

令和元年度
大分市行政評価に関する
大分市外部行政評価委員会

報 告 書

令和元年11月
大分市外部行政評価委員会

1. 総評

大分市における行政評価は、平成 16 年度から各部局の全ての事務事業について評価を行う「事務事業評価」を本格的に導入するとともに、平成 18 年度からは「政策・施策評価」を、平成 19 年度からは「指定管理者制度導入施設評価」を実施するなど、毎年度の振り返りを行うなかで、市政全般にわたって継続的な見直しを行ってきています。

こうしたなか、本年度もそれぞれの内部行政評価結果について、当委員会に意見を求められたところであり、市民の視点に立った公平かつ客観的な評価を行いました。

「政策・施策総括評価」では、現在市において総合計画第 2 次基本計画の策定作業を行っていることから、現行基本計画の取組実績や成果等を踏まえ、第 2 次基本計画の策定に当たり考慮すべき事項等に関して、多角的な視点から意見を述べています。

「事務事業評価」では、地方創生推進交付金を充てて実施した 4 事業について、必要性、有効性、効率性、公平性等の観点から、総合的に今後の事務事業の在り方や改善点等について意見を述べています。

また、「指定管理者制度導入施設評価」では、昨年度までに指定管理者制度を導入した 15 施設について、市民ニーズや施設の設置目的に即した適切な管理運営がなされているかなどの観点から意見を述べています。

この評価結果については、それぞれの改善点等を踏まえて再度検証を行うなかで見直しに努め、総合計画第 2 次基本計画の策定及び、来年度以降の予算編成等において参考とされることを望むものであります。

なお、当委員会の審議過程全体を公開しておりますが、こうした取組は、行政運営の透明性を確保するとともに、行政が抱える課題を市民に提起し、情報共有を図るという観点からも意義があるものと思われれます。

最後に、大分市の行政評価については、これまでもさまざまな改善を加えながら、その質を高めてきたと考えていますが、今後においても、さらなる創意工夫により制度の充実に努め、市民ニーズに即した実効性のある行政運営を期待します。

2. 評価結果の概要

(1) 総合計画の政策・施策総括評価

総合計画の 42 施策について、評価指標の達成状況を基に、コストや市民意識調査結果等その他必要な観点を踏まえ、行政内部にて総括的に評価したものを参考にしながら、総合計画第 2 次基本計画の策定に当たり考慮すべき事項等に関して、客観的かつ多角的に評価した。

委員会の主な意見は、次のとおりである。

① 基本政策「市民福祉の向上」について

「基本政策全体」について、民生委員・児童委員をはじめとした、担い手の育成・確保が高齢化等により難しくなっている。市が事業を立案しても、地域で受け入れる体制が維持できず、実施自体が困難になっている現状も考慮し、市がフォローに入ることも検討すべきであるとの意見を付した。

「地域福祉の推進」については、「福祉協力員」は認知度が低く、どのような役割を担うのかといった定義付けが不十分であることから活動しづらいという課題がある。

民生委員・児童委員とのすみ分け、連携についても検討の必要があり、評価指標とするのであれば、しっかりと制度を構築した上で施策展開を図るべきである。本施策については、民生委員・児童委員への庁内サポート体制の仕組みなど、市で先駆的に取り組む良い事例もあり、地域福祉の推進をアピールできる他の項目も評価指標に取り入れてはどうかとの意見を付した。

「高齢者福祉の充実」については、市民の関心度が高い事業（行政窓口の電子化に伴う高齢者への対応、ワンコインバスなど）が多いので、しっかりと課題を整理して評価、検証をし、市民の理解を得ながら、今後の施策展開につなげていくことが重要であるとの意見を付した。

② 基本政策「教育・文化の振興」に属する施策

「生きる力をはぐくむ学校教育の充実」については、小中一貫校において、学習指導要領上の制約はあるが、理科、社会、英語は小学校から専任の教師による指導を行えば、効率的かつ特色ある教育の実現、教師の働き方改革にもつながると思われる。

