

(協議報告)

行政評価制度における外部評価結果に対する市の対応方針の進捗状況に係る検証・改善提案等について

総合政策部

市では、行政経営の透明性を確保し、より効果的で効率的な市政運営を推進するため、平成30年度から新たな行政評価制度を導入いたしました。

今年度は、新たな行政評価制度の導入から5年目となることから、平成30年度から令和2年度までの間に外部評価を実施した14の事務事業の中から3つを選定し、外部評価結果に対する市の対応方針の進捗状況に係る検証・改善提案を行っていただくことになりました。

行政評価委員会においては、外部評価結果に対する市の対応方針の進捗状況を踏まえ、対象となった事務事業を専門的な見地や市民の視点から多角的に検証していただき、事務事業に対する具体的な改善提案等をしていただきました。

今般、検証・改善提案を取りまとめていただき、本年3月10日に行政評価委員会から市長に検証報告及び改善提案書を提出していただいたところでございます。

市では、この検証報告及び改善提案書の内容やこれまでの行政評価委員会からの意見等を踏まえまして、継続して市全体の事務事業の見直しを行い、効果的で効率的な市政運営となるよう、市民協働の視点も含めて改善を図ってまいります。

なお、行政評価委員会につきましては、事務事業全般に共通する見直し・改善に当たり留意するポイントを蓄積することができましたことから、令和5年3月31日をもって休止とさせていただきます。今後も引き続き、今の時代に即した、市民の意見やニーズを把握するための広聴の在り方を検討してまいります。

白岡市行政評価委員会

外部評価結果に対する

市の対応方針の進捗状況に係る

検証報告及び改善提案書

令和5年3月

目次

I	はじめに	1
II	外部評価結果に対する市の対応方針の進捗状況に係る検証・改善提案を行う 事務事業	2
1	広報紙発行事業	3
2	地域公共交通サービス構築事業	5
3	総合運動公園維持管理事業	7
III	会議経過	9
IV	おわりに	10

附属資料（その他の事務事業に対する意見：別冊）

I はじめに

白岡市では、行政経営の透明化や市民への説明責任を果たすとともに、事務事業を見直すことで、より良い行政サービスを提供するため、平成30年度から新たな行政評価制度が導入されています。

新たな行政評価制度では、行政評価の客観性及び透明性を確保するため、新たに我々行政評価委員会による外部評価が導入されました。

当委員会の役割は、市の組織内部における自己評価の結果を専門的な見地や市民の視点から多角的に検証し、行政評価の客観性及び透明性を確保することです。

今年度は、「第6次白岡市総合振興計画」の初年度であり、新たな行政評価制度の導入から5年目となることから、平成30年度から令和2年度までの間に外部評価を実施した14の事務事業の中から、外部評価結果に対する市の対応方針の進捗状況に係る検証・改善提案を行う事務事業を3つ選定し、検証・改善提案を実施しました。

検証・改善提案の実施に当たっては、客観的な立場から外部評価結果に対する市の対応方針の進捗状況の検証を行うとともに、利活用や市民協働なども含めた広い視野で、より良い事業となるよう具体的な意見や改善提案等を行っています。

最後に、本検証報告及び改善提案書が活用され、事務事業の見直しや改善につながることを期待します。

令和5年3月10日

白岡市行政評価委員会

委員長 松下 啓一

副委員長 渡部 勲

委員 伊藤 隆之

委員 関口 圭市

委員 稲橋 雅則

委員 松原 弘一

II 外部評価結果に対する市の対応方針の進捗状況に係る検証・改善提案を行う事務事業
検証・改善提案を行う事務事業は、各委員が選定した事務事業の中から、次のとおり
当委員会が選定しました。

	事務事業名	所管部課名
1	広報紙発行事業	総合政策部 秘書広報課
2	地域公共交通サービス構築事業	市民生活部 地域振興課
3	総合運動公園維持管理事業	生涯学習部 いきいき教育課

3つの事務事業とも平成30年度に外部評価を実施したものです。

市民に身近な事業であり、各委員の関心の高いものとして選定しました。

1 広報紙発行事業

(総合政策部秘書広報課)

