

事業又は施策名【担当課】

①行政サービスコーナー管理事業【市民課】

外部評価実施者 意見(コメント)

市民の要望や利便性を考慮して、市庁舎外でのサービスを実施していること、コストダウンの努力もしていることは、評価できる。ただし、成果指標として、市役所閉庁時間の証明書交付割合を目標にすることでよいのか、増えたほうがよいのか、検討する必要がある。文化の家での証明書発行については、利用者の特徴など実態についてよく分析し、市全体で、障害者や高齢者も含めた方々の利便性、費用対効果等を総合的に判断する必要がある。その際、財政的な負担だけでなく、人的負担や情報管理の安全性などの面も考慮する必要がある。また、1か所の事業を廃止する場合、理由を丁寧に説明するとともに、それにかわって強化できる事業を示すことによって、住民の理解が得られるのではないかと考えられる。

今後は従事者の専門性がより向上するような研修や、Nピアでのサービスの市民への周知、Nピアでの市の広報・情報提供の強化などが課題であると思われる。

内部意見あるコンビニ交付導入による住民票等交付の統合・再編については、マイナンバーカードの普及率やコンビニ利用率などを指標にて管理し、まずは、それぞれの普及率・利用率向上に向けた施策をお願いします。

行政サービスコーナーを設けた趣旨を再度しっかりとらえ、設置後7年弱ではあるが、現在の市民要望も踏まえつつ今後の課題、目標を設定していただきたい。

なお、利用者が少ないといっても、これを頼りにしている市民もいる以上、安易にスクラップするだけではなく、これに伴うビルドとして何をすべきかも分析、検討して、より効果的、効率的なスクラップ&ビルドを図るべきだと思います。

また、行政サービスコーナーと銘打つ以上、住基証明発行関係等のみならず、もう少し幅広い対応もできるよう、いわゆるタテ割りで検討するのではなく、ヨコの連携もとってその対応の検討を行っていただきたい。

最後に、現在、各小学校区ごとに地域共生ステーションが設置されつつありますが、当該ステーションの設置意義を深める観点からも、ステーションにおいて実施できる行政サービスについての検討を至急行い、何をどのようにステーションの役割の一つとするかも目標として設定していただきたい。

コンビニでの交付が可能であるならば、文化の家での交付は、限定的なものにしてみてもはどうだろうか。文化の家での交付も曜日を決めて交付するといった体制で様子を見ても良いのではないかと。

市民のNピアに対する認知度も高く、立地的な面からも利便性が高いと感じました。買い物客の利用率も一定程度あり、定評があるとのことで継続されるとよいのではないかと感じます。

そして、Nピアと比較して文化の家の証明書発行業務の稼働率が低く、拠点の整理を検討していく必要があるのではないかと感じますが、それらの検討をするには、文化の家での手続きを必要とする市民がどの程度いるのか、明確にする必要があると考えます。また、現在はマイナンバーカードを使用したコンビニでの証明書等の発行ができ、発行できる証明書の数もコンビニでの発行の方が上回っている状況とのことです。このような中で、文化の家での有人窓口での発行を必要とする方(高齢の方や障がいのある方など)数値に表れにくいニーズがあるのかといったことを調査・分析する必要があります。

そうした調査をしたうえで、文化の家での証明書発行窓口を存続する必要性がどの程度あるのかを検討する必要があると感じました。

事業又は施策名【担当課】

②まちづくり協働事業【たつせがある課】

外部評価実施者 意見(コメント)

協働まちづくり活動やNPO法人設立の助成をすることで、主体的な活動が生まれ、市との協働が進みつつあることは高く評価できる。地域づくり講演会の講師を活動実践者に変更したり、まちづくりセンター登録団体の交流会の回数を増やすなどの改善も行っている。また、市民団体から協働の提案だけでなく、市からも協働の提案ができるようにするなどの制度の工夫をしていくことも計画されており、より市民のニーズにあった活動が実施されていくことが期待される。

助成団体数を成果指標としているが、助成(申請)団体の数が増えるだけではなく、質も向上し、助成後の協働事業化を促進するように、団体の審査・評価やその後の援助などにも工夫の余地があると思われる。活動の協働へ向けての質のレベルを可視化する評価指標を作成し、質が上がることも成果指標に組み込めるかどうか検討してみてもどうか。

今後取り組んでいく(改善ポイント)市からの協働提案数と、マッチした数を指標として取り組んでみたらいかがでしょうか。

まず、市がイメージしている「まちづくり」とは何か、明確に示されていないと感じます。市が自らのイメージを示してこそ、地域においてそのイメージに何がマッチし何がマッチしないかの意見が出され、地域に合った「まちづくり」イメージが確立されていくと考えます。

