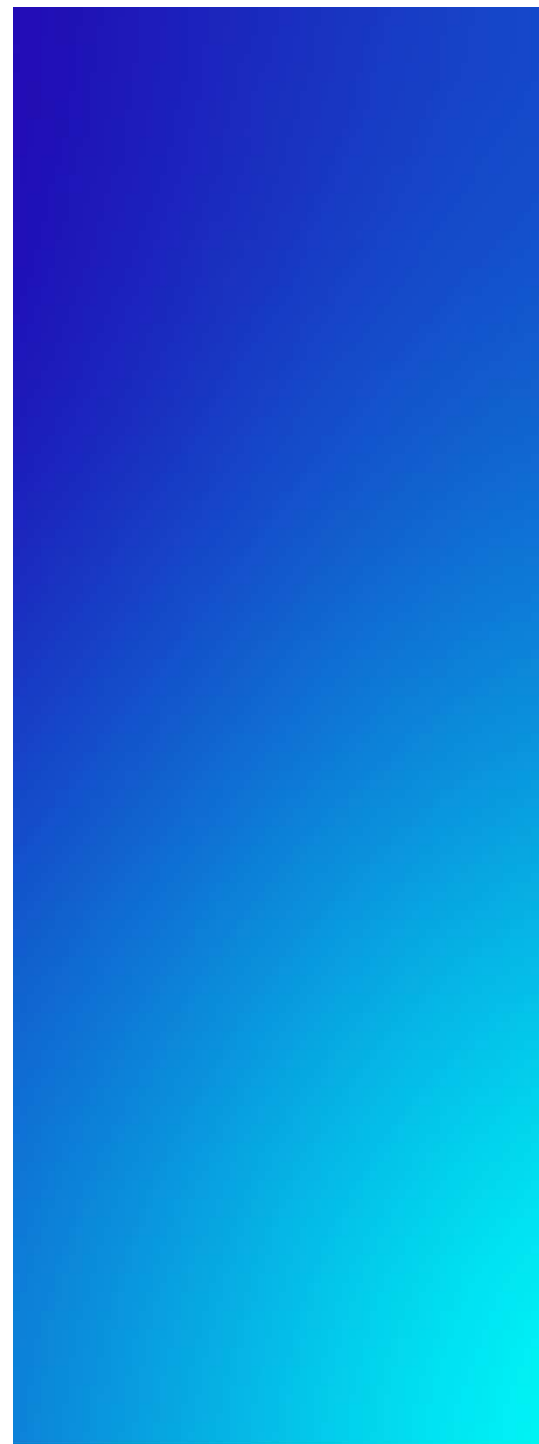


# 令和5年度 外部評価実施結果報告書（概要版）

令和6年3月  
株式会社富士通総研



# 第1章 外部評価の概要

## 1-1 外部評価の目的

越谷市では越谷市自治基本条例に基づく行政評価制度を運営し、所管課による内部評価と外部の有識者等による外部評価によって、市が行う事務事業の効果等を点検・評価し業務改善につなげることで、効率的、効果的な市政運営を推進することとしている。

本業務で行う外部評価は、**所管課による内部評価に加えて中立的かつ専門性をもつ外部の評価を実施することで、行政評価の客観性、透明性を確保することを目的とする。**

越谷市の外部評価は、平成16年度に試行を行い、翌平成17年度より本実施を開始している。以後改善を加えて継続実施し、本年度は実施15回目にあたる。

なお、令和5年度は今までの手法を見直し、市民参加の促進を図るため、市民からの意見を募集した。また、外部評価対象事業について、これまで公表していた事務事業評価表のほかに、ヒアリング概要を併せて公表する形式とした。

# 第1章 外部評価の概要

## 1-2外部評価の実施方法とスケジュール

外部評価は以下に示す手順で実施した。

業務項目			令和5年度											
大項目	中項目	実施内容	6月		7月		8月		9月		10月		11月	
			上	下	上	下	上	下	上	下	上	下		
準備段階	評価対象事業の抽出・選定	越谷市とコンサルタントの協議のもと、外部評価対象事業の選定を行った												
	内部評価等の事前確認	事務事業評価表をもとに内部評価結果や事業の実施状況を確認した												
実施段階	事前質問の実施	事務事業評価表を踏まえ、現在の事務事業の実施状況等の不明点についてヒアリング前に事前質問を実施した												
	ヒアリング実施	対象事業ごとに事業内容や評価結果に関するヒアリングを実施した ヒアリングは1事業当たり1時間とした												
報告段階	外部評価実施結果報告書作成	ヒアリング結果に基づき対象事業の評価結果を確定し、実施経過及び結果をまとめた報告書を作成した												

# 第1章 外部評価の概要

## 1-3外部評価の基準

外部評価はヒアリング結果をもとに、ヒアリングを実施したコンサルタントによって総合評価を決定した。総合評価の決定にあたっては、内部評価と同様に「必要性」「有効性」「効率性」の3視点から事業を分析した。

評価の視点	内容
必要性	社会的なニーズや市が実施すべき妥当性を有するか
有効性	事業目的に照らし有効であるか、ニーズを満たすものであるか
効率性	活動量に対し適切な成果が達成できているか、受益者負担が適正であるか

総合評価は市が実施した内部評価同様、A・B・C・Dの4段階評価とした。その評価基準は以下の図表のとおりである。

総合評価の類型	内容
A	事業内容は適切である
B	課題が少しあり事業の一部見直しが必要
C	課題が多く事業の大幅な見直しが必要
D	事業の休・廃止を含めた検討が必要