毎月1日に「広報しらおか」を発行し、市民に対して市の施策・事業等の情報及び市民から提供されたコミュニティ情報を周知・提供することで参画と協働によるまちづくりを推進している。

【主な経費】

印刷製本費、郵便料

【活動実績】

「広報しらおか」の発行



(1) 外部評価結果に対する市の対応方針の進捗状況（令和3年度末までの状況）

外部評価結果 <small>(「平成30年度 外部評価報告書」の「4. 事業実施に対する意見・提案等の詳細」)</small>	対応方針	R1対応完了	
		進捗	対応内容
1 読みやすい紙面作りをする必要がある。 ○巻頭及び巻末ページは注目度が高いことから、「無料相談」記事を別のページに移設し、優先順位の高い記事に掲載するなどの有効活用を図る。 ○縦書きの表記でかつ折り返しがあり、記事が読みにくい紙面となっているため、埼玉県が発刊している「彩の国だより」や三芳町が発刊している「広報みよし」などを参考に、横書きにして記事ごとに枠で囲むなどの対応が必要である。	1 読みやすいレイアウトとなるよう工夫します。 ○既に一部の記事について横書き表記を導入し始めており、引き続き、読みやすい紙面となるようレイアウトを工夫するとともに、より効果的な掲載場所について研究していきます。	R1 対応完了	1 他自治体の広報紙を参考に、より読みやすい記事の作成に努めました。 ○広報紙コンクールで入賞した他自治体の広報紙のレイアウトなどを参考に、より読みやすい記事の作成に努めました。引き続き、読みやすいレイアウトや記事の重要度に応じた紙面構成などについて研究していきます。
2 文章量の削減と掲載記事の取捨選択が必要である。 ○長い文章を整理し、簡潔書きにするなど、一つの記事当たりの文章量を削減する。 ○市公式ホームページ等の他の広報媒体に記事を移設するなど、掲載記事を取捨選択し、ページ数を削減する。 ○編集責任者を選任するなど、編集体制を見直し、記事全体の統制を行う。	2 文章量を削減するとともに掲載記事の見直しを行います。 ○秘書広報課長を編集リーダーとして位置付け、広報担当職員が主導となり記事全体の統制を図り、掲載記事の文章量の削減を図っていきます。 ○一部の記事を他の広報媒体へ掲載することでページ数の削減を図り、コスト削減に努めていきます。また、広報担当職員の編集能力の向上を図ります。	R1 対応完了	2 原稿の様式を変更し文章量を削減しました。 ○令和2年1月号から、各担当課が作成する原稿の様式を変更し、より掲載内容を簡素化できるよう改善を図りました。
3 市民の意見やニーズなどを収集する必要がある。 ○クイズや景品応募などと合わせて読者アンケートを実施し、市民の意見やニーズなどを収集する取組を導入する。 ○リアルタイムで意見や要望などを受け付けるため、市公式ホームページに書き込みスペースを設ける。	3 市民の意見等を募集する取組を実施します。 ○今年度から広報紙及び市公式ホームページにおいて読者アンケート等による市民の意見等を募集する取組を開始します。	R1 対応完了	3 広報紙及び市公式ホームページにおいてアンケートを実施しました。 ○令和2年に発行した広報しらおか1月号においてアンケートを実施（回答者の中から抽選でしらおか味彩センターの商品券をプレゼント）しました。また、令和2年2月に市公式ホームページにおいて、アンケートフォームを設置しました。
4 市民参画による広報紙作りを進める必要がある。 ○地域活動や企業活動などの記事を積極的に掲載し、市民や企業が主役になれるような広報紙とする。 ○市民記者への研修会を行うなど、市民記者の拡充を図る。 ○紙面構成や編集面における議論の場として、市民委員が参加する検討委員会や審議会を設置する。 ○広報に興味がある高校生や大学生などの若者に市民記者になってもらい、独自に市の魅力を発信してもらう。	4 市民記者拡充などにより市民参画を図ります。 ○令和元年6月号から注目度の高い裏表紙などにおいて、市民から募集した写真、市内で活動する人、地区の行事などを掲載していきます。 ○市民記者については、令和元年5月から市内のサークルや学校などを通じて制度を周知し、拡充を図っていきます。 また、市民記者登録者に対し、市内のイベント等を積極的に情報提供していきます。 なお、紙面構成や編集面については、市民記者に意見を聞いたり、アンケート結果を参考にしたりしながら改善を図っていきます。	R1 対応完了	4 市民が主役となる記事を作成しました。 ○令和元年に発行した広報しらおか11月号及び翌年の2月号において市民団体の活動を紹介する特集記事を掲載しました。また、令和元年度の各号裏表紙においては、市民ボランティアの活動紹介や投稿写真を掲載しました。 ○市内の写真サークルなどを訪問し、市民記者の募集を行いました。また、令和元年度に発行した広報しらおか8、9、12月号において市民記者からの投稿記事を掲載しました。 ○引き続き、市民参画の仕組みづくりを研究していきます。

