

令和 3 年度 安城市行政評価
外部評価報告書

安城市行政改革審議会

目次

1	外部評価について	1
(1)	外部評価対象事業選定の視点	1
(2)	外部評価対象事業の選定	1
(3)	外部評価の実施	1
2	令和3年度外部評価 評価結果	3
(1)	外部評価結果一覧	3
(2)	行政改革審議会における評価結果内容	3
No. 1	ファミリー・サポート・センター事業【子育て支援課】	3
No. 2	空き家対策事業【建築課】	4
No. 3	がんばる中小企業応援事業【商工課】	4
No. 4	下水道接続の促進（下水道維持管理事業）【下水道課】	5
No. 5	国内交流事業【市民協働課】	5
No. 6	障害者移送事業【障害福祉課】	6
No. 7	市政情報提供事業【秘書課】	6
No. 8	ICT推進事業【経営情報課】	7
No. 9	市民公募文化事業（文化芸術協働事業）【文化振興課】	7
(3)	総括的な意見	8

1 外部評価について

(1) 外部評価対象事業選定の視点

下記の4つの視点に基づき選定された事業について、外部評価を実施しました。

ア 事業内容のバランス

第8次総合計画の要素「5K」（「健康」、「環境」、「経済」、「きずな」「こども」）と行財政運営に関する事務事業から選定されています。

イ 業務の効率性や最適化の観点から外部評価が必要なもの

ウ 行政課題として検討が必要なもの

エ 社会情勢の変化に対応するため外部評価にかける必要があるもの

(2) 外部評価対象事業の選定

上記視点に基づき選定された対象事業は、下記の9事業です。

N o	事務事業名	担当課
1	ファミリー・サポート・センター事業	子育て支援課
2	空き家対策事業	建築課
3	がんばる中小企業応援事業	商工課
4	下水道接続の促進（下水道維持管理事業）	下水道課
5	国内交流事業	市民協働課
6	障害者移送事業	障害福祉課
7	市政情報提供事業	秘書課
8	I C T推進事業	経営情報課
9	市民公募文化事業（文化芸術協働事業）	文化振興課

(3) 外部評価の実施

行政改革審議会委員がAグループとBグループの2グループに分かれ、各グループ2回、計4回外部評価を実施しました。

ア グループ

グループ	委員名（50音順・敬称略）
Aグループ	浦田真由、杓名俊裕、熊谷忠信、杉戸厚吉、土屋順子
Bグループ	遠藤昌代、加藤研一、河田光司、齊藤由里恵、高松淳也

イ スケジュール

開催日	内容	担当グループ
10月29日（金）	ファミリー・サポート・センター事業 空き家対策事業	Aグループ
11月 1日（月）	がんばる中小企業応援事業 下水道接続の促進（下水道維持管理事業）	Bグループ
12月 6日（月）	国内交流事業 障害者移送事業	Bグループ

12月 8日(水)	市政情報提供事業 ICT推進事業 市民公募文化事業(文化芸術協働事業)	Aグループ
-----------	---	-------

ウ 事業数

各グループ5事業又は4事業の合計9事業

エ 外部評価の流れ(1事業50分)

(ア) 担当課による事業説明(10分)

(イ) 行政改革審議会委員との質疑応答(25分)

(ウ) 行政改革審議会委員による評価(3分)

(エ) 行政改革審議会委員の意見(10分)

(オ) グループリーダーによる評価発表(2分)

オ 評価方法

行政改革審議会委員が、評価区分に従い評価を行う。

カ 評価区分(5区分)

拡充：事業規模(事業量、予算、人員)を拡大し、事業内容を充実させるもの

現行どおり：事業規模または事業内容を現行どおり維持・継続するもの

要改善：事業規模または事業内容を現行どおり維持・継続するもので改善する必要があるもの(実施主体の見直し、事業の手法・内容の一部見直し等)

縮小：事業規模または事業内容を減らすもの

廃止：事業を廃止するもの

2 令和3年度外部評価 評価結果

(1) 外部評価結果一覧

(単位：人)

