

平成29年度
糸島市外部点検報告書

平成29年7月
糸島市行政改革推進委員会

1 はじめに

糸島市では、平成28年2月に「糸島市行政評価制度」が改訂され、平成28年度からこれまでの事務事業単位でなく長期総合計画後期基本計画の各施策を単位として「外部点検」を実施することにしました。施策の点検は施策を実行するための事務事業の評価を含みます。平成28年度は4施策を対象に外部点検を実施しました。外部評価の対象を事務事業から施策に変更したことで事務事業単位よりも見通しが良くなり評価がしやすくなったと考えています。

平成28年度の外部点検を通して、市職員が各施策推進に向け、日々真面目に懸命に取り組んでいることがよくわかりました。

しかしながら、「住民の福祉の増進を図る」(地方自治法第一条の二)という地方自治体の役割を今後も十分に果たしていくために、その取り組みを振り返り、効果に重点を置いて検証し、改善につなげるため「行政評価」をしっかりと行うことは、市民サービスの向上に直結することであり、必要不可欠であると考えます。

外部点検は、外部の視点を入れることで行政内部での評価の客観性を担保し、補完する役割を担う行政評価の手法の一つであり、この外部点検を自律的な改善のツールとして活用していただきたいと思います。

平成29年度も糸島市行政改革推進委員会では、改訂後の糸島市行政評価制度に基づく施策単位の「外部点検」を実施しましたので、その結果を報告します。

糸島市行政改革推進委員会

…糸島市の行政改革の推進に関する重要事項について、調査及び審議するため、市民や有識者等で組織された附属機関

2 平成29年度糸島市外部点検の概要

(1) 目的

糸島市行政評価制度に基づき市が行う行政評価について、市民や有識者などと一緒に対話を通して「行政外部の視点」から点検を行い、自律的に行政サービスの質を高めていくことを目的に実施する。あわせて、「気づき」による職員の意識改革を図る。

外部点検では、以下の3項目に重心を置くこととする。

評価の質の確保

職員の自律的な事業の見直し

職員の意識改革

(2) 点検対象

糸島市長期総合計画後期基本計画に掲げる66の施策について、各施策を構成する事務事業のまとまりを対象に点検を実施する。

ただし、点検の効率等を考慮し、以下の除外基準に該当する施策は点検対象から除外する。

【除外基準】

「糸島市総合戦略」に掲載している施策

平成24～26年度外部評価を受けた事業が属する施策、平成28年度外部点検を受けた施策終了した施設整備事業、法定受託事務が主である施策、予算事業として実施計画事業、主要な事業がないなど見直しの余地が少ない施策

66の施策から上記の除外基準を適用した結果、16施策が点検対象の候補となった。

16候補の中から、行政改革推進委員会として、次の3施策を点検対象に決定した。

点検施策

(1) 自主財源を確保する

(施策統括課：経営戦略課 関係課：収税課、地域振興課、商工観光課)

(2) 快適で安全・安心な学校教育環境の充実を図る

(施策統括課：教育総務課 関係課：学校教育課)

(3) 高齢者を見守り、支え合う仕組みづくりを推進する

(施策統括課：介護・高齢者支援課)

(3) 点検実施日時

外部点検会議1日目(A班)平成29年6月21日(水曜日)13時30分～16時10分

点検施策(1)自主財源を確保する

外部点検会議2日目(B班)平成29年6月23日(金曜日)13時30分～16時10分

点検施策(2)快適で安全・安心な学校教育環境の充実を図る

外部点検会議3日目(C班)平成29年6月30日(金曜日)13時30分～16時10分

点検施策(3)高齢者を見守り、支え合う仕組みづくりを推進する

(4) 点検員

糸島市行政改革推進委員会の委員（市職員を除く）を3班に分け、各班で1施策ずつ、外部点検を実施する。なお、外部点検を効果的に実施するため、コーディネーターを配置する。