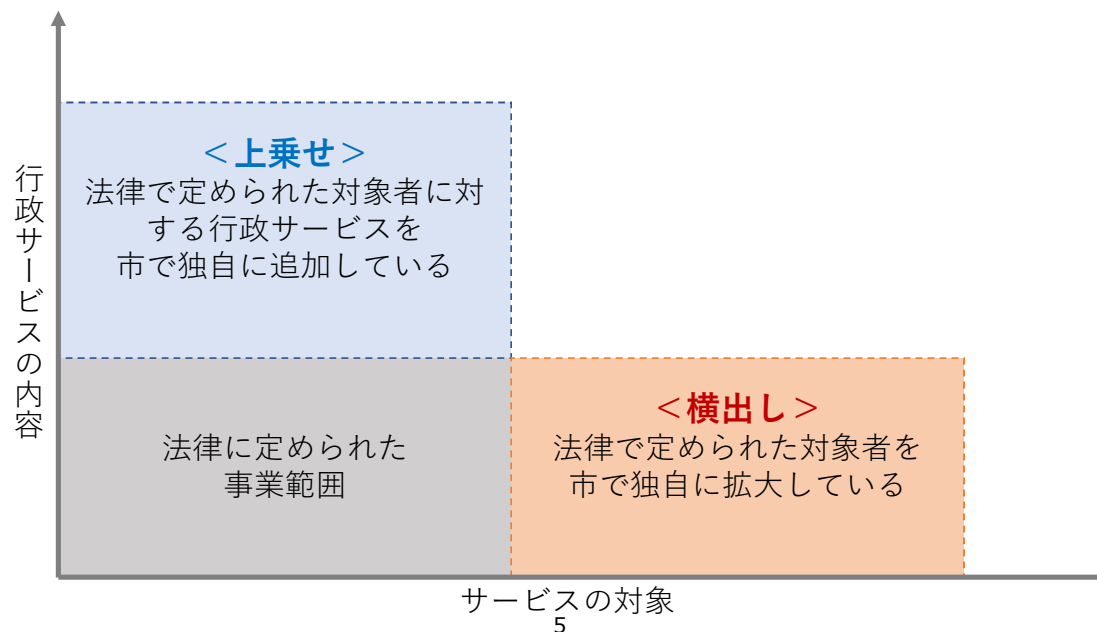
## 第2章 外部評価の実施

### 2-1 外部評価対象事業の抽出

令和4年度に実施した事業のうち、事務事業評価の対象となった423事業から、7事業を選定した。

#### 【選定の観点】

- ・市の独自事業または上乘せ・横出しをしている事業
- ・民間事業者の活用等、業務改善の可能性がある事業
- ・今後の実施の方向性について外部からの意見を取り入れる意向がある事業



## 第2章 外部評価の実施

### 2-2 外部評価対象事業の抽出過程

423事業から、抽出条件として設定した①～⑧のうち、優先順位が高いものとして条件③、⑤、⑧に合致するものが20事業、優先順位が中程度として条件②、④、⑥に重複して該当する事業が6事業、計26事業から、個別に優先順位が高いと考えられる事業を選定した。

<b>1 事後評価表作成事業数</b>		<b>423事業</b>
重複含む	①業務改善対象課(子ども福祉課、障害福祉課)の事業	2事業
	②給付費で、見直しの余地があると考えられる事業	38事業
	③法令等に基づき義務付けられている事務のうち「上乘せ事業」や「横出し事業」に該当する事業	13事業
	④委託化の可能性がある事業	44事業
	⑤事業の廃止・縮小を検討する事業	6事業
	⑥目標に対する成果の達成度が低い事業※( )内はコロナの影響によるものを含む	25(42)事業
	⑦外部評価未実施の事業	107事業
	⑧外部有識者の意見を取り入れる意向ありとした事業	4事業
⇒優先順位「高」と判断(③、⑤、⑧に該当)		<b>20事業</b>
⇒優先順位「中」と判断(②、④、⑥に重複して該当)		<b>6事業</b>
<b>(選定基準による抽出結果)</b>		<b>26事業</b>
⇒26事業から個別に優先順位が高いと考えられる事業を抽出		
<b>2 抽出条件適用後の事業数</b>		<b>7事業</b>
重複含む	①業務改善対象課(子ども福祉課、障害福祉課)の事業	2事業
	②給付費で、見直しの余地があると考えられる事業	2事業
	③法令等に基づき義務付けられている事務のうち「上乘せ事業」や「横出し事業」に該当する事業	4事業
	④委託化の可能性がある事業	2事業
	⑤事業の廃止・縮小を検討する事業	0事業
	⑥目標に対する成果の達成度が低い事業	0事業
	⑦外部評価未実施の事業	2事業
	⑧外部有識者の意見を取り入れる意向ありとした事業	3事業

## 第2章 外部評価の実施

### 2-3対象事業と評価結果

外部評価の対象とした7事業とそれぞれの評価結果は以下のとおりである。

7事業の評価結果は、「B:課題が少しあり事業の一部見直しが必要」が5事業、「C:課題が多く事業の大幅な見直しが必要」が2事業となった。

次ページ以降の各事業の評価結果では、結果と併せて事業の課題、評価の理由、今後の事業の方向性についてコンサルタントの意見を付すこととした。今後の事業の見直しに活用いただきたい。

No.	事業名	所管		内部評価	外部評価
		部名	課名		
1	健康管理事業	総務部	安全衛生管理課	B	B
2	ふるさと納税活用推進事業	市民協働部	市民活動支援課	B	C
3	障がい者手当給付事業	福祉部	障害福祉課	B	C
4	こども医療費給付事業	子ども家庭部	子ども福祉課	B	B
5	児童発達支援センター運営事業		子ども福祉課 児童発達支援センター	B	B
6	歯科健康診査等事業	保健医療部	健康づくり推進課	B	B
7	修理再生等啓発事業	環境経済部	資源循環推進課	B	B