No.	事業名	担当課	評価結果	評価結果内訳				
				拡充	現行どおり	要改善	縮小	廃止
1	ファミリー・サポート・センター事業	子育て支援課	要改善	0	2	3	0	0
2	空き家対策事業	建築課	拡充	5	0	0	0	0
3	がんばる中小企業応援事業	商工課	拡充	4	0	1	0	0
4	下水道接続の促進 (下水道維持管理事業)	下水道課	要改善	0	0	5	0	0
5	国内交流事業	市民協働課	要改善	0	0	5	0	0
6	障害者移送事業	障害福祉課	要改善	0	0	5	0	0
7	市政情報提供事業	秘書課	拡充	5	0	0	0	0
8	ICT推進事業	経営情報課	要改善	1	0	4	0	0
9	市民公募文化事業 (文化芸術協働事業)	文化振興課	要改善	0	0	5	0	0

(2) 行政改革審議会における評価結果内容

No. 1 ファミリー・サポート・センター事業【子育て支援課】

事業内容	会員の募集、登録を行い、提供会員と依頼会員の相互援助活動の調整、研修等を実施している。
論点	提供・両方会員の援助活動の中で学びたい講習内容や参加しやすい日程など開催方法を工夫することで会員の講習会参加を促し、援助活動の質の維持・向上を図りたいと考える。
評価結果	要改善
意見等	①ファミリー・サポート・センターに対するニーズが預かりから送迎に変わってきており、講習内容と活動している会員の意識が合っていないため、参加率が低いのではないかと。 ②講習会参加者が少ないことについて、アンケート調査を進めて、要望・意見に対する改善を期待する。 ③子育てをしているとさまざまな問題が起きるため、講習会に限らず保護者のニーズに合った制度やしくみの構築に引き続き取り組んでいただきたい。
今後担当課に取組を求める内容	ファミリー・サポート・センターに求められるニーズの変化に対応するため、活動の実態を考慮した講習会の内容や開催手法を工夫するとともに、定期的に情報提供や発信を行うなど、安全意識を高めるための啓発についても検討していただきたい。

No. 2 空き家対策事業【建築課】

事業内容	空き家の危険度判定を行い、ランク0～ランク5までに分類、ランク2～ランク5までを問題のある空き家と定義し、所有者に対する啓発及び有効活用を行っている。ランク5にあたる空き家は特定空家等とし、空家等対策の推進に関する特別措置法に基づき所有者に対して指導・勧告・命令を実施している。
論点	特定空家等への認定基準を見直すことにより、是正に応じない空き家の所有者へ対応を強化する。また、問題のある空き家の発生を抑制するため、効果的に啓発等を実施していくことが重要であると考え。
評価結果	拡充
意見等	①空き家の増加は全国的な問題であり、問題のある空き家は近隣住民の迷惑にもなる。行政による適切な対応が必要である。 ②是正に応じない空き家へ所有者への対応を強化するため認定基準を見直す際は、その必要性や他市の対応状況等を整理したうえで取り組んでいただきたい。 ③空き家を増やさないための啓発活動を強化するとともに空き家の有効活用などの方策も併せて検討していただきたい。
今後担当課に取組を求める内容	問題のある空き家に対し適切に対応するため、特定空家等への認定基準の変更や空き家の発生を抑制するための啓発活動を効果的に実施していただきたい。また、空き家の利活用が促進されるような仕組みづくりについても検討していただきたい。

No. 3 がんばる中小企業応援事業【商工課】

事業内容	中小企業が行う人材育成、販路拡大等にかかる経費の一部を補助している。
論点	事業者が次世代へつながらる諸課題へ目を向け、取組むよう促すことは、産業が継続し、地域の持続的な発展に不可欠である。特に、市内従業者の45%を占める製造業は本市の基幹産業であり、今後カーボンニュートラルへの対応は必至の状況である。カーボンニュートラルへの対応のため、設備投資などに対する新たな支援メニューを追加したいと考えるが、どうか。
評価結果	拡充
意見等	①カーボンニュートラルは早急に取り組むべき課題であり、中小事業者の取り組みを促すための支援メニュー追加は必要である。 ②カーボンニュートラルに対する中小事業者の取り組み状況には差があると思われる。まずは勉強会等の開催に対する支援から始めてはどうか。 ③現在の補助メニューが事業者のニーズに合っているか、成果につながっているかを検討し、わかりやすく使い勝手の良い制度に改善することも併せて検討してほしい。
今後担当課に取組を求める内容	カーボンニュートラルに対する中小事業者の取り組みを促すために、勉強会等の開催や本事業に新たな支援メニューを追加するとともに、現在の補助メニューを再点検し、事業者にとってより活用しやすい制度へ改善することも検討していただきたい。

