

平成24年度

高鍋町外部評価委員会

答 申

平成24年10月

高鍋町外部評価委員会

目 次

1.高鍋町外部評価委員会とは	1
2.外部評価委員会委員名簿	1
3.平成24年度高鍋町外部評価委員会による評価実施概要	2
4.評価対象の事務事業	2
5.高鍋町外部評価委員会の開催日時	3
6.評価結果の概要	3～13
7.今後の課題と改善への提言及び要望	14～15

1. 高鍋町外部評価委員会とは

各課が実施した事務事業評価（内部による1次評価）の結果について、評価の客観性・公平性・信頼性を高めるために、第三者評価機関として外部評価委員会を設置し、評価を行う。ただし、その事業の継続や廃止、休止等の判断ではなく、町の内部評価に対する外部からの客観的評価と位置づける。

2. 外部評価委員会委員名簿

外部評価委員会は、下記の10名（学識経験者2名、公募委員8名）で構成されている。

【高鍋町外部評価委員会委員】

役職	氏名		任期
委員長	柚原 知明	学識経験者：宮崎産業経営大学経営学部教授	平成23年 9月12日～ 平成25年 3月31日
副委員長	鶴田 禎人	学識経験者：宮崎大学教育文化学部講師	平成24年 6月1日～ 平成26年 3月31日
委員	白川 裕子	公募委員	平成23年 9月12日～ 平成25年 3月31日
委員	永友 洋平	公募委員	平成23年 9月12日～ 平成25年 3月31日
委員	井上 重行	公募委員	平成24年 8月1日～ 平成26年 3月31日
委員	大野 俊昭	公募委員	平成24年 8月1日～ 平成26年 3月31日
委員	坂本 亜理	公募委員	平成24年 8月1日～ 平成26年 3月31日
委員	知念 美佳	公募委員	平成24年 8月1日～ 平成26年 3月31日
委員	鴫田 恒雄	公募委員	平成24年 8月1日～ 平成26年 3月31日
委員	湯浅 真嘉	公募委員	平成24年 8月1日～ 平成26年 3月31日

3. 平成24年度 高鍋町外部評価委員会による評価実施概要

◎ 対象年度：平成23年度継続事業

◎ 対象数：事務事業10件

外部評価委員10名が、平成23年度評価事務事業33事業から選択。

◎ 評価手順：

(ア)事務事業の評価表と参考資料を配布する。

(イ)各担当職員が評価表に沿って説明を行う(10分～15分)。

(ウ)質疑応答・意見交換を行う(20分～25分)。

(エ)外部評価シートへの記入により、評価判定及び意見の集約を行う。

4. 評価対象の事務事業

No.	事務事業名	担当課
1	高鍋町スポーツ・レクリエーション祭	社会教育課
2	企画展事業	
3	農業委員県外研修事業	農業委員会
4	町内巡回バス運行事業	政策推進課
5	「ふるさと納税制度」促進事業	
6	一般廃棄物収集運搬業務委託	町民生活課
7	適応指導教室	教育総務課
8	行政事務連絡員制度運営事業	総務課
9	プール運営事業	健康福祉課
10	緊急通報システム事業	

5. 高鍋町外部評価委員会の開催日時

平成24年度は外部評価委員会を4回開催し、10事業について審議。

その他、町長への答申を行う。

委員会	日時	審議内容等	会場
第1回	平成24年8月24日(金) 13:30~16:00	事業評価(2事業) ・高鍋町スポーツ・レクリエーション祭 ・企画展事業	第1会議室
第2回	平成24年8月27日(月) 16:00~19:00	事業評価(3事業) ・農業委員県外研修事業 ・町内巡回バス運行事業 ・「ふるさと納税制度」促進事業	第1会議室
第3回	平成24年8月30日(木) 16:00~18:00	事業評価(2事業) ・一般廃棄物収集運搬業務委託 ・適応指導教室	第1会議室
第4回	平成24年9月4日(火) 13:30~16:30	事業評価(3事業) ・行政事務連絡員制度運営事業 ・プール運営事業 ・緊急通報システム事業	第1会議室

【その他】

日時	内容	会場
平成24年10月24日(水) 13:30	町長へ答申書提出	町長室

6. 評価結果の概要

担当課による1次評価(内部評価)をふまえ、外部評価委員会では、その事業の「目的・内容、成果指標、活動指標、妥当性、有効性、効率性」を勘案して評価を行った。その結果については、以下のとおりである。

ただし、評価判定については、事業の今後の方向性や改善点等にも様々な捉え方があるため、意見提言の形で委員会の意見を集約した。

1	高鍋町スポーツ・レクリエーション祭	担当課	社会教育課
---	-------------------	-----	-------

◎評価表記載内容の判定

回答人数 (9名)