# No. 1 健康管理事業（総務部安全衛生管理課）

事業概要	
事業の目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職場における職員の安全と健康の確保</li> <li>・ 快適な職場環境の形成</li> <li>・ 公務災害や疾病の未然防止</li> </ul>
対象	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市職員</li> </ul>
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ (公財) 埼玉県健康づくり事業団への業務委託にて一般健康診断を実施</li> <li>・ 定期健康診断の結果、治療中も含め要受診・要精密検査が通知された職員に対し、再検査結果報告書の提出を求め、医療機関受診を促す</li> <li>・ 予防接種、職員健康相談の一部、ストレスチェックを、専門的な知識と技能を有する事業者に業務委託</li> </ul>
市独自の 内容	<p>(定期健康診断等)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ①特定健康診査項目の追加、②炎症反応や腎機能等を確認できる血液検査の追加、③職場の特性を考慮し保育所施設職員への腰痛健診の追加</li> </ul> <p>(予防接種)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員の安全配慮の観点から、業務における感染防止対策の一環として実施。</li> </ul> <p>(職員健康相談)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 産業医による長時間勤務者への面接指導については、労働安全衛生法に義務付けられている対象（月100時間以上、月2～6か月平均80時間超）の他、2か月連続45時間超の長時間勤務の職員並びに月80時間超の長時間勤務の職員に対しても、疲労蓄積度チェックを実施し、その度合いが高い職員も産業医指導対象者としている。</li> </ul>
市独自の 背景・理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 定期健康診断では、年齢要件にとらわれず、採血項目等を追加することで、効率的に職員の健康状態を把握し効果的な健康管理を行えるため。</li> </ul>



# No. 1 健康管理事業（総務部安全衛生管理課）

本事業の課題（外部評価者からの指摘）	
目的や対象等に関して	—
事業の実施に関して	<p>(健診等の未受診者に対するアプローチの非効率)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>定期健康診断の未受診者に対するアプローチとして、本人への直接連絡だけでは受診しない職員に対しては、一部の職員に対して既に実施している方策である上司へ通知し上司から受診を促す仕組みを全体に適用することで組織的に対応することが望ましい</li> <li><b>再検査は望ましいが未受診者全員への電話連絡は非効率</b>である。優先順位を付けて連絡しているとのことだが、より効率的に行うために、<b>ハイリスクの職員に対しては電話連絡</b>を行い、その他はメールを一括送信し必要性を啓発する等の効率的な方法での通知が必要</li> </ul> <p>(メンタル不調に対する制度の浸透が不十分)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>メンタル不調の要因の中には、職場や家族・友人との人間関係等、人に話しにくい要因が少なくない。自発的な相談を促すには、現在の健康面談のように市職員（保健スタッフ）を含めた対面での面談だけでなく、市役所外の専門家に対し匿名で受けられる面談等の場が必要</li> <li><b>現在のメンタルヘルス関連の取組を今と同じ労力をかけて実施し続ける場合、不調者の増加に伴い業務量も増加</b>する。市のメンタル不調者に対する対応は、国のガイドライン等を踏まえ既に必要な施策は網羅されており、<b>新たな施策を次々と打ち出すよりも今ある取組を市役所内に浸透させ予防段階を強化</b>し、休職に至る前に面談等で事前把握できる割合を高めることが重要</li> </ul>
事業の評価に関して	<p>(成果指標と目的の不一致)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>事業の目的がどの程度達成できているかが事業の達成状況の評価であることから、<b>健診の受診率では目的を達成できているのか不明確であり、目標の達成状況を測る成果指標としては不適切</b>である。目的が3つ設定されているのであれば、それぞれに相応しい指標の設定が必要</li> <li>上乗せするのであれば、それにより、3つの目的にどの程度寄与しているのか否かの検証が必要</li> </ul>

# No. 1 健康管理事業（総務部安全衛生管理課）

外部評価結果（外部評価者からの指摘）			
評価の視点	必要性	・ 事業の目的からは、必要性が認められる	
	有効性	・ 過去の状況を踏まえ適宜見直してはいるものの、3つの目的に照らしての有効性(特に上乗せの妥当性等)の検証・改善は見られない	
	効率性	・ 効率化に取り組んでいるものの一部の業務においては見直しの余地があり、効率性が高まっていない	
総合評価	結果	B（課題が少しあり事業の一部見直しが必要）	
	理由	・ 必要性はあるが、有効性及び効率性においては改善の余地がある	
今後の方向性	方向性	・ 見直しの上で継続	
	見直し内容	目的・対象	—
		実施内容・方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業の上乗せの有効性の精査</li> <li>・ 定期健診や再検査の未受診者に対するアプローチの効率化</li> <li>・ メンタルヘルスに対する対応は現行制度を職員に浸透させ活用を促進</li> <li>・ 目的に応じた成果指標の設定</li> </ul>

## No.2 ふるさと納税活用推進事業（市民協働部市民活動支援課）

事業概要	
事業の目的	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 市の財源の確保、流失を防ぐ</li><li>・ 市の特産品などを知ってもらう（市のPR）</li><li>・ 市との関わりを持ってもらい、市を知ってもらう</li></ul>
対象	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 謝礼品のみで寄附先を選ぶ方ではなく、本市を愛し応援しようとする個人の方</li></ul>
実施内容	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 越谷市の特産品等で、地域産業の活性化や地域経済への波及効果が期待されるものをふるさと納税返礼品として登録し、寄附者にはその中から希望する返礼品を選定してもらう</li></ul>

