

令和3年度

外部評価結果報告書

令和3年11月

会津若松市外部評価委員会

目 次

1	はじめに -----	1
2	外部評価対象政策分野 -----	3
3	外部評価結果 -----	4
(1)	政策分野15 観光 -----	5
(2)	政策分野17 健康・医療 -----	10
(3)	政策分野24 公園・緑地 -----	15
(4)	政策分野41 行政運営 -----	20
4	おわりに -----	24
(附属資料)		
1	会津若松市外部評価委員会委員名簿 -----	28
2	会議経過 -----	28
3	根拠条例・要綱等 -----	29

1 はじめに

本市においては、平成13年度から計画・実施・評価・改善のP D C A マネジメントプロセスを通して、限られた行政資源の適正配分と市民満足度重視の視点に立った行政運営を図るため、行政内部における評価を実施している。

また、平成17年度からは、市民の視点や専門的な知見から客観的に施策等に対する評価を行い、これを活かすことにより市の最終評価がより適切に行われることを目指して、学識経験者や公募市民による外部評価を実施している。

これらについては、平成28年6月に施行された「会津若松市自治基本条例」第17条において改めて位置づけている。

さて、令和3年度外部評価では、「会津若松市第7次総合計画」に掲げる42政策分野のうち「政策分野15 観光」、「政策分野17 健康・医療」、「政策分野24 公園・緑地」、「政策分野41 行政運営」の4政策分野を選定し評価を行った。

それぞれ、「政策分野15 観光」については、本市の重要産業である観光の現状などを評価する観点から、「政策分野17 健康・医療」については、市民の健康づくりを促すための取組や体制の状況について評価する観点から、「政策分野24 公園・緑地」については、市内の都市公園の維持管理の現状や、公衆が憩い楽しむ場所としての機能性について評価する観点から、「政策分野41 行政運営」については、事務局提案として、策定を予定している令和4年度からの「行財政改革の取組」について、評価を行った。

そのほか、市当局が行っている会津若松市第7次総合計画の中間評価の内容についても、外部評価委員会として意見を提出した。

(中間評価は、計画期間(H29~R8の10年間)の半分(R4.3月末で5年)を迎えることを踏まえて、市当局が実施)

それぞれの政策分野の評価にあたっては、担当課との質疑応答や意見交換を実施して検証を行い、施策の目的や社会情勢の変化等に照らして現在行われている事業の妥当性や今後必要とされる取組、改善の方向性などを評価・意見として取りまとめた。

今回の評価や意見を今後の市政運営に活かし、限られた予算や人員の中で全員の創意工夫により市民サービスの向上を図り、常に市民の立場に立って市政運営に尽力されることを強く期待する。

会津若松市外部評価委員会	委員長	平澤	賢一
	副委員長	酒井	靖子
	委員	中村	達也
	委員	猪井	郁
	委員	西本	真理子
	委員	佐藤	悠介
	委員	武藤	藍

2 外部評価対象政策分野

外部評価対象の政策分野については、以下のとおり選定した。

政策目標	政策	政策分野	主管部課
(政策目標2) 強みを活かす しごとづくり	(政策4) 地域の個性を 活かした賑わいと 魅力の創出	(政策分野15) 観光	観光商工部 ・観光課 企画政策部 ・地域づくり課 ・北会津支所まちづくり推進課 ・河東支所まちづくり推進課
(政策目標3) 安心、共生の くらしづくり	(政策5) 健やかで 思いやりのある 地域社会の形成	(政策分野17) 健康・医療	健康福祉部 健康増進課 国保年金課
		(政策分野24) 公園・緑地	建設部 ・まちづくり整備課 ・都市計画課 農政部 ・農林課 健康福祉部 ・こども保育課
(政策目標5) 豊かで 魅力ある 地域づくり	(政策10) 社会の変化に 対応した行財政運営	(政策分野41) 行政運営	※ 政策分野全体や事務事業の評 価ではなく、令和4年度からの 「行財政改革の取組」(案)の 内容について評価。 (担当：財務部財政課)

3 外部評価結果

外部評価結果については、市の担当課より施策内容の説明を受け、委員各々の視点により検証を行った後、委員会として評価をしたものである。

市当局は令和3年度の行政評価における最終評価の参考とし、今後の施策展開に活用していただきたい。

また、施策の評価だけでなく、各政策分野を構成する事務事業についても、今後のあり方や方向性等について附帯意見として報告するので、今後の行政運営の参考とされることを併せて希望する。

政策分野名	15 観光	主管部課	観光商工部 ・観光課 企画政策部 ・地域づくり課 ・北会津支所まちづくり推進課 ・河東支所まちづくり推進課
目指す姿	歴史や文化に誇りを持ち、地域の魅力を楽しみ、伝えながら、おもてなしの心で来訪者を迎えるまち		
主な事務事業	<ul style="list-style-type: none"> ● 温泉地域魅力向上推進事業 ● 教育旅行誘致対策事業 ● (広域観光の推進) 都市間連携推進事業 		

全体の評価

コロナ禍により人の流れが制限される中での各取組は、全般的に評価できる。但し、コロナ禍において直面した課題およびコロナ禍以前から抱えている課題については、引き続き事業内容を再検討し改善していただきたい。また、担当部署間の縦割りを超えて「横串」を通すことによって提供できる新たな行政サービスの可能性も検討されたい。

