

**令和3年度
越谷市行政評価制度支援業務
外部評価実施結果報告書**

**令和3年11月
一般社団法人構想日本**

令和3年度 外部評価実施結果報告書 目次

はじめに	1
1 外部評価の目的	2
2 外部評価の実施方法	3
3 外部評価の基準	5
4 外部評価者の構成	6
5 外部評価対象事業	7
6 外部評価の実施スケジュール	9
7 外部評価実施結果	11
8 外部評価結果の総括	27
付録)令和3年度外部評価公開ヒアリング 傍聴者アンケート結果	32

はじめに

越谷市は「越谷市自治基本条例」に、行政評価を位置付けており、行政評価の一環として、外部評価を実施している。行政評価は行政運営の中にPlan(計画)、Do(実行)、Check(評価)、Action(改善)のマネジメントサイクルを構築することによって、行政運営上の様々な課題を克服し、最終的には「住民満足度の向上(越谷に暮らしてよかったと思えるように)」を図ることを目標として実施されている。

平成16年度に試行を行い、翌平成17年度より本実施、以後改善を加えて継続実施している。今年度は本実施から14回目にあたり、構想日本は令和元年度から協力を始め2回目となる。

これまで越谷市は外部評価を実施しているが、全国の自治体の評価手法を参考にし、これまでのやり方にとらわれずに外部評価の仕組み自体の見直しを図ることが「住民満足度の向上(越谷に暮らしてよかったと思えるように)」につながるのではないだろうか。

本報告書は、令和3年10月に実施した15事業の評価結果等を取りまとめたものである。

越谷市の事業、そして外部評価がより良いものとなる一助となれば幸甚である。

令和3年11月
構想日本

1 外部評価の目的

行政評価制度における外部評価の目的は、行政評価を実施するにあたって事業課による内部評価だけでなく、個々の事業について利害関係を有しない中立的な外部の評価を加えることで、行政評価の客観性・透明性を確保することを目的としている。

あわせて、越谷市においては事業課に対するヒアリングを公開で行っていることから、職員が事業の目的・内容等を市民に対してわかりやすく説明し、理解していただくための場としての意味も持つ。

さらに、外部評価結果を行政評価制度の向上を図るための参考としている。

外部評価の目的

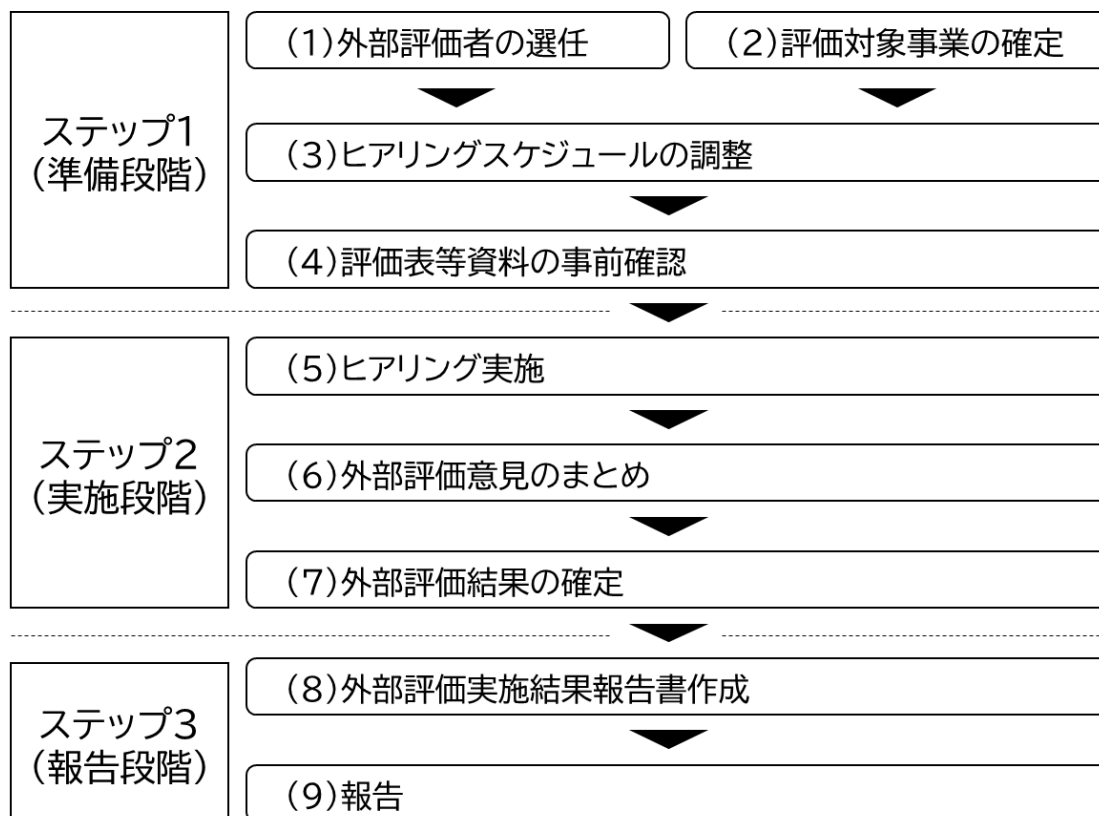
- 1 評価の客観性、透明性の確保
- 2 ヒアリングの公開
- 3 行政評価制度の向上

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、本年度は本実施14回目にあたる（平成27年度まで毎年実施してきたが、以後隔年実施の方針が示され、本年度は2年ぶりに実施した）。

2 外部評価の実施方法

外部評価は、以下に示す手順で実施した。

図表1：越谷市外部評価実施手順



(1) 外部評価者の選任

学識経験者、税理士、行政または企業経営コンサルタント等の有識者で、行政の諸分野及び行政評価に関する相応の知識または経験を有する候補者より、外部評価者を選任した。

(2) 評価対象事業の確定

越谷市において、今年度の外部評価対象事業の選定を行った。

(3) ヒアリングスケジュールの調整

確定した外部評価対象事業の担当部署と、ヒアリング実施スケジュールの調整を行った。

(4) 評価表等資料の事前確認

評価基準や資料の確認のため、会議を6月28日に開催し、今年度の外部評価実施方法、実施スケジュール、評価指標等を確認した。

また、外部評価対象事業について、各外部評価者が「事務事業評価表」や事業内容の説明資料により事業内容を確認し、ヒアリング時における確認事項等について事前に調査を行った。

