

外部評価結果報告書

令和3年3月

佐野市外部評価委員会

目 次

1. はじめに	1
2. 外部評価を行う事務事業の選定.....	2
3. 外部評価対象事業.....	2
4. 佐野市外部評価委員会 会議経過 ..	2
5. 佐野市外部評価委員会 委員名簿 ..	3
6. 評価結果	3

1. はじめに

平成23年度から事務事業改革改善プロジェクトの一環として開始した外部評価ですが、事務事業の見直しが市民サービスに特に影響を与えると想定される事業や、内部評価で今後の方向性が分かれた事務事業の中から事業を選定し、平成24年度まで合計28事務事業の外部評価を、また、平成25年度からは委員会として引き続き実施し、令和元年度まで合計51事務事業の外部評価を行い、その結果を報告書としてまとめてきました。

令和2年度につきましては、限られた時間の中で、事務事業の現状や課題を把握し、各委員のそれぞれ異なる知識や経験を活かしながら、市民の視点から広く意見を交換し合い、事業の改善策や意見等を提示して、この度、事務事業の方向性を報告書としてまとめました。

この評価結果が、今後の事務事業の見直しに役立つよう期待するとともに、市民のための改善が行われ、魅力ある安定したまちづくりを目指して、今後も行政経営が行われることを期待しています。

佐野市外部評価委員会	委員長	白澤	幸治
	副委員長	大崎	映二
		小暮	文夫
		斎藤	清
		松永	安優美

2. 外部評価を行う事務事業の選定

事務事業の見直しは、事務事業ごとに、総合計画政策体系との整合性や事務事業の目的、目標、事業コストなどの評価結果を踏まえて改革改善の方向性を検討しています。

佐野市外部評価委員会では、内部評価による改革改善の方向性が市民サービスに特に影響を与える事務事業や、さまざまな課題を抱える事務事業について協議を行い、今後の事務事業の改革改善に活かせるよう、見直しの方向性を示します。

以上の考えを踏まえて、事務局と協議し、選定した次の事業を佐野市外部評価委員会において、外部評価を行う事務事業としました。

3. 外部評価対象事業

No.	施策名	基本事業名	事務事業名	担当課・係
1	-	-	業務改善計画推進事業	行政経営課 行政経営係

4. 佐野市外部評価委員会 会議経過

会議回数	期 日	会 議 内 容
第1回	令和2年 8月28日(金)	・委員会の内容や進め方、外部評価を行う事務事業についての概要説明 ・業務改善の必要性と業務改善計画について
第2回	令和2年 9月25日(金)	・業務改善計画の取組内容について (外部委託、廃止)
第3回	令和2年 11月13日(金)	・業務改善計画の取組内容について (外郭団体等との関わりの是正、組織等の是正、やり方改善)
第4回	令和2年 11月20日(金)	・業務改善計画の推進について ・総括

5. 佐野市外部評価委員会 委員名簿

委員氏名	職業・経歴等	備考
大崎 映二	・行政アドバイザー ・一般社団法人日本経営協会 専任講師 ・元東京都東久留米市子ども家庭部長、教育委員会教育部長を歴任	副委員長
小暮 文夫	・株式会社 田園都市設計 所長 ・技術士(都市及び地方計画) ・一級建築士	
斎藤 清	・佐野日本大学短期大学 総合キャリア教育学科 准教授 ・総合旅行業務取扱管理者 ・イベント業務管理士1級	
白澤 幸治	・税理士法人 白澤会計事務所 代表社員 ・税理士 ・行政書士	委員長
松永 安優美	・医療法人 聖生会 理事長 ・社会福祉法人 裕母和会 会長 ・獨協医科大学 臨床教授 ・医師	

6. 評価結果

本市では、昨年度の令和元年東日本台風からの復旧・復興に取り組むとともに、新型コロナウイルス感染症への対策が求められるなど、市政を取り巻く状況が一変しました。このような状況の中においても、少子高齢化や人口減少への対策、地方分権改革や地方創生など新たな取組、自然災害への事前対応などが求められ、ますます業務量が増えると予想されます。

一方で、行政改革の一環として取り組んできた職員数の適正化により、職員数を断続的に削減しており、職員が担う業務の量の増加が予想されます。また、人口減少が見込まれる中においては、財源についても減少していくものと予想されます。