評価内容

【政策分野全体の評価、期待する点】

- コロナ禍で人の流れが制限される状況下においても、本市での感染状況が緩やかであったことや様々な取組(※)が効を為し、栃木県の学校からの訪問者数が増加したことは評価できる。今後は、宿泊者の増加にもつなげていってほしい。

【(※) 評価できる取組】

- あいづあかべこ宣言の参画勧誘など、SNSやデータに基づいた施策を積極的に取り入れており、効果的な情報発信・プロモーションを行っている。
- あかべこ券の発行などの取組が、教育旅行の来訪増加の成果があった。

○会津17市町村の周遊型の観光誘客に向けた、

「極上の会津」の観光ガイドブックやHP

→ 会津の風景の美しい画像に目を引くものがあり、魅力を最大限に表現できている。

- 空き旅館などの対策に方向性が出てきたことは評価できる。観光地としては、「行ってよかった、また行きたい」と思ってもらえるようにする視点から、観光資源の整備を観光客の視点で検証し、改善していただきたい。
- 新型コロナウイルス感染症という未曾有の災害はあったが、教育旅行での訪問者数が増加したことは評価でき、これをきっかけに、会津の観光が新しく変わることを期待する。

【政策分野全体の見直し、改善、留意すべき点】

- 風評被害や感染症などの外的要因に左右されない観光振興のために、観光資源の保全や観光客受け入れ体制の整備をより強化する必要がある。
なお、質の良いデータの更なる取得と分析を重ねながらデジタル技術を最大限に活用すること、そして他の部署との連携をより深めつつ政策実施内容を常に見直すことを通じ、多方面で会津の魅力を発信していくことを期待する。
- 今ある観光資源に加えて、教育や遊びの観点から、AiCTや会津大学なども最大限に利用するなど、若い世代が興味を持つ新たな観光資源をつくり、それをブランド化し、若い人に会津に来てもらう仕組みづくりをする必要があるのではないか。
- 本市への来訪者の多くが市外泊という状況は、経済的効果を失うものである。このことはコロナ禍以前からの課題ではないかと推測するが、市内宿泊施設との連携だけで解決できない根本的な課題もあるかもしれないので、引き続き検証してほしい。
- 観光において会津若松市は福島県の中心だと思うので、風評被害や新型コロナなど課題は多いと思うが期待している。

- 事業の優先度をはっきりさせ、効率的な業務を目指して欲しい。
- 2019年時点での福島県の外国人宿泊数は全国40位ということだった。（観光庁：宿泊統計調査（R1）より）現在の状況からインバウンドを期待するのは数年先になるかもしれないが、観光業を再生する方法を広い視点から検討していただきたい。

事務事業に関する附帯意見

【温泉地域活性化推進事業】 施策1-9

- コロナ禍の中での新しい旅行ニーズの対応として、テレワークやリモートワーク等、働き方の多様化によるワーケーションが増加している。ワーケーション客の受入は、温泉街の活性化や定住者の増加が期待される場所であり、市内の関連団体等と連携しながら、受入体制の整備を検討していただきたい。
- 温泉地域に古びた廃墟がある事は残念。活性化に向けた取組を進め、古き良き温泉地に新しい風が吹いてもらえることを期待している。

【温泉地域魅力向上推進事業】 施策1-10

- 温泉地域で長年懸念されてきた空き旅館について、地域関係者と協働で検討し合い、国事業を活用して解体と跡地利用の事業を進めていることは非常に評価できる。今後はよりスピーディな事業推進に期待したい。
- 検討会やワーキンググループの開催を含め、本事業の推進に主体的に努めて来た点は評価できる。
日本は至る処に温泉観光地があることから、観光客にとって、会津の温泉の魅力とは何であるのかを問われても回答できる様に、新たな発想で事業取組を継続していただきたい。

【ふるさとイベント事業補助金】 施策1-18

- 今後も感染症や災害などが発生した際に、伝統だからという理由のみでイベントを開催することはせず、しっかりと判断していただきたい。また、従来の方法ではなく、現状の下でできる方法に変更するという方法も検討して欲しい。

【(一財) 会津若松観光ビューロー補助金】 施策2-1

- 令和3年に新設された「駅たびデスク」は駅利用者を中心として、観光案内や手ぶらでまちなか観光サービス、レンタサイクルサービス等の利用は好調であるということで、評価したい。今後の観光客増加に期待したい。今後もDMO（観光地域づくり法人）と連携しながら新しい取組の開拓を期待している。
- 市観光課と効果的な連携を図りながら、誘客の増加、満足度の向上につながる成果を上げていることから、引き続き期待している。

【教育旅行誘致対策事業】 施策2-2

- 教育旅行に関しては、コロナ禍がチャンスにつながったと思うので、新型コロナウイルス感染症の感染拡大が収束した後でも、会津若松市が選択肢の一つになるようにアピールを続けて欲しい。
- 新たな県外校の来訪数増加を期待すべく情報発信を強化してほしい。

【市民総ガイド運動事業】 施策2-3

- 教育旅行生が町中をグループで歩く姿をよく見かける。あいさつ程度は心がけているが、迎える側としての心構えなどは自分の中には明確なものはない。せっかく来てくれた小学生、中学生へおもてなしの心をどう伝えればよいか、そんな思いの市民も多いかと思う。市民のおもてなしの意識の醸成をより具体的に、広く市民に浸透させる方策を検討してはどうか。