(5) ヒアリング実施

評価対象事業ごとに、外部評価者が事業の所管課に対し事業内容及び評価結果について傍聴制による公開ヒアリングを実施した。

ヒアリングの実施は、外部評価者2人ずつ2チームに分かれ、全15事業を2日間にわたりヒアリングした。ヒアリング時間は、1事業につき原則50分間とし、以下の時間配分とした。

5分	事業担当部署より事業内容及び評価結果について説明
40分	質疑応答
5分	講評

(6) 外部評価意見のまとめ

ヒアリング結果に基づき、対象事業のヒアリングを担当した外部評価者間での意見交換による総合評価を行った。なお、この段階での総合評価は、暫定的な評価である。

評価結果は事務局を經由し、各担当課に通知された。

(7) 外部評価結果の確定

全事業について評価を確定した。

(8) 外部評価実施結果報告書作成

外部評価実施結果について、実施した経過及び結果についてまとめた報告書を作成した。

(9) 報告

外部評価実施結果について、行政経営推進本部等へ結果報告した。

3 外部評価の基準

外部評価は、ヒアリング結果をもとに評価者の意見交換により総合評価として行うものとし、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2のとおりである。

また、評価の理由、今後の事業のあり方等について、コメントを付すこととした。

図表2：総合評価類型

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

4 外部評価者の構成

外部評価は、学識経験者、税理士、行政または企業経営コンサルタント等の有識者で、行政の諸分野及び行政評価に関する相応の知識または経験を有する者から選任した外部評価者により実施した。今年度の外部評価者は、以下の4名である。事業評価のヒアリングにあたっては、2名一組の2つのチームを編成し、それぞれA班、B班とした。

図表3：令和3年度越谷市外部評価者

班	氏名	備考
A班	定野 司 (さだの つかさ)	文教大学客員教授 元足立区教育長 <事業評価等の経歴> ・ 海南市事業仕分け 仕分け人 (平成30年度) ・ 鴨川市事業仕分け 仕分け人 (平成29年度)
	田中 俊 (たなか しゅん)	一般社団法人構想日本プロジェクトマネージャー <事業評価等の経歴> ・ 大津市施策評価市民モニタリング コーディネーター (平成30年度) ・ 鴨川市行政事業レビュー コーディネーター (平成30年度)
B班	小瀬村 寿美子 (こせむら すみこ)	公益財団法人厚木市文化振興財団 常務理事 <事業評価等の経歴> ・ 香取市事業仕分け 仕分け人 (平成30年度) ・ 鴨川市事業仕分け 仕分け人 (平成30年度)
	神津 多可思 (こうづ たかし)	公益社団法人日本証券アナリスト協会 専務理事 <事業評価等の経歴> ・ 香取市事業仕分け 仕分け人 (平成31年度) ・ 行方市事業仕分け 仕分け人 (平成27年度)

5 外部評価対象事業

(1) 外部評価対象事業の抽出

今年度評価対象とした事業は、内部評価の結果を踏まえて以下の手順（図表4）により抽出した事務事業について、行政経営推進本部会議を経て、市長決裁により確定した。

【外部評価対象事業の抽出条件】

令和2年度に内部評価を実施した事業のうち、令和2年度中に廃止した事業を除き、行政管理課で整理を行った計392事業から、以下の基準に従い15事業を選出した。

- ① 外部評価未実施の事業
- ② 事務事業評価（事後評価）の結果、妥当性・効率性・有効性からの視点やクロス分析で課題があると思われる事業
- ③ 長期継続している事業（20年以上続いている事業）
- ④ 担当課自ら総合評価でA（事業内容は適切である）と判断した事業
- ⑤ 過去の外部評価で「C」評価又は「D」評価を受けた後の対応を、「整理済」とした事業
- ⑥ 平成22年以前に外部評価を受けた後、外部評価を受けていない事業
- ⑦ 自薦の事業
- ⑧ その他、外部評価に付すことが適当と思われる事業（補助金が含まれる事業、事業の「活動結果」、「成果」を定量的に判断した結果、当該年度の達成度が「C」と判断された等）

図表4：令和3年度外部評価対象事業の抽出手順

令和3年度外部評価対象事業の抽出手順

1. 事務事業数（令和2年度実施事業）		597 事業
↓	うち、令和2年度第4次総合振興計画後期基本計画・第二期実施計画対象事業	355
	実施計画対象以外の令和2年度当初予算における細々目事業数※1	242
2. 事後評価表作成事業数		392 事業
↓	うち、外部評価未実施の事業数	116
3. 抽出条件適用後の事業数		15 事業
抽出条件別事業内訳 ※2	(1) 外部評価未実施の事業	8
	(2) 事務事業評価（事後評価）の結果、妥当性・効率性・有効性からの視点やクロス分析で課題があると思われる事業	5 (3) <small>() 内、外部評価未実施事業数</small>
	(3) 長期継続している事業（20年以上続いている事業）	3
	(4) 担当課自ら総合評価でA（事業内容は適切である）と判断した事業	2
	(5) 過去の外部評価で「C」評価又は「D」評価を受けた後の対応を、「整理済」とした事業	0
	(6) 平成22年以前に外部評価を受けた後、外部評価を受けていない事業	6
	(7) 自薦の事業	0
	(8) その他、外部評価に付すことが適当と思われる事業（補助金が含まれる事業、事業の「活動結果」、「成果」を定量的に判断した結果、当該年度の達成度が「C」と判断された等）	5 (2) <small>() 内、外部評価未実施事業数</small>