目的内容	事業の目的・内容は妥当であるか (9名) 妥当である (0名) 妥当でない
成果指標	事業の目的の達成度を表す指標となっているか (8名) なっている (1名) なっていない
活動指標	成果指標を実現するための指標となっているか (8名) なっている (0名) なっていない (1名) その他[中間]
妥当性	市民のニーズは高いか (0名) 高い (9名) ふつう (0名) 低い
有効性	成果が得られているか(今後得られる期待があるか) (7名) 得られている (2名) 得られていない
効率性	コストに対して効果は高いか (2名) 高い (6名) ふつう (1名) 低い

◎評価判定(今後の方向性)

維持	(3名) 拡充 (5名) 維持 (1名) 縮小 (0名) 廃止
<p>【意見提言】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・成果指標の向上率としては、市民の方々への様々な手段を通じて一層の宣伝が重要と思います。特に競技毎の各サークル、学校、企業等々への個別組織へのPRの必要性を感じます。今後のご尽力にご期待申し上げます。 ・事業の重要性はとてもよく理解できる。ただ他の委員から指摘があったように参加者の増加をさらに働きかける必要がある。そこでは特に参加者の年齢や性別、参加に至るプロセス(情報源)を調査した上で分析することが求められる。そしてそれを行った上ではじめて、今後どのような人達をターゲットにし、そのためにはどのような新しい種目が必要で、こういったPR方法が効果的かが考えられると思われる。是非今後の参加者増加に向けた業務に期待したい。 ・永年続いていることは評価すべきですが、16~18年度に400人台であった参加者が19年度以降下降気味の原因は何でしょうか。シリシリと市民が興味を失ってきているように見えます。そして開催者はもっと周知徹底を…などという意欲も湧かず、現状に甘んじ目標を低く設定して達成度100%に満足している。ひどい言い方ですが、ダラダラ仕事をこなすだけという印象を受けました。 ・競技の数だけでなく、幅を広げてみてはどうか。レクリエーションには競技種目が偏り過ぎている気がします。 ・参加者総数の目標を500名にする。各種競技団体の協力を得て、団体、参加者を増やす。参加賞(例えばタオル)も考えてもらいたい。 ・スポーツ・レクリエーション等は活動することによって人々の日常生活の中に潤いや安らぎ等を求める目的があり、健康づくり、更には仲間や家族とのふれあい等の効果があると思われる、種目別では参加者が少ないのもあり新しい種目も取り入れる事も必要だと思われる。 ・若年層の参加しやすい競技種目が増えると、参加人数が増えるのではないかと思います。 ・高鍋町のイベントに対して参加人数が少ないのは少しさびしい気がする。参加人数を増やす為には若年層の参加が必要と思われる。また、各競技団体と連携を取り、若年層(小学生・中学生)が参加できるように各学校の行事と重ならない日にちに設定したほうが良いと思います。 	

2	企画展事業	担当課	社会教育課
---	-------	-----	-------

◎評価表記載内容の判定

回答人数 (9名)

目的内容	事業の目的・内容は妥当であるか (9名) 妥当である (0名) 妥当でない
成果指標	事業の目的の達成度を表す指標となっているか (7名) なっている (0名) なっていない (2名) 無回答
活動指標	成果指標を実現するための指標となっているか (8名) なっている (1名) なっていない
妥当性	市民のニーズは高いか (3名) 高い (4名) 普通 (2名) 低い
有効性	成果が得られているか(今後得られる期待があるか) (8名) 得られている (1名) 得られていない
効率性	コストに対して効果は高いか (3名) 高い (5名) 普通 (1名) 低い

◎評価判定(今後の方向性)

維持	(4名) 拡充 (5名) 維持 (0名) 縮小 (0名) 廃止
<p>【意見提言】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・非常に質の高い事業を目指した活動をされているという印象です。今後は、歴史ある高鍋町の芸術・文化を一般の市民の方々に一層教宣・伝承されていけますことをご期待申し上げます。 ・担当課の方の努力が大変よく見えた。様々な手段を講じてさらに集客の拡大に努めていただきたい。県内の数少ない美術館として文化の発信地として今後の拡充もありうる事業ではないだろうか。 ・半端な美術愛好者としては、地元で根ざし過ぎに見える企画展はあまり興味が沸きません。11月片岡鶴太郎展は役場のホームページでコマーシャルをやっていました。町外・県外に向けたPRも大切かもしれません。私達の町は、私も含め「文教の高鍋」という割には文化度は低いような気がしています。弥勒さんもお高齢、ご健在の内に彼の絵に値する光を当ててください。 ・話題性のある企画を行えば県内外からの集客を見込めると思います。実際自分の興味がある事なら、遠方まで行く知人もいるのでがんばってください。個人的には大賛成です。 ・いかにして入館者を増やすか。企画内容をよく検討してもらいたい。もっと遊び心や奇抜性、独自性などを取り入れて企画してください。美術に関心のない人々を取り入れる企画を考えてください。 ・少ない費用でより高い効果を上げてもらいたい。そのためには、集客をより図るためにはまず広報活動の充実(特に美術館の場所のPR)、そして高鍋町民に、美術に対する関心を持つよう広報をしてほしい。市民に親しまれる美術館であってほしい。 ・数少ない美術館であり、町外の方も来られると思いますので、運営・維持に頑張ってください。 ・美術館に対して多くの市民が関心を持ってほしいと思った。芸術は人それぞれ興味が違うため観覧者数にばらつきがあるが、趣味志向を変えてみるのも良いと思います。県内外にもっとアピールできるよう頑張ってください。 	