このように、人的・物的資源に限られる中、市政を発展させていくためには、常に業務の効果や実績、効率性が求められることとなり、不断の業務改善が

必要となります。こうした理由から、本年は「業務改善計画推進事業」を取り上げ、外部評価を行いました。

外部評価委員会では、5人の委員の多様な視点から検討した結果、業務改善の必要性については、先に述べた理由などから、取り組む必要があるものと共通の見解に至りました。そこで、各取組の方向性について、外部評価委員会として、考え方や留意してもらいたい事項をまとめましたので、次のとおり提言します。

(1) 委託に向けて

- ・民間事業者が業務にあたることで、研修などが充実し、サービスの質の向上が期待できると思う。しかしながら、個人情報を取り扱うことが想定されるため、法令の遵守を徹底してもらいたい。
- ・事故発生等により委託事業者の信用が低下することはもちろん、市の信用も落ちることを十分に認識し、準備を入念にするなど、慎重に進めてもらいたい。
- ・委託は、サービス提供の最適化だという考えのもと、何を委託するかではなく、何を委託することはできないのかという考えで検討してもらいたい。そうすることで、守秘義務や法令遵守が図りやすくなると同時に、安定的なサービスの提供が図られると思われる。
- ・委託後も、窓口業務は市役所の根幹業務であることは間違いないので、職員の主要な業務となる関係法令の理解、運用とノウハウが継続されるよう、十分配慮するとともに、対応に努めてもらいたい。

(2) 廃止に向けて

- ・令和元年東日本台風の被災に加え、新型コロナウイルス感染症が拡大している中においては、計画を前倒ししても、時代に合った事務事業への見直しのため、廃止はやむを得ないとともに、必要なことであるので、積極的に取り組んでもらいたい。
- ・事業を廃止し、より市民ニーズに合致した事業にビルドアンドスクラップしていくことが、担当課の当たり前の業務だという風潮を作ることになり、結果的に政策

の企画立案や重要な政策課題の解決など、専門性の高い業務のスキルアップにつながっていくと思う。そのためには、数値的な根拠など客観的に納得できる情報も示しながら、代替手段を明らかにするとともに、市民に対する丁寧な説明を心掛けてもらいたい。

(3) 外郭団体等との関わりの是正に向けて

- ・団体によっては、自立化や会計事務を始めとする市との事務分担の整理に要する時間に差が出ると思うが、問題意識を全庁的に共有し、同じ方向を向いて着実に進めてもらいたい。
- ・団体と話を進めていくうえで、自立を図りながら、どのようにしていけば活動が継続していけるのか、担当課が中心となって考えてもらいたい。一例ではあるが、複数の団体の事務局機能を有した組織の設置なども考えられるのではないだろうか。また、併せて団体の役割と市の役割を整理することで、役所から見放される、事務を切り捨てられるといった印象を、払拭できると考える。
- ・全ての団体を同じ視点から検討するのではなく、団体の設立意図や目的、役割等を改めて検討し、必要に応じて団体の廃止など、抜本的な見直しに着手してもらいたい。なお、設立意図や目的については団体が主体的に考える必要がある。
- ・団体が設立意図に基づき、団体独自の自由な発想で自立的に事業運営をしていくためには、市からの運営補助ではなく事業委託などの手法に切り替えていくことが有効な手段である。

その他、取組の方向性として定めている、「事務の移管」、「やり方の改善」については、内部的なものであることから、提言については省略するが、着実な推進をお願いしたい。

最後に

本市においては、行政評価を取り入れ、事務事業の見直しに取り組んでいます。しかしながら、導入から10年以上が経過していることから、本市の実態に即した取組となるよう、今一度改めて、手法の見直しが必要であると考えます。

そういった中で、職員が担うべき仕事とは何かを常に意識しながら、前例に捕らわれることなく、見定めた課題に対して、時には新しい着眼点をもって適切な解決策を講じていく必要がありますが、業務改善計画の推進は、今後の行政運営を円滑に進めるうえで、必要不可欠な取組と言えます。

また、業務改善計画を着実に実行していくためには、個別の事務事業の取組が重要になります。そこで、外部評価委員会では来年度以降、業務改善計画に取り上げられた事務事業の中から、特に進捗が求められる事務事業などを選定し、業務改善計画の進捗管理を行政評価の視点により支援するとともに、着実な実行をサポートしていきたいと考えております。

今回の提言が、今後の取組に貢献することを期待するとともに、今後の行政のご尽力を期待しております。