【観光産業再活性化推進事業（あいづあかべこプロジェクト）】 施策2-8

- コロナ禍の影響で厳しい経営状況にある会津の観光業・飲食業の活性化を図る事業として、あかべこ券の発行やプレゼントキャンペーンの実施は、観光業・飲食業の支援につながり、非常に評価できる。なお、この事業は令和3年で終了することだが、コロナの終息が見えない状況から、これに代わる新たな取組を検討していくべきである。

【ワーケーション推進事業】 施策2-9

- 現状も評価できるが、更に事業を発展させていくため、本市は、自然環境に恵まれ、災害も少なく、大きな病院もあり非常に生活しやすい地域であることを伝えながら事業を進めてはどうか。ゆくゆくは、移住者の増加につながっていくような方向性を期待したい。ITを駆使した情報発信や魅力あるまちづくりなど、庁内各課の連携を図りながら、より力強い推進を期待したい。

【国際観光推進事業】 施策3-2

- 受け入れ体制を整備してきたことは、評価できる。
- コロナ禍で激減している外国人観光客数に対して、渡航制限の緩和後に向けた準備（認知度を高めるなど）のみではなく、新しい観光の在り方を前提に、ターゲット国の拡大とニーズを的確に捉えつつ、観光事業者及び商業施設にとって、新しい観光様式を取り入れやすい支援や、世論に響くコンテンツづくりや情報発信、広告宣伝ツールの選定に期待したい。

【都市間連携推進事業】 施策3-5

- 佐渡市との連携協定を締結したことは前進であり、評価できる。なお、この協定締結が観光客にとってどの様な魅力があるのかを具体的に発信してほしい。また、事業の成果を把握し、数値も準備していただきたい。

政策分野名	17 健康・医療	主管部課	健康福祉部 健康増進課 国保年金課
目指す姿	健康づくりに取り組み、病気を予防して、健康でいきいきと暮らせるまち		
主な 事務事業	<ul style="list-style-type: none"> ● 第2次健康わかまつ21計画の推進 ● がん検診の推進 ● 放射線に対する健康管理対策 ● 予防接種 ● 夜間急病センター 		

全体の評価

「會津LEAD」を健康づくりのキーワードとして情報発信し、市民に健康増進に関する意識を持つように啓発し、活動を着実に実施した点は評価できる。

但し、がん検診など健康診断の受診率向上のための周知手法や、ICT技術を活用した医療サービス提供の仕組みについては検討の余地が残されている。

評価内容

【政策分野全体の評価、期待する点】

- 本市におけるメタボリックシンドローム予備群の該当者が高い状況にあることを踏まえて、市民一人ひとりが健康に関心を持ち、健康でいきいきと暮らすことが出来るような取組として「會津LEAD」はとても有意義なキーワードとして評価できる。

コロナ禍での外出自粛により健康づくりの機会が減少している中で、ICTを活用しつつ、また高齢者社会に対応した情報発信の方法を模索しながら市民の健康意識を高める取組を期待する。

- 1人でも多くの市民が健康であることが、市の活性化、財政の健全化に大きく寄与していくものと感じている。担当課においては、多くの事務事業を遂行しており、評価に値する。

しかし、この分野については他の分野と違い、最後は市民ひとりひとりの意識が結果を大きく左右する分野でもある。大変とは思いますが、今後もぶれることなく事業を継続していただきたい。一点、市民には経済的な困窮者、障がいのある方、身寄りのない方、多様な方々がいる。まして、これから高齢者も増えていく。とにかく、弱者に寄り添う視点だけは忘れずに事業を遂行して欲しい。

- 国や県の施策に沿って、市民の健康増進のための取組や活動を着実に実施していることは評価できる。特に特定健康診査の受診促進のための体制づくりや特定保健指導利用率向上の為に、電話や訪問等での細やかな支援を継続し、目標値に近い数値を達成しており、R1年度においては全国および県の受診率より大幅に高い数値となっている。

【政策分野全体の見直し、改善、留意すべき点】

- 近年のコロナ禍においては、従来実施してきたアプローチでは難しくなってきたことから、マンパワーや対面での啓発機会以外にも、SNS等のネットワークやICTを活用した普及活動を積極的・効果的に取り入れていくことを期待する。
- 感染症対策および安定的な医療体制の確保については、まだ課題が残っているため、関係機関との連携を具体的な計画の元に深めていき、オンライン診療とICTの活用で、必要な方への迅速な医療提供が可能な体制を早期に構築することを期待する。
- 電子化サービスやヘルスデータ、オンライン診療等の導入を加速し、医療機関および支援者の負荷軽減・紙媒体での諸経費の削減を目指していただきたい。
- 定期的な検診や啓発運動は、「健康寿命」を伸ばすことを市民が意識するためには不可欠な要素であると感じる。検診の受診率は増加している一方で、メタボリックシンドローム該当者割合も増加傾向であることから、医療費増加の懸念もあるため、健康への意識を発信していくことや、医療機関との連携を今後も継続し、市民が健康的に安心して暮らせるよう、期待している。

事務事業に関する附帯意見

【第2次健康わかまつ21計画の推進】施策1-1

- 「會津 LEAD」を健康づくりのキーワードとして情報発信を強化し、民間企業との連携も行って市民に働きかけてきた点は評価できる。
但し、以下の点については、引き続き検証と改善を重ねて欲しい。
 - 1) 高齢者、外国人、何らかの障がいのある市民への働きかけ方法
 - 2) 健康診断の受診率向上や生活習慣病予防策拡充など、具体的な健康づくりへの取組につながられているかどうか