3	農業委員県外研修事業	担当課	農業委員会
---	------------	-----	-------

◎評価表記載内容の判定

回答人数 (9名)

目的内容	事業の目的・内容は妥当であるか (8名) 妥当である (1名) 妥当でない		
成果指標	事業の目的の達成度を表す指標となっているか (2名) なっている (5名) なっていない (2名) 無回答		
活動指標	成果指標を実現するための指標となっているか (4名) なっている (4名) なっていない (1名) 無回答		
妥当性	町民のニーズは高いか (1名) 高い (6名) ふつう (2名) 低い		
有効性	成果が得られているか(今後得られる期待があるか) (4名) 得られている (4名) 得られていない (1名) 無回答		
効率性	コストに対して効果は高いか (0名) 高い (5名) ふつう (4名) 低い		

◎評価判定(今後の方向性)

維持	(0名) 拡充	(6名) 維持	(3名) 縮小	(0名) 廃止
<p>【意見提言】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・成果指標については可能な範囲でプロジェクトの遂行・問題や課題の解決・進捗等の記載をご検討ください。 ・事業自体は必要だと思われる。ただし何れかの方法で研修成果が地域で活用されているかを検証できないだろうか。ぜひ検討していただきたい。それが1つの成果指標となると思われる。逆に成果指標が書けない事業は不必要と指摘されかねない。 ・成果が表現しにくいとのことでしたが、そのような曖昧な解答を是とはしにくいです。委員が月額5万の報酬とは驚き、ボランティアが流行の時代に、具体的な成果も言えない方は、ボランティア感覚になってもっとやる気を見せてほしいです。この町の農業は自立して研究熱心な人が多いと見受けられます。委員は必要なのだろうか。法律によって決まっている制度だと今伺い、それなら報酬分の具体的成果と活動内容の開示をしていただきたいと思います(できることなら、戦後に生まれたこの制度の縮小を望みます)。 ・スキルを上げる為の研修であるのなら、自己負担で行動するものだと思いますが、報酬も出ているとなると、財政的には大丈夫なのかと思います。旅費のみではだめなのではないでしょうか。 ・農業委員が農家に研修の成果をいかに伝えているか疑問です。今後は、希望農家にも参加させてみてはどうだろうか。 ・他県における農業関連の先進的な取り組みを視察研修することは意義があると思われます。ただし、視察後に委員の活動が最大限の効果を発揮できるよう希望致します。 ・農業委員の研修が今後の町の農業に活かしきれているのかよく分からない。農業委員だけではなく、今後農業を背負っていく若者等に研修させることはできないのか。 ・視察研修により、見聞・見識を高める事は必要だと思うが成果が目に見えづらい。もし研修の成果によってできた事業等あれば、もう少しPRしていただいた方がいいと思いました。 				

4	町内巡回バス運行事業	担当課	政策推進課
---	------------	-----	-------

◎評価表記載内容の判定

回答人数 (9名)

目的内容	事業の目的・内容は妥当であるか (9名) 妥当である (0名) 妥当でない
成果指標	事業の目的の達成度を表す指標となっているか (9名) なっている (0名) なっていない
活動指標	成果指標を実現するための指標となっているか (7名) なっている (2名) なっていない
妥当性	町民のニーズは高いか (4名) 高い (3名) ふう (2名) 低い
有効性	成果が得られているか(今後得られる期待があるか) (8名) 得られている (1名) 得られていない
効率性	コストに対して効果は高いか (3名) 高い (5名) ふう (1名) 低い

◎評価判定(今後の方向性)