(2) 外部評価結果の効果検証（市の対応方針の進捗状況に対する評価）

着実に実施されており、一定の評価ができる。

- ・外部評価結果への対応として策定された方針に基づき、各種施策が着実に実施されており、概ね対応は完了したものととして一定の評価ができる。
- ・広報紙は市の顔であり、市民との関係をつなぎ、最も身近に市役所を感じることができる存在である。市民からの注目度も高いため、内容や在り方も含め、今後も改善、改良に向けて努力していく必要がある。

(3) 今後の改善提案等について

① インターネットやSNSなどのデジタル媒体の活用促進を検討する必要がある。

- ・社会のデジタル化の急速な進展や国のデジタルトランスフォーメーションの推進の流れに取り残されないように、バランスを取りながら、紙媒体からデジタル媒体への移行を含めて、ライフステージやライフスタイルに合わせた効果的な広報を検討する必要がある。
- ・行政からの情報発信も重要であるが、市民や事業者等との双方向によるデジタル媒体を活用した情報発信や情報提供により、市民の当事者意識を高めるような取組を検討する必要がある。

② 広報紙の配布方法等について検討する必要がある。

- ・広報紙を行政区による戸別配布の方法で配布している。広報紙だけの観点ではなく、行政区へのサポートや、補助的な仕組みを取り入れるなど、地域振興課市民協働担当と連携しながら実施していく必要がある。
- ・行政区に加入していない世帯への配慮も含めて、広報紙の配布方法を検討する必要がある。

2 地域公共交通サービス構築事業

(市民生活部地域振興課)

駅・バス停から離れた地域に住んでいる方や高齢者などの交通弱者を対象に、通院や買物などの日常生活における移動手段を確保するため、オンデマンド型地域公共交通サービスである「のりあい交通」を運行している。