## No.2 ふるさと納税活用推進事業（市民協働部市民活動支援課）

### 本事業の課題（外部評価者からの指摘）※一部抜粋

<p>目的や対象等に関して</p>	<p>(目的・目標が不明瞭)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>元々の目的「市の特産品などを知ってもらう（市のPR）」から、目的が追加され多岐に渡っているが、それぞれの目的（財源確保、特産品のPR＝産業振興）の達成に向けた目標が定まっておらず、また目標達成に必要な取組が不十分</li> <li>目的「市との関わりを持ってもらい、市を知ってもらう」は漠としており、この目的を達成することで、最終的に市や市民にどのようなメリットをもたらすことを目指しているのか不明確</li> </ul>
<p>事業の実施に関して</p>	<p>(ニーズ調査等の現状分析の未実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「財源確保」や「関わりを持ってもらう・知ってもらう」には、①魅力的な返礼品を増やす、②周知・認知度を高める、③リピーターを増やす等が必要だが、<b>寄附への対応のみに忙殺され、効果的な分析・対策が実施できていない</b></li> <li><b>返礼品が無い市内在住者からの寄附も増加させるのであれば、現在の目的とは不整合</b>。ふるさと納税とは異なる仕組み・事業としないのであれば、目的の追加と、市民にも魅力的な寄附となるような使途・企画の提示、それに向けた過去の寄附状況の分析・ニーズ調査等が必要</li> </ul> <p>(職員の業務の非効率)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>増加する寄附件数の中、常勤職員等の職員約2名が週1回、ポータルサイトでの申込受付以降の<b>定型処理に忙殺され、上記の課題への対応や後述する効果測定等を実施する時間を確保できない</b></li> </ul> <p>(庁内の弱い連携体制)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>目的「市の特産品のPR」は、多くのサイト閲覧者の目に触れ、寄附され、寄附を契機に実販売(通販含む)も増えるまでを到達点とするならば、経営指導・支援等の産業振興色が強まることから、<b>現状では弱い連携となっている庁内の商工部門・農業部門の主体的参画が必要</b></li> </ul>
<p>事業の評価に関して</p>	<p>(指標と目的の不一致)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>成果指標を寄附件数としているにもかかわらず、データは寄附件数の増加率となっており、<b>目的の達成状況を測定する成果指標として不適切</b></li> <li>3つの目的のそれぞれに相応しい成果指標が設定されておらず、進捗状況や達成状況の把握が困難なため、<b>有効性に関する適切な評価がなされていない</b></li> <li>以上から、費用対効果の妥当性の検証が困難なため、<b>効率性に関する適切な評価もなされていない</b></li> </ul>

## No.2 ふるさと納税活用推進事業（市民協働部市民活動支援課）

外部評価結果（外部評価者からの指摘）			
評価の視点	必要性	<ul style="list-style-type: none"> <li>3つの目的を設定していることへの妥当性は再検討が必要だが、設定されている3つの目的からは、ある程度の必要性は認められる（他の事業に比べて必要性が高いとまでは言い難い）</li> </ul>	
	有効性	<ul style="list-style-type: none"> <li>現在の3つの目的それぞれの達成に近づくために必要となる、効果的な取組はあまり行われていないため有効性は低い</li> </ul>	
	効率性	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務実施体制や委託先サイト等の効率化に向けた見直し等がなされておらず、効率性は高まっていない</li> </ul>	
総合評価	結果	C（課題が多く事業の大幅な見直しが必要）	
	理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>一定の必要性は認められるが、有効性や効率性が低いため</li> </ul>	
今後の方向性	方向性	大幅な見直しの上で継続	
	見直し内容※一部抜粋	目的・対象	<ul style="list-style-type: none"> <li>目的を絞り、その目的の進捗が測れる適切な指標（活動指標・成果指標）の設定と、目的の達成に近づくような取組の実施</li> <li>3つの目的を堅持する場合、それぞれに相応しい指標設定と取組の実施</li> <li>市内居住者からの寄附は、ふるさと納税とは異なる仕組み・事業とする</li> </ul>
		実施内容・方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>現状の販売状況分析し、新規寄附者/リピーターそれぞれの獲得に相応しい返礼品や広報手段（ポータルサイト等）を企画・選定</li> <li>返礼品発送業務や寄附受領証明書発行のような定型業務は民間事業者への委託または会計年度任用職員の活用拡大を行い、正規職員は現状分析や事業者の発掘、新規の返礼品の企画・開発の業務等の本事業の効果を高める取組に注力</li> <li>分析や新規返礼品の企画・開発においても、専門事業者のノウハウの活用、あるいは定型業務も含めた包括的な外部委託により費用対効果を高め、職員は委託先の管理のみとし、他業務に注力</li> </ul>

## No.3 障がい者手当給付事業（福祉部障害福祉課）

事業概要	
事業の目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 重度心身障がい者の生活の向上と福祉の増進</li> <li>・ 障がいがあることによる就労機会の制限や、通院等の医療費といった経済的又は精神的負担を軽減</li> </ul>
対象	<p>[特別障害者手当]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 20歳以上で、身体または精神の重度の障害により日常生活において常時特別の介護を要する者</li> </ul> <p>[障害児福祉手当]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 在宅の重度障がい児</li> </ul> <p>[経過的福祉手当]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 昭和61年の制度改正以前の福祉手当受給者のうち、制度改正後、障害基礎年金も特別障害者手当も受けられない者</li> </ul> <p>[重度心身障害者手当]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 特別障害者手当等の支給対象にならない在宅の重度心身障害者</li> </ul>
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 障がいの程度や状態に応じて、重度心身障害者手当（市独自事業）、特別障害者手当、障害児福祉手当、経過的福祉手当（法定受託事務）を支給する</li> </ul>
横出しの内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 国の制度である特別障害者手当等の支給対象とならない重度心身障がい者に対し、市が独自に重度心身障害者手当を支給</li> <li>・ 一部の対象への支給には県の補助があるが事業の実施は自治体の任意であり、かつ、越谷市では県の補助対象よりも広い対象に手当の支給を行っている</li> </ul>
横出しの背景・理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 国の制度である特別障害者手当等の支給対象とならない重度心身障がい者の経済的な負担軽減を図るため</li> </ul>