【コーディネーター】

氏名	所属
加留部 貴行	九州大学大学院統合新領域学府客員准教授

【点検員】糸島市行政改革推進委員会の委員（市職員を除く）

氏名	所属	班
村 藤 功	九州大学大学院経済学研究院 九州大学ビジネススクール 教授	B、C
徳 田 敬	糸島市教育委員会 教育委員長	A
石 川 政一	糸島市行政区長会 前副会長	B
井 上 明	富士食品株式会社 代表取締役社長	A
岩 井 美 樹	一般社団法人日本ヒープ協議会 九州支部理事	B
大 城 悦 徳	公募委員	C
十 時 裕	有限会社ブランドゥ 代表取締役	B、C
中野 実佐緒	子育て支援ひまわりの会 代表者	C
林 宗 治	公募委員	B
廣 川 芳 子	志摩男女共同参画ネットワーク 代表者	C
藤 原 好 子	公募委員	A
南 伸 太 郎	財団法人九州経済調査協会	A、B、C
渡 邊 順 子	福岡銀行パブリックリレーション部 調査役	A

(5) 結果の活用

外部点検により得られた意見や新たな視点を参考に、より効果的な施策推進を図るため、以下のとおり点検結果を活用する。

施策の中での事業の優先順位付けによる自律的なスクラップアンドビルドの実行

より効果的な事業への改善

内部評価の質の向上

次期総合計画の見直しへの活用

3 外部点検の結果

点検施策名 (1) 自主財源を確保する

(施策統括課：経営戦略課 関係課：収税課、地域振興課、商工観光課)

施策について					
<p>【長期総合計画後期基本計画での位置付け】</p> <p>基本目標：6 経営感覚を持った持続可能なまちづくり</p> <p>政策：1 行財政改革の推進</p> <p>施策： 自主財源を確保する</p>					
<p>【施策概要】</p> <p>多くの自主財源¹が確保される。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年新規に生じる課税客体を完全把握する。 ・毎年度発生する市税などの滞納繰越額²が縮減する。 ・財源確保のため、多くの企業が市内に誘致される。 ・財源確保のため、ふるさと応援寄附金が獲得される。 <p>1 自主財源：地方税、使用料・手数料、繰越金等</p> <p>2 滞納繰越額：前年度以前に課税されたもので、課税された年度内に完納されず、翌年度以降に繰り越された税額</p>					
【成果指標】	基準値 (H26)	H27 実績	H28 実績	H29 見込	目標値 (H32)
市税現年度の 収納率(国民健康 保険税を除く) (%)	99.4	99.5	99.5 (見込み)	99.4	99.5
滞納繰越額 (千円)	721,426	577,471	494,200 (見込み)	500,000	550,000
誘致企業など の件数(H21年度 以降の累計)(社)	10	10	11	13	16
ふるさと応援 寄附金額(千円)	4,995	104,344	176,943	280,000	200,000
自主財源比率 (一般会計)(%)	34.8	34.2	-	-	-
自主財源総額 (一般会計) (千円)	12,105,841	12,236,816	-	-	-

<p>【施策を構成する事務事業とその概要】</p>
<p>ふるさと応援寄附推進事業</p> <p>インターネットを活用し、市のふるさと応援寄附の周知と全国どこからでも寄附を行える体制を整備する。</p> <p>寄附者に対し返礼品として、本市の産品等を贈呈する。</p>
<p>生活改善による収納率向上事業</p> <p>ファイナンシャルプランナーによる滞納者相談を実施し、滞納者の借金問題を整理したり、家計の見直しを行ったりすることで生活水準を向上させ、経済的自立を促し、自主的な納税につなげる。</p>
<p>滞納処分の強化</p> <p>市民負担の公平性確保のため、滞納処分につき必要と認めるときに住居等の搜索を実施する。搜索により差し押さえた動産等はインターネット公売、公売会で売り、換価された額を滞納している税に充当する。また、現金を発見した場合も滞納している税に充当する。</p>