また、「毎日朝食を食べる児童生徒の割合」の指標達成に向けては、子どもたちへの食事提供の場として「子ども食堂」の必要性も高まっているなかで、食堂を利用する児童生徒の把握といった面でも、学校と子ども食堂運営者や子ども食堂の運営支援に関係する事業を行う各課との連携が必要である。子ども食堂運営者と児童育成クラブが連携している例もあるので、幅広い協力体制のもとで、指標達成に向けた施策展開を図っていく必要があるとの意見を付した。

③ 基本政策「防災安全の確保」に属する施策

「防災・危機管理体制の確立」については、台風や集中豪雨などの際に高齢者や障がい者に対する避難指示がテレビ等で早期に発信されるようになったことは、避難行動要支援者への対応として重要なことである。

しかし、避難についての問い合わせ先、どこへ避難した方がよいのかといった情報、福祉避難所への避難の流れなどが十分に伝達できていない。今後の大型台風などさまざまな災害に際しては、早期に避難が必要な世帯に対して、必要な情報を分かりやすく広報する必要がある。

また、災害発生時において道路、橋梁、電気、水道の供給が安全に確保されることが必要であることから、都市基盤整備の施策を推進するに当たっては、防災という点での連携・調整をしっかりと行っていただきたいとの意見を付した。

「交通安全対策の推進」については、自転車レーンの整備などにより、子どもなど歩行者が歩道を安全に通行することができるようになったことは、大変評価できるので、引き続きしっかりと事業を進めていただきたいとの意見を付した。

④ 基本政策「産業の振興」に属する施策

後述する総合戦略の施策総括評価に対する意見の中で、「安定した雇用の確保と勤労者福祉の充実」「魅力ある観光の振興」に係る施策の評価についての意見を付した。

⑤ 基本政策「都市基盤の形成」に属する施策

「計画的な市街地の形成」については、電柱を地中に埋設することは、費用はかかるが防災上の効果は高いので、事業の進ちょく状況をしっかりと評価・検証し、目標達成に向けて取組を進めていく必要がある。

また、ラグビーワールドカップ 2019 日本大会の開催に向けて市が整備した祝祭の広場については、多くの観光客や市民が訪れ、県の公式ファンゾーンを補完する役割も担い、結果的に成功したと言えるが、しっかりと検証を行い、今後の方針や活用策を検討していただきたいとの意見を付した。

「交通体系の確立」については、市が事業として行っているシェアサイクルが十分に活用されていないのは残念である。放置自転車対策、インバウンドを含む観光客の移動手段の確保、市民のサイクリング推進など、多くの面から効果が期待できるので、活用度が上がるような方策を検討する必要がある。

自転車施策全般に関して、市が進めようとしている中心市街地における自転車利用の促進策と安全・安心で快適な利用環境を創出するための規制等がうまくつながって効果を発揮するよう、各施策の目的をはっきりさせるとともに、自転車を利用する世代（ターゲット）を明確にした上で事業を実施する必要がある。

また、自転車による人身事故も増えているので、マナーアップ向上の対策も重要であると考えられるとの意見を付した。

「地域情報化の推進」については、高齢化が進むなか、ICT講習会などではデジタルデバイドの解消に向けて、高齢者を対象により分かりやすいパソコンの使い方教室などを開催することにも力を入れていく必要がある。

また、RPAの導入は業務の効率化、働き方改革の推進という観点から非常に有効であると思われるので、今後も取組を進めていく必要がある。

さらに、市役所は一般企業よりも、さまざまなビッグデータが集まると思われるが、公開の拡充に当たっては安全かつ有効にビッグデータが活用されるようにしっかりと戦略を立てて進めていただきたいとの意見を付した。

⑥ 基本政策「環境の保全」に属する施策

「廃棄物の適正処理」については、指標「おおいた優良産廃処理業者認定数」の対象となる事業者は、市内で計 106 事業者とのことだが、本年度の実績見込は 15 事業者に留まっており、達成度も低いことから、制度の周知にしっかりと取り組んでいただきたいとの意見を付した。