## No.3 障がい者手当給付事業（福祉部障害福祉課）

本事業の課題（外部評価者からの指摘）	
目的や対象等に関して	<p>（重度心身障害者手当の必要性や有効性が不明確）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 目的に「重度心身障がい者の生活の向上と福祉の増進」とあるが、市の独自制度である重度心身障害者手当を対象者にどのように活用してもらうことで、どのように生活の向上や福祉の増進に寄与するか不明</li> <li>・ 生活の基盤となる収入である障害年金等があるにも関わらず、特別障害手当等の対象外である者に対し、なぜ手当を支給する必要があるのか明確な理由が示されていない</li> <li>・ 対象者の経済状況により「生活の向上と福祉の増進」にどの程度つながるかは異なるはずだが、経済状況を踏まえた対象や金額の設定が為されていない</li> </ul>
事業の実施に関して	<p>（重度心身障害者手当の実施に伴う業務量の増大）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本事業の業務量の多くが、市独自の重度心身障害者手当で占めており、業務負荷が高い</li> <li>・ 重度心身障害者手当はシステムの仕様上、国の制度である特別障害者手当と同様に支給回数は年4回と多く、毎回5,000人超への支払業務が発生している</li> </ul>
事業の評価に関して	<p>（目的の不明確）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 目的「重度心身障がい者の生活の向上と福祉の増進」が漠然としており、具体的な定義がないために、目的に即した指標が設定されておらず、評価が困難となっている</li> <li>・ 重度心身障害者手当の現在の支給金額は、県の補助事業の上限又は前身の制度からの引継ぎを設定理由としており、対象者にとって手当金額が妥当な（過少・過剰でない）のか検証されておらず、毎月5,000円または3,500円の手当が対象者の生活にどの程度寄与しているのか不明</li> </ul>

## No.3 障がい者手当給付事業（福祉部障害福祉課）

外部評価結果（外部評価者からの指摘）			
評価の視点	必要性	<ul style="list-style-type: none"> <li>市の独自事業である重度心身障害者手当は、対象者や想定用途及び支給額の妥当性の検討が無いまま制度化されており、必要性が高いとは言い難い</li> <li>他の手当は国の制度であるため、必要性を論じる余地はない</li> </ul>	
	有効性	<ul style="list-style-type: none"> <li>全ての手当の申請案内は漏れなく実施されており、必要な者はほぼ全員が申請していると判断できるため有効性がある</li> <li>重度心身障害者手当は、対象者や想定用途及び支給額の妥当性が不明なため目的に合った効果が出ているのか不明である</li> </ul>	
	効率性	<ul style="list-style-type: none"> <li>様式変更や現況届の廃止等、対応可能な範囲で適宜業務改善を実施されており効率性は高い状況にある</li> <li>重度心身障害者手当は、対象者や想定用途及び支給額の妥当性が不明な中、業務量の多くを占め負荷が高く、改善の余地が大きい</li> </ul>	
総合評価	結果	C（課題が多く事業の大幅な見直しが必要）	
	理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>市独自の重度心身障害者手当は必要性・有効性・効率性いずれも精査が必要</li> </ul>	
今後の方向性	方向性	見直しの上で継続	
	見直し内容	目的・対象	<ul style="list-style-type: none"> <li>重度心身障害者手当は必要性を精査のうえで、想定用途を設定し必要な金額や支給対象者の妥当性を検討する</li> <li>幅広く少額を個人に支給する手当よりも、需要が高い既存施策の拡充に活用することも一案である</li> </ul>
		実施内容・方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>重度心身障害者手当の支給回数を削減するため、次期システム更改時に仕様調整を実施する</li> </ul>



## No.4 こども医療費給付事業（子ども家庭部子ども福祉課）

事業概要	
事業の目的	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 子どもが必要な医療サービスを受けられること</li><li>・ 子育て世帯の経済的負担を軽減すること</li></ul>
対象	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 中学校修了までの子ども</li></ul>
実施内容	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 中学校修了までの子どもに対し、医療保険制度による医療費の自己負担分等（高額療養費及び附加給付は除く）を支給する</li></ul>
横出しの内容	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 対象年齢の拡大（中学生まで）</li><li>・ 所得制限の撤廃</li><li>・ 自己負担金の撤廃</li></ul>
横出しの背景・理由	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 子どもの保健増進及び子育て世帯の経済的負担の軽減のために実施している</li><li>・ 少子化に伴い、国において児童手当の対象や金額も拡大・増額されてきた経緯があり、こども医療もそうした時流や国民・市民のニーズに沿って徐々に拡大している</li></ul>

## No.4 こども医療費給付事業（子ども家庭部子ども福祉課）

### 本事業の課題（外部評価者からの指摘）

<p>目的や対象等に関して</p>	<p>(自己負担無償化の有効性が不明確)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 児童の医療受診の機会創出や子育て世代の経済的負担の軽減が目標とはいえ、<b>自己負担を定額制ではなく無償化とする明確な理由がない</b>。東京大学飯塚教授らの研究によると、子ども医療費の無償化により比較的健康的にもかかわらず頻繁に医師を訪れる場合や、不適切な抗生物質の利用があると示唆された一方、自己負担（200円/回）を課しても健康状態のよくない子どもの受診状況は変わらないことが明らかとなった。越谷市においても児童人口は減少傾向にあるにも関わらず医療費支給額は増加傾向にあり、適正受診の呼びかけはなされているものの、特に罰則があるわけではないため、功を奏しているのか不明である</li> <li>・ <b>経済的負担の軽減を目的とするならば、負担の大きい家庭への軽減措置とすべきところ、所得制限等対象者の精査がなされておらず、費用対効果が悪い</b></li> </ul>
<p>事業の実施に関して</p>	<p>(業務の非効率)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 令和4年度より県内医療機関の現物給付化が実施された一方、<b>県外の医療機関を対象とする償還払いは毎年6,000件程度発生している</b>。償還払いは1件ずつ内容確認と支払処理を必要とするため、職員の業務負担を増加させる原因となり、現在は償還払いの審査業務に常勤職員0.6人工を要している</li> <li>・ <b>償還払いは対面での受付を要する紙での申請</b>としている、受付やデータ入力、入力内容確認等の業務が発生している</li> </ul>
<p>事業の評価に関して</p>	<p>(目的と成果指標の不一致)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 成果指標を医療費の支給件数の増加率（前年比）としているが、<b>前年度との件数比較が本事業の目的である「子どもが必要なサービスを受けられていること」の証拠になり得ない</b></li> <li>・ 設定されている2つの目的に即した指標が設定されていないため、効果を挙げているかの評価が困難であり、事業の妥当性が検証できない。経済状況の厳しい家庭による受診状況等の実態調査・分析が必要</li> </ul>

## No.4 こども医療費給付事業（子ども家庭部子ども福祉課）

外部評価結果（外部評価者からの指摘）			
評価の視点	必要性	<ul style="list-style-type: none"> <li>児童が家庭の経済状況に左右されず適切な医療サービスを受診できるようにする上で、一定の必要性はある。但し、必要性の有無・程度は対象者の精査により異なる</li> </ul>	
	有効性	<ul style="list-style-type: none"> <li>経済状況の厳しい家庭による受診状況等が不明のため有効性は不明（一定程度の有効性はあると推測するしかない）な上、無償化による不必要な受診が含まれている可能性がある</li> </ul>	
	効率性	<ul style="list-style-type: none"> <li>償還払いにおいて受付方法や対象数を減らす取組がなされておらず効率性が高まっていない</li> </ul>	
総合評価	結果	B（課題が少しあり事業の一部見直しが必要）	
	理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>現在の事業の必要性に異論はないが、取組の程度や実施手法に改善の余地があると判断した</li> </ul>	
今後の方向性	方向性	見直しの上で継続	
	見直し内容	目的・対象	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後の対象拡大（高校生まで拡大）の議論と併せて、不適切な受診を増やさぬよう高額になりやすい入院のみを対象とする、負担金額を設定する等の補助内容の精査が必要</li> </ul>
		実施内容・方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>現物給付化の対象範囲を東京・千葉まで広げることで償還払いの申請件数を縮減</li> <li>償還払いは原則電子申請</li> <li>子どもが適切に受診できているか受診の状況を把握するため、子ども1人当たりの年間医療費や、受診率（年1回以上受診した子どもの割合）の推移をモニタリング</li> </ul>

## No.5 児童発達支援センター運営事業（子ども家庭部子ども福祉課）

事業概要	
事業の目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>心身の発達に支援を必要とする就学前の児童に対し、その発達に合わせた療育を積み重ねることで、基本的な生活習慣を身に付け、集団生活を過ごしやすくし、将来にわたって家族や地域の中で生活できる力を養う</li> <li>保護者に対する子育てに関する不安や負担の軽減</li> </ul>
対象	<ul style="list-style-type: none"> <li>心身の発達に支援を必要とする就学前の児童（療育が必要と認められた児童）</li> </ul>
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>心身の発達に支援を必要とする就学前の児童に、日常生活に必要な基本的動作の指導や知識技能の付与、集団生活への適応訓練を行う</li> <li>支援を必要とする児童や保護者に対する発達に関する相談や指導・助言</li> </ul>
市独自の 内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>市直営の児童発達支援センターの設置</li> </ul>
市独自の 背景・理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>障がいのある人が地域でともに暮らすための支援が求められるようになったことや、平成18年度には障がい福祉サービスの抜本的な改革として障害者自立支援法が施行され、施設体系を含めた障がい者福祉の枠組みが大きく変更されるなど、社会情勢の変化を受け、市に設置されていた障がい児施設を「越谷市児童発達支援センター」として整備</li> </ul>

## No.5 児童発達支援センター運営事業（子ども家庭部子ども福祉課）

本事業の課題（外部評価者からの指摘）	
目的や対象等に関して	<p>(センターの役割を踏まえた実施内容の不足)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>児童発達支援センターは地域の障がい児発達支援の中核的役割をもち、令和6年度の法改正に合わせて地域の児童発達支援事業所との連携や、事業所への支援・助言を実施内容に含まなければならない</li> </ul>
事業の実施に関して	<p>(不十分な地域支援の機能)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>障がい児に対する直接支援は充実しており人員も多く割かれているが、現時点では、児童発達支援事業所との大きな違いである地域支援の役割が十分に発揮されている状況にない。今後は、地域支援の肝となる事業所との連携体制の構築と、事業所等の市内関連施設の支援ニーズの把握により地域支援の実施内容や業務量を見込んだ内部体制の再検討が必要</li> <li>必要な人員の確保にあたっては、センター設立時と比較すると現在の民間の児童発達支援事業所数は大幅増加しており、児童発達支援事業所と重複する「ぐんぐん（週5日通所）」の待機児童数も0人が続いている状況を踏まえ、これまで注力してきた直接支援の取組である「ぐんぐん」の規模見直しにより生じた人員を、他施設へ通所している児童を専門的に支援する事業へ配置することも一案である</li> <li>保育所等訪問支援及び研修会の実施により地域全体の障がい児支援の質の底上げがなされているとのことだが、令和4年度までの研修会の開催では参加可能な範囲が市の保育士や市内の民間保育園関係者に留まり、民間の児童発達支援事業所関係者は対象となっていない（令和5年度は11月に市内民間児童発達支援事業所関係者対象の研修会を実施）。地域全体の底上げには、事業所職員がセンター職員と比較して不足している技術やノウハウ・知識を習得させることが必要</li> </ul>
事業の評価に関して	<p>(需要に合った成果指標の設定)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「ぐんぐん」の待機児童数を成果指標としているが、前述のとおりぐんぐんの待機児童数0人が続いている状況を踏まえると、今後は他施設へ通所している児童に対する支援に関する指標を成果指標とすべきである</li> </ul>