- 「會津 LEAD」の取組の一環として、民間企業と連携して健康サイン類を設置したり、チラシを配布したり、協働での活動を実現できたことは、より市民に寄り添った政策となったと考えられ、評価できる。

- 一市民として「會津 LEAD」の認知度は、経過年数に対してまだまだ低い印象があるため、今後はより多くの公共施設や公共交通機関・各種団体とも協働して健康サインを設置するなど、市民の生活の中に視覚的に訴えるような取組の拡大に期待したい。

- 行政に何でも委ねるというよりも「健康管理は個人の問題」という視点も必要なのではないか。
情報が溢れている今、「會津 LEAD」のような情報発信への予算やマンパワーは、少し抑えて、公開されている情報の取捨選択の助けをするという方法でもいいのかも感じないと感じた。

- 行政評価施策評価票の「健康増進法改正に伴い、受動喫煙防止に関する情報提供、公共施設等の環境整備に取り組んだ」という点は評価できるが、一方で、あらゆる場所で禁煙となったからか、路上での喫煙者が増えたように感じる。中心市街地などでの路上喫煙について禁止するなどの措置を検討してほしい。

【がん検診の推進】 施策1-2

- 各種がん検診について、市民の受診を促進するために、集団検診や施設検診の二方式を実施している。しかし、一部のがん検診については受診率が低迷しているため、受診周知の手法等については再考が必要である。

【食育推進事業（食育推進計画食生活改善推進員）】 施策1-5

- 会津若松市食育ネットワーク事業をはじめ、様々な食育活動を実施していることは、食に対する関心を深め、健全な食生活を推進していくものとして評価できる。アフターコロナに向けた新たな取組を期待したい。
- 学校に教材を配布するなど積極的な取組の様子が伺える。そこから子どもの肥満対策、予防などにつなげていくなど、更に充実したものに発展させてほしい。

【歯科保健事業】 施策1-6

- むし歯や歯周病予防に関する意識啓発を図るために情報発信をしている。歯周病は万病に至るとの説もあることから、歯周病予防の啓発は改善を重ねて、引き続き実施していただきたい。

【感染症対策事業（新型インフルエンザ等対策・そ族昆虫駆除事業）】 施策2-1

- 新型コロナウイルス感染症のワクチン接種については、順調に実施されていると認識している。今後も引き続き、市民の期待に応えるべく迅速な対応をお願いしたい。

【予防接種】 施策2-2

- 予防接種法に基づく定期接種のほか、必要性が高い任意接種への助成を実施している点は評価できる。
但し、積極的勧奨を控えている子宮頸がんワクチン対象者への周知については、市としても十分な議論を尽くし、かつ、医療機関等と協力をして対応をしていただきたい。

【夜間急病センター運営事業】 施策3-1

- 夜間時の初期救急患者の診療体制を確保するために、年中無休により夜間の内科・小児科系の診療を行っている。発熱外来機能を追加するなど、二次救急医療機関の不要不急の受診減少に貢献している。

家族の夜間救急搬送に直面した市民の不安のほどは計り知れない。このような時にこそ、「質」を伴った医療体制が整えられるようにすることを切に希望する。

【国民健康保険特別会計事業】 施策4-1

- 高齢化社会を迎え医療費が増加する中、特定健康診査の受診率向上や生活習慣病の重病化予防は、医療費の抑制に向けた重要な取組である。国保事業の健全な運営のために医療費の適正化に努めてほしい。

政策分野名	24 公園・緑地	主管部課	建設部 ・まちづくり整備課 ・都市計画課 農政部 ・農林課 健康福祉部 ・こども保育課
目指す姿	公園や緑地など、誰もが集える、快適な憩いの空間が整ったまち		
主な事務事業	<ul style="list-style-type: none"> ● 花と緑推進事業 ● 公園施設長寿命化事業 		

全体の評価

本政策分野の目指す姿に向けて着実に業務を進めており、全般的な取組は評価できる。また、公園施設長寿命化のための諸施策も評価できる。

但し、花と緑のスタッフ不足や高齢化問題、公園・緑地の維持管理の手間、さらには ICT 技術活用に関する諸課題はあり、引き続き改善や検討を行っていただきたい。

評価内容

【政策分野全体の評価、期待する点】

- 「誰もが集える快適な憩いの空間が整ったまち」を目指す全般的な取組は評価できる。
- 鶴ヶ城公園に関わる事業などは「政策分野15観光」とも関連することから、いわゆる「縦割り行政」の発想に基づいた政策分野の事業推進に固執しないことを大いに期待したい。

- 花と緑のスタッフの登録者が不足している状況で、高齢者が交流を深めながら活躍できる場となるような取組など、新しい手法で市の事業をアピールすることも検討してほしい。
- コロナ禍の公園・緑地の利用者に対して、手洗い・うがい・咳エチケットを促す看板を設置し、感染症の拡大防止を図ったほか、トイレの自動水栓化の工事や体温測定のためのカメラ等の設置など、新しい生活様式に対応した設備環境の整備は評価できる。今後も公園・緑地施設の清掃等、維持管理を徹底して行ってほしい。
- 公園施設の計画的な改修を行い、市民の声を集めながら修繕や整備などを実施して安全安心の確保に努めており、目標を上回る成果が出されたことは、評価できる。安全・安心、清潔、整った環境がどの公園・緑地にも求められる基本的条件だと思う。