【主な経費】

負担金、印刷製本費

【活動実績】

地域公共交通会議の開催、のりあい交通の運行



(1) 外部評価結果に対する市の対応方針の進捗状況（令和3年度末までの状況）

外部評価結果	対応方針	対応の進捗状況 (R3)	
		進捗	対応内容
<p>1 市民が利用しやすい運行体制とするため、改善を進める必要がある。</p> <p>○運行日・運行時間帯の拡大や予約不成立の解消など、現行制度の改善を図り、利便性を追求すべきである。 ○住民の生活圏は行政界を超えていることから、市民の利用頻度が高く、要望の多い隣接市町の病院・食品スーパーなどの主要施設を目的地に追加してはどうか。</p>	<p>1 アンケートを実施するなどし、市民の皆様の御意見を踏まえるとともに、運行実績をよく分析しながら、改善を進めます。</p> <p>○この事業は、タクシーや路線バスなどの交通事業者と、その役割を分担し、のりあい交通と民間事業者とが「共存」を図りながら、地域に密着したいいわゆる「交通弱者」の方の個別の需要に柔軟に対応できるオンデマンド交通の構築を目指して実施しています。 今後も、利用状況、運行実績を分析し、地域公共交通会議等において交通事業者等の意見を伺い、また、市民の皆様へのアンケート調査等を踏まえながら、改善を図っていきます。 ○隣接市町の主要施設を目的地に追加するには、関係市町や交通事業者との調整が必要になりますが、白岡市及び関係市町では、多くのタクシー・路線バスが運行しており、のりあい交通のみの利便性を向上させることは、民間事業者の運行に大きな影響を与えかねないため、現在の状況では、関係市町及び民間交通事業者の理解を得ることは困難な状況です。</p>	対応完了	<p>1 市民が利用しやすい運行体制とするため、制度の充実を図りました。</p> <p>○運行区域の弾力的な運用が可能となったことから、既存バスの運行事業者等と調整の上、令和4年4月から蓮田病院への運行開始を決定しました。市外運行については、送迎にかかる時間を多く要することから他の利用者への影響等を分析し、今後の運行を検討します。 ○乗降場所となる目的地の追加を行い、利便性の向上を図りました。 ○令和2年9月から令和4年3月までの期間については、利用者が多い1便〜4便に車両を1台増便しての運行を実施し、利用者の分散を図りました。令和4年度についても、引き続き、1便〜4便を1台増便して運行します。</p>
<p>2 より一層の民間活力の活用を図る必要がある。</p> <p>○運行事業者の売上は、利用者数の多寡に関わらず、定額で保証される契約形態となっている。民間の知見やノウハウを最大限に活用するため、利用者の増加により利益を上積みできるような運行委託形態を検討する必要がある。</p>	<p>2 民間の知見やノウハウを最大限に活用するために、市民、交通事業者、行政などが綿密に連携した会議・協議会を設置し、意見を伺いながら事業を進めます。</p> <p>○運行委託形態については、のりあい交通事業の継続性の確保を第一に考慮しなければならぬと考えています。 のりあい交通は、運行事業者が国土交通省の道路運送法第4条の運送許可を得て実施しており、この許可には、運行管理者の資格取得や車両整備を行う場所などの要件があるため、委託が可能な事業者は限られています。安全安心なサービスを提供するためには、現行の契約方式が適当であるとと考えています。 民間の知見やノウハウを最大限に活用するために、市民、交通事業者、行政などが綿密に連携した地域公共交通会議・地域公共交通確保維持改善協議会を設置し、意見を伺いながら事業を進めています。今後は、民間事業者の知見やノウハウの活用を図っていきながら事業を進めていきたいと考えています。</p>	対応中	<p>2 民間活力の活用が図れるような制度設計を引き続き検討していきます。</p> <p>○のりあい交通事業は、市内の交通空白地域の解消や高齢者等の外出支援など、市民の生活の足として御利用していただくことを目的としていることから、事業の継続性を第一に考慮した運行形態としています。 令和3年度についても、地域公共交通会議・地域公共交通確保維持改善協議会で意見を伺いながら事業を進めています。 のりあい交通事業では、現行の運行形態が適当と考えているところですが、運行事業者の努力によって利益を上積みできるような制度設計について、令和4年度以降も検討していきます。</p>
<p>3 将来に向けて新たな公共交通の形態を検討する必要がある。</p> <p>○今後、人口減少や高齢化が進む中、現在の運営方法では立ち行かないことも十分想定されることから、将来的に新たな地域公共交通サービスの形態を検討する必要がある。</p>	<p>3 今後は想定した市全体の公共交通施策の在り方として「自助」、「共助」、「公助」のバランスのとれた交通政策の検討を進めます。</p> <p>○本市における公共交通は、のりあい交通、民間タクシー、路線バス、鉄道を中心としていますが、今後、更なる高齢化社会の進行が予測されることから、10年後、20年後を想定した市全体の公共交通施策の在り方として「自助」、「共助」、「公助」のバランスのとれた交通政策の検討が必要と考えています。 特に共助については、知識や手法の蓄積等が必要であるため、平成30年度に、ニーズの把握や課題の抽出につなげるため、移送サービスの検討及び地域買物支えあい実証実験を実施しました。今後も「自助」、「共助」、「公助」のバランスのとれた市全体の公共交通施策の在り方について検証していきます。</p>	対応中	<p>3 のりあい交通の次期運行期間の改善策を検討するとともに、地域公共交通の在り方を総合的に見直す準備を進めます。</p> <p>○新型コロナウイルス感染症対策として利用者の分散乗車を目的に実施していた1台増車を正式運行とし、予約が混み合う1〜4便を3台運行、比較的用户数の少ない5〜9便を従来どおり2台運行としました。今後は、潜在的な需要にも着目し、新たなニーズを捉え、次期運行内容の改善に向けた準備を進めていきます。 ○今後、基礎調査等を実施し、総合的な地域の交通の在り方を再検討して、令和6年6月までに地域公共交通のマスタープランとなる地域公共交通計画を策定します。</p>