## No.5 児童発達支援センター運営事業（子ども家庭部子ども福祉課）

外部評価結果（外部評価者からの指摘）			
評価の視点	必要性	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業の目的からは一定の必要性が認められる</li> </ul>	
	有効性	<ul style="list-style-type: none"> <li>障がい児に対する直接支援については有効性が高い</li> <li>令和6年の障がい児通所支援体制の見直しにおいて、児童発達支援センターは地域における中核的役割が明確化されるが、現時点ではその機能を十分に果たせる状態にあるとは言い難く、今後は有効性を高める必要がある</li> </ul>	
	効率性	<ul style="list-style-type: none"> <li>効率性については特段問題はなし</li> </ul>	
総合評価	結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>B（課題が少しあり事業の一部見直しが必要）</li> </ul>	
	理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要性、効率性には問題が無いが、今後の児童発達支援センターの役割を踏まえ有効性には見直しが必要である</li> </ul>	
今後の方向性	方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>見直しの上で継続</li> </ul>	
	見直し内容	目的・対象	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業内容に障がい児の直接支援だけでなく、児童発達支援事業所を含めた地域全体の障がい児支援の底上げを明記</li> </ul>
		実施内容・方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>障がい児の直接支援を重視した体制を見直し、地域支援の体制整備</li> <li>児童発達支援事業所との連携強化と事業所職員へのノウハウの共有</li> </ul>

## No. 6 歯科健康診査等事業（保健医療部健康づくり推進課）

事業概要	
事業の目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>生涯を通じて自らの歯で食べる楽しみを享受し、豊かな人生を送ることが出来ること。また、歯科口腔保健の正しい知識の啓発や歯科口腔疾患の予防、疾病の早期発見・早期治療につなげ健康の保持増進を図る</li> </ul>
対象	<p>[歯周病検診]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>35歳以上70歳以下（5歳刻み）の市民</li> </ul> <p>[口腔がん検診]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>40歳以上の市民</li> </ul> <p>[在宅訪問歯科保健事業]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在宅の寝たきり又はこれに準ずる高齢者や障がい者</li> </ul> <p>[歯科検診・相談][歯科健康フェア]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市民</li> </ul>
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>歯科口腔保健に関する知識を普及啓発し、歯科疾患の予防を図るとともに早期発見・早期治療を行う</li> <li>歯周病検診は個別通知により勧奨し、実施する。歯科健診・相談及び口腔がん検診を実施した。越谷市歯科医師会への業務委託により実施</li> <li>歯科健康フェアを越谷市歯科医師会と共催にて開催</li> </ul>
横出しの内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>歯周病検診について、法令に定められた対象年齢40歳、50歳、60歳及び70歳に、35歳、45歳、55歳、65歳を加え検診対象者を拡大している。</li> <li>その他、口腔がん検診、歯科健康フェアは市独自の取組である</li> </ul>
横出しの背景・理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>歯周病は傾向として40歳以上は疾病率が高くなるため、35歳から意識付けを行うことで予防に取り組んでいたため</li> <li>近年は、国で国民全員に歯科健診を行う方向で議論がされており、時代の潮流にあった取組である</li> </ul>

## No. 6 歯科健康診査等事業（保健医療部健康づくり推進課）

本事業の課題（外部評価者からの指摘）	
目的や対象等に関して	<p>（実施内容の重複）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 歯周病検診と歯科健診・相談は口腔内の検査を行っており実施内容が重複し、市で企画運営する歯科健診・相談事業の実施意図が不明確である。現在、市民の口腔環境が全国的に見ても悪く、改善する必要性が高いのであれば全年齢を対象とする歯科健診・相談の実施意義があると考えるが、その場合は現在のように日時や場所を限定すると制度の使いやすさが著しく低く利用者を増やすことは困難である。事実、歯科健診・相談の充足率は60%程度であり、市民ニーズが高いとは言い難い</li> </ul>
事業の実施に関して	<p>（各取組の実施効果が不明確）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 歯周病検診は疾病率が高くなる40歳前に口腔ケアを意識付けさせるため対象年齢を引き下げ35歳からとしているが、35歳で受診する市民（受診率5%）は日ごろから口腔ケアに意識が高い（年1回以上歯科受診している等）者なのか、本事業を契機として口腔ケアを始める者か不明確であり、本事業の効果が不明確である</li> <li>・ 歯科健康フェアは幅広い年代層をターゲットと想定しているものの、効果を高めるうえで具体的なターゲットの設定と共同主催者である越谷市歯科医師会との目標共有が必要である。また、アンケート調査等の結果分析がなされていない</li> <li>・ 個別通知にナッジを活用しているものの、対象者の属性に合わせた記載内容の精査や効果検証はなされていない</li> </ul>
事業の評価に関して	<p>（不適切な成果指標）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本事業の成果指標を歯科健康診査等受診・参加者数としているが、これはあくまで各取組の参加者数に過ぎず、事業目的を踏まえると参加者数の増加＝市民の口腔の健康保持・増進とは言えない</li> </ul>



## No. 6 歯科健康診査等事業（保健医療部健康づくり推進課）

外部評価結果（外部評価者からの指摘）			
評価の視点	必要性	・ 市民の健康を保持・増進するために口腔環境に対するアプローチは必要性が高いと言える	
	有効性	・ 様々な取組を行っているが、内容が重複している取組や、効果測定がなされず実施されている取組があり有効性は低い	
	効率性	・ 越谷市歯科医師会を活用し効率的に実施ができている	
総合評価	結果	B（課題が少しあり事業の一部見直しが必要）	
	理由	・ 必要性・効率性に問題は無いものの、有効性が低いため	
今後の方向性	方向性	見直しの上で継続	
	見直し内容	目的・対象	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 歯科健診・相談事業の必要性の精査</li> <li>・ 必要な場合は実施手法の見直し（歯周病検診と同様にかかりつけ医での受診）、不要な場合は廃止</li> </ul>
		実施内容・方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 歯周病検診は未受診者に特化したアプローチの実施と、効果分析</li> <li>・ 越谷市歯科医師会との協議の上で歯科健康フェアの実施目標を設定し効果測定。効果が得られない場合は、対面でのイベント形式での実施の必要性を含め、内容の見直し又は廃止・縮小を検討</li> <li>・ 本事業の成果を評価する成果指標の見直し</li> </ul>