【政策分野全体の見直し、改善、留意すべき点】

- 各地に点在する大小の緑地管理の難しさを感じた。雑草やトイレの衛生面、樹木の管理など、基本的な管理体制はしっかりとしていただきたい。その上で花と緑のスタッフの問題や、より良い活用のあり方、高齢者の利用促進に向けた対応策などの検討も期待したい。市民を巻き込むような工夫が検討されてもよいのではとも考える。
- 人的管理の比重が高く、より迅速で安全性の高い対応や維持管理の実現のために、ICT の活用を具体的に計画していく段階にあると思うので、早期の導入と体制構築を期待する。
- 関係機関やスタッフの主体的な取組が進められる一方で、参加者の高齢化問題にも直面している。地域の様々な年代層や立場の人々との連携を必要とする点は認識しているようであるが、民間活力を伴う新たな発想を模索するなど、継続的に課題の解決と事業の効率化に取り組んでいただきたい。
- 市民や市外からの人々による公園の利活用について、収束後を見据えて「新規事業」について検討してもよいのではないかと考える。

- 維持管理にかかる手間を簡素化すべきだと感じたことから、方向性としては縮小すべきとした。目指す姿も踏まえると、民間委託を早急に検討した方が、市民にとってはサービスの充実、行政にとっては業務の簡素化につながると思う。

事務事業に関する附帯意見

【国際的ふるさと会津創生事業（公園等緑化愛護会）】施策 1-1

- 「公園等緑化愛護会」の活動が低迷しているように感じる。町内会や子供会での活動の位置づけはどのくらいされているのだろうか。内容的にも「公園緑地管理事業」の市民との協働の方向性と重なるようにも思う。

【花と緑推進事業】施策 1-2

- 公園・緑地の利活用のためにも、花と緑のスタッフ運営を民間委託したことは、今後の発展への大きな一歩として評価できる。効率化の実現だけでなく、市民にとって公園・緑地がより身近なものとなり、協働で維持管理・保全していく意識を高めることにつながり、結果、多くの市民参画を得られるように、事業内容に対してオブザーブしていくことを期待する。
- 民間への業務委託を広く公募して、事業の効率化を図ることは今後必要と思うが、選定・契約の基準を明確化し、適正や公平な選出により、よりよいまちづくりを推進してほしい。
- ボランティアスタッフ不足が課題ということだが、特筆すべき事業を抽出した「very good・not good 一覧表」でも、「地域団体、企業への呼びかけを行う」とあるので、是非試してみるべきだと思う。
会津若松市 HP では周知能力が低いので、SNS 等の活用も検討して欲しい。

【鶴ヶ城公園管理事業】施策 1-3

- 鶴ヶ城公園のお堀や樹木の維持管理は観光事業の促進にもつながる重要な問題でもあり、お堀の水質調査・老朽化した樹木の植替え等、維持管理を徹底し、景観改善を図ってもらいたい。

【公園緑地等管理事業】 施策1-4

- 公園・緑地等の草刈り、遊具の点検・修理等の定期的な維持管理が求められる。
- 今後は地域住民と協働した管理運営の方策を検討していくという方向性が求められると思う。自分たちの地域の公園として愛着を持ってもらう手だてを工夫するなど、町内会や子供会、企業や各種市民団体などへの自発的な参加を促す仕組みづくりを検討してはどうか。
 点在している狭い緑地で、当面統合などの計画がないなど管理が難しいところなどは、見通しが立つまで除草シートなどで覆うことはできないか。

【会津総合運動公園等管理事業】 施策1-5

- 会津の子どもたちにとって、利便性が良く、安全安心な場所として維持して欲しい。施設内をもう少しうまく活用できると、街の活性化につながると思う。

【公園施設長寿命化事業】 施策1-6

- 長寿命化計画は、目標を上回るスピードで進んでいる点は評価できる。利用者の安全、安心を確保する点に引き続き注力していただきたい。
- 平成27年に策定された計画の見直しが5年ごとでは、実際の公園施設の状態や利用者のニーズは変化しているため、時代に合った計画とは言い難い印象がある。的確な現状把握と長寿命化実現の手法については、新技術やICTを積極的に取り入れて、目標値にとらわれず補正しながら事業を進めていくことを期待する。

【大塚山墓園管理事業】 施策1-10

- 墓園としての環境を保持することは当然ながら、大塚山古墳群の歴史的価値を知って訪れる県外の歴史ファンを意識した整備を再考する余地はあるのではないだろうか。他県・他市の方が寧ろ本市の歴史的価値に気付いていることが少なくないのかもしれない。
 本件に限らず、政策分野や事業を横断的に俯瞰する視点が、本市事業推進では求められるものとする。

【大塚山納骨堂管理事業】 施策1-11

- 今後の人口趨勢や家族社会の多様化を背景に、永代供養の需要が増えていると聞く。本市における納骨堂の在り方についても、社会にニーズを踏まえて対応を検討していただきたい。