⑦ その他の事項

「総合計画第2次基本計画の策定」について、現状分析をしっかりと行い、現在生じている新たな課題とその課題への対応を踏まえた施策展開をしっかりと検討し、総合計画第2次基本計画に反映していただきたい。

「市民意識調査」について、重要度が高い施策で満足度の順位が大きく低下している施策については、回答者の属性や経年変化など調査結果の傾向を分析し、今後の施策展開に生かせるようにしていただきたい。

また、統計学上必要十分とされるサンプリング数を得る範囲での実施に縮小すること、回答者の負担軽減を図ること、属性によって回答の傾向が変動しないようにするための工夫をすることなどといった調査手法の検討も必要である。

(2) 総合戦略の施策総括評価

総合戦略の「基本目標」「数値目標」「基本的方向」「基本的な施策と重要業績評価指標（KPI）」について、総合計画の政策・施策総括評価を参考にしながら、今後の課題や施策展開について、客観的かつ多角的に評価した。

委員会の主な意見は、次のとおりである。

「しごととにぎわいをつくる」においては、数値目標である「誘致企業件数」は順調に伸びているが、市民にもたらされた便益、成果という観点から、雇用者数、事業所税の増加といった経済効果や、企業誘致に要した補助金、助成金を踏まえた費用対効果等も検証しながら、より効果的な施策を展開していく必要がある。

また、個別施策の「安定した雇用の確保と勤労者福祉の充実」について、とりわけ中小企業では少子高齢化の進展によって労働者が不足しており、現在の生産性が確保できるかどうか課題となっている。人口減少の局面を迎え、大分市の経済を今後も停滞させることなく、順調に発展させていくためにはどうするべきかという危機感を持って、県外、海外からの労働者の受入体制を整えるなどの施策を展開していく必要がある。

「魅力ある観光の振興」については、県内のすべての食が集まっているという「食文化」の強みを生かした戦略や、MICE（マイス）、スポーツ合宿の誘致といった大分市ならではの特色を生かした戦略を展開していく必要があるとの意見を付した。

「人を大切にし、次代を担う若者を育てる」においては、数値目標である「保育施設利用待機児童数」の「0人」を達成することも大事だが、保育の実態が適切かどうかもしっかりと検証するべきである。保育施設においては、定員数、広さ、専門職の配置数、防災管理等、施設の質が担保されることが重要である。

さらに、保育施設の定員の拡大に伴い、不足する職員をいかに確保していくかということが問題となっているので、働く人の視点から、人材の確保、育成という課題にしっかりと対応した施策展開が図れているかという点も踏まえて評価をしていく必要があるとの意見を付した。

「安全・安心な暮らしを守り、未来をつくる」の各施策においては、少子高齢化が進展するなかで、例えば消防団に関する施策などは、現在の仕組みの維持を前提とした施策展開が難しくなってくることが考えられる。他の基本目標に係る施策展開においても言えることだが、今後長期的な計画や戦略を策定するに当たっては、持続可能な将来像とはどういったものであるかをしっかりと想定し、その姿を具現化するシステムを施策として織り込んでいくことが必要であるとの意見を付した。

(3) 事務事業評価

地方創生推進交付金を充てて実施している 4 事業について、必要性、有効性、効率性、公平性等の観点から、今後の事務事業の方向性等を総合的に評価した。委員会の主な意見は、次のとおりである。

<地方創生関連事業>

① 「歩行者天国実施事業」(商工労政課)

事業開始から 3 年が経過するなか、歩行者天国事業が定着し、中心市街地のにぎわい創出という目的はある程度は達成できたと考えられる。

指標の一つである「中心市街地の空き店舗率」の目標達成のためには、商店街活性化に係る他事業によるところが大きい。本事業の評価項目とすることには問題もあるが、中心市街地の活性化という最終的な目的の達成度を示す基準としては参考となる。