※1 評価表作成に当たって「複数の細々目を1つの事務事業として集約したもの」も含む。

（例：介護サービス事業、介護予防サービス事業など）

※2 複数の条件に該当する事業があるため、各項目の合計が条件適用後の事業数とは一致しません。

(2) 今年度対象事業

選定の結果、15 事業を対象とした（図表5）。

今年度の実施により、平成 16 年度の試行から通算 623 事業、93 補助金等について外部評価を実施したことになる。

図表5：令和3年度外部評価対象事業一覧（15 事業）

No.	事業名	所管	
		担当部	担当課
1	広報刊行物発行事業	市長公室	広報シティプロモーション課
2	公有財産管理事業	行財政部	公共施設マネジメント推進課
3	平和事業	総務部	総務課
4	放置自転車対策事業	市民協働部	くらし安心課
5	一般介護予防事業	地域共生部	地域包括ケア課
6	地域子育て支援事業	子ども家庭部	保育施設課
7	生活衛生事業	保健医療部	生活衛生課
8	生物多様性保全・向上事業	環境経済部	環境政策課
9	高収益農業推進事業		農業振興課 農業技術センター
10	交通安全施設整備事業	建設部	道路総務課
11	住区基幹公園等整備事業	都市整備部	公園緑地課
12	空き家等適正管理事業		建築住宅課
13	文化財資料等整備事業	教育総務部	生涯学習課
14	図書館施設管理事業		図書館
15	特別支援教育推進事業	学校教育部	教育センター

6 外部評価の実施スケジュール

今年度の外部評価は、以下のスケジュールで実施した（図表6）。

図表6：令和3年度越谷市外部評価実施スケジュール

		6月			7月			8月			9月			10月			11月			12月		
1	外部評価者の選任	→			→			→														
2	評価対象事業の選定				→																	
3	ヒアリングスケジュールの調整				→																	
4	内部評価結果資料の受領				→			→														
5	外部評価対象事業資料の受領				→			→			→											
6	評価等資料の事前確認				→			→			→											
7	ヒアリング実施													→								
8	外部評価意見のまとめ													→								
9	外部評価結果報告書作成													→								
10	外部評価結果報告書提出																→					
11	外部評価結果報告																→					

ヒアリングは、10月6日、7日の2日間にわたり公開により実施し、第1日目はA班、B班ともに4事業、第2日目はA班3事業、B班4事業を対象に実施した（図表7、図表8）。

図表7：外部評価実施スケジュール（第1日目）

【A班】

事業名	部名	課名	時間
空き家等適正管理事業	都市整備部	建築住宅課	10:00～10:50
交通安全施設整備事業	建設部	道路総務課	11:00～11:50
生物多様性保全・向上事業	環境経済部	環境政策課	13:30～14:20
放置自転車対策事業	市民協働部	くらし安心課	14:30～15:20

【B班】

事業名	部名	課名	時間
文化財資料等整備事業	教育総務部	生涯学習課	10:00～10:50
地域子育て支援事業	子ども家庭部	保育施設課	11:00～11:50
特別支援教育推進事業	学校教育部	教育センター	13:30～14:20
一般介護予防事業	地域共生部	地域包括ケア課	14:30～15:20

図表8：外部評価実施スケジュール（第2日目）

【A班】

事業名	部名	課名	時間
高収益農業推進事業	環境経済部	農業振興課 農業技術センター	10:00～10:50
公有財産管理事業	行財政部	公共施設マネジメント推進課	11:00～11:50
住区基幹公園等整備事業	都市整備部	公園緑地課	13:30～14:20

【B班】

事業名	部名	課名	時間
図書館施設管理事業	教育総務部	図書館	10:00～10:50
生活衛生事業	保健医療部	生活衛生課	11:00～11:50
平和事業	総務部	総務課	13:30～14:20
広報刊行物発行事業	市長公室	広報シティプロモーション課	14:30～15:20

7 外部評価実施結果

今年度、外部評価者が評価した 15 事業の評価結果は、次のとおり。

- ・ A 「事業内容は適切である」：0 事業
- ・ B 「課題が少しあり事業の一部見直しが必要」：9 事業（全体の 60%）
- ・ C 「課題が多く事業の大幅な見直しが必要」：6 事業（全体の 40%）
- ・ D 「事業の休・廃止を含めた検討が必要」：0 事業

今年度評価した 15 事業と、それぞれの評価結果は図表 9 のとおりとなる。

図表 9：対象事業と内部評価・外部評価結果

No.	担当部	担当課	事業名	内部評価	外部評価
1	市長公室	広報シティプロモーション課	広報刊行物発行事業	B	C
2	行財政部	公共施設マネジメント推進課	公有財産管理事業	A	C
3	総務部	総務課	平和事業	B	C
4	市民協働部	くらし安心課	放置自転車対策事業	B	B
5	地域共生部	地域包括ケア課	一般介護予防事業	B	B
6	子ども家庭部	保育施設課	地域子育て支援事業	B	B
7	保健医療部	生活衛生課	生活衛生事業	B	C
8	環境経済部	環境政策課	生物多様性保全・向上事業	B	C
9		農業振興課 農業技術センター	高収益農業推進事業	B	B
10	建設部	道路総務課	交通安全施設整備事業	A	B
11	都市整備部	公園緑地課	住区基幹公園等整備事業	B	B
12		建築住宅課	空き家等適正管理事業	B	B
13	教育総務部	生涯学習課	文化財資料等整備事業	B	B
14		図書館	図書館施設管理事業	B	C
15	学校教育部	教育センター	特別支援教育推進事業	B	B

越谷市「外部評価」 評価結果

事業 NO.	1	事業名	広報刊行物発行事業
担当部	市長公室	担当課	広報シティプロモーション課
内部評価	B	外部評価	C
事業概要			
<p>市民生活に関係ある手続きなどを分かりやすくまとめた市民ガイドブックや公共施設などを記載した案内図を作成するとともに、市政、歴史、市の将来展望を写真やグラフ等を活用し、まとめた市勢要覧(3年に1度)を発行する。</p>			
外部評価(評価員のコメント)			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 成果目標は、何らかのかたちで市民の満足度に関連付けたものにすべき。 ・ 「今のままの形態で発行して終わり」という仕事を見直すべき。 ・ 紙情報とその他情報の適切なバランスも常に探っていく必要がある。 ・ ガイドブックは他所管との重複を調べ、その上でどこにも掲載していないもの、かつ、必要な情報があるとすれば発行を考えたとしても良いが、ほぼ不要ではないか。 ・ 特に案内図裏面の情報は不要ではないか。市内の施設一覧が掲載されているが、現代においては地図情報サービスが発達しており検索も容易だ。高齢者のデジタルデバイドを防ぐ目的もあると説明があったが、施設を網羅して掲載しようとしているため、文字が小さく高齢者には読みづらい。 <p>また、他所管から発行されている行政サービスの分野別の案内と重複があると考えられる。必要なときにはサービス別の案内を見た方が、施設の場所とサービス内容をより詳しく知ることができる。</p> <p>何か困りごとが発生したときに市民が見られるようにという意図で掲載するのであれば、施設一覧ではなく、分野別の問い合わせ先情報などに絞る等、市民が必要としたときに必要な情報をすぐに得られる手助けとなるよう改善すべき。</p>			