維持	(1名) 拡充 (7名) 維持 (1名) 縮小 (0名) 廃止
<p>【意見提言】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・活動指標(運行回数以外)の充実をご検討ください。特に町内の各種団体に対するPR・宣伝等、何かしらの工夫が可能かと思われます。 ・大変重要な事業である。今後の方向性として文字通りコミュニティバスとして発展させていきたいというお話であったが、是非他地域の先進的な動向も踏まえながら積極的に検討していただきたい。地域公共交通会議次第であろうが、拡充も期待したい。 ・温泉行きのバスの色合いが濃いので、コミュニティへの貢献度が見えにくい。週2便(1コースにして)の交通手段は移動に適しているとは考え難く、いっそのこと目的が温泉バスとなれば分かり易いです。予算の縛り、広報手段の難しさ、めいりんの湯の不人気、問題は絡み合っている見えるので、バス事業だけを評価するのは至難の技です。 ・めいりんの湯メインで運行するという事なので、他の課と協力してめいりんの湯で企画を行うなどしてもらいたい。 ・めいりんの湯の活性化を重点に、「四季彩のむら」「高鍋湿原」と連携してイベントなどを通して集客を図ることによってバスの乗客も自然と増え、交通弱者も助かる。一部、拡充も考慮してもよい部分がある(例えば路線の変更)。 ・これから、ますます高齢化する社会において、温泉利用者には必要不可欠な事業であり、今後も維持してもらいたい。ただし、将来的には他の公共機関や医療機関など、交通の利便性を考え、総合的に検討を希望します。 ・今年度の見直しに期待したい。回数券等でお得感がほしいです。1回の料金を上げてでも、10回の利用につき1回無料や、まいづるカードにポイントがつく等、利用者にサービスがほしい。 ・路線の見直しの結果、利用者が増加する事を期待しています。 	

5	「ふるさと納税制度」促進事業	担当課	政策推進課
---	----------------	-----	-------

◎評価表記載内容の判定

回答人数 (9名)

目的内容	事業の目的・内容は妥当であるか (9名) 妥当である (0名) 妥当でない
成果指標	事業の目的の達成度を表す指標となっているか (9名) なっている (0名) なっていない
活動指標	成果指標を実現するための指標となっているか (9名) なっている (0名) なっていない
妥当性	町民のニーズは高いか (2名) 高い (4名) ふつう (1名) 低い (2名) 無回答
有効性	成果が得られているか(今後得られる期待があるか) (9名) 得られている (0名) 得られていない
効率性	コストに対して効果は高いか (4名) 高い (5名) ふつう (0名) 低い

◎評価判定(今後の方向性)

※1名途中退席のため、回答人数は8名

拡充	(7名) 拡充 (1名) 維持 (0名) 縮小 (0名) 廃止
<p>【意見提言】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後も広報、報償などで納税の増大に向けた活動工夫を期待したい。 ・高鍋出身の方に、こちらを向いて貰うためにも、自分たちが高鍋を再認識するためにも、高鍋の宣伝をして、納税者の数も増やして貰いたいと思います。納税にとどまらず、ここに戻ってくる人が増えるためにも役に立つのではないですか。そういう情報提供ボランティアを協働相手として募集してはいかがでしょうか。 ・納税制度の存在を県外・町外に出た人達にどううまく広報できるか、寄附して頂いた方みなが満足できる様にしてください。(お徳感があれば寄附は増えると思います) ・広報活動を充実させて、新規・リピーターを増やす。お礼の品目の種類も増やして選択肢を充実させる。町外の会議(高鍋出身)に役場の幹部が出席してPRしてはどうか。 ・故郷を離れても、ふるさとを再認識する機会となり、納税の大切さを自覚する上でも貴重な機会である。そのために、地道な努力やその成果をホームページ等で、ふるさとの魅力として情報発信を更に拡充するよう希望します。 ・予算拡充しているのに目標が増加していないのは疑問です。町民の紹介等で広げる事はできないのか(紹介者には温泉券等を贈呈)。町外の人に高鍋町の事を知ってもらうには、知り合いがいないと難しいと思います。 ・ふるさと納税の制度については知っている方が多いと思いますので、実際に寄附したいと思っていただける活動を頑張ってください。 	

6	一般廃棄物収集運搬業務委託	担当課	町民生活課
---	---------------	-----	-------

◎評価表記載内容の判定

回答人数 (8名)

目的内容	事業の目的・内容は妥当であるか (8名) 妥当である (0名) 妥当でない
成果指標	事業の目的の達成度を表す指標となっているか (8名) なっている (0名) なっていない
活動指標	成果指標を実現するための指標となっているか (8名) なっている (0名) なっていない
妥当性	町民のニーズは高いか (8名) 高い (0名) ふう (0名) 低い
有効性	成果が得られているか(今後得られる期待があるか) (7名) 得られている (1名) 得られていない
効率性	コストに対して効果は高いか (5名) 高い (3名) ふう (0名) 低い

◎評価判定(今後の方向性)