<p>外部点検の結果について</p>
<p>【 外部点検による施策の方向性の示唆】</p> <p>個別の事業ではよくやっていると思う。日々の努力に大いに敬意を表したい。</p> <p>特に、収納率の高さは評価できる。負担の公平性を示すためにも必要な取組である。</p> <p>しかしながら、何のために自主財源を確保するのか、目的を常に意識していくことが肝要である。糸島市が「目指したい姿」は何なのかを職員が意識しながら市民に示していくことが重要である。市民に、持続可能なサービスを提供していくための必要性を具体的に伝えていくことが大切と考える。</p> <p>例えば、ふるさと応援寄附は、寄附金の使い方の明確化・見える化を進めて、寄附者からわかりやすい仕組みにしていく必要がある。また、市民にとってもどこに寄付金が利用・活用されているのかがわかりやすくなることが望ましい。</p> <p>加えて、糸島市の「安定経営」用の財源と特定テーマや新たな課題に対応する財源とは、ツールも分けて考えるべき。様々な地域資源が課税客体に育っていくように対象の開拓は続けてほしい。自主財源比率の県平均(39%)を目指して、さらに取組を進めてほしい。</p>
<p>【 外部点検員からの見直し・改善に関する主な意見】</p> <p>施策全体に関して</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主財源のさらなる確保策として、施設命名権、クラウドファンディング、企業版ふるさと納税などの活用も検討してはどうか。 ・自主財源確保という施策の推進手段は多岐に渡るため、庁内でファンクショナル(実用的、機能的)なチームを組織して施策を進めてはどうか。 ・自主財源確保という施策には、企業誘致や定住促進、地域活性化などの施策が間接的に貢献しているため、これらの施策の効果を含む幅広い成果指標を設定してはどうか。 ・施策の成果指標として、誘致企業の規模・従業員数が分かるものを追加してはどうか。企業を誘致することによって、波及的に市民税や固定資産税が増えていくことが示せると思う。

- ・施策の成果指標として、ふるさと応援寄附事業の収支、NET（純利益）、経費率が分かるような指標を追加してはどうか。
- ・施策の成果指標である「滞納繰越額」について、額ではなく、滞納繰越額が何%減少したかを指標とした方が市民にはわかりやすいと思う。

個別の事業に関して

- ・ふるさと応援寄附の返礼品の種類と数を増やすことで、糸島の自然や産業、歴史などのアピール、寄附リピーターの増加につなげる。
- ・ファンを増やす、寄附金を課題解決に活用するという、ふるさと応援寄附推進事業の効果を「見える化」してはどうか。
- ・ファイナンシャルプランナーのノウハウを職員が内製化し、継続することで、滞納者の支援体制がさらに整うと思う。
- ・収納率向上に関しては、長期的視点から学校教育との連携を進め、税に関する教育の充実を図る。
- ・効率のよい滞納整理を進めるために、新規の課税客体を的確に把握するとともに、現年・過年・高額滞納などに分けて、それぞれに対応班を作り機能分担型の徴収体制にしてはどうか。
- ・滞納者の生活自立支援策を関係課と連携して進める必要があると思う。

点検施策名 (2) 快適で安全・安心な学校教育環境の充実を図る

(施策統括課：教育総務課 関係課：学校教育課)