●事業の評価結果の区分

区分	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

越谷市「外部評価」 評価結果

事業 NO.	2	事業名	公有財産管理事業
担当部	行財政部	担当課	公共施設マネジメント推進課
内部評価	A	外部評価	C
事業概要			
行政財産の適正管理を行いながら、財産の余剰スペースの貸付けを行い、歳入の増収を図る。			
外部評価(評価員のコメント)			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 改革改善の方向性が「現状維持」であるが、満足から改革は生まれない。行政改革を行う行財政部にある課であり、改革志向を持って仕事を進めていただきたい。 ・ 余剰スペースがどれくらいあるのか把握し目標を設定すること。活用できないものは、その理由を市民に分かりやすく説明すること。その上で目標に対して現在の事業の進捗を自己評価すべき。 ・ 事業シートは市民目線で書くべき。 ・ 人件費欄の人工数と事業内容欄の記載が大きく乖離していた。すべてを細かく記載することは難しいが、この事業に費やした税金(人件費含む)を何のために使ったのかについてはわかりやすく書かれている必要がある。 			

●事業の評価結果の区分

区分	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

越谷市「外部評価」 評価結果

事業 NO.	3	事業名	平和事業
担当部	総務部	担当課	総務課
内部評価	B	外部評価	C
事業概要			
中学生による広島平和記念式典への参加や、平和展・平和講演会の事業を行う。			
外部評価(評価員のコメント)			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 「平和展、平和講演会の来場者は全体的に高齢層が多い」との説明があった。これまでと同じ内容を少しだけ工夫して繰り返すのではなく、若年層にも参加してもらい、広められるよう、今の時代により適した平和事業のあり方を模索し、手段と内容を見直してはどうか。その際には事業の対象(例:小中学校等)を明確にした上で、その対象にとって効果的な事業内容とする必要がある。 ・ 事業目的は誰もが異論ないものであるため、後世に伝えていく手法、継続できる仕組みが必要である。(例:広島県に行った子供たちからリーダーを養成する。戦争に限らない心の平和へ広げる。アーカイブ DVD 化し、興味を持って広く見てもらえる工夫。) ・ 手段については、バーチャル・デジタルを使った方向に変えていった方が良いのではないか。 ・ 他市からも興味を持ってもらえる表現の仕方を考えるべき。担当者も指摘していたようにマンネリ化しているのではないか。 ・ 所管を再考してはどうか。この事業は、総務課などの全体管理を行う部門ではなく、日頃から市民の声を聞き、コミュニケーションを取っている部署が担当した方が、事業の効果をより高めることができるのではないか。 			

●事業の評価結果の区分

区分	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

越谷市「外部評価」 評価結果

事業 NO.	4	事業名	放置自転車対策事業
担当部	市民協働部	担当課	くらし安心課
内部評価	B	外部評価	B
事業概要			
放置自転車等の誘導整理や撤去業務を民間委託した。			
外部評価(評価員のコメント)			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 警告シール 25,000 枚→0 枚を目標にできないか。 ・ ほとんどの人はルールを守っているのに、ルールを守らない人の対策である 6,000 万円は有効に使うべき。たとえば、駅ごとに対策を変えたり、撤去しない駅のインセンティブを”市民”に還元できないか。 ・ 本事業の努力の結果放置自転車が減少していることは評価できる。放置自転車が減ったことでおそらく自転車駐輪場の収納台数は増えている(駐輪場の収入が増えている)のではないか。駐輪場を他団体が設置していることは議論の中で明らかになったが、放置自転車をなくすという同一の目的で動いているし、市の土地を無償貸与していることも議論の中で明らかになったため、協力を求める交渉を行うことはできないか。 			

●事業の評価結果の区分

区分	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

越谷市「外部評価」 評価結果

事業 NO.	5	事業名	一般介護予防事業
担当部	地域共生部	担当課	地域包括ケア課
内部評価	B	外部評価	B
事業概要			
<p>高齢者が介護予防活動に取り組めるよう、運動事業所等に業務委託し介護予防教室等を実施する。</p> <p>また、地域において介護予防体操等を行う「通いの場」の立ち上げ及びその活動を支援する。</p>			
外部評価(評価員のコメント)			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業の対象者・必要回数・場所をより具体的に把握すべき。地域的な拠点分布のバランスも重要である。 ・ 事業の成果の統計的な把握も必要である。それを踏まえて事業内容を検討すべき。 ・ 介護予防リーダーの育成は長期計画となるため、今から立案すべき。空白地域の無いよう地理的バランスを考えた計画を立て、明確な目標を設定すべき。 ・ 介護が必要のない方、興味がない方へのアプローチの工夫をすべき(本人へ直接通知できるタイミングで、わかりやすく知らせる等)。 			

●事業の評価結果の区分

区分	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

越谷市「外部評価」 評価結果

事業 NO.	6	事業名	地域子育て支援事業
担当部	子ども家庭部	担当課	保育施設課
内部評価	B	外部評価	B
事業概要			
<p>保育所内の地域子育て支援センターにおいて、一時預りや子育てについての悩みや不安などの相談に経験豊富な有資格者が対応するほか、子育て講座を開催する。</p>			
外部評価(評価員のコメント)			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 成果指標が「延べ参加人数」であり、質的な効果(本当に困っている人に手を差し伸べることができたか)が把握できていない。真に支援が必要な人を把握すべき。 その上で地域支援センターと、母子保健・地域包括・民生児童委員等との、横の連携を深めていければより良い。 ・ 外国人、救いを求めに行けない(行きづらい)人へのアプローチこそ必要である。他部署と連携して地域支援センターの存在を知ってもらえるよう、積極的な働きかけはできないか。 			