(2) 外部評価結果の効果検証（市の対応方針の進捗状況に対する評価）

一歩ずつ改善しているところは評価できる。
<ul style="list-style-type: none">・市民が利用しやすい運行体制とするための改善については、一歩ずつ前進しており、評価できる。・地域公共交通の在り方については、市民にとって喫緊の課題であり、様々な施策を組み合わせながら検討していく必要がある。・登録手続きや利用予約などの課題について、引き続き改善を進めていただきたい。・運行範囲について、市内が中心で、市外の目的地は病院が1か所だけであるため、市民の利用頻度の高い隣接市町の病院やスーパーなどの追加を検討すべきである。

(3) 今後の改善提案等について

① 地域公共交通計画の策定に当たり、総合的な視点で検討していく必要がある。
<ul style="list-style-type: none">・計画策定に向けて事前の調査をしっかりと行い、住民のニーズや採算性、将来見通しなどを十分研究いただきたい。・公共交通だけでなく総合的な視点で、スクールバスや民間企業の送迎バスといった民間事業者との連携や、移動スーパーや遠隔診療などの活用も含めて、様々な可能性を検討していく必要がある。
② 公共交通の利用者が当事者となるような仕組みを構築する必要がある。
<ul style="list-style-type: none">・先進団体の事例なども踏まえて、公共交通の利用者が当事者として地域公共交通を支え、行政はそれを支援していくような仕組みを構築していく必要がある。・地域によってニーズが異なるので、地域ごとに自分たちが当事者としてどうしていくのかという議論をしていく必要がある。

3 総合運動公園維持管理事業

(生涯学習部いきいき教育課)