施策について					
<p>【長期総合計画後期基本計画での位置付け】</p> <p>基本目標：2 子どもが健やかに育つまちづくり</p> <p>政策：2 学校教育の充実</p> <p>施策： 快適で安全・安心な学校教育環境の充実を図る</p>					
<p>【施策概要】</p> <p>快適で安全・安心な学校教育環境が充実する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・学校施設の老朽化対策（計画的な改修など）がなされる。 ・施設整備では、老朽化対策を含む機能改善・向上が図られる。例えば、トイレの洋式化や「汚い・臭い・暗い」の解消など。 ・近年の夏場の高気温や大気汚染を考慮し、教育・活動の場の環境が向上する。 					
【成果指標】	基準値 (H26)	H27 実績	H28 実績	H29 見込	目標値 (H32)
施設改修(大規模改造) 完了校数(累計)(校)	0	0	0	0	2
トイレ改修完了箇所数 (累計)(か所)	0	3	3	30	28
普通教室の空調機整備 教室数(累計)(教室)	0	0	0	351	397
【施策を構成する事務事業とその概要】					
<p>学校給食食器入替・備品更新事業</p> <p>安全で安心な学校給食を提供するため、学校給食で毎日使用する食器等を計画的に更新する。 また、一定年数以上経過した給食備品（冷蔵庫、食洗機など）を順次入れ替える。</p>					
<p>学校施設大規模改造事業</p> <p>児童・生徒・教職員の安全を確保し、良好な学びの環境を提供するため、老朽化した校舎の大規模改造工事を実施する。</p>					
<p>児童生徒用机椅子購入事業</p> <p>学習環境の改善と児童生徒の安全を確保し、学習意欲の向上を図るため、児童生徒が学校で毎日使用する机椅子を計画的に更新する。</p>					
<p>小中学校施設改修事業</p> <p>学校施設での事故防止、施設の長寿命化を図るため、小中学校の小規模営繕工事を実施する。 具体的には、校舎・体育館・プール等の改修工事、グラウンド・校庭等の環境整備、施設の危険箇所点検などを行う。</p>					
<p>小中学校扇風機設置事業</p> <p>熱中症予防や学習への集中力を高めることによる学力向上を図るため、小中学校の普通教室に扇風機を設置する。平成28年度で設置完了。</p>					

<p>小中学校普通教室空調設備整備事業</p> <p>猛暑対策、熱中症対策など空調環境を向上させるため、小中学校の普通教室に空調機（エアコン）を設置する。平成 29 年度に設置実施。</p>
<p>波多江小学校給食室改築事業</p> <p>給食室での事故防止と衛生管理面の環境向上を図るため、老朽化した波多江小学校の給食室を建て替える。</p>
<p>前原南小学校・波多江小学校トイレ改修事業</p> <p>トイレ環境の向上（洋式化や「汚い・臭い・暗い」の解消など）を図るため、前原南小学校と波多江小学校のトイレ改修工事を実施する。</p>
<p>理科教育設備整備事業</p> <p>理科教育の充実振興を図るため、理科教育の指導に必要な実験器具等の備品を計画的に購入する。</p>
<p>前原東中学校校舎外壁改修工事</p> <p>前原東中学校の校舎外壁にモルタル浮きやひび割れが生じたため、緊急に工事を実施するもの。事故を防止し、生徒・教職員・地域住民の安全を確保するため、モルタル落下防止のための外壁改修工事を実施する。</p>

<p>外部点検の結果について</p>
<p>【 外部点検による施策の方向性の示唆】</p> <p>限られた予算の中でも継続的に取り組み続ける姿は大いに評価したい。</p> <p>また、対象が多い中での優先順位の付け方に苦労されている状況も大いに理解できる。</p> <p>しかしながら、備品等の学校からの要望の出し方の基準（ルール）と現状や突発性への対応の仕方を見ると「ハード」の管理のみに焦点が当たっているきらいがあるのではないかと。予算を使ったり（インプット）、物を作ったり（アウトプット）するのは使う人（小中学生や教職員）のためであり使う人がどう評価するか（アウトカム）を評価基準にして欲しい。</p> <p>例えば、現場での在庫管理（量・質）による現状把握はこれから研究の余地があり、その変化の向こう側にあるものを考えて欲しい。（在庫管理を通して、児童生徒を含めた教育現場と行政が一緒になって、ものを大切にすることや教育環境の向上が、児童生徒にどのような教育的影響を与えるか考えたい。）</p> <p>また、小中学生を学校へ通わせている親（糸島市住民）としては学校別の状況がわかる情報を見せられれば不公平感を持たなくてすむ。（市民協働の観点からも市民に分かるようにデータ等を見せ、優先順位付けについての市民理解を得ることが大切である。）</p> <p>加えて、市の行っている実績を市民に見えるように伝えていくことはとても大切である。（老朽化への対応も含めたハード整備で、対処療法的ではなく、学校の価値をどう考えるのか、目指す姿を描いて判断する必要がある。）</p> <p>いずれにせよ、対象となる「児童・生徒の状態」を具体的にイメージし、それをどうしたいのか考えることが肝要である。当事者である子ども自身にも聞きながら考えるのも一考。</p> <p>糸島市の学校というハードを通じて「目指したい姿」を明確にしてみてもどうか。</p>