●事業の評価結果の区分

区分	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

越谷市「外部評価」 評価結果

事業 NO.	7	事業名	生活衛生事業
担当部	保健医療部	担当課	生活衛生課
内部評価	B	外部評価	C
事業概要			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 環境関係事業者の開設許可・確認の指導助言及び環境関係事業者施設の監視・指導 ・ 衛生害虫の駆除(一部業務委託) ・ 市民の依頼に基づくスズメバチの巣の駆除(業務委託) ・ 食品表示に係る指導助言及び給食施設の監視・指導 			
外部評価(評価員のコメント)			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 市としての生活衛生事業のあり方の企画にもっと注力すべき。 ・ 保健所としての事業の目的達成のためのものだけに注力すべき。 ・ 環境関係事業者、食品、給食の必要な調査数が不明であり、何をもって成果とするか不明である。目標がない仕事のやり方を再考すべき。 ・ 成果指標は、「問題になった件数」ではなく「予備軍の件数を減らす」ようにすべき。 ・ 害虫駆除とスズメバチの巣の駆除は、全面専門事業者外部業務委託にすべき。その分で空いた人工を使い、生活衛生事業の中で市・保健所の職員として本来なすべきこと(施設調査・指導、市民からのヒアリング等)に注力すべき。 			

●事業の評価結果の区分

区分	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

越谷市「外部評価」 評価結果

事業 NO.	8	事業名	生物多様性保全・向上事業
担当部	環境経済部	担当課	環境政策課
内部評価	B	外部評価	C
事業概要			
<p>地域住民や関係団体などと連携しながら、地域の自然資源を地域協働で守り育てる仕組みづくりを支援する。</p>			
外部評価(評価員のコメント)			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業の大部分が有害鳥獣対策なのに、活動実績・成果目標がない。 ・ 現状をどうしたいのか、どこまで進んだのか。目標と成果の見える化が行政評価の目的である。苦情の件数などを目標にできないか。 生物多様性への理解については、アンケートによる理解度把握を行い、理解度を 20%から 50%にするという目標設定が考えられる。 ・ 事業シートが事業内容を正確に記すことができていなかった。有害鳥獣の対策と自然が豊かな越谷市の強みをどう活かすかという話が混在していたが、事業費の多さは前者、目標や課題の書きぶりは後者が中心でちぐはぐだった。本来であればすべて(の概要)がシート上でもわかるようになっている必要がある。 			

●事業の評価結果の区分

区分	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

越谷市「外部評価」 評価結果

事業 NO.	9	事業名	高収益農業推進事業
担当部	環境経済部	担当課	農業振興課 農業技術センター
内部評価	B	外部評価	B
事業概要			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 集团的いちご観光農園「越谷いちごタウン」(第一工区)の施設管理・育苗施設の管理を行う ・ 集团的いちご観光農園第二工区の建設に向けた土地の賃貸借や造成を行う 			
外部評価(評価員のコメント)			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 12年間で5億円収益を支えてきたが、いつまで続けるのか、ロードマップを示すことが必要である。 ・ ロードマップは具体的に示すべき。事業者からすると市からの支出が経営の助けになっていることは間違いなく、それが変わる(特に減少する)場合は経営上の見直しも変わってくる。しっかりと市のスタンスを定め、関係事業者と良い形で次の展開が迎えられるように、戦略をたてるべき。 ・ 収入の中に国庫補助金、市債など市民が負担するものが2億円も含まれていることを再認識すべき。 ・ 第二地区では、新しいビジネスモデルを示せないか。 			

●事業の評価結果の区分

区分	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

越谷市「外部評価」 評価結果

事業 NO.	10	事業名	交通安全施設整備事業
担当部	建設部	担当課	道路総務課
内部評価	A	外部評価	B
事業概要			
暗い交差点や見通しの悪い道路に道路照明灯や道路反射鏡を設置する。			
外部評価(評価員のコメント)			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 改革改善の方向が「現状維持」。満足からは改革は生まれない。事故は減ったのか。 ・ 「交通安全」と「防犯」の2つの目的があるのでは。担当間で連携すべき。 ・ 道路照明灯 LED 化の効果、経済的メリットを市民に分かりやすく説明できないか。 ・ すでに市で立てた目標は達成しているのが現状で、今後の設置については市としての明確な基準が必要である。そうでなければ要望に対して早いもの勝ち、声の大きな人の勝ちになってしまう。 			

●事業の評価結果の区分

区分	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

越谷市「外部評価」 評価結果

事業 NO.	11	事業名	住区基幹公園等整備事業
担当部	都市整備部	担当課	公園緑地課
内部評価	B	外部評価	B
事業概要			
計画的に公園の整備を行う。			
外部評価(評価員のコメント)			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 世論調査の結果「市の施策について最近よくなってきたと感じるもの」のポイントを成果にするのは疑問である(相対評価。5つまで)。公園がどのように使われているのか、または使われていないのか調査すべき。 ・ 住区基幹公園の整備目標、充足状況を示すべき。 ・ 公園を取得すれば当然に維持管理のコストがかかる。この先公共施設の老朽化や福祉にかかる経費も増えていく中で、財政面から見ても、公園にかけられるコストは青天井ではないはずである。単に国が示している目標数字を追いかけるのではなく、越谷市として必要な箇所や機能を検討し、戦略的に公園の整備を進められないか。 			

●事業の評価結果の区分

区分	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

越谷市「外部評価」 評価結果

事業 NO.	12	事業名	空き家等適正管理事業
担当部	都市整備部	担当課	建築住宅課
内部評価	B	外部評価	B
事業概要			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 特定空家等の助言又は指導7件、勧告2件、応急措置2件、相続財産管理人選任の申立て1件を実施した。 ・ シルバー人材センターとの協定に基づき、ふるさと納税を活用した空き家等見回りサービスを実施し、申込みを1件(3口)受付けた。 ・ 社会福祉協議会と連携し、空き家化予防のため、エンディングノートの周知に取組んだ。 ・ 毎年度実施している固定資産税の納税通知書による啓発とは別に、県外及び県内(市外)所有者へ啓発チラシを送付し、活用に向けた同意書を51件受付けた。 ・ 越谷空き家バンクの運営を開始した。 			
外部評価(評価員のコメント)			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 現状の指標は何をやるのか、何をやったかになっている。空き家を安全に管理したいという目的がある中で、「危険な空き家がどのくらいあって、どのくらい安全になったのか」が分かるようにすべき。 ・ 対象とすべき空き家(空き家であるか否か、管理されているか否かなど)の把握をすすめる際に、個人情報保護の観点など、国全体の規制が課題となる場面があることが議論の中でわかった。こうした課題に直面しているのは市町村の現場で、政府は現場がないのでわからない。市町村が声をあげることで制度の改善を促していくようなことも重要である。 			

●事業の評価結果の区分

区分	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

越谷市「外部評価」 評価結果

事業 NO.	13	事業名	文化財資料等整備事業
担当部	教育総務部	担当課	生涯学習課
内部評価	B	外部評価	B
事業概要			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 資料の一部をデジタル化し、市ホームページで公開した ・ 資料目録の一部を市ホームページで公開した ・ 写真資料の整理を行った ・ 資料を長期保存するための防虫処理や脱酸性化処理等を行った ・ 資料の公開及び貸し出しを行った。公開及び貸し出しにあたっては、資料の 内容や劣化状況の確認を行い、公開の可否を判断した 			
外部評価(評価員のコメント)			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 整備をする側の論理ではなく、市民のニーズに合った整備という視点での成果評価が重要である。 ・ 「何のために」資料を収集するのか、保存・収集すべき資料の明確な方針と基準を定め、文書化しておくべき。市にとって必要なもの、優先すべきものを明確にし、限られた予算を最大限充てていくことが求められる。図書館事業、歴史教育との連携の中で、その「何のために」を明確化できないか。 ・ 周知・公開については、小中学校生や生涯学習意欲のある方を第一のターゲットとして、わかりやすい・理解を得やすいデータをつくれないうか。これをファーストステップとして、「誰に何を見せるか、どのような手法が有効か」を考え、広げていくことがステップアップする方法の一つである。 			

●事業の評価結果の区分

区分	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

越谷市「外部評価」 評価結果

事業 NO.	14	事業名	図書館施設管理事業
担当部	教育総務部	担当課	図書館
内部評価	B	外部評価	C
事業概要			
<p>日常的に館内や敷地内の巡回を行い、委託をしている設備保守管理者や庭園管理技術者、清掃業者と連携をとり、市民や職員にとっての快適な環境づくりを行う。また、エレベーター保守や電気主任技術などの専門的な技術を要するものは業者へ委託する。</p>			
外部評価(評価員のコメント)			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 委託、消耗品など図書館を管理するため”以外”の目的の経費も多いので(のこぎり、除草剤等)、整理して移管できないか。 ・ 施設と設備の管理は、本部の専門部署へ業務を統合しての集中管理、もしくは執行委任により業務効率を向上させる。 それにより削減した人工を、現状ではできていないやるべきこと(デジタルアーカイブ化、郷土資料の展示など)に回したり、新たな企画や他部署からの展開事業(デジタル化の時代における図書館のあり方の企画立案、文化財資料等評価の業務を引き取る)等の図書運営事業に振り分けるなどの改善が必要である。 ・ 庭園管理も同様に、公園緑地課へ移管し公園等と一緒に集中管理することを検討すべき。 			

●事業の評価結果の区分

区分	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

越谷市「外部評価」 評価結果

事業 NO.	15	事業名	特別支援教育推進事業
担当部	学校教育部	担当課	教育センター
内部評価	B	外部評価	B
事業概要			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 越谷市障害児就学支援委員会条例に基づき適切な就学支援を行う ・ 各小・中学校において適切な教育的支援を行うため、専門家による発達支援訪問を各校年間2回実施する ※コロナ禍の為、年間1回の実施にとどまった 			
外部評価(評価員のコメント)			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 発達支援訪問指導の成果について、単に個別の支援プランの作成校数を見るだけでは不十分。現場の教職員の満足度を補捉できないか。 ・ 成果指標は支援プランの作成ではなく、「教育委員会の決定内容と保護者の就学意向の一致」の方がなじむのではないか。 ・ 現場においてどのような支援が必要とされているかの調査は有効だ。教育委員会からヒアリングを行えないか。 ・ 訪問指導員が関わったことによる、教員のレベルアップを把握すべき。 ・ 知識や体験の共有を充実すべき。事例を教員間で共有すべき。 ・ 小学校から中学校への情報共有ができてきている点は良い。 			

●事業の評価結果の区分

区分	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

8 外部評価結果の総括

(1) 内部評価と外部評価結果の比較

上記の対象事業の内部評価結果は、Aが2事業、Bが13事業に対し、外部評価では、Bが9事業、Cが6事業と評価した。

外部評価と内部評価の結果集計を比較すると図表10のとおりとなる。

図表10：内部評価結果と外部評価結果の比較

評価	内容	内部評価事業数	外部評価事業数
A	事業内容は適切である	2 (13%)	—
B	課題が少しあり事業の一部見直しが必要	13 (87%)	9 (60%)
C	課題が多く事業の大幅な見直しが必要	—	6 (40%)
D	事業の休・廃止を含めた検討が必要	—	—

内部評価と外部評価で異なる評価となった事業は、7事業あり、全体の47%となった。

内部評価と外部評価を対比し、総合評価ランク別に集計した表を次ページに示す。図表11は、市の内部評価でA、B、C、Dの各評価に位置づけられた事業が、外部評価でどの評価に位置づけられたかを示している。

市の内部評価でA「事業内容は適切である」とされた2事業について、外部評価でもAと評価した事業は無く、B評価1事業とC評価1事業だった。また、市の内部評価で、B「課題が少しあり事業の一部見直しが必要」とした13事業については、外部評価でB評価8事業、C評価5事業となった。