よって、ただ地域の「まちづくり」と唱えるのだけではなく、市のイメージしているものを出しつつ、地域と一緒に地域ごとの「まちづくり」イメージを目標として作り上げ共有していく必要があると思います。

次いで、まちづくり活動助成も、現状、市との協働という本旨が図られているとは言い難く、個別団体への活動助成までというような結果状況に感じられます。

市が協働を求めて補助を行うのであれば、その成果がはっきり見えるように、団体の補助金申請、交付、結果発表に関わるだけでなく、その事業についての助言、また協業にもしっかり関わり、育てていくことの方策についての目標設定等を行うことが必要だと思います。

「まちづくり」は、市だけではできない、また、今後はよりできないことは分かるものの、あまりにも市側の具体的方向性をしっかり示さず、「地域の状況に合ったように地域で」、では、丸投げ感を持たせることになると思います。

是非、市として、地域と一緒に、目標を定めて進めていくことが必要と感じますし、そのためにも、諸状況はあるでしょうが、資料でお示しいただいた、地域に直接関わる担当部署の組織体制、人員についても重点的に強化していくことの方策の必要を感じるどころです。

まちセンカフェの課題として参加メンバーの固定化とあるが、今の世の中は有名なマンガや番組、おもちゃ制作会社といわゆるコラボをしているので、可能な範囲でコラボカフェの開催を試みるのも良いと思う。その際、アンケートをとるなどをして、次回の課題の指標にしてみても良いのではないだろうか。

「協働まちづくり活動助成事業」について3年で助成を受けることができる期間が終了するとのことでしたが、活動内容によっては、その団体自体で収益をあげることが難しい場合もあり、活動の継続が難しくなることが想定されると思います。

収益をあげることができない活動でも有意義な活動である場合に別の支援方法や助成金制度を受けられるように、受け皿をつくるなどの継続的な関わりを検討する必要性があるのではないかと感じました。

事業又は施策名【担当課】

③防犯事業【安心安全課】

外部評価実施者 意見(コメント)

全体として行政評価票の記入欄が簡潔すぎ、具体的な記述に乏しいとの印象を受ける。「協働すべき事業がない」といった表現や、活動エピソード、改善ポイントなども最低限の情報のみ記述されており、実際に取り組んでいる事例を丁寧に説明した方が良いのではないかと。事務事業を取り巻く環境変化、前年度のコメントと改善状況などについても関連付けた記述があった方が良いのではないだろうか。外部評価実施者に助言をもらいたいことも特にないとはあるが、外部評価の意義について再考していただきたい。

・ヒアリングの際に提示された資料について、全般に具体性に欠けると感じました。それらの資料に基づいて外部評価をするわけですので、取り組みの内容や経過が読み取れる資料を出して頂きたいです。例えば、成果指標の「刑法犯認知件数」は、前年度実績の5%減で目標値が設定してあること、トータルとして犯罪件数が減少していることはわかりますが、もう少し踏み込んだ資料が欲しいです。一口に刑法犯といっても、自転車盗難から特殊詐欺まで多岐にわたります。トータルの数よりはその内訳(減少しているもの、増加しているもの、その原因の分析)や経年の変化を示して頂きたいです。又防犯講習会についても実施回数の記載だけでなく、具体的な内容や参加人数についても資料が欲しいです。いろいろ取り組まれてきたことが見える資料や情報を提示頂き、それに基づいて外部評価がなされるべきと考えます。

・防犯講習の内容は対象によって異なります。従来の講習会形式に加えて、小学生や子育て中のお母さん、高齢者など、世代の異なる人が集まる場所に出向いて、啓発グッズを配ったり、話をされたりすることが有効だと思います。(子どもなら放課後子ども教室、高齢者なら介護予防の集まりなど)

防犯とは、「今後起こりうる犯罪を未然に防ぐこと」。

そのために警察力との連携は必須なのではないでしょうか。

民間ボランティア団体による自主防犯活動にも限界があろう。

今は年々減少している刑法犯罪認知件数だが、これから先、急に増えてくるかもしれない。

市民の安心・安全に向けてよろしく願いいたします。

資料が抽象的で具体性に欠けると感じました。

また、今、力を入れなければならない防犯対策は何なのかが見えていないように感じました。

その時に必要な防犯啓発をその時々で警察と合同で実施するとおっしゃっていましたが、1年の防犯事業を通して、反省点等から、次の対策を考えるべきだと思うのですが、それがはっきりと見えなかったのが残念です。

防犯の啓発活動は、お祭りや大学といった様々な場所で行ったり、講習会を開いたり活発に行っていると感じました。活発に行っているため、外部評価の際に資料に効果などを具体的に載せていただければと思います。

防犯ボランティアリーダーの養成やボランティア団体の担い手探しに関しては、小中学校などの保護者向けに資料を配布したり、PTA参加者に配布するのも1つの手段かなと感じました。

