だけではなく、保護者が多くの問題を抱えていることもある。様々な保護者向けの相談窓口を設けるなど、問題の本質を捉え、アプローチする手法を研究・実施すること。

- いじめ対策については、未然防止の取組をはじめ、被害者だけではなく加害者側を含めた双方へのアプローチやケアの取組を着実に進めること。

## ② 人権啓発推進事業

人権啓発や外国人の生活支援を進める必要な取組であり、事業の「継続」が妥当と認めます。また、達成状況・貢献度評価については、一次評価が判断した「○」ではなく、二次評価が判断した「△」が妥当であると判断します。

その理由は、一次評価では、児童生徒の人権に対する理解が深まっていることなどから「○」と判断していますが、その根拠が不明瞭であり、いずれの成果指標も妥当性に疑問があることなどによるものです。

今後の取組にあたっては、次の点に留意して改善を進めてください。

### 【指標の改善】

- 現行の成果指標は、多くが活動実績に該当する項目であるため、全面的な見直しが必要である。例えば、人権啓発の推進には多様な主体の参画が必要であるため「ハラスメント防止に取り組む企業数」など、本事業のめざす姿を見据えた指標を新たに設定すること。
- 外国人の生活支援については、日本語教室や外国人生活相談等により「何らかの形で支援が届いている在住外国人数」などの指標を設定すること。また、地域との相互理解を促進することが重要であるため、活動実績に「在住外国人と地域コミュニティとの交流回数」などの指標を追加すること。

### 【取組の改善】

- 新たに設定された成果指標に向けて、事業のあり方を見直すこと。例えば、企業を対象とした研修会を新たに行うなど、成果を見据えた事業内容に組み直すこと。その際、現在行われている必要な取組が無くならないよう留意すること。

- 人権の花運動については、進級・進学タイミングによっては一部の児童が取り組めていない可能性があるため、市内全ての児童が卒業までに一度は参加できるように調整されたい。
- 外国人の生活支援については、在住外国人のニーズ把握に努めるとともに、その調査結果を今後の取組に活用すること。

### ③ 障害者支援センター事業

障害のある人への相談支援などを行う必要な取組であり、事業の「継続」が妥当と認めます。また、達成状況評価については一次評価及び二次評価が判断した「○」が妥当と認めますが、貢献度評価については、一次評価が判断した「◎」ではなく、二次評価が判断した「○」が妥当であると判断します。

その理由は、一次評価では、障害者支援センターが相談支援事業所の中核となることが期待されることなどから「◎」と判断していますが、評価は「期待」ではなく、これまでの成果や実績に基づいて判断されるものであること、また、現行の成果指標の多くは活動実績に該当するものであることから、結果として施策に掲げる「障害のある人が自立して暮らせるまちづくり」に大いに寄与したと評価できるだけの根拠がありません。

今後の取組にあたっては、次の点に留意して改善を進めてください。

#### 【指標の改善】

- 本事業は業務委託先をモニタリングするためにも、適切な成果指標の設定が不可欠だが、現行の成果指標の多くは活動実績に該当する項目であり大幅な見直しが必要である。その際、障害者の自立や自分らしく暮らせている状態を数値化することには困難が伴うものと承知しているが、本事業における具体的な到達点を整理する中で、適切な指標を提示するとともに、めざす姿に近づいているのか、そのための必要な活動量が確保されているのか、といったことが分かる指標を検討すること。

#### 【取組の改善】

- ・ 障害者の就労に向けた環境づくりとして、地元企業と連携するとともに、企業人との関係構築に向けた具体策を検討すること。
- ・ みんなで支え合う社会に向けて、障害のある人への理解を広げる取組をより一層推進すること。
- ・ 今年度から業務委託先が社会福祉協議会に統合されたが、統合によるメリットが発揮されているか、あるいは業務に支障が生じていないかなどを検証すること。

#### (4) 避難行動要支援者支援事業

一人で避難が困難な方を支援するための必要な取組であり、事業の「継続」が妥当と認めます。また、達成状況・貢献度評価については、一次評価及び二次評価が判断した「○」が妥当であると判断します。

今後の取組にあたっては、次の点に留意して改善を進めてください。

#### 【指標の改善】

- ・ 成果指標「逃げ遅れによる人的被害」は、実際に災害が起こらないと確認できないため指標として不適切です。また、「個別避難計画が策定できている割合」に加えて、二次評価の指摘する「個別避難計画に基づいた想定訓練の実施割合」など、災害時の実効性確保につながる指標を設定すること。その際、訓練の実施エリアや回数など、目標設定の妥当性について根拠を示すこと。

#### 【取組の改善】

- ・ 個別避難計画の作成を着実に進めるとともに、災害時に円滑な避難が行われるよう避難支援体制の構築に努めること。
- ・ 個別避難計画に基づいた想定訓練については、自主防災組織や集落単位など様々なレベルで実施することで、その手法を検討し、個別避難計画が確実に機能するかどうかを常に点検すること。

#### (5) 人材確保支援補助事業

市内企業の人材確保を支援する必要な取組であり、事業の「継続」が妥当と認めます。また、達成状況・貢献度評価については、一次評価が判断した「◎」、及び二次評価が判断した「△」ではなく、市民会議としては「○」が妥当であると判断します。