政策分野名	41 行政運営	主管部課	※ 政策分野全体や事務事業の評価ではなく、令和4年度からの「行財政改革の取組」(案)の内容について評価。 (担当：財務部財政課)
目指す姿	社会経済状況の変化に柔軟に対応し、最少の経費で最大の効果を挙げ、適切な行政サービスが持続的に提供されているまち		
評価対象	政策分野全体や事務事業の評価ではなく、令和4年度からの「行財政改革の取組」(案)の内容について評価。		

全体の評価

本市が、行財政改革を不断の課題と位置づけ、昭和61年以来、継続的な取組を行ってきた点は評価に値する。

但し、取組内容の市民への説明の際は、過去と現在の取組が比較し易いこと、理解し易い表現方法を用いることに留意すること。

評価内容

【「行財政改革の取組」(案)全体に対する評価できる点、意見】

- H29年度に掲げた取組の R2年度時点の進行状況として、1)「達成が難しい状況」にある施策が0%、2)「年次計画どおり進行し計画期間内に達成予定」の施策が84.6%であったことが評価できる。

但し、H29年度からの取組と R4年度からの計画の内容に完全一致するものがあり、「継続」して取り組むものであっても、過去5年間の実績を受けての詳細の内容には改善や発展があるものであるはずである。よって、具体的な取組を明示しながら政策を策定して実行することを期待する。

【「具体的な取組」に対する意見】

持続可能な財政運営

●歳入の増加に向けた取組

「ふるさと納税の推進」

- ・ 歳入の増加に向けた取組として、ふるさと納税は効果的と思われるが、個人のふるさと寄付金が伸び悩む中「企業版ふるさと納税制度」を活用した寄付金の受入を推進することは評価できる。

「ネーミングライツ事業の検討」

- ・ 歳入増加に向けた新しい取組として期待したい。

「市有財産の積極的な活用」

- ・ 未利用財産の活用は歳入増加に向け、重要な取組だと思う。売却等の有効活用は積極的に行ってほしい。

「現業部門のアウトソーシングの推進」

- ・ アウトソーシングの推進を図るとあるが、その有用性、必要性についてはよく検討を重ねて行ってほしい。外部委託して終わりとするのではなく、その後の状況をしっかり見極めていく姿勢を持って行ってほしい。
- ・ 諸分野でのアウトソーシングや民間委託を推進して成果が出ていることは評価できる。
- ・ 総人件費の抑制のためのアウトソーシング推進の取組は歳出削減に効果的であるが、一方で事業委託による年金振込誤送付問題が発生する事例もあり、事業委託体制に十分な配慮が必要と思われる。

公共施設の管理・運営の最適化

●公共施設の管理・運営の最適化

「公共施設の再編等の検討及び実施」

- ・ 公共施設の老朽化が進む中「公共施設再編プラン」は施設ごとに細かく検討されており、市民の意見を取り入れた計画が策定されている。

「PPP／PFI手法導入の優先的な検討と推進」

- ・ PPP／PFI手法の導入は公共サービスの効率や質の向上が期待でき、有効な取組みとして評価できる。

※「PPP」＝Public Private Partnership の略。

→官民連携事業の総称。行政（＝Public）が行う各種行政サービスを、行政と民間（＝Private）が連携（＝Partnership）し、民間の持つ多種多様なノウハウ・技術を活用することにより、行政サービスの向上、財政資金の効率的使用や行政の業務効率化を図ろうとする考え方や概念。

※「PFI」＝Private Finance Initiative の略。

→公共施設等の建設、維持管理、運営等を民間の資金や経営能力、技術的能力を活用して行う手法で、PPPの考え方を行政として実現するための手法の一つで、PFIの導入により、事業コストの削減及びより質の高い公共サービスの提供を目指すもの。

行政サービスの質の向上と効率化

●デジタルガバメントの推進

- ・ 上手く活用出来れば、広い範囲での効果が期待できる。

「オンライン申請の拡充」

- ・ オンライン申請は窓口業務の負担を軽減し、ペーパーレス化によるコスト削減が期待でき、市民の利便性の向上を図る上でも早急を実現すべきである。

「庁内事務のデジタル化の推進」

- ・ 完全デジタル化となることで、行政としてのサービス向上(土日でも受付できるなど)、人員削減につながると思う。また、紙の削減は環境問題の観点からも早く実現して欲しい。
- ・ デジタル化による業務効率化と市民サービスの拡充を包括的に捉えていることは評価できる。

●基幹系業務システムの標準化

「国の標準化基準に適合したシステムへの移行」

- ・ システムの標準化は非常に重要な取組であり、より良質なデータの取得と活用により市民サービスの飛躍的な拡充が期待できると同時に、システムの利用者にとっても業務の自動化と効率化の実現が期待できる。
- ・ 「誰一人取り残さない行政 DX」の内容を具体化して、導入システムの選定はより慎重に進めなければ、様々な物理的・セキュリティ上の障害が発生しうる懸念がある。行政 DX 実現のために不可欠な「市民の理解」を得るための説明責任についても計画的に着実に実施することを期待する。

●広域的課題への対応

「公共サービスの広域化の検討」

- ・ 「広域的課題」への対応が組み込まれたことは良かったと思う。今後懸念される国全体の人口減少に伴う様々な課題解決に向けては、近隣自治体との連携、協力がますます重要になってくる。