維持	(3名) 拡充 (5名) 維持 (0名) 縮小 (0名) 廃止
<p>【意見提言】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・町民の毎日の生活への影響が大きい事業ですので、今後のサービス・品質向上にご尽力いただきたいと思います。 ・市民サービスとしての事業の安定的運営を今後も追求していただきたい。また、ゴミの分別・減量化に関する町民との協働についても今後とも取り組んでいっていただきたい。 ・委託料は他の市町村と常に比べて適額にすること。収集時間帯を地区により考慮して運営する。生ゴミ・コンポストなども考え、ゴミの減量化をPRしてほしい。 ・契約方式が特殊性から毎年随意契約で実施されておりますが、特に毎年同一業者に継続になると、契約金額(見積額)も前年度と同じになる可能性があるため、契約更新時には町として契約前に作成されると思われる「予定価格調書」はあらゆる資料(特に他の市町村の参考資料等)を取寄せ等、適正な価格をもって予算削減の努力をお願いしたい。 ・衛生公社の運搬車のマナーが悪い事が有名であるのは委託料が安く値切られた為なのか。サービスが良くなれば、拡充の方向でも良いと思う。不燃ゴミで収集できなかった場合の紙は、ビニール製にして雨の日でも付けられるようにする等、住民サービスを向上すべきだと思います。 ・コスト的にはとても努力されていると思いました。ゴミの量を減らす活動や方法を検討されながら、住民サービスの向上になるようお願い致します。 ・委託業者の選定に当たっては、競争入札が実施できる様に地元業者の育成に努めていただきたい。 ・高齢の方でも見やすいようにするなど、ごみを出す時のマニュアルをもっと分かりやすくしてもらおう検討をしてもらいたい。 	

7	適応指導教室	担当課	教育総務課
---	--------	-----	-------

◎評価表記載内容の判定

回答人数 (8名)

目的内容	事業の目的・内容は妥当であるか (8名) 妥当である (0名) 妥当でない
成果指標	事業の目的の達成度を表す指標となっているか (7名) なっている (1名) なっていない
活動指標	成果指標を実現するための指標となっているか (7名) なっている (1名) なっていない
妥当性	市民のニーズは高いか (6名) 高い (2名) ぶつう (0名) 低い
有効性	成果が得られているか(今後得られる期待があるか) (7名) 得られている (1名) 得られていない
効率性	コストに対して効果は高いか (3名) 高い (5名) ぶつう (0名) 低い

◎評価判定(今後の方向性)

拡充	(5名) 拡充 (2名) 維持 (0名) 縮小 (1名) 廃止
<p>【意見提言】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・成果指標の目標値については、毎年度ごとの不登校者総数とすべきである。不登校者数の実在を無視した目標値の設定は、事業の目的の達成を目指すことになりません。 ・不登校の子どもを支援する本事業は大変重要であると思われる。支援のあり方、内容、適切な人員、他事業との継続性、学校などとの連携など今後もぜひ積極的に検討していただきたい。より拡充が望まれる事業の1つである。 ・この事業を止めて、新しい事業を始めるべきです。いじめ問題も含めて教職員の資質の向上にこの何百万円を使うべきです(4校に配分し、校長の判断で用途を考えるべき)。小学校及び中学校2校共同で中央からこの問題に詳しい人を呼ぶなどしたらいかがでしょうか。 ・不登校生徒に非常に効果のある事業であると思われる。近年の不登校児童数の推移からも減少は見られず、引き続き指導教室において、不登校解消に積極的に取り組んでもらいたい。 ・不登校の未然防止や初期対応にもっと手を尽くすべきだと思う。学校の対応の遅さ、先生と子供の関係の薄さに町として力を入れるべきだと思う。教室の職員は1名にせず2名はほしいところだと思う。拡充して子供の住みやすい社会をつくってほしいと思います。 ・昔と違い、不登校の理由も複雑になってきており、教育経験者だけでの対応は難しくなってくると思うので、個人的には予算を増やしてでも、児童心理に詳しい(カウンセリングできる人)人等も増やしていただけたらいいなと思いました。 ・不登校生徒に対するケアは必要であると考えます。生徒が持っている悩みを少しでも軽減することが大事。親(保護者)、学校の連携も大事だと思うし、地域ぐるみ(地区単位)の取組みも考えた方が良いと思う。 	

8	行政事務連絡員制度運営事業	担当課	総務課
---	---------------	-----	-----

◎評価表記載内容の判定

回答人数 (10名)

目的内容	事業の目的・内容は妥当であるか (8名) 妥当である (2名) 妥当でない		
成果指標	事業の目的の達成度を表す指標となっているか (7名) なっている (3名) なっていない		
活動指標	成果指標を実現するための指標となっているか (8名) なっている (1名) なっていない (1名) 無回答		
妥当性	町民のニーズは高いか (2名) 高い (6名) ふつう (2名) 低い		
有効性	成果が得られているか(今後得られる期待があるか) (6名) 得られている (2名) 得られていない (2名) 無回答		
効率性	コストに対して効果は高いか (0名) 高い (3名) ふつう (7名) 低い		

◎評価判定(今後の方向性)

維持	(0名) 拡充 (5名) 維持 (2名) 縮小 (3名) 廃止
<p>【意見提言】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・まず、成果指標は事業の目的に対する達成度を示す内容である必要がある。事業の目的が「行政事務の効率化」であるならば、行政事務の効率化に関して何らかの測定を行える指標でなければなりません。次に、行政事務連絡員制度の円滑なる遂行に向けて、役場組織の在り方を含めた根本的な見直しをご検討ください。 ・事務事業評価にも書かれているように、現行の事業内容および費用に合理性は無いように思われる。制度の廃止を含むコストカットの方向で見直す必要がある。ただその際、地区住民にその責務を負わせる発言がみられたが、行政職員も「制度の廃止」を不可欠としているのであれば、地区住民に事業内容を知らせる、他地域の状況を精査する、など様々な方策によって「事業の目的」を達成するべく協働を図ることも試みる必要がある。 ・廃止予定の事業を維持している事の目的、成果を分けて判断することが難しい。町民(公民館長等)の力に屈して維持するより、よい知恵を出して別の配布方法を考えられないか。町財政の都合により報酬を半分にするとしたら文句は出るだろうが、必要な書類であれば配布せざるを得ないのが、町民側ではないか。本音を言えば、配られても読む気になれないものも多いです(私の町民意識の薄さか、配布物内容の薄さか)。その配布にこんな額が使われるのも心外でもある。 ・月2回、年2回の活動での報酬としては高すぎる様な気がします。 ・各公民館の合併、分割を実施し、適正な運営を行う。それを前提に、行政事務連絡員を各公民館長に委託し、制度運営を行う。役場全体のシステムを見直して、現在の150名体制を効率的かつ協働の精神が生かされる様に抜本的な改革をしていただきたい。 ・行政事務の執行を円滑にするため、町民との連絡事務等に必要かと思われる。報酬の差はあるが、等しく一般財源(町民の税金)で支払われるものであり、町民に対して開示できないか、総合的に十分検討する必要があると思われる。 ・この制度は住民に理解されていないと思う。公民館長から班長に配られた後は班長が配っているのに、この報酬は公民館長に支払われているのが理解できない。公民館の推薦でなく各地区の公募や毎年違う人を選ぶ等、行政事務連絡員の選出を考えなければならないと思う。 ・文書の配布は必要だとは思うが、その為にかかっている費用が大きいので、下げる為に何か方法はないのだろうかと思いました。 ・公民館長が引受けても実務は分担させてるのが実情と思う。公民館長が手当を見込んで引受ける様な実情を排除する様な方法はないものだろうか。 ・この議題は少し難しく、この事業を理解をしている町民がいるのかと不安に思えた。 	

9	プール運営事業	担当課	健康福祉課
---	---------	-----	-------

◎評価表記載内容の判定

回答人数 (9名)

目的内容	事業の目的・内容は妥当であるか (9名) 妥当である (0名) 妥当でない
成果指標	事業の目的の達成度を表す指標となっているか (9名) なっている (0名) なっていない
活動指標	成果指標を実現するための指標となっているか (9名) なっている (0名) なっていない
妥当性	市民のニーズは高いか (6名) 高い (3名) 普通 (0名) 低い
有効性	成果が得られているか(今後得られる期待があるか) (9名) 得られている (0名) 得られていない
効率性	コストに対して効果は高いか (4名) 高い (4名) 普通 (1名) 低い

◎評価判定(今後の方向性)

維持	(1名) 拡充 (8名) 維持 (0名) 縮小 (0名) 廃止
<p>【意見提言】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民ニーズは高いと思われる。担当課・系の集客努力も見え、今後とも安全性を確保しながら事業運営に努めていただきたい。 ・赤字覚悟の事業のようなので、その差が縮まるよう努力をお願いします。 ・健康づくり、仲間づくりに関しては素晴らしいと思います。余裕があるのであれば、スポーツジムの様にいろんな器具などあれば、より利用が増えるのではないだろうか。 ・委託先や普及員とよく連携して、利用者数及び利用料金の増加をお願いします。PRを十分してください。 ・子供から高齢者まで、特に高齢化のため利用者数が増となり、健康づくり体力づくりに資する施設としての役割は十分果たしていると思われる。これからもプールの広報活動(アピール)を進めて利用者数を増やし、増収に繋げてもらうようお願いする。また、高齢者が増えるため、プールでの安全については十分検討されるよう要望します。 ・子供の水泳教室で利用した事があるが、年間で募集が限られているのもっと増やしてほしいです。安全面も先生方も充実しているので、利用者が増えていると思います。色々な教室を増やしてほしいです。 	

10	緊急通報システム事業	担当課	健康福祉課
----	------------	-----	-------

◎評価表記載内容の判定

回答人数 (9名)

目的内容	事業の目的・内容は妥当であるか (9名) 妥当である (0名) 妥当でない
成果指標	事業の目的の達成度を表す指標となっているか (7名) なっている (2名) なっていない
活動指標	成果指標を実現するための指標となっているか (7名) なっている (2名) なっていない
妥当性	町民のニーズは高いか (4名) 高い (5名) 普通 (0名) 低い
有効性	成果が得られているか(今後得られる期待があるか) (9名) 得られている (0名) 得られていない
効率性	コストに対して効果は高いか (5名) 高い (4名) 普通 (0名) 低い

◎評価判定(今後の方向性)

拡充	(7名) 拡充 (2名) 維持 (0名) 縮小 (0名) 廃止
<p>【意見提言】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急通報システムの設置については、優先基準を明確にした促進を図っていただきたい。成果指標については、設置件数が最初に出てくるのではなく、65歳以上の1人生活者について全世帯設置すべきである。 ・今後とも拡充が求められる事業だと思われる。行政による高齢者の孤立を防ぐ取り組みの一環として、専門職や民生委員、地域住民とともに、同システムの周知、活用を図っていただきたい。 ・拡充しなくて良いのが一番だが、困った高齢者にはいつも手を差し伸べる体制であると理想的です。 ・必要性はあると思います。緊急通報という事業名なので、特に1人暮らしの方などに台風・地震等の避難誘導など一括して本当の安心を与える事業にならないだろうか。 ・PR不足を実感します。近隣住民、民生委員の方がどれだけ協力してもらえるだろうか。 ・一人暮らしの高齢者等、家族から目が届きにくい高齢者の増加に伴い、高齢者の安全確保からこのシステムは有効な手段と思われる。今後も弱者救済のためにも設置促進を図っていただきたい。 ・介護保険でまかなえる事業にしたら、より安心して生活できるのではないかと思います。このようなシステムがあれば救急車のタクシー化等の問題も減ってくるのではないだろうか。 ・民生委員の方も世帯状況は把握されていると思うが、どちらかというと包括の方やケアマネの方が高齢者に関しては深く把握されていると思うので、もっと介護の事業の方と取り込まれたらいいのではないかと感じました。 	

7. 今後の外部評価に向けての提言及び要望

①事務事業の選定について（選定方法やヒアリング件数など）

- ◎各委員へのアンケート集計結果については、事務局より第1回目の委員会へご提出いただき、具体的な事業審議の前に委員会としての確認を行わせていただきたい思います。
- ◎各委員が希望した事業の中から、実際にヒアリング事業として選定された理由を説明していただきなかった（選ばれた理由、選ばれなかった理由）。
- ◎昨年に比べ無難なものばかりが選定されている感じがありました。張り合いがないというか、突っ込みどころがなく、部外評価と言っても形ばかりのような気がしました。
- ◎選択数も多くてヒアリング件数もちょうど良かったと思います。
- ◎事業は50件程度から選定したい（次年度は社会福祉協議会への委託を選定したい。また、例えば事業費500万円で分けてはどうか）。また、ヒアリングは時間いっぱい使って3件～4件できる。そして、ヒアリングの後の委員の討議をしっかりとすること。
- ◎知らない事業がたくさんあり、もっと多くの事業について詳しく知りたいと思った。選定事業を増やしてはどうか。
- ◎対象事業の選定について、リスト表（事業項目等）だけでは4つの事業を選択するのは難しい。できたら、全事業の内容（簡略）及び予算額等を一覧表にした資料があれば最終的にもっと効果的な事業選定の決定ができるのではないかと思います。
- ◎ヒアリングの件数は、1回の開催日当たり3件平均は実施可能ではないかと考えます。

②評価表及び捕捉資料について

- ◎「成果指標」と「活動指標」の記載方法については、事務局として事前に十分に指導を行っていただきたい。記載方法が、不明確な事業が存在しておりました。「成果指標」は、事業目的の達成度を評価できる指標でなければなりません。また「活動指標」は、「成果指標」の達成に向けた諸活動の評価指標です。
- ◎おおむねよく準備されていると思われた。ただ、評価シートの項目等についてはブラッシュアップする余地があるように思われる。
- ◎よくできていましたし、数少ない例外を除いて、分かりやすい配慮がありました。
- ◎分かりやすく丁寧でした。
- ◎現況で良い。ただし、計数的及び金額的に資料がほしい。
- ◎町民誰にでも分かりやすい言葉で書いていただければ幸いです。
- ◎評価表については、各項目別に理解しやすい表になっており、現状の評価表で十分と思います。
- ◎捕捉資料があるのが分かりやすく良かったと思います。

③ヒアリング時における職員の対応について（説明能力等）

- ◎非常に真摯でご丁寧な説明をいただけたと思います。担当課の職員は、日頃行っている当該事業に関する職務内容を一所懸命にご説明いただければ十分かと思います。不明点があったとすれば、全て委員長及び委員会の責任です。担当課の説明が理解できない場合は、質疑において十分に確認すれば良いことです。
- ◎大変熱心にご説明いただいた課とそうではない課の対応の差が大きかったように思われる。外部評価の意義・重要性について、所内で改めて周知徹底していただく必要があるように感じられた。
- ◎農業委員会の研修説明は、抽象的な言葉で煙にまこうとする意図が丸見えで最悪だと思いました。そのような態度は役場の印象を悪くします。他の職員の方の誠実な仕事ぶりも見えなくなってしまい残念です。
- ◎去年よりも良かったと感じました。
- ◎特に、知らない事業の内容説明においては、もう少し誰にでも分かりやすく説明してほしいと思いました。

◎質問に対する対応について、必要に応じ「後で配布」ではなく、即対応して頂き、他の職員の方が資料をコピーされ配布して頂き、大変良かったと思いました。説明時間についても、15分程度での説明で良いと思いますが、重要な項目については棒読みとならないよう大きな声で、ゆっくり説明して頂くようお願いいたします。

◎全体的に分かりやすかったですが、早口の職員の時分は分かりづらかったです。

④ヒアリングの日程・時間等について

◎希望を尊重いただき、事務局及び委員の皆様へ感謝申し上げます。

◎委員の人のそれぞれの都合に合わせて下さったので、自分が出られない時間が組まれたのも仕方がないと納得しています。

◎夜や午前中等多くの人が参加できる時間がいいと思います。

◎今回は、10事業の外部評価が4日間で実施されましたが、日程・時間割りにについても、無理のない効果的な実施だったと思います。

⑤その他

◎委員が記載する外部評価シートにおいて「どちらともいえない」が、一部の評価項目のみに存在しておりました。「どちらともいえない」を入れるとすれば、全ての評価項目にいれるべきです。明確な評価を目指すのであれば、全ての評価項目から除くべきです。本委員会は、町民サービスの不満足に関して高鍋町としての政策や方針に問題が存在するのか、職員の日頃のオペレーション(作業)に問題が存在するのかについてももう少し整理した議論が必要と感じました。町民サービスの不満足に関しては、とにかく窓口である職員へ不満のほこ先が行きがちです。采配を行う委員長の立場としては、少々反省が必要と感じた次第です。

◎発言が一部の委員に偏る傾向が気になった。せっかく多くの委員に参加いただいているのであれば、例えば委員長が順に指名することで、実質的に1事業につき1人1意見を必ず課すようにするといった策が必要ではないか。

◎行政事務連絡員制度は廃止してほしいと思います。公募し、月2回の事ならもっと安い報酬で人を集められると思います。公民館長に相談なく役場の一存でできないか。役場のそれぞれの人には誠実に仕事をこなしておられることは分かりますが、何となく「前から続くことの踏襲のみ」「他町村がやっていることをやる」といった特色の無さを痛感します。新富や木城に比べ外からの補助がないことや、川南のような広い農地はないという高鍋の現実を踏まえて高鍋らしい方針を持ってほしいと思います。

◎実際に、隣り町に引っ越した友人が数名いますので、高鍋町を「遊びの観光に行きたい町」ではなく、「住みやすい・住みたい町づくり」を目指した方がいいのではないかと思います。

◎外部評価委員はそのものが形骸化している。抜本的なシステムを変えないと意味がない。

◎町の事業について知る機会がなかったのが良かったと思います。生活していく中で町の役割を実感しました。質問によっては「担当の課が違うので・・・」等の回答があったので、町役場の中でも横のつながりを広げて行ってほしいと思います。

◎評価対象のほとんどが直接町民にかかわる大事な事業であるため、委員会(委員として)も同類事業が、他の市町村にないか、事前にネット等において、その実績及び効果・問題点等を理解し、情報収集に努め、高鍋町のために、より一層の効果的、効率的な行政運営に資するよう評価すべきと考えます。

◎ひと通りヒアリングが終了し、この委員会の動きが大体見えて参りました。次回からは今少し活発に発言できる様に努めます。