【 外部点検員からの見直し・改善に関する主な意見】


施策全体に関して

- ・ 成果指標は、累計だけでなくその年の実績が見えるようにして欲しい。
- ・ 優先順位を示す根拠となるような情報を見せるようにしてはどうか。
- ・ 予算に限りがあるのは理解するが、予算に問題があるからできないというのではなく、予算の問題を解決してできるようにする発想、工夫を期待したい。

個別事業に関して

- ・ 食器・備品・机・椅子更新事業について、予算でどのくらい買えるかというのと、それを公平に配分するのは別で、予算どおり買った事を持って成果基準を 100% 満たしたとするのはおかしい。現状は、学校間で必ずしも公平に配分されていないように見える。要望基準を明確にして学校間での不公平をなくしてほしい。活動指標・成果指標は、納入数/要望数、納入数/適正数のような何らかの市民が受ける成果（アウトカム）を指標にしてほしい。
- ・ 学校施設大規模改造事業について、文部科学省が示す大規模改造可能建築年限を相当期間経過した施設は、安全確保のため出来る限り早めの対応を望む。危険があるものはできるだけ早くやって欲しい。
- ・ 大規模改造・施設改修や設備整備にあたっては、対応の基準が見える化するとともに、安全安心だけでなくより魅力あるものにする機会としたり、学校の統廃合など公共施設マネジメントの視点も入れて検討する必要がある。そのため、教育施設全体の個別整備計画が市民にもわかりやすく、見えるようになることよいのでは。
- ・ 小中学校施設改修事業について、改修の必要があるもののうちどの程度できているのかを明らかにするため成果指標は、実施数/必要数（=実施率）とした方がよいのではないか。
- ・ 小中学校普通教室空調設備整備事業や波多江小学校給食室改築事業は、事業費が高額な印象があるため、他自治体との比較などで、金額の妥当性検証や市民への分かりやすい説明に努めて欲しい。
- ・ 理科教育設備整備事業の事業費は、空調設備整備事業や給食室改築事業の事業費と比較して少額であるため、文部科学省が示す基準金額に到達するよう資源配分を見直す努力がほしい。また、成果指標についてもわかりやすい指標設定を望む。
- ・ トイレ改修事業は、子どもの快適な環境のために大切な事業だと思う。改修が必要なものについては、早期の改修を望む。
- ・ 特に、空調設備整備やトイレ改修は、その効果、やってよかったというプラスの結果をしっかりと市民へ伝えることが大切だと思う。

点検施策名 (3) 高齢者を見守り、支え合う仕組みづくりを推進する
(施策統括課：介護・高齢者支援課)