事業又は施策名【担当課】

④市民まつり事業【たつせがある課】

外部評価実施者 意見(コメント)

長期的に市民まつりが安定的、且つインクルーシブであるような実行委員会によって運営されるような環境づくりが大切であると思う。そのためには、諸団体間・個人間が、有機的なつながりが持てるような働きかけが必要だと思う。特に、大学生を含む若い人たちの参加を促すような働きかけは必要であると思う。

・毎年参加して楽しんでいます、あの規模の祭りを実行委員会主体で運営するには、委員の人数は20人前後必要と思います。広報紙やホームページで募集するだけでなく、SNSの使用など若い世代がアクセスしやすい手立てを講じる必要があると考えます。

・成果指標として、まつり来場者数に加えて、実行委員会の機能が評価できるような指標の設定が望まれます。特に4年後を目処に事務局も実行委員会が担うことを目指すのであれば、その観点での指標が必要と考えます。

・市民まつりが実行委員会形式で取り組まれるようになり丸7年が経ちます。運営のノウハウが蓄積されてきていると考えます。マニュアル化できる部分はマニュアル化して労力を省き、その分を新企画の考案や発掘に向けてことで運営面・内容の面での改善が図れると考えます。「健康展」「シルバー展」「農業展」など他事業との協働が行われていますが、新たな事業、例えばまちづくり協働事業で活動されているグループや団体にも参加を呼びかけてはどうでしょう。まつり向けに特別なことをするのではなく、普段の活動の一端を紹介するのであれば、負担が少ないと考えます。又長久手には大学が多くその特性を活かせないものかと思えます。まつりの実行委員に積極的に学生を引き入れる、既に活動している学生グループを発掘して参加を呼びかける、大学祭に出向いて面白い企画やパネル展示などを市民まつりに招致するなど、やってみる価値があると考えます。

インスタ映えする”まつり”になれば、より楽しいのではないか。

サプライズがきわだつものが企画できれば、集客力も期待できると思います。

市民主体のお祭り、楽しそうなので、行ってみたいと思いました。

主催者側と参加者側、どちらも市民であることによって地域コミュニティの発達も期待できます。とても良い事業だと思いました。

実行委員会を自立させるためには、やはり実行委員会の主要メンバーを固定する必要があると感じました。10人程は毎年同じ人が実行委員として、運営させて、残りの10人ちょっとの人は応募者の方にとすると、活動も安定して新しく参加した人から新鮮な案も出るかもしれないので、より活性化したお祭りになるのではと思いました。

実行委員会の組織構成が毎回同じ方が多いということで、同じ企画になりがちだと思います。そのため、世代別の意見や若い人材の確保という意味でも大学や長久手市で活躍しているNPO法人、ボランティア団体などに声をかけるとよいと思います。

実行委員会が独立するには、毎年、委員を募るのではなく任期を設けるなづするか、委員の一部に任期を設けるなどすればいいのではないかと思います。

外部評価コメント一覧

事業又は施策名【担当課】

⑤人事事務事業【人事課】

外部評価実施者 意見(コメント)

勤務時間数が減少した一方で、生産性の向上を評価することはできるのでしょうか。生産性を向上させるには、RPA(Robotic Process Automation)などの工夫を行い、一時的に費用が発生したとしても、生産性を向上に取り組むべきではないでしょうか。

勤務時間の減少と生産性向上は、相反しがちな問題ですが、同時に達成できるよう工夫をお願いします。

人件費の多寡を近隣市町村と比較することより、むしろ、根本的に職員を配置すべき業務を特定化することによって、人件費の多寡は評価できるのではないのでしょうか。

人事事業の評価には、行政サービスが十分に行われているかとの視点(行政サービスに対する市民からの評価)も必要だと考えます。

職員の年齢構成にばらつきがあることに対して、長期的な人事計画をたて、対応することが必要だと考えます。

採用後の人材教育(研修など)と成果も、ご紹介いただけるとありがたいと思います。

この事業においては、事業の課題にの記されていますように、事業の目的と成果指標が、マッチングしていません。事業(A票)については、定員適正化計画を完遂するための事務作業の効率化を目的とした事業の推進をお願いします。

事務事業については、人事評価の結果を翌年度の給与に反映させることから、人事評価の納得性を指標に管理いただけたらと思います。

採用活動は、うまくやれてるようですね。

職員さんのスキルアップも実行されていると聞きました。

消防職員の方が尾三消防組合に転籍され、広域化されたことはいいことですね。

・活動エピソードとして職員へのヒアリングがあげられていたが、そういった働く現場の人の声をもっと取り入れた評価指標が必要であると思う。

・市役所の人との協働という場面がある市民にとって、彼らのニーズを満たすような職員配置ができているかなどといった問題は重要であり、そういった現場の市民の声を反映した評価も必要であると思う。

・人数だけでