

# 市事務事業の外部評価結果

～市外部評価委員会～

学識経験者と市民公募者で構成する市外部評価委員会（委員 8 人）は、本市が相馬市総合計画「マスタープラン 2017」に基づき、令和 5 年度の重点施策実行計画として定めた 57 施策の中から、21 の事務事業を選定して評価を行い、令和 5 年 12 月 13 日、立谷市長に評価結果を報告しました。

評価に当たっては、全 6 回の委員会を開催し、担当課へのヒアリングや現地視察などを行い、各事務事業の取り組み状況の検証を行いました。

市では、この評価結果を今後の事務事業の改革・改善に反映していきます。



## 【総評】

● 年々、急激に変化する社会環境の中、市民のニーズも多様化しています。それに対応した新たな住民サービスの提供、激甚化する災害に対応でき、治安に対する意識の高い地域づくり、あらゆる住民の要望の受け入れ方など、時代に即した仕組みづくりが求められています。前例にとらわれることなく、このような状況に対応できるよう、自ら考え対処することができる職員を育成し、市民の心に寄り添い支えるきめ細やかな行政サービスが提供できる組織づくりを目指してください。

● 教育は相馬市の未来への投資であり、この地域の将来を担う子どもたちの可能性を広げるため妊娠前から高校卒業までの切れ目のない支援が不可欠です。また、市民の文化的教養を高めるため、市民の多種多様な要求に応えられる学習環境を整備することは市の重要な責務です。学校現場や図書館などが市民に充実した環境を提供できるように、他市町村の事例を踏まえて取り組むなど、たゆまぬ努力をお願いします。

● 観光産業の発展を通じて地域の魅力を高めることは、これからの時代において持続可能な地域であり続けるために不可欠です。取り組みに当たっては各種関係団体と目指す方向性を共有し、相馬市が有する自然・文化・スポーツ施設などの観光資源を活かし、新たなアイデアを取り入れ、お客様目線の観光サービスを開発し、リピーターを増やすように努めてください。

● 計画に基づいた適正な社会資本整備や維持管理は、市民の安全安心な生活を実現するための基礎となるものです。計画の実行に当たっては、市民の要望を取り入れ、できるだけ迅速な対応に努めてください。また、新たな都市計画を策定する際は市民の意見、特に次世代を担う若者の意見を十分踏まえるようお願いいたします。

## 【評価結果】

▽ 21 の事務事業について「A」「B」「C」「D」の 4 段階評価を行った結果は、次のとおりです。  
▽ 評価点数は、8 人の委員が事務事業ごとに事業の妥当性や効率性などを 5 点満点で評価したものの平均です。

評価	今年度事業数	昨年度事業数
A= 必要かつ有効であり推進することが妥当	8	14
B= 改善を図りながら継続することが妥当	13	5
C= 一部修正・再検討が必要	0	0
D= 見直し・休止・廃止について検討が必要	0	0
合計	21	19

### ●事務事業ごとの評価

No.	事務事業名	点数	評価	コメント
1	市民のニーズに応える図書館サービスの提供	3.6	B	市民の読書意欲向上に向けて、読書の重要性を啓発し、幅広い市民のニーズに応えられるよう、外国語を含めた計画的な蔵書の充実に努めてください。特に幼児や児童生徒期の読書は成長過程において重要であることから、学校や各団体と連携した取り組みや、情報発信も積極的に行ってください。また、市民が気軽に図書館を利用できるように、クーリングシェルターとしての活用などにより、貸し出し数だけにとらわれない利用者数の増加を促進するなど、図書館の新しい在り方を考え、市民に親しまれる図書館を目指してください。
2	いきいきそうま健康ポイント事業	3.2	B	自分の健康は自分で守るという意識付けをして、市民の健康増進を図るという目的は理解できますが、現状では市民の認知度は低く、事業内容や市民が取り組むメリットの説明も不足しているように見受けられます。また、事業の目標設定が低すぎるため、事業の成果を見込みづらい内容となっています。国や県の方針に追随するだけでなく、市としての方針を十分に検討し、事業計画の見直しや PR 方法の工夫をお願いします。

No.	事務事業名	点数	評価	コメント
3	おくやみコーナーの設置	4.5	A	おくやみの手続きは、残された家族にとって、心身ともに負担のかかるものとなります。本事業は、市民の心に寄り添うサービスとして、今後に大きく期待できる事業です。さらなるサービス向上のため、法務局や司法書士、金融機関などとも連携し、市役所以外の関係機関で必要となる手続きについても情報を提供できるようになることを期待します。
4	放射線講演会等の開催、学校教育における放射線教育	4.1	A	原発事故から10年以上が経過し、記憶や関心が薄れてしまっていますが、事故の影響や対応を風化させることなく、これからも学校教育などを通じて後世に語り継いでいく必要があります。廃炉が完了するまでは長い年月を要しますので、その間、地道なデータの蓄積と正確な情報の提供をお願いします。さらに、市外、県外に対する不安の解消や安全性のPRについても対応を検討してください。
5	高齢者の権利擁護体制づくりの整備	4.0	A	高齢化が進行する中、安心して住み続けられる社会のための体制整備が必要です。成年後見人制度の利用促進はそのための一つの手段となりますが、対象となる高齢者の方の不利益にならないよう留意しながら事業を進めてください。事業推進に当たっては、目標設定や計画が抽象的な内容に留まっているため、より深掘りした具体的な検討をお願いします。
6	授業の質的改善と各学校の特色ある教育活動の支援	4.0	A	授業の質的改善は、子どもたちの将来の選択肢や可能性を広げるために重要であり、市の未来への投資でもあります。ICTの活用により学習環境を整えることや、地域との連携を通じて、子どもたちが夢や目標を持ち学ぶことに興味を持てるような、より良い教育環境の提供をお願いします。また、授業力向上に向けては、多様な取り組みに対応するための教師の準備が重要となりますので、準備時間を確保するための対策も併せて実施してください。
7	行政区加入率促進策の検討と実施	3.2	B	人間関係や近所付き合いが希薄になりつつある現代において、従来からの行政区の在り方は見直すべき時期にあります。地区住民にとって、負担する会費に見合ったメリットを見い出せないなどの意見もあり、加入率低下の問題が顕著となっています。地域のコミュニティづくりは、災害時の共助体制の構築や、参画と協働のための仕組みなどの意義があり、住民サービス向上に寄与するものです。地区住民に対しそのような意義や理念をアピールするとともに、時代に合った仕組みを構築してください。
8	市職員の資質向上	3.8	B	市民が安心・安全に生活できるように、日々変化する社会情勢に対応して考え、対処できる能力を持つ人材の育成をお願いします。そのために、研修制度の充実と、人事評価制度の厳正な運用と定着化に努めてください。人事評価制度の運用においては、職員と上司とのコミュニケーションを通じて、職員が自らの役割を理解し、意欲的に職務に取り組むことができるようにすることが重要です。本制度を通じて、質の高い住民サービスを継続して提供できる組織文化が形成されていくことを期待します。
9	観光拠点の利活用とブランド化推進	3.9	B	観光業と周辺産業の発展は地方創生の実現のために不可欠です。相馬には野馬追に代表される文化や松川浦などの自然の恵みがあり、震災復興の過程で整備された「磯部水産加工施設」「浜の駅松川浦」「道の駅そうま」や、「福とら」などの新しい資源もあります。これらを含めた市の資源を活用したり新たなアイデアを取り入れたりすることにより、相馬の観光地と観光産業がどのような方向性を目指すのか、商工会議所や観光協会と連携し、ビジョンを共有しながら取り組みを推進してください。
10	適切な森林施業の実施	3.7	B	森林、里山の保全は、市街地や海の環境を守ることにもつながる大切な事業です。相馬市に広がる広大な森林の、機能的な面を考慮した上で整備の優先順位を考えるなど、中長期的な視点を持って事業を進めてください。併せて、林業に携わる人員の確保・育成や、地域と連携し地区を巻き込んだ事業の推進など、森林施業を継続的に実施するための持続可能な方策を検討してください。
11	空き家等の適切な管理	4.0	A	核家族化の進行や地震災害の影響により、相馬市においても管理不全の空き家や未利用の土地が目立つようになり、街の活気を損なう一因となっています。空き家バンクの創設により、不動産業者と連携して、空き家・空き地の情報を、移住希望者や災害で家を失った人、起業希望者など、必要としている人に適切に届ける仕組みを作ることで、利活用が促進されることを期待します。
12	相馬市都市計画マスタープランの作成	3.7	B	相馬市が将来に向けて目指すべき都市像と、実現のための課題と整備方針を定める大切な計画となります。多面的な視点で計画作成に取り組んでください。計画作成に際しては、オープンに市民の意見を聴取し、特に、将来を担う若者世代の意見を大切にしよう努めてください。現時点ではまだ方向性が見えませんが、市民が意見を出しやすくするように、どのような都市計画を目指すのか、早期に方向性を見えるようにして、事業を推進してください。

No.	事務事業名	点数	評価	コメント
13	きょうりょう 橋梁・トンネル等の点検・維持管理	4.3	A	予防保全型でコストを抑えながら橋梁・トンネルなどの維持管理を計画的に推進してください。推進に当たっては、計画が最適なものかどうかの検証を定期的に行ってください。通学路や生活道路の安全確保について、市には、市民に最も身近な窓口としての役割を期待します。国・県・市それぞれの道路の管轄はありますが、市民の安全安心な生活の実現のため、市民からの報告・相談に対し、迅速な対応がなされるように努めてください。
14	市長への手紙や投書箱を通じた市民からの直接意見聴取	4.1	A	これまでの要望や回答がホームページに公開され、ほかの市民に共有されることで、市長の考えや市の取り組みを可視化することができており、とても良い事業ですので今後も継続してください。回答の作成に当たっては、全ての市民の声にむらなく対応することや、実現が難しい要望に対しても、市民の意図を十分にくんだうえで回答ができるように努めてください。
15	婚活イベントの実施	3.0	B	結婚を希望する方に出会いの機会を提供することは必要な施策の一つであると思われます。本事業は県主体の事業で国の交付金による補助があるとはいえ、公金が投入されている以上は、その効果を見極めながら実施の是非や実施内容を判断していく必要があります。さらには、多様性が重視される社会で、従来の価値観を市が一方的に押しつけることにならないように配慮をお願いします。
16	市営住宅の計画的な維持管理	3.6	B	今後も定期的な保守点検と必要な修繕を迅速に行い、建物周辺の環境整備も含め、居住している方々に良い生活環境を提供し続けることができるように努めてください。また、老朽化が目立つ住宅については、維持コストの面や、防災・治安維持の観点からも、段階的にでも集約を図り、取り壊しと跡地の有効活用につなげていく必要性を感じます。さまざまな困難を伴うことは予想されますが、維持管理と併せて綿密な計画を立てて進めてください。
17	企業誘致 PR 活動の推進	3.7	B	企業誘致は税収増加や働く場の確保、若者の流出防止につながる重要な事業です。根気強く PR 活動を進め、更なる推進をお願いします。また、人材確保に当たっては、市内外へ誘致企業の PR を積極的に行い、市外から人材を招き入れることも念頭に置いて活動してください。
18	復興市民市場「浜の駅松川浦」等の利活用	3.8	B	順調なスタートを切った浜の駅松川浦ですが、今後も安定した経営を継続するためには、さまざまな新規客層の掘り起こしや、リピーターを増やすこと、また地元消費者を取り込むことが必要と思われます。増設を契機に魅力的な体験参加型イベントの開催や買い物に付随するサービス提供などを拡充し、多くの来場者に選ばれる施設になるよう努めてください。併せて、店舗回りの景観の整備や、休憩スペースの整備など、利用者目線を意識した改善も継続的に行ってください。
19	防災訓練の実施	3.7	B	多発する自然災害による被害を最小にとどめるためには、市民全体の防災意識の向上が必要です。子どもから老人まで参加できるような防災訓練の実施を検討してください。また、各種団体においては個別に防災訓練を実施しているところもありますが、災害時における市の対応と整合を図る必要があります。そのために、市が実施する訓練と連携させることも検討してください。併せて、災害発生時には、事業者による被災者のサポートが必要となる場面が想定されます。そのために事前の協議や連携の検討をお願いします。
20	各種スポーツ施設の整備と利活用	4.0	A	相馬には多くのスポーツ施設と恵まれた自然環境・気候があります。旅行事業者や宿泊事業者とも連携して、施設規模に見合った適正な利活用方法を模索し、今後もスポーツ合宿や大会の誘致を推進してください。また、スポーツ施設の運営の質を高めるために、運営スタッフの確保をお願いします。猛暑時における体育館の利活用促進や災害時の避難所としての活用を想定した場合、冷房設備の導入は今後の課題であると考えます。
21	子ども親善使節団による相互交流	3.1	B	事業開始当初と大きく時代背景が変わり、互いのホームステイ受け入れを前提としていたこれまでの事業スタイルが一変し、参加のハードルが下がっているため、今後も希望者が定員を上回る事が想定されます。選考方法や自己負担額の設定が適切なものであったのか、子ども間に体験の格差が生まれないように、検証と見直しが必要です。姉妹都市との子ども同士の交流事業は、子どもにとって大変貴重な体験であるために、時代に即した交流の方法となるように、事業体系を再構築することを期待します。

## 外部評価委員からひとこと

### ◆梶田浩二委員長

多くの委員が2期目を迎える中、今期は新委員1人を迎え、評価内容もA評価8事業、B評価13事業と近年になく厳しい評価になったと思います。これもおのおの担当課の方々が詳細な資料を作成して提出していただき、事業内容を綿密に分析した結果の評価であったものと思っていますので、担当課の方々には対応して改善していただきたいと思っています。2年にわたり各課担当の方々には大変お世話になりありがとうございました。

### ◆高橋勲委員

今年は21事業について評価をさせていただきました。中でも、おくやみコーナーの設置や、複数企業の誘致決定は、いずれも素晴らしい成果だと思います。数多くの事業に取り組んでおられる市職員の皆さまに改めて感謝申し上げるとともに、私たち市民・企業も積極的にまちづくりに参画しなければならないことを認識いたしました。

### ◆高田美奈委員

今年度は、市が多岐にわたる事業に取り組んでいることを知り、評価する委員会になったのではないかと思います。一つずつ丁寧に事業を遂行・完遂させ、次の事業を提案し、多種多様化を求められる社会に適応していくよう期待しています。私たち市民が、市から発せられる情報を活用し、より良い生活ができるよう、アドバイスも含めた情報発信をこれからもよろしくお願いします。

### ◆伊東千恵子委員

今年度の評価は厳しい結果となりました。しかし、来年に期待を望む委員の心と 부탁드립니다。今、市民の皆さまは災害続きで意気消沈です。皆さまの努力で相馬に住んで良かったと思える事業改革を押し進めて下さい。若者が元気で活躍できる市であれば活気づくし、相馬を離れた子ども達が再び戻ってくるようなふるさとであってほしいです。

### ◆荒孝夫委員

限られた時間の中での評価は難しいものがありましたが、関係部署の尽力により効率よく行えたことに感謝いたします。さて、今年度の評価の結果は、昨年度と同一の事業ではありませんが、相当に厳しいものになりました。A評価が14から8に減少し、B評価は5から13に増加しました。このB評価にはC評価に近い評価もあります。この結果を踏まえて市民が何を求めているかを考えて、前例を踏襲するのではなく、新たな視点から行政の運営に当たっていただきたいと思います。委員会でお願ひしたことが実現されたこともあり改めて感謝いたします。来年度以降も、活発な意見交換が行われて市民生活が一步でも良くなることを願っております。

### ◆小幡広宣委員

今年の外部評価委員会では、自助・共助・公助という言葉が幾度となく飛び交いました。急激な人口減少や度重なる災害により行政の財政的、人的負担が増している印象がありましたが、それでも市民が安心して暮らすため公助は重要です。一方で行政に頼るばかりではなく、普段からの自助・共助の役割について考えさせられた1年でもありました。任期の2年間、大変良い勉強をさせていただきました。

### ◆木幡洋平委員

相馬市の評価をするメンバーはさまざまな立場の方で構成されており、多様な角度から物事を判断し、外部の評価を下す組織です。私個人としては2年目の年であり、昨年を経験をもとに今年はとても充実した委員会運営ができました。近年稀にみる厳しい評価内容であったものの、これは委員全員が市民の代表として真剣に議論し、評価した結果だと思います。相馬市民一人一人の声が市政に反映され、魅力あふれる相馬市になりますように。

### ◆宮田真委員

今回、初めて外部評価委員会に参加させていただきました。さまざまな施策が展開される中、市職員の皆さんが目立たないながらも本当に献身的な働きをしていることを目の当たりにし、このことに対して心から感謝を申し上げます。相馬市のより良い未来の礎とすべく、今後も市民目線での行政サービスを継続していただきますよう、よろしくお願ひいたします。

## ●問い合わせ先

企画政策課 (☎ 37-2132)