施策について					
<p>【長期総合計画後期基本計画での位置付け】</p> <p>基本目標：1 みんなが健康で元気なまちづくり</p> <p>政策：2 高齢者福祉の推進</p> <p>施策： 高齢者を見守り、支え合う仕組みづくりを推進する</p>					
<p>【施策概要】</p> <p>高齢者を見守り、支え合う体制が構築されている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・在宅医療・介護サービス提供体制が整備されている。 ・介護が必要な高齢者を地域全体で支える仕組みができています。 ・認知症高齢者や家族を地域で支える仕組みがある。 ・一人暮らしの高齢者を地域全体で見守る仕組みができています。 <div style="text-align: center;">  </div> <p>可能な限り住み慣れた地域で、自分らしい暮らしを人生の最期まで続けることができるよう、医療・介護・予防・生活支援などさまざまな面から支援・提供する体制・仕組み（地域包括ケアシステム）ができています。</p>					
【成果指標】	基準値 (H26)	H27 実績	H28 実績	H29 見込	目標値 (H32)
地域包括支援センター ¹ 相談件数(件)	9,991	19,605	19,856	20,000	17,500
地域ケア会議 ² ケアプラン検討件数(累計)(件)	0	582	1,007	1,500	3,600
認知症カフェ設置数(累計)(か所)	0	3	6	10	15
家族や地域での支え合いに満足している市民の割合(市民満足度調査)(%)	26.5	-	-	-	28.0
要介護認定率(%)	15.1	15.1	14.6	14.7	16.0
<p>1 地域包括支援センター：高齢者の総合的な生活支援や高齢者世帯のいる家族の相談支援など地域ケアの中核施設として介護保険法に基づき市町村が設ける機関</p> <p>2 地域ケア会議：地域包括支援センターまたは市が主催し、設置・運営する地域の関係者から構成される会議体。多職種協働による地域ネットワークの構築を主な目的とする。</p>					

【施策を構成する事務事業とその概要】
<p>地域包括支援センター運営事業</p> <p>地域の高齢者の総合相談、権利擁護や地域の支援体制づくり、介護予防の必要な援助などを行い、高齢者の保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援することを目的とし、地域包括ケアシステムの実現に向けた中核的な機関として、地域包括支援センターを設置し、運営する。平成 27 年度から 5 つの日常生活圏域(中学校区)に各 1 か所ずつ、市内計 5 か所のセンターを設置し、運営は社会福祉法人へ委託している。各センターには、主任介護支援専門員、社会福祉士、保健師もしくは看護師を配置し、3 職種のチームアプローチにより高齢者を支援している。</p>
<p>在宅医療連携推進事業</p> <p>在宅医療に係る関係機関(糸島医師会、糸島歯科医師会、糸島薬剤師会、福岡県糸島保健福祉事務所等)と定期的に協議する場を持ち、連携体制を整備する。</p> <p>在宅医療・介護に係る職種の人(看護師、薬剤師、リハビリ職、歯科衛生士等)に対し研修を実施し、在宅医療・介護連携コーディネーターを養成する。</p> <p>市民を対象とした在宅医療の推進に係る啓発事業を行う。</p>
<p>認知症カフェ助成事業</p> <p>認知症の人やその家族が集う場、地域住民が認知症への理解を深める場として運営する認知症カフェの設置を推進するため、認知症カフェ運営主体に対し、開設及び運営経費等を助成し、助言等を行う。</p>
<p>認知症キャラバン・メイト活動事業</p> <p>認知症の人とその家族が住み慣れた地域で生活を継続することができるよう地域住民の認知症に対する理解を深める取組を推進するため、認知症キャラバン・メイト¹を組織化し、協議会を設置する。</p> <p>認知症キャラバン・メイトが講師となり、市民の要望等に応じ認知症サポーター²養成講座を実施する。</p> <p>1 認知症キャラバン・メイト：認知症サポーターを養成する講座を開催し、講師役を務める人</p> <p>2 認知症サポーター：認知症に対する正しい知識と理解を持ち、地域で認知症の人やその家族に対してできる範囲で手助けする人</p>
<p>高齢者見守り事業</p> <p>高齢者見守り活動の推進を図るため、校区社会福祉協議会が行う一人暮らし高齢者の見守りの事業(小地域福祉活動事業：一人暮らし高齢者の集い(年 1 回)や見守り訪問活動)に要する経費の一部を助成する。</p> <p>高齢者の見守り活動に関する協力事業所等に対して、のぼり旗を配付する。</p>
<p>地域見守りネットワーク事業</p> <p>糸島市社会福祉協議会及び校区社会福祉協議会が行う見守り活動に対して、補助金を交付し、見守り活動を支援する。</p> <p>社会福祉協議会は、一人暮らし高齢者等の見守りに活用する台帳を作成し、緊急時には事前に登録している連絡先へ連絡を行う等、緊急時の対応の強化を図るという活動を実施している。</p>