図表11：評価結果総括表

内部評価結果		外部評価結果			
評価	事業数	A	B	C	D
A	2		1	1	
B	13		8	5	
C					
D					
計	15		9	6	

なお、内部評価結果と外部評価結果が異なる評価となった事業の一覧は、図表12のとおり。

図表 1 2 : 内部評価と外部評価の異なる事業の一覧

評価	No	事業名
内部：A ⇒外部：B	10	交通安全施設整備事業
内部：A ⇒外部：C	2	公有財産管理事業
内部：B ⇒外部：C	1	広報刊行物発行事業
	3	平和事業
	7	生活衛生事業
	8	生物多様性保全・向上事業
	14	図書館施設管理事業

(2) 内部評価・外部評価結果の一致割合について

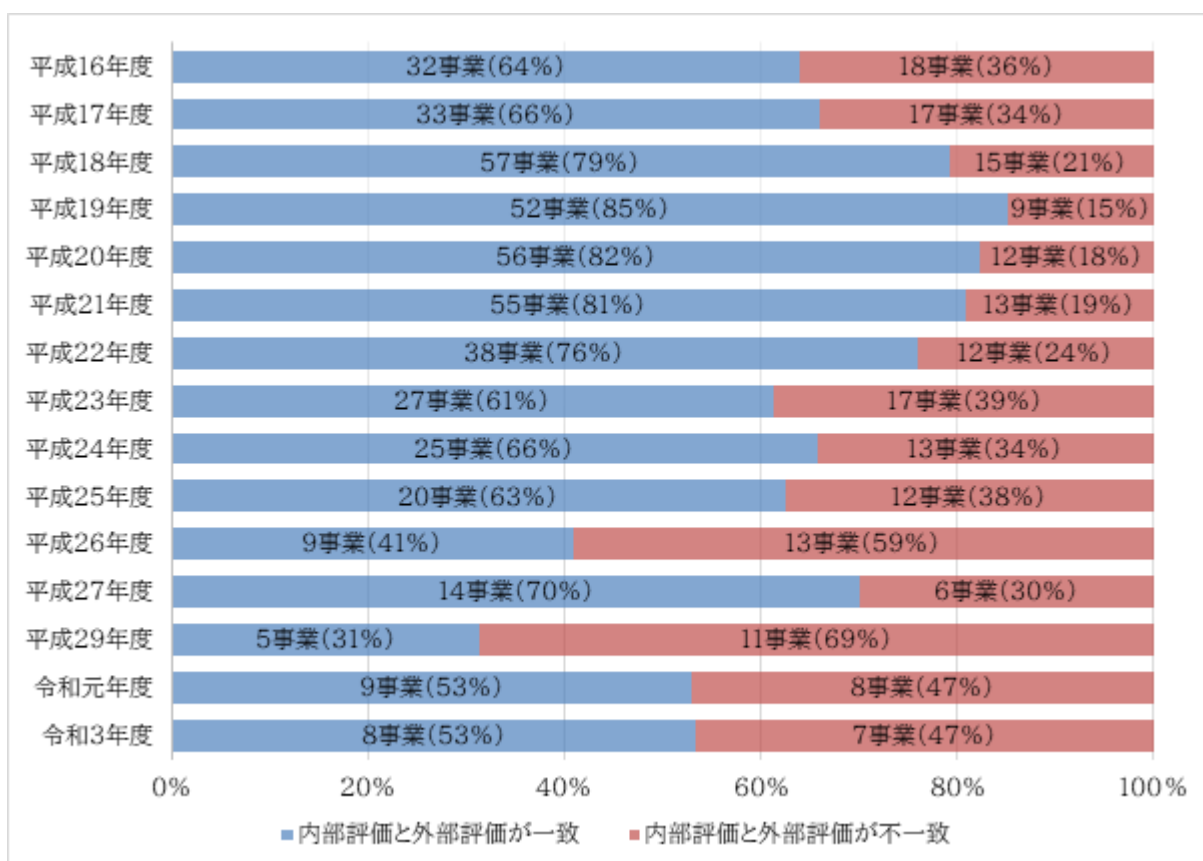
外部評価制度は、平成 16 年度に試行し、平成 17 年度より実施している。平成 19 年度より平成 21 年度までの 3 年間にわたり 80% 台の高い割合での評価一致率を維持し、行政評価制度が定着した結果、内部評価の一定の妥当性は継続して確保できているものとみられてきたが、平成 22 年度は 76%、平成 23 年度は 61% に連続して低下した後、平成 24、25 年度はそれぞれ 66%、63% とほぼ横ばい傾向を示し、平成 26 年度は 41% と大幅に低下、平成 27 年度は 70% と一転して改善したが、平成 29 年度は 31% と過去最低の一致率となった。その後、令和元年度には 53% に改善した。

今年度の評価結果は、15 事業中 8 事業 (53%) について内部評価結果と外部評価結果が一致し、内部評価に比べて外部評価が低い評価になるケースが 7 事業 (47%) あった。この割合は令和元年度と同一である。

内部評価の総合評価別に一致率をみると、内部評価段階で B とされた 13 事業のうち 8 事業について、外部評価でも B と評価し、一致率は 62% となったのに対し、内部評価段階で A とされた 2 事業については、外部評価でも A と評価した事業は無く、一致率は 0% である。内部評価段階で A と評価とされた事業と B と評価とされた事業の間では、一致率に格差が生じる結果となった。

総合評価の結果が内部評価と外部評価で一致した割合を年度ごとに示すと以下の図表 13 のとおりである。

図表13：各年度別の内部評価・外部評価結果の一致割合



(3) 傍聴者数について

全15事業ごとの傍聴者数の一覧を以下に示す。

図表14：公開ヒアリングの傍聴者数

日程	時間	A班	B班	合計
10月6日(水) ヒアリング1日目	10:00~10:50	7	2	9
	11:00~11:50	3	3	6
	13:30~14:20	2	4	6
	14:30~15:20	1	5	6
	合計	13	14	27
10月7日(木) ヒアリング2日目	10:00~10:50	4	1	5
	11:00~11:50	2	1	3
	13:30~14:20	4	0	4
	14:30~15:20	-	2	2
	合計	10	4	14
2日間総合計		23	18	41