市民の休息、鑑賞、散歩、遊戯、運動等総合的な利用に供することを目的として、総合運動公園の適切な管理を図っている。

【主な経費】

委託料、修繕料、使用料及び賃借料

【活動実績】

施設運営管理、施設修繕、除草・樹木管理



(1) 外部評価結果に対する市の対応方針の進捗状況（令和3年度末までの状況）

外部評価結果 <small>(「平成30年度 外部評価報告書」の「4 事業事業に対する意見・提案等の詳細」)</small>	対応方針	対応の進捗状況 (R3)	
		進捗	対応内容
1 民間活力の活用について検討する必要がある。 ○指定管理者制度やネーミングライツの導入、余剰空間の貸付けなど、更なるコスト削減や収入を増やすための取組を検討する必要がある。	1 指定管理者制度等の導入に向けて検討します。 ○指定管理者制度やネーミングライツの導入、余剰空間の貸付けなどの民間活力の活用については、導入している自治体等の先進事例を参考に検討します。	対応中	1 指定管理者制度を検討し、民間活力を活用します。 ○指定管理者の導入に係る検討を行いました。 総合運動公園の業務委託契約については、令和5年度末で契約が満了することから、令和6年度から指定管理者を導入できるかを検討するために、専門知識を有する業者にヒアリングを行いました。 令和5年度末には、白岡市B&G海洋センターの指定管理期間が満了することから、総合運動公園と白岡市B&G海洋センターを併せて指定管理にするか等、多面的に判断します。 また、ネーミングライツの活用については、指定管理者の導入に併せて検討します。
2 利用者の意見やニーズなどを把握する必要がある。 ○開園から23年が経過し、開園当初と比べて環境や市民ニーズが変化している。このため、利用者の意見、ニーズ、満足度などを把握する取組が必要である。	2 市民ニーズの把握に努めます。 ○市民ニーズを把握するため、スポーツ団体等の利用者アンケートや聞き取り調査を実施します。	対応中	2 白岡市スポーツ推進計画の作成の中で、市民ニーズの把握に努めます。 ○令和4年3月に、白岡市スポーツ推進計画に係るアンケート調査を実施しました。 令和4年度から、国の「第3期スポーツ基本計画」の運用が開始され、令和5年度からは、埼玉県「第3期埼玉県スポーツ推進計画」が運用されます。本市においても、本市のスポーツ活動を推進するための基本的な方向性を定める計画として、両計画を参照し、「白岡市スポーツ推進計画」を令和6年度の運用開始を目指して策定していきます。
3 更なる魅力を創造・発信していく必要がある。 ○にぎわいを創出するためには、家族連れや若者が気軽に集まり、遊べるような施設や場所が必要である。 ○市民からのニーズが高いと思われるドッグランやスケートボード場などの設置を検討しても良いと考ええる。 ○衝撃吸収材を使用した1,100メートルのジョギングコースを活用するなど、他市施設にはない本施設の特徴を生かした取組を実施すべきである。	3 魅力のある施設となるように努めます。 ○新規施設の設置については、利用者ニーズと費用対効果を検証しながら検討を行います。 また、既存施設について最大限有効活用を図るため、スポーツ団体等の利用者アンケートや聞き取り調査の結果を反映できるよう施策を検討します。 併せて、ホームページ等を活用し、施設の魅力を情報発信します。	対応完了	3 総合運動公園の魅力を発信します。 ○施設の魅力について、引き続き発信しました。 市公式ホームページにおいて、「総合運動公園の四季」というページを作成し、総合運動公園内に自生する四季折々の草花や健康遊具等を市民の皆様にご紹介しています。今後も、市公式ホームページ等を用いた情報発信を継続し、総合運動公園の魅力を発信していきます。 また、総合運動公園アスレチック広場について、遊具の種類等をわかりやすく説明したホームページを新たに追加して掲示しました。
4 委託費用の抑制について検討する余地がある。 ○各部署が行っている除草業務を集約し、まとめて委託することにより、委託費用を抑制することができるのではないかと。	4 今後も委託費用の抑制に努めていきます。 ○業務委託については、適正に指名競争入札などを執行するなど、引き続き、委託費用の抑制に努めます。 また、業務の集約については、関係課と協議を行い、実施に当たった問題点や課題などを整理した上で、実現可能性について検討を行います。	対応中	4 費用の抑制に努めます。 ○業務委託については、適正に指名競争入札などを執行し、委託費用の抑制に努めました。 今後も単年度契約や長期継続契約など、その業務内容に応じた適切な執行方法により、委託費用の抑制に努めます。 ○集約できる業務については、関係課と調整し、委託費用の削減に努めます。

(2) 外部評価結果の効果検証（市の対応方針の進捗状況に対する評価）

一歩ずつ取り組んでいく必要がある。
<ul style="list-style-type: none">・魅力の創造・発信、収益増加など、新たな可能性を見出して、取り組んでいていただきたい。・利用者も多く、市民の健康維持・増進と憩いの場となっているが、開園してからの年月の経過とともに、施設の改修や市民ニーズの変化に伴う対応が必要となってくることから、改善しながら取り組んでいく必要がある。