外部点検の結果について

【 外部点検による施策の方向性の示唆】

今とこれからを支えることに尽力いただいていることには大いに敬意を表したい。

地域包括支援センターや地域ケアシステムをはじめとした仕組みをつくりあげてきたことは評価される。

【しかしながら、】 仕組みの導入段階が進んできた今の段階では、仕組みづくりの“向こう側の姿”（仕組みを使ってどんな状態にしたいのかや市民が受ける成果）を提示していくことで住民の理解とその周知を進めることが今後の制度の充実のために必要である。

その際に、指標の立て方は、現在の指標の意味をつきつめることによって、市民がより実感しやすいもの(アウトカム)にしていくことが望ましい。

【例えば、】 認知症サポーターになったことによって地域の中にどのような動きが起こるのかという姿を成果として定めて、暮らしの変化の現状を“住民の実態感”としてイメージできる数値をつくることが求められる。それが住民の活動する動機づけにつながる数値になるとさらによい。つくられた仕組みがさらに活かされるように市民に分かりやすく、身近な「見える化」の進化を期待したい。

【 外部点検員からの見直し・改善に関する主な意見】

施策全体に関して

- ・成果指標は累積だけでなくその年の実績を見せて欲しい。
- ・施策の成果指標として、高齢者の観点から見た健康年齢アップ、高齢者満足度アップ、制度の認知度・利用度アップをどのように取り入れるかがポイントになると思う。
- ・情報発信は地域単位で行い、専門職を地域の動きにうまく組み入れる工夫がほしい。
- ・地域包括支援センターや地域ケアシステムの仕組みはできてきたので、今後は、さらに地域に対する周知と理解を進め、地域が自ら動いていくよう支援する段階になると思う。公助だけに頼らない支援づくりにつなげてほしい。

個別事業に関して

- ・地域包括支援センターについては、相談窓口の広報・周知をさらに進める工夫をお願いしたい。地域で支え合うという観点から地域とのつながりが大事であり、個人だけではなく地域からの相談や情報提供も増えるとよいと思う。
- ・地域包括支援センター運営事業では、「重度化を抑制できた人数」を成果指標としてみてはどうか。
- ・認知症カフェについて、既存のカフェは校区に偏りがあるように思うので、もっと市全域に広がるよう望む。また、認知症カフェは、認知症サポーターを作るだけの事業ではなく、認知症の方やその家族に対する支援の意味もあるので成果指標は「認知症サポーター数」でなく「認知症カフェ参加者総数」とした方がよいのではないかと。
- ・認知症カフェやキャラバン・メイト活動を通して、地域を支える人づくり、介護支援者づくりを拡げてほしい。
- ・高齢者見守り活動について、活動実施者の実際の声を聞くことで成果指標が出てくるのではないかと。地域に成果指標をつくってもらおうという考えもよいのでは。また、次世代を含む地域全体の方などにも活動が広がればよいと思う。

4 おわりに

まず、今回の外部点検を通して、市職員が各施策推進に向け、限られた予算の中で日々努力され、ご尽力いただいていることがよくわかり、その姿勢は大いに評価します。また、外部点検を実施するに当たり、点検施策統括課及び関係課の職員の皆様には、点検資料の作成や事前質問への回答など、真摯な対応をいただき、敬意を表します。

今年度点検した3つの施策について、個々の点検結果は先に記載したとおりですが、3施策に共通して感じたことがいくつかあります。

1つ目は、「施策の目指す姿の明確化及び共有がもっと必要ではないか」です。

何のためにその施策を進めるのか、施策が目指しているのはどのような状態か、これらをより具体的に明らかにし、施策を進める担当者（市職員）同士はもちろん、市民とも共有することが重要であると考えます。そのためには、インプット（投入）-アウトプット（活動・産出）-アウトカム（市民が受ける成果）のつながりを明らかにしたロジックモデルを施策ごとに整理する必要があります。