No. 4 下水道接続の促進（下水道維持管理事業）【下水道課】

事業内容	新たに下水道の供用を開始した区域内の建物所有者へ、下水道接続の依頼文を送付し速やかな接続を図る。また、下水道供用開始後、1年以上経過した未接続の建物所有者へ接続依頼文を送付するとともに、戸別訪問にて接続依頼を行う。
論点	過去の接続状況や接続促進活動のデータ等を分析した結果、より効率的な接続促進活動を行うため、戸別訪問対象者の抽出方法の見直し（供用開始後の経過年数、店舗の業種等）を行い、接続促進活動を継続していきたいと考えるが、どうか。
評価結果	要改善
意見等	①未接続の理由がよく分析されていない。未接続の理由を分析することで、接続したくても、できない状況がある人たちへの対応策が見つかるのではないかと。 ②無関心層が関心を持てるように下水道接続のメリットの周知が必要である。 ③下水道の接続は市民の生活環境をより良くしていくものであると信念を持ち、あきらめずに取り組んでいただきたい。
今後担当課に取組を求める内容	未接続の理由を分析し、接続したくてもできない状況がある人たちへの対応策を検討していただきたい。併せて、無関心層が関心を持てるよう、下水道を接続することで得られるメリットを周知することも検討していただきたい。

No. 5 国内交流事業【市民協働課】

事業内容	市民が被災地でのボランティア活動をする際の宿泊費、交通費に対し、補助金を支給している。
論点	被災地ボランティア活動を行った市民が活動の成果を安城市において生かすため、災害ボランティアコーディネーター養成講座の開催時期や日程を工夫し、参加者が増加するような取り組みを行っていききたい。 また、災害ボランティアコーディネーターについて、市民に広く認知してもらえよう取り組みを行っていききたいと考える。
評価結果	要改善
意見等	①本補助金が多くの方に活用されるため、若い年代を中心としたPRに取り組むとともに、市内企業に勤める方を対象に加えるなど補助対象者の見直しを検討してはどうか。 ②災害ボランティアコーディネーター養成講座の負担感を軽減するため、例えば講義とワークショップを分割するなど、柔軟な運用を検討されたい。 ③安城市が被災した際、災害ボランティアコーディネーターが円滑に活動できるよう具体的な活動を示すとともに、自主防災リーダー養成研修など他事業との連携も検討されたい。
今後担当課に取組を求める内容	被災地ボランティア活動支援事業の周知及び支給要件などの見直しを検討いただくとともに、被災地ボランティア活動の経験を生かすために、災害ボランティアコーディネーター養成講座に参加しやすいしくみを構築いただきたい。また、自主防災リーダーなど他の活動との連携についても検討していただきたい。

No. 6 障害者移送事業【障害福祉課】

事業内容	障害のある人がタクシーを利用する場合の一部料金、普通自動車免許取得費の一部及び障害者自ら運転する場合の自動車の改造費用の補助を行っている。
論点	毎年の申請を不要とするため、障害者福祉タクシー料金助成事業実施要綱を見直し、来庁する申請者の負担軽減を図るとともに、4月に集中する窓口業務の改善を図る。また、利用者に対してアンケート調査を実施し、助成額や交付枚数などの制度の見直しを図るか検討したいと考える。
評価結果	要改善
意見等	①窓口での負担を少なくし、より申請しやすく、より利用しやすい制度への改善に努めていただきたい。 ②きめ細かいアンケートを実施することによりニーズを把握し、障害のある人が積極的に外出する手助けになるよう取り組んでいただきたい。 ③事業名がわかりにくいいため、わかりやすく親しみのあるものへ改善されてはどうか。
今後担当課に取組を求めめる内容	申請にかかる負担の低減、事務の効率化を図るため、申請手続きの改善に努めていただきたい。また、きめ細かいアンケートを実施することにより障害のある人のニーズ把握に努め、今後も本事業が障害のある人の外出の手助けとなるよう取り組んでいただきたい。

No. 7 市政情報提供事業【秘書課】

事業内容	公共施設ガイドマップの作成、市政映画の作成、報道機関への情報提供及び連絡調整、安城市LINE公式アカウントによる市政情報の配信を行う。
論点	安城市LINE公式アカウントの友だち数を増やすため、登録者への特典等の取組みを実施したり、市からの一方的な情報配信だけでなく、例えば、他自治体で実施しているようなコロナワクチンの予約や道路等公共施設の破損情報の提供など、利用者が有効に活用できる取組を実施したいと考えるが、どうか。
評価結果	拡充
意見等	①LINE公式アカウントの友だち登録者はまだ増やす余地があり、例えば小中学生の保護者が必要とする情報を配信するなど、ターゲットを絞った情報配信を行ってはどうか。 ②市からの情報配信だけでなく、登録者からも各種申請・手続、相談などLINE公式アカウントによる発信ができると市民の利便性向上につながるのではないか。その際は相手の立場に配慮した、安城独自のしくみを構築いただきたい。 ③今後も、他市の事例を広く調査し取り組むとともに、利用状況も確認しながら取り組んでいただきたい。
今後担当課に取組を求めめる内容	引き続きLINE公式アカウントの友だち登録数の増加に取り組むとともに、市民の利便性向上のため、LINE公式アカウントによる各種申請・手続について他市の事例等を参考にに取り組んでいただきたい。

No. 8 ICT推進事業【経営情報課】

事業内容	情報システムの最適化を進めるとともに、最新のICTの調査研究を行い、行政手続のオンライン化やキャッシュレス決済等の導入等、ICTを利活用した取組の推進を図る。
論点	オンライン化による利便性の向上やデジタルデバйд解消のため、民間事業者と連携を図りつつ、スマホ教室などのICTに触れる機会の創出を進めるとともに、デジタル活用ブックを作成するなど広報・啓発を強化し、オンライン手続が幅広く利用されるように取り組むことが重要と考える。
評価結果	要改善
意見等	①市民がデジタル化の利便性を享受できるよう、デジタルに関する相談ができる環境づくりを推進していただきたい。 ②オンライン化の対象とする申請・手続等については、国が示す48手続きだけでなく、市民が利便性を感じられる手続きについても優先的に取り組んでいただきたい。 ③申請・手続のオンライン化にあたっては、対面より早く手続が完了するなど、デジタルによる手続のメリットを考慮して取り組んでいただきたい。
今後担当課に取組を求める内容	デジタルデバйд解消のため、デジタルに関する相談ができる環境の整備を進めるとともに、申請・手続のオンライン化に取り組む際は、市民の利便性向上につながるものを優先的に取り組んでいただきたい。

No. 9 市民公募文化事業（文化芸術協働事業）【文化振興課】

事業内容	市内に活動拠点を置いて1年以上の活動実績がある市民又は団体に、会場規模に応じて活動に要する対象経費を補助する。また、PRに協力し、実施に関する助言を行う。
論点	新規で出演を考える団体に対しては応募しやすいように申請に関するサポートを行い、舞台公演の来場者に対しては市民公募文化事業の主旨のPRや公演の開催情報を提供することで、出演者並びに来場者の増加につなげていきたいと考える。また、事業を広く認知していただくため、公演ごとに行ってきたPRを、全体で連携させPR効果を強めていきたいと考える。
評価結果	要改善
意見等	①調査等により団体のニーズを把握したうえで、本事業に応募する新たな団体を増やすための方策を検討していただきたい。 ②市民団体の育成、あるいは舞台公演を開催する意欲を喚起するため、ホールで演奏することの楽しさを経験してもらうための取り組み等を検討してはどうか。 ③市民の舞台芸術を鑑賞する機会の拡大を図る方策として、公演数の増加に加えてYouTube等を活用した情報発信の手法を団体に対してアドバイスしてはどうか。
今後担当課に取組を求める内容	市民団体の企画運営による公演を支援し、安城市民の文化芸術活動を推進するため、団体のニーズを把握したうえで公演団体を増やすための方策を検討していただきたい。また、市民の舞台芸術を鑑賞する機会を図る方策についても調査研究していただきたい。

(3) 総括的な意見

- ①今年度から外部評価を本審議会で実施することとなり、委員それぞれの立場から市職員では気づかないような視点で意見聴取及び評価を行うことができた。
- ②評価対象事業に関して事前に疑問や不明な点を確認した後、外部評価に臨んだことで当日は概ね円滑に進行することができた。しかし、評価に必要となるバックデータなどの資料が不足しているものが見受けられたため、外部評価を効率的に実施する観点から改善を検討されたい。
- ③評価対象課においては、評価結果を踏まえ各事業が持つ課題の解決及び改善に取り組んでいただきたい。
- ④今後、評価対象課におかれては事業への理解を深めるため、市の施策における位置づけや関連事業説明、資料作成など工夫や改善を行うことを期待する。
- ⑤安城市においては、外部評価のしくみを活用し、各事業が持つ課題の解決及び改善へ取り組むとともに、その結果を検証し次の改善に取り組むPDCAサイクルの着実な運用をされるよう求める。