【その他の意見】

- 市の Web サイトで公開されている前身計画「行政サービスの向上と財政基盤の強化に向けた取組」における令和 2 年度 of 取組状況について、資料が読みにくいと感じた。令和 4 年度策定予定の「行財政改革の取組」で記載されているように、進行状況 ABC の表記や、よく出るワード「検討」「調査」「見送り」「実施」「継続」「完了」などの現時点での状態を取組毎に表示してくれるとわかりやすい。

4 おわりに

外部評価の取組について、各委員より次のような意見があったので、今後の取組改善の参考として活用していただきたい。

【外部評価制度について】

- 外部評価制度は、市が取り組む施策や事業の成果、方向性に対し、市民や学識経験者などで構成される外部評価委員から意見や提案がなされる仕組みであり、行政サービスの見直しと改善の観点からは必要不可欠である。
- 過年度の本委員会では評価方法についての指摘があったが、以下の3点で改善がみられたことは評価できる。

1) 外部委員に理解しやすいように、取組事業の一部を◎○△で自己評価する工夫が見られた点、2) 新型コロナ禍のために本年度も現地視察はかなわなかったが、十分とは言えないが現場の映像資料を使って説明をする工夫が見られた点、3) 昨年度は、新型コロナ感染拡大のために対象事業を2分野としたが、本年度は外部評価のプロセスを一部見直し、従来通りの4分野を評価対象とした点

- 外部からの視点は絶対必要であり、重要な制度である。
- 評価の対象となる分野の質問や意見が他の分野に属する場合においても対応してもらいたい。

政策分野ごとの取組が他の分野に共通するところが多いので、政策分野の横串検討をした見直しが必要だと思う。

- 資料が多く、読むのが大変。外部から評価する前提として、自分が政策分野について理解しているか不安。資料の簡素化をしてほしい。
- 資料が配布され、説明を受けただけではなかなか飲み込みにくかったが、項目が絞られ、自己評価が示されたところでの質疑応答となって、より深められたと感じた。
- 4回の委員会で4分野の検討はなかなか大変だったと感じた。事前に配布された資料は自分なりに読んで委員会に参加したが、全体を見渡すことはなかなか難しく、その分野で特に問題と感じていること、この点について特に外部の方の意見を聞きたいという絞りこんだ観点を示して頂いた方がより深められると思う。時間的、回数的にも厳しいものがあった。

- 今回初めて外部評価委員になったが、要望や提案などではなく、あくまでも「良い」「悪い」の評価を、という評価の手法が分かりづらいと感じた。それであれば、毎回の評価票に「良い」or「悪い」のどちらかに○をつけるなど、どういう答えが欲しいのかを分かりやすく提示してもらえたらお互いやりやすいのではないかと感じた。縦割りだけではなく、横の連携が本当に重要ということ、各施策に対して共通して感じた。

話を伺っていると以前からその件は議題に上がっているようなので、様々な方法を模索し、実践してもらえたらと期待している。

- 評価方法に関して点数制にすること、項目を「事業内容」「予算適正」「結果」などに分けることを提案したい。
- 各分野において KPI を設定し、数値的な現状把握と課題の抽出がなされていたため、活発な質疑応答があり有意義な外部評価委員会であった。
- 外部評価の意義としても、評価結果や質疑に対してどのような検討や改善が実施されたのかを報告する機会が不可欠であると考える。
- 外部評価を受けて、各分野の担当課の抱える課題点に対して市民へアンケートを実施して意見やアイデアを募り、市民と協働で課題解決する取組があってもよい。

評価委員と同じ考えが多いのか、また違った観点もあるのかなど、より多くの市民の声を聴取した上で具体的な改善策を政策に反映させることが可能と考える。

(参考) これまでの改善経過

外部評価の意見を踏まえて、改善のあった点を以下に記載する。

【平成29年度】

- (意見) ホームページで委員名と委員会の日程、議題を公開し、市民傍聴の機会を拡充すべきと考える。
⇒ (改善点) 市ホームページでの周知が図られた。
- (意見) 外部評価委員会における評価結果について、それらが施策にどのように反映されたかを示すべきである。
⇒ (改善点) 資料に基づき説明がなされ、評価結果への対応状況や今後の方針について確認を行った。

【平成30年度】

- （意見） 評価対象施策を6分野としたが、4分野が適正である。
- ⇒（改善点） 評価対象施策を4分野とした。

【令和元年度】

- （意見） 委員会開催日が8回に及び、時間的、事務的負担を考慮すると、現行の方法を再検討することも必要である。一方、毎回の委員会のタイムスケジュールに余裕がないため、評価対象施策の数も検討する必要がある。
- ⇒（改善点） 上記意見や、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、対象政策分野数を2分野とし、時間的、事務的負担の軽減を図った。

- （意見） 今年度の評価を踏まえ、次年度の施策にどのように反映し、取り組んだ内容と成果を報告するべきである。
- ⇒（改善点） 令和元年度外部評価結果報告書のうち、【政策全体の見直し、改善、留意すべき点】に記載された意見等について、令和2年度における対応状況を報告した。

【令和2年度】

- （意見） 外部評価制度は、市の施策や事業のこれまでの取組や成果、改善の方向性に対し、行政内部だけで評価するのではなく、市民や学識経験者など外部の視点からの意見や提案等を取り入れる機会となるものであり、重要な取組である。