2つ目は、「事業や施策の向こう側にある市民が受ける成果（アウトカム）は何か、を常に意識してほしい」です。

事業や施策を実施することで市民が受ける成果（アウトカム）として、どのようなことを期待しているのかを意識することで、現在実施している事業や施策が、その期待する効果を得るために有効な内容となっているかを考える機会が生まれ、事業や施策の見直し・改善、有効性向上へつながると考えます。なお、市民が利用するハードの整備が重要なのはもちろんですが、整備はあくまでも手段のひとつにすぎないため、整備されたハード（アウトプット）によりもたらされる市民が受ける成果（アウトカム）を想像することが大切です。

3つ目は、「適切な指標の設定を期待する」です。

自治体の政策や施策においては営利目的の民間企業と違って成果指標の設定が難しいということは理解しますが、客観的に効果を測るには数値の成果指標の設定は不可欠です。予算をいくら使うか（インプット）や、何をどれだけ作るか（アウトプット）はとても重要ですが、市民にとってわかりやすいのは、それによりどのような成果を市民が受けるかということです。この市民が受ける成果（アウトカム）を意識して、成果指標を設定していただきたいと思います。また、中期目標の達成に向けて累積数を活動指標や成果指標にしている場合が相当数あるように見受けられますが、単年度の実績を把握・評価するためには、活動指標や成果指標は、単年度実績にして欲しいと思います。市民の理解を得て施策を推進していくためには、成果指標が重要なポイントになります。施策や事業の目指す姿を関係者と共有し、つきつめていくことで、適切な指標をみつけることができるのではないかと考えます。

4つ目は、「“わかりやすく伝える”を心掛けてほしい」です。

施策や事業の目指す姿、アウトカム、成果指標にもつながる視点ですが、“わかりやすく伝える”

を常に心掛けてほしいと思います。市職員間の情報共有、関係機関との連携、市民協働、市民への説明責任など様々な場面で“わかりやすく伝える”ことは重要な要素です。「可視化」(見ることができること)し、さらに「見える化」(認識してもらうこと)していくことを意識しながら、相手に伝わるような書き方、話し方、見せ方などを工夫されるよう期待します。また、広報紙、ホームページ、地域へ出向くなど様々な媒体・手段を使い、情報等を受け取る側の意識向上も含めた、伝えるための活動を一層強化してほしいと思います。

以上4つの視点は、今年度点検した3施策のみならず、他の63施策にもあてはまる部分があるのではないのでしょうか。

昨年度の報告書でも同様なことを述べましたが、今日の自治体経営においては、今後の人口減少により、規模を縮小しながら、質を充実させていくことが求められており、経験や感覚による判断が通用しにくく、エビデンス(科学的根拠)に基づく、政策立案が求められています。

そのため「行政評価」もエビデンス(科学的根拠)に基づく評価が求められます。

営利目的の民間企業と違って自治体が政策、施策や事業に適正な数値成果指標を設定することは、難しいことではありますが、長期総合計画で掲げた政策・施策などの達成度(アウトカム基準)を部や課など市組織の業績評価基準として設定し、定期的に市長・部長・課長が進捗管理を行う「内部進捗管理」を適切に行うことは長期総合計画を組織全体で推進するために必要なことだと思います。

昨年度に引き続き、今年度も「指標設定に頭を悩ませている。」との声が多く聴かれましたので、外部点検が、その解決の一助になればと思います。

今年度の外部点検では、施策に共通すると思われる4つの視点を見い出すことができ、外部点検の効果としても、幅が広がったのではないかと思います。

これらの視点を、市自らが行う「内部進捗管理」においても参考にいただければと思います。

糸島市行政改革推進委員会

会長 村藤 功

副会長 徳田 敬

委員 石川 政一

林 宗治

井上 明

廣川 芳子

岩井 美樹

藤原 好子

大城 悦徳

南 伸太郎

十時 裕

山崎 睦

中野 実佐緒

渡邊 順子