## No.7 修理再生等啓発事業（環境経済部資源循環推進課）

事業概要	
事業の目的	<ul style="list-style-type: none"><li>・ ごみ減量・循環型社会の実現に向けて市民の関心を高める</li><li>・ 児童生徒への環境教育に貢献</li></ul>
対象	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 市民</li></ul>
実施内容	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 修理再生等啓発事業として以下の取組を実施</li><li>・ 廃棄物減量等推進員制度</li><li>・ 再生家具の販売</li><li>・ 施設見学/出張講座</li><li>・ 雑紙/小型家電回収BOXの設置</li><li>・ 食品ロス削減/フードドライブの実施</li><li>・ 非電動型生ごみ処理機の啓発</li><li>・ 減量及びリサイクル啓発</li></ul>

# No.7 修理再生等啓発事業（環境経済部資源循環推進課）

## 本事業の課題（外部評価者からの指摘）※一部抜粋

<p>事業の実施に関して</p>	<p>(効果の未精査による横並びの取組実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>本事業では様々な取組がされているが、<b>取組には注力度合いに大小は無く、常勤職員は各取組にほぼ等しく人工をかけてしまっている</b>。本事業の実施効果を最大化するには、事業目的の達成に対する各取組の効果を測定し、効果が大きい取組に人工や事業費を注力し、<b>効果が小さな取組は抜本的な見直し又は規模縮小（人工や事業費を必要最低限とする）すべき</b></li> </ul> <p>(再生家具販売の効率化)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>再生家具の販売について、他自治体では修理から販売までシルバー人材センターに委託している事例が多数あり、現在の市職員が販売を担う体制はコスト面から改善が必要</li> <li><b>現在の委託条件の制約が、廃棄物からの再生件数・販売数の制約に繋がることから、成果連動・成功報酬型等成果が高まるような条件での包括委託への見直しが必要</b></li> <li><b>再生家具の販売はリサイクルプラザでの対面販売のみ</b>であるが、地域型の情報掲示板を活用し販売を実施（ただし家具はリサイクルプラザでの受け取りとし、購入者が運搬）すれば、市民は場所・日時に関係なく販売家具を確認することができ、市民の活用機会を広げられる可能性がある</li> </ul> <p>(市民ニーズと企画の不一致)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>企画講座のプログラム内容や実施日数は、講師の対応可能な日程をベースに組み立てられており、市民ニーズや事業目的に照らした実施効果が反映されているとは言い難い</b></li> <li>企画講座は体験型講座を主としており、<b>参加者がものを作るという体験だけで終わらない仕組みが必要</b>である。</li> <li><b>市民への啓発の手段として対面の講座形式だけが効果的な手段であるか精査が必要</b>である。オンライン講座形式や動画配信形式といったデジタルを活用した手法も一部の講座で取り入れることが望ましい</li> </ul>
<p>事業の評価に関して</p>	<p>(成果評価の未設定)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>成果指標が設定されておらず、進捗状況や達成状況の把握が困難</b>なため、有効性に関する適切な評価がなされていない</li> </ul>

# No.7 修理再生等啓発事業（環境経済部資源循環推進課）

外部評価結果（外部評価者からの指摘）			
評価の視点	必要性	・ 設定されている目的からは、ある程度の必要性は認められる（他の事業に比べて必要性が高いとまでは言い難い）	
	有効性	・ 有効な取組であるか測ることなく、全ての取組を横並びで実施しているため、有効性は高まっていない	
	効率性	・ 業務実施体制には改善の余地があり、効率性は高まっていない	
総合評価	結果	B（課題が少しあり事業の一部見直しが必要）	
	理由	・ 一定の必要性は認められるが、有効性や効率性が低いため	
今後の方向性	方向性	見直しの上で継続	
	見直し内容	目的・対象	・ 本事業の目的を踏まえた成果指標の設定
		実施内容・方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本事業の目的に照らして最も効果がある（又は効果が見込まれる）取組を精査し、人や事業費を選択的に集中</li> <li>・ 再生家具販売は、修理から販売まで一貫してシルバー人材センターに委託</li> <li>・ 企画講座は、ニーズが低い講座や参加者満足度を含めた実施による効果が低い講座は次年度以降せず、新規又は他の既存講座への振替の徹底</li> <li>・ 講座は単なるものづくりの場ではなく、教育啓発の場とする</li> <li>・ 企画講座は対面だけでなくオンライン講座・動画配信を活用した効果的かつ効率的な実施</li> </ul>

## 第2章 外部評価の実施

### 2-4総括

7事業のうち、そのほとんどで「有効性」「効率性」に課題があると指摘した。

「有効性」に関しては、各事業が事業目的の達成に寄与しているのか十分に検討されていないことが根本原因にある。中には、目的（誰がどのような状態になっていることを目標とするのか）が不明確な事業もあった。事業目的の設定段階から、ターゲットや達成時の状態を明確化したうえで、それが事業によってどのように変わっているのか明らかとする指標まで設定する必要がある。

「効率性」に関しては、まずは省略可能な業務や廃止・縮小すべき事業が無いか精査を行い業務量を減らすことが重要である。そのうえで、専門性を有する民間委託の活用や、定型的な業務への会計年度任用職員の活用といった担い手の見直しを進めることで、より効果的・効率的な業務・事業遂行が可能となる。

今回の外部評価結果は、今回の対象とならなかった事業においても同様の課題を抱えている可能性が高い。評価の視点を参考に、対象業務以外においても各自見直しを行い、今後の効果的・効率的な行政経営を進めていただきたい。