- （意見） 過年度において、外部評価の対象となった政策分野について、外部評価委員からの意見等を検討していないと感じるものがある。外部評価の機能が発揮されているか不明である。
 今後は、外部評価結果での意見を踏まえ、どのような検討や改善が図られたのか報告すべきである。
- ⇒（改善点） 外部評価結果を踏まえながら、翌年度以降の行政評価に取り組んでいる。外部評価結果で意見等を受けた施策・事務事業の具体的な対応結果は、今後、行政評価とは別の形で可視化できるように取り組んでいく。

- （意見） 改善が見えない仕組みであれば、点数やA B Cで評価を行うことも必要ではないか。
 - （改善点） 特筆すべき事業を抽出し、所管課が特に成果を感じている事業、又は、課題を感じている事業を一覧にし、可視化した。

- （意見） 外部評価委員への就任当初は、評価ではなく、政策への提言や陳情のようになってしまったことを反省している。
 - 各委員が制度の内容や役割を理解できるよう、事務局には十分な説明を行ってほしい。
 - （改善点） 行政評価施策評価表とは別途、特筆すべき事業の一覧や、スライド資料の作成、モニターを活用した画像閲覧などを行い、施策等の説明の手法を工夫した。

- （意見） 評価を行うにあたっては、資料を読み解くことが中心となり、担当課との質疑応答や、委員間での議論の時間も短いことから、対象政策分野に対する理解が深まりづらい。
 - また、質疑応答のやり取りの中でかみ合わない場面があった。
 - 今後は、現地視察や映像資料の活用、及び十分な協議時間の確保などを検討すべきである。
 - （改善点） 上記の工夫のほか、質疑応答の時間を多く設けるなど、説明会の進め方の改善を図った。

- （意見） 本年度においては、昨年度の外部評価制度に対する意見や、新型コロナウイルス感染症の影響も踏まえ、評価の対象となる政策分野数をこれまでの半分となる2分野としたが、次年度以降は、3～4分野を対象とした評価を検討していただきたい。
 - （改善点） 令和3年度は4分野を対象に評価を行った

附属資料

1 会津若松市外部評価委員会委員名簿 任期：令和3年度・令和4年度

役職	氏名	備考
委員長	平澤 賢一	学識経験者（会津大学短期大学部教授）
副委員長	酒井 靖子	学識経験者（税理士）
委員	中村 達也	学識経験者（司法書士）
	猪井 郁	学識経験者（男女共同参画団体）
	西本 真理子	公募市民委員
	佐藤 悠介	公募市民委員
	武藤 藍	公募市民委員

2 会議経過

会議回	開催日	協議内容等
第1回	7月7日	・対象施策（観光、公園・緑地）説明
第2回	8月17日	・対象施策（観光、公園・緑地）質疑応答 ・対象施策（健康・医療）説明
その他	8月25日	第7次総合計画 中間評価に関する説明会
第3回	10月5日	・対象施策（健康・医療）質疑応答 ・対象施策（行政運営）説明
第4回	10月25日	外部評価結果報告書 内容検討
報告	11月9日	外部評価結果の市長報告

評価の
流れ

- ①政策分野の施策評価票について所管課により説明
↓ 各委員から質問
- ②政策分野の取組に対する質問及び回答
↓ 各委員が評価案を作成
- ③政策分野に対する評価を決定

3 根拠条例・要綱等

会津若松市自治基本条例（抜粋）

（平成28年 6 月29日施行）

（行政評価）

第17条 市長は、効果的かつ効率的な市政運営を図るため、行政評価により総合計画の

進行管理を行うものとする。

2 市長は、前項の行政評価の結果に基づき、事務事業の改善及び見直しを図るととも

に、当該行政評価の結果を分かりやすく公表するものとする。

3 市長は、第1項の行政評価を行うに当たっては、その客観性、信頼性及び公平性を

確保するため、第三者による評価の手法を取り入れるものとする。

会津若松市外部評価委員会開催要綱

（平成17年 6 月13日決裁）

（平成19年 6 月 1 日一部改正）

（平成29年 3 月21日一部改正）

（開催）

第1条 市が実施する行政評価について、学識経験者等による意見、提案等を取り入れることにより、行政評価の客観性、信頼性等を確保するため、会津若松市外部評価委員会（以下「委員会」という。）を開催する。

（構成）

第2条 委員会は、次に掲げる委員で構成する。

(1) 学識経験者等 4人

(2) 公募による市民 3人

(任期)

第3条 委員の任期は2年とし、補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。ただし、再任を妨げない。

- 2 前項ただし書の規定にかかわらず、前条第2号に掲げる委員の再任は、2期4年を限度とする。

(委員長及び副委員長)

第4条 委員会に、委員長及び副委員長各1人を置く。

- 2 委員長及び副委員長は、出席者の互選により定める。
- 3 委員長は会務を総理し、委員会を代表する。
- 4 副委員長は委員長を補佐し、委員長に事故あるときは、その職務を代理する。

(所掌事項)

第5条 委員会は、評価対象施策等について評価し、市長に報告するものとする。

(会議)

第6条 委員会は、委員長が招集し、会議の議長となる。

- 2 委員長は必要と認めるときは、委員以外の者を会議に出席させて意見等を聴くことができる。

(庶務)

第7条 委員会の庶務は、企画政策部企画調整課において処理する。

(補則)

第8条 この要綱に定めるもののほか、委員会の運営について必要な事項は、別に定める。

附 則

この要綱は、決裁の日から施行する。

附 則

この要綱は、決裁の日から施行する。