その理由は、一次評価では、就職につながった件数が一定程度あることから「◎」と判断していますが、市内の企業数や商工会議所調査で約35%の企業が人手不足と回答されている現状に照らすと、成果としては極めて限定的だと言わざるを得ません。また、二次評価では、「人材が確保されている企業の割合」が低下傾向にあることから「△」と判断していますが、そもそも、就職相談会への参加やインターンシップへの参加企業に補助金を交付するという事業内容に照らして、めざす姿の「市内企業において必要な人材が確保できた」という設定自体が、本事業単体のめざす姿としては高すぎる目標であり、評価を下す基準として、そのままでは不適切です。めざす姿の再考と成果指標の再検討がともに必要ですが、結論としては、一定の就職実績があることから「○」が妥当と評価します。

今後の取組にあたっては、次の点に留意して改善を進めてください。

#### 【指標の改善】

- 本事業における具体的な到達点を整理し、めざす姿を設定し直すとともに、市全体の動向の中で、本事業がどの程度のウエイトを占めているのかが分かる成果指標を検討すること。また、人材確保に向けた関連事業を点検し、必要に応じて体系的に組み直すこと。

#### 【取組の改善】

- 正規労働者だけでなく、パートやアルバイトなど非正規労働者の確保についても支援策を検討されたい。
- 単に補助金を交付するだけではなく、魅力的な求人募集に向けた事前相談やフォローアップを行うなど中身を充実し、人材確保に具体的につながる取組にしていくこと。

- 就職と移住支援の情報を一体的に提供するなど、関係部署と連携し、市外からの人材確保につなげること。また、民間で運営されている事業承継プラットフォームの活用など、市内事業者の具体的な課題解決のための効果的な手法を研究すること。

#### (6) 空家等対策事業

空家の適正管理などを促進する必要な取組であり、事業の「継続」が妥当と認めます。また、達成状況・貢献度評価については、一次評価が判断した「○」、及び二次評価が判断した「×」ではなく、市民会議としては「△」が妥当であると判断します。

その理由は、一次評価では、講演会への参加が一定程度あり、満足度も高いことから「○」と判断していますが、めざす姿である「空家の適正管理や空家の減少」につながっているとまでは評価できません。また、二次評価では、「老朽危険空家戸数」などの主要な情報が分からないため「×」と判断していますが、現在、担当課において空家調査が進められていることや、空家対策の冊子を新たに作成されている、といった取組状況を踏まえれば、「△」が妥当だと考えられます。

今後の取組にあたっては、次の点に留意して改善を進めてください。

#### 【指標の改善】

- 「老朽危険空家戸数」の情報を把握していないことは、災害時などのリスク面からも大きな課題である。空家調査の加速化など、実態把握に向けた早急な対応を図ること。
- 空家調査やパンフレット作成などの取組状況を、活動実績の指標として見える化すること。
- めざす姿については、単に「空家の減少」ではなく「老朽危険空家の減少」とするなど、事業内容を踏まえた適切なターゲットに設定し直すこと。



### 【取組の改善】

- 民間では、持ち家を活用した終活ビジネスなども行われているため、持ち家を資産として有効活用するなどの民間の力も取り入れながら、空家予備軍の減少に取り組むこと。
- 空家対策は子ども世代にもしっかり関わってもらうことが大切であるため、次世代へのアプローチ策を検討すること。また、空家所有者は市外在住の方も多いため、ホームページなど、市外向けの情報提供を充実すること。
- パンフレットは、自分や親族が居住する家屋の管理や処分に関する内容であることが分かり、市民の関心を引き付けることができる適切なタイトルとなるよう工夫すること。内容は実際に役立つ情報を掲載するよう配慮されたい。
- 空家調査にあたっては、住民自治組織との連携など、より効果的・効率的な手法を検討・実施すること。

### (7) シティプロモーション事業

三次の魅力発信や、市民の三次への愛着度の向上に必要な取組であり、事業の「継続」が妥当と認めます。また、達成状況・貢献度評価については、一次評価及び二次評価が判断した「○」が妥当であると判断します。

今後の取組にあたっては、次の点に留意して改善を進めてください。

### 【提言への対応】

- 本市民会議では、令和3年度においても本事業への提言を行い、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よう、その内容をよく理解すること、市民への理解促進を着実に進めるため、市民にとって分かりやすい広報を全庁的に取り組むことを求めたが、その対応は十分に改善されていない実態があると思われる。本事業にとって、目的や取組内容が市内に十分浸透していないことは大きな課題であるため、改善が進まない要因を分析し、対応策を検討・実施すること。

#### 【取組の改善】

- 三次の魅力を広く発信する中で、市外から得られたプラスの評価を市民にフィードバックする仕組みを整え、市民の三次に対する愛着度の向上につなげる。また、魅力発信にあたっては、DMOとの連携など、より効果的・効率的な手法を検討・実施すること。
- アンケート結果を分析し、市民が三次のこういったところに愛着を感じているか、あるいは愛着を感じられていないかを把握し、今後の取組に活用すること。

## 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。

### • 総合評価のあり方について

新たに達成状況評価を導入されるなど、制度改善に向けた前向きな姿勢は評価します。しかしながら、事務事業チェックシートでは、成果指標としては不適切なもの、評価の妥当性が不明瞭なものが散見されるなど、市民への説明責任が十分果たせる内容とはなっていません。加えて、二次評価は広い視野から一次評価の妥当性を評価するものですが、全体を通じて、成果指標に対する指摘が多く、取組の改善に言及されていないものが散見されます。

今後は、めざす姿や成果指標、改善点、判断理由などについて、チェックシートの作成と評価を行う各段階において十分な議論を尽くすことが必要です。特に、二次評価では成果の把握も重要ですが、取組をどのように改善していくかという視点も大切です。できていないところを指摘するだけでなく、必要な支援を行うことを含め、チェックシートをコミュニケーション・ツールとして活用しつつ、担当部署としっかり対話をしながら評価を行うことで、事務事業の改善につなげてください。

以上