今後の事業の方向性としては、他都市の先進事例も参考に、歩行者天国を商店街の自主的な開催とするような方法を検討するとともに、本事業に掲げる目的に沿った成果が得られているかを検証できるよう、中心市街地の店舗における個人消費額など、定期的に測り、推移をみるができるような新たな基準(指標)を設定し、試行錯誤を重ねながら本事業が中心市街地のさらなるにぎわいに寄与することを望む。

② 「アートレジオン推進事業」(文化国際課)

本事業は佐賀関、野津原、大南地区にアーティストを呼び込み、イベントや制作活動を通じて文化芸術の振興、地域住民との交流を促進することで、地域の活性化につなげることを目的としている。

昨年度は新たに大南地区において、地域、アーティストが連携・協力を図りながらワークショップ等のイベントを開催するとともに、大分都市広域圏の連携を活用したバスツアーやアートフェアを開催するなどの事業のさらなる発展が見られている。

今後の事業の方向性としては、地元の芸術系の学校や他市町との連携をさらに進めることや、アートの範囲を音楽や食に拡大するなど、さらに多くの市民に参加してもらえるような事業内容を検討していくことが望まれる。

現在設定している指標の内、アートツアーやイベント開催数は、事業の実施回数であるため、事業の検証に当たり、本事業の実施によって生み出されるアウトカムの指標の設定が必要である。

なお、平成 30 年度の決算額が当初予算額の半分以下であったことを踏まえ、今後は事業の実施に当たっては、必要な経費や確実に実施できるかといった点を十分に検証した上で、次年度以降の計画を策定する必要がある。

③ 「クリエイティブ産業育成事業」(商工労政課)

本事業の目的は、「クリエイティブ産業の裾野の拡大」「市内クリエイターの育成」「クリエイターの発想・技術を活用した企業の販路拡大」を図ることである。昨年度実施した、パッケージデザインコンテストの結果、2件は実際の商品パッケージに採用されたが発売には至っていない。事業目的を達成するためには発売開始までを支援できるような仕組みの構築が必要なのではないかと考える。

また、市内企業とクリエイターによる協働であることを生かすのであれば、大分市について情報発信できるような物語性をもった製品とパッケージにすることで、より事業の効果が高まると考えられる。

今後は販路創出を求めている中小企業と、作品の発表の場を求めているクリエイターの出会いの場を提供することに留まらず、確実な事業化に向けた支援及び販路拡大に向けた取組が必要になってくる。

④ 「大分市産業活性化プラザ事業」(創業経営支援課)

KPIとして「大分市の創業支援機関等に係る創業者数」が設定されているが、創業支援については大分県産業創造機構や商工会議所、金融機関等と連携して行っており、本プラザ単体での事業効果を判断することが難しい。

指定管理事業者が相談支援業務を担っているため、市の関わり方を明確にした上で、市のみならず、大分県全体で創業を支援していく機運が高まっているなか、本施設を有効活用し、より効果的な事業内容となるようにしていくことが必要である。

(4) 指定管理者制度導入施設評価

平成 30 年度までに指定管理者制度が導入された 15 施設について、市民ニーズや施設の設置目的に即した適切な管理運営がなされているかなどの観点から総合的に評価した。

委員会の主な意見は、次のとおりである。

個別施設の評価として、「**活き活きプラザ潮騒**」については、近年、利用者数は減少し、管理運営経費も増額となっている。今後も指定管理者制度に基づく運営を継続していくべきかどうかについては検討が必要であるが、その活性化に当たっては、隣接施設の「健康センターひまわり」と協力しながら施設運営が可能かどうかについて、中長期的な視点をもって検討する必要がある。

「**活き活きプラザ潮騒**」の利用者数の増加に向けて、国道九四フェリーの乗り場に近い利点を生かし、自転車に乗ってフェリーを利用する方々に、シャワー利用ができるようにすることが可能か検討いただきたい。また、近隣都市でサイクリストの誘致を行っているので、そういった自治体とも協力することで、利用者数増加につながると考えられる。

「**平和市民公園能楽堂**」について、近年の利用者数の推移を見ると、能楽だけでは利用者数の増加は望めないように見受けられるため、体験型ワークショップや能楽以外の公演などの幅広い自主事業の展開が有効的である。また、能楽堂や平和市民公園は、牧駅からのアクセスが良いことから、施設の積極的な広報による誘導を行うことにより、訪日外国人観光客等の誘客にもつながると考える。

「**アートプラザ**」については、目標値としている利用者数 18 万人には達していないが、経年的に見ても利用者数は改善されてきている。また、利用者満足度の結果も高い数値を維持しており、市民のために文化・芸術情報を発信するための施設として非常に高い成果を挙げている。評価に当たっては、目標値を達成していない項目だけを見るのではなく、質の面も十分に考慮する必要がある。

「**ホルトホール大分**」については、利用者数が減少しているが、市民にとって利用しにくい面やアンケートによる意見等を考慮し、引き続き改善に向けた取組を進める必要がある。

「高崎山自然動物園」については、設置目的が「自然環境の保護及び動物愛護に関する市民意識の高揚を図るとともに、市民に多様な憩いと集いの場を提供することにより健全な余暇の活用に資すること」となっており、文教的な施設としての側面を持った施設であるが、観光施設でもあり、それぞれの側面を生かした運営をしていく必要がある。また、国立公園として自然環境の保護といった視点や、別府湾を望むことができるロケーションを生かした視点も今後の施設の活用策として考えられる。

利用促進を図る上では、隣接する「うみたまご」との協働による効果的なPRや、立命館アジア太平洋大学や大分県立芸術文化短期大学などの学生の視点を取り入れることにより、インスタグラムなどのSNSによる情報発信にも期待ができると考えられる。

料金体系については、現状では観光施設としての料金体系と考えられるが、設置目的を鑑みると、多くの市民が来場するような取組として、入園料の在り方も検討が必要である。

上記の点を踏まえ、高崎山自然動物園のあるべき姿を検討する時期に来ていると考えられるため、市と指定管理者で協議を重ね、今後の施設の在り方を検討すべきと考える。

「宇曾山荘」については、宿泊等の利用者を見ると、高齢者による利用が非常に多い施設であると見受けられるが、こういった施設を行政施設としていつまで継続・維持するかについて、市として施設の在り方を検討する必要がある。

全体を通じた意見として、指定管理業務の内容のうち、指定管理者が行う業務と市が指定管理料に計上して行う業務が施設の設置目的に沿って適切に行われているかどうかについては、施設所管課におけるモニタリングを通じたチェックが必要である。

今回から採用された評価書の評価項目については、指定管理者の選定時の審査項目と一致しており、選定時と同じ視点で評価できるため、非常に良い評価表となっている。施設所管課においては、こういった視点も踏まえて、随時のモニタリングを行っていく必要がある。

指定管理者制度導入施設評価に当たっては、指定管理者制度自体の在り方や施設の在り方についての議論も必要である。また、評価方法については、利用者数や管理運営経費の削減額だけでなく、設置目的等を踏まえ、各施設の性質を考慮した利用者数による評価の手法も検討する必要がある。

3. 令和元年度大分市外部行政評価委員会意見

別紙「令和元年度大分市行政評価に関する大分市外部行政評価委員会意見書」のとおり

4. 大分市外部行政評価委員会委員名簿

	氏 名	職 業 ・ 所 属 等
委員長	安 部 茂	弁護士
副委員長	岩 尾 隆 志	公認会計士
委 員	平 川 暢 教	大分県中部振興局 地域振興部 部長
委 員	池 邊 泰 治	有限会社 大分合同新聞社 財務企画・総合企画室 室長
委 員	定 宗 瑛 子	大分市民生委員児童委員協議会 会長
委 員	丹 羽 和 美	社会福祉法人 暁雲福社会 常務理事
委 員	福 山 公 博	株式会社 日本政策投資銀行 大分事務所 所長
委 員	藤 田 文	大分県立芸術文化短期大学 情報コミュニケーション学科 教授
委 員	松 尾 竜 二	日本労働組合総連合会 大分県連合会 大分地域協議会 議長
委 員	森 竹 嗣 夫	大分商工会議所 専務理事