(3) 今後の改善提案等について

① 費用対効果を向上させるために、収入を増やす方策を検討する必要がある。
<ul style="list-style-type: none">・サービスの質を維持しつつ、費用抑制を検討しても限界がある。パークマネジメントの導入など、公園を管理客体と考えるのではなく、価値・利益を生む財産と考えて、金融機関等と連携しながら収入を増やす方策を検討する必要がある。・引き続き、ネーミングライツの導入や余剰空間の貸付等、収入を増やす方策を検討していく必要がある。
② 多様化する市民ニーズに対応した公園の維持管理・運営等について検討する必要がある。
<ul style="list-style-type: none">・多様化する市民ニーズを把握し、現状の施設の利用率や市民満足度なども踏まえて、ドッグラン、スケボーパーク、キャンプ場などの施設の整備も検討していくとよいのではないか。・市と利用者、事業者による管理運営委員会や協議会を設置するなど、利用者側の声を聞き、それを踏まえて考えていくような機会や仕組みづくりを検討する必要がある。・アダプト・プログラム制度の導入など、市民や事業者と行政との協働を更に推進していく必要がある。市民や事業者を当事者として巻き込み、一緒になって検討していくことで、愛着を深めるとともに、良好な公共空間づくりや利用者のマナー向上にもつながる。・施設全体の長寿命化、大規模修繕、更新を見据えた長期的な計画を作る必要がある。

IV 会議経過

開催回	日程	内容
第1回	令和4年11月9日（水）	<ul style="list-style-type: none"> ・令和3年度外部評価結果に対する市の対応方針 ・平成30年度から令和2年度までの外部評価に対する進捗状況 ・年間スケジュール（案）
第2回	令和4年11月17日（木）	<ul style="list-style-type: none"> ・過年度の外部評価結果に対する市の対応方針の進捗状況の検証 ・第3回以降の行政評価委員会で取扱う事務事業の選定
第3回	令和4年12月15日（木）	<ul style="list-style-type: none"> ・外部評価結果に対する市の対応方針の進捗状況に係る検証・改善提案（広報紙発行事業、地域公共交通サービス構築事業）
第4回	令和5年1月25日（水）	<ul style="list-style-type: none"> ・外部評価結果に対する市の対応方針の進捗状況に係る検証・改善提案の結果（広報紙発行事業、地域公共交通サービス構築事業） ・外部評価結果に対する市の対応方針の進捗状況に係る検証・改善提案（総合運動公園維持管理事業）
第5回	令和5年2月8日（水）	<ul style="list-style-type: none"> ・外部評価結果に対する市の対応方針の進捗状況に係る検証・改善提案の結果（総合運動公園維持管理事業） ・外部評価結果に対する市の対応方針の進捗状況に係る検証・改善提案書（案）

V おわりに

少子高齢社会の進展や安心・安全、エネルギー問題等への関心の高まり、デジタル社会形成の取組など、行政を取り巻く環境は大きく変化しています。また、市民の価値観は多様化し、行政に対するニーズも複雑で高度なものとなっています。

このような状況の中において、より効果的に事業を進めていくためには、市民ニーズを的確に把握し、ニーズに適切に対応した行政サービスを進めていく必要があります。

そのためには、市民の視点に立ち、市民の意見やニーズを把握するという意識や取組が必要となります。

また、事業開始当時は、行政課題に的確に対応するために企画・立案された事業でも、時の経過とともに、行政を取り巻く環境が大きく変化し、事業の必要性や重要性が薄れることもあると考えられます。

そのため、事業開始から10年を目途に、その必要性などについて検証し、改めて事務事業の在り方について見直す必要があります。

加えて、シティプロモーションの観点から、各事務事業の取組内容を積極的に市内外に発信していくとともに、市民との協働により各事務事業に取り組んでいく必要があります。特に、協働を取り巻く環境も大きく変化していることから、広く市民を当事者として巻き込むような、多様な主体の特徴を生かした柔軟な協働・連携の取組が必要不可欠となっています。

これらの点については、市が実施する事務事業全般に共通する事項となりますので、留意をするよう努めてください。

今年度は、外部評価を導入してから5年目となり、一つの節目を迎えました。これまで、当委員会では、単に事務事業を批判するのではなく、より良い事務事業とするための方策について建設的な意見、提案等ができるよう心掛けながら、議論を重ねてきました。今回の検証・改善提案の結果を真摯に受け止めていただき、3つの事務事業だけでなく、市全体の事務事業の見直しや改善に取り組まれるとともに、常に市民の立場に立った市政運営に努めていただくことを期待します。