令和3年度の傍聴者数は合計41名となった。

しかしながら、同一人物が複数の事業でカウントされており、実人数は大幅に少なくなる。今後、より一層の広報活動の改善・強化が必要である。それとともに、市民参加型の外部評価へ手法が検討できる（別紙「越谷市外部評価制度の改善に向けた提案書」参照）。

（4）評価結果の活用について

外部評価の結果は事業の方向性についての最終決定ではなく、行政が事業運営をしていく上での参考とするものである。外部評価を行った後に、評価結果を予算や人員配置等へ反映するなどの方法で、評価で得られた改善項目（Check）を活用（Action）することが求められる。

予算や人員配置等へ反映することによって外部評価にさらに緊張感が生まれるため、「住民満足度の向上（越谷に暮らしてよかったと思えるように）」を目指すうえではとても大事なことである。

また、外部評価結果には外部評価者コメントに、外部評価者から事業改善に向けての提案が含まれている。提案のあった内容を「どのように実現・反映しているのか」という活用内容と、実現できない・すべきでないと判断した内容は「どのような理由で実現・反映しないと判断されたのか」といった説明を、評価結果と併せて広報媒体（HP等）で公表していくことが望ましい。

付録
傍聴者アンケート結果

付録)令和3年度外部評価公開ヒアリング 傍聴者アンケート結果

1 傍聴日

10月6日(水)	7件
10月7日(木)	2件

2 住まい

越谷市内	8件
越谷市外	1件

3 年齢

・～20歳代	0件	0.0%
・30歳代～40歳代	2件	22.2%
・50歳代～60歳代	1件	11.1%
・70歳代～	6件	66.7%

4 外部評価公開ヒアリングの参加は何回目になりますか

・初めて	4件	44.4%
・2回目	2件	22.2%
・3回目	0件	0.0%
・4回目以上	1件	11.1%
無記名	2件	22.2%

5 公開ヒアリングで特に関心のあった事業はどの事業ですか。(複数回答可)

・空き家等対策管理事業	5件(31.3%)	・交通安全施設整備事業	1件(6.3%)
・生物多様性保全・向上事業	1件(6.3%)	・放置自転車対策事業	0件(0.0%)
・文化財資料等整備事業	0件(0.0%)	・地域子育て支援事業	2件(12.5%)
・特別支援教育推進事業	0件(0.0%)	・一般介護予防事業	1件(6.3%)
・高収益農業推進事業	0件(0.0%)	・公有財産管理事業	1件(6.3%)
・住区基幹公園等整備事業	3件(18.8%)	・図書館施設管理事業	0件(0.0%)
・生活衛生事業	1件(6.3%)	・平和事業	0件(0.0%)
・広報刊行物発行事業	1件(12.5%)	・蔵書等整備事業	3件(25.0%)

6 評価者(専門家)と説明者(市職員)のやり取りについて

・理解できた	6件(66.7%)
・一部理解できなかった	2件(22.2%)
・理解できなかった	0件(0.0%)

・回答なし

1件 (11.1%)

7 「理解できなかった」と回答した理由

・地域子育て支援事業

実施の背景の「子育ての知識や経験を共有する」をアピールしてからいかに「子育て家庭を支える」ことができたかを説明してからのほうが説得力が出てくると思われる。

・住基基幹公園等整備事業

キャンベルタウンから徒歩5～10分のところに公園があるのはどうなのか。
傍聴者資料にない数字の話になった時が分からなくなった。

8 越谷市政のどの分野に関心がありますか(複数回答可)

・福祉	6件 (37.5%)	・教育	4件 (25.0%)	・子育て	2件 (12.5%)
・まちづくり	6件 (37.5%)	・防災	3件 (18.8%)	・環境	5件 (31.3%)
・医療	2件 (12.5%)	・地域経済	1件 (6.3%)	・少子高齢化	7件 (25.0%)
・その他	(関係人口の取組)				

9 今後外部評価の対象としてほしい事業の分野はどの事業になりますか(複数回答可)

・人権	2件 (12.5%)	・子育て	2件 (12.5%)	・介護	3件 (18.8%)
・障害	2件 (12.5%)	・まちづくり	4件 (25.0%)	・産業支援	2件 (12.5%)
・外郭団体	1件 (6.3%)	・高齢者対策	4件 (25.0%)	・公衆衛生	3件 (18.8%)
・夜間休日救急	1件 (6.3%)	・公共事業	1件 (6.3%)	・その他	(教育)

10 外部評価の実施方法、その他全体を通して意見・感想

- ・市の方向が数字ばかりの説明で中身がないといつも感じる。外部評価と行政のずれを感じる
- ・評価者が漠然とした話し方で市説明者と話がかみ合っていなかった。再度内部で意思疎通を図ってほしい。
- ・文化財の保管場所を整備して、電波展示館（場所）を提供していただくことで文化財の意識が市民にも広がる。
- ・評価者の問いに対して説明者の回答が不十分。事業に対する評価方法を理解するとともに、外部評価を行う目的を理解するべき。
- ・評価者の話が分かりやすかった。情報公開と併せて行政側からも市民に寄り添う姿勢や市が困っていることを市民にさらけ出すことが必要というのが印象に残ったし、大切に思った。
- ・現状を示す数字を明記してほしい。住宅に対する固定資産税の各団体の状況はどうか？空き家で問題のある程度別の件数は把握している内容を知りたかった。
- ・予算がかかるといわれるかもしれないが、交通安全施設管理事業の中には照明灯のみでなく例えば旧国道は歩道がなく、自転車で走っていると電柱が路上にありそこをよけながら、車すれすれで走り、高齢者としては危険を感じつつ、時には自転車を下りて歩いている。電柱地中化をこの事業の対象にしてほしい。このような市民の声を再検討してほしい。
- ・一般的な質問しかなく、大した参考にならなかった。市の予算の何%を評価しているのか。
- ・外部評価者の言っていることが分かりやすかった。職員にとってはこの機会がお得なチャンスだと思う。今後さらに広めてほしい。市民として各事業に関し学びながら暮らしていきたい。

令和3年度
越谷市行政評価制度支援業務
外部評価実施結果報告書

令和3年11月
一般社団法人構想日本

JAPAN
INITIATIVE
構想日本