白岡市行政評価委員会

外部評価結果に対する 市の対応方針の進捗状況に係る 検証報告及び改善提案書

附属資料

(その他の事務事業に対する意見)

令和5年3月

目次

1	職員研修事業	1
2	シルバー人材センター運営助成事業	1
3	駅自由通路維持管理事業	2

1 職員研修事業（総合政策部総務課）

【事務事業に対する意見・提案等】

・市役所職員として求められる職務能力（スキル）や経験が、社会環境の変化やニーズの多様化、あるいは科学技術の進化（イノベーション）等により近年大きく変化しつつあるのが現実です。これに遅滞なく対応していかなければ市役所機能を十分に果たす事はもちろん、市民ニーズに応える事も不可能となります。従来型のOJTをベースにした研修あるいは「ローテーション型」の人事異動では、これらの変化に対応し期待に応じて行くのは困難な状況になりつつあるのではないのでしょうか。既に民間企業では「ジョブ型雇用」形態が急速に普及しつつあり、その動きに合わせて「リスキル」も必須の要件として従業員にも求められつつあります。市役所としてもこの現実を直視し、早急に「研修体制」及び「人事政策」についての見直し、再構築を目指すべきです。更には「終身雇用（無期雇用）」を前提とした従来の雇用形態に加え、特別なスキルや経験を有する“スペシャリスト”を有期雇用する（報酬形態も従来とは別ベース）といった人事政策も検討すべき時期が到来しつつあると考えます。

・市の最上位に位置する計画、白岡市総合振興計画とリンクした研修を検討することを提案します。対面、オンラインにかかわらず既存の研修メニューに加えるか、新しい研修とすることなど、これからの行政の流れにいち早く対応できる人材の育成のために必要と考えました。

2 シルバー人材センター運営助成事業（健康福祉部高齢介護課）

【事務事業に対する意見・提案等】

・シルバー人材の中には多様な経験やスキル、特殊技能等を有する様々な人材が存在していることは容易に想像できますが、現実にはシルバー人材センターが提供する市民向けサービス内容には偏りがあると考えられます。市民の求めるサービス内容は多岐にわたりますが、これらに対して現状のシルバー人材センターが十分に対応できる体制になっていないのではないかという現状認識があります。いわゆる「ミスマッチ」が存在するという事です。これの原因については人材センターに登録する人材に偏りがある可能性、あるいはシルバー人材センターの組織的あり方や体制、運営そのものに問題点があるかもしれません。需要側と供給側を結ぶ機能を現状のシルバー人材センターでは果たし切れていないというのが結論です。

この問題提起への対応としては既存の「シルバー人材センター」の機能や体制を見直して対応する方策と、全く新しい組織や仕組みを立ち上げて対処する方策があるかと考えます。後者については民間活力やノウハウ活用等により十分実現の可能性があると考えます。

・支給される年金額が減額される生活苦の中、まだまだ元気で「求められるなら、お役に立ちたい」と就業希望の高齢者も存在します。「市民が求める業務依頼アンケート」を実施して業務範囲の拡充を図るほか、スリムで簡単明瞭な組織体系によるセンター運営、環境センターと連携して、粗大ごみや電化製品等を点検・整備後に再生品として販売することを提案します。

3 駅自由通路維持管理事業（都市整備部道路課）

【事務事業に対する意見・提案等】

・駅自由通路は自岡市の玄関とも呼べる場所であり、シティープロモーションにつながり、深掘りが必要と考えます。

白岡を訪れる人に向けた白岡市の魅力を伝える場として利用するために、駅改札前で行なった梨の販売のような取り組みをもっとやってはいかがでしょうか。例えば毎週（隔週）○曜日には○○が出店等印象付けできる仕組みを考える。

改札を出た正面は人の目につく場所です。現状は窓で外が見えますが、ここに目をひく広告掲示板が出せないでしょうか。また大宮駅にあるようなデジタルサイネージでのPRはいかがでしょうか。

市制10周年記念事業の階段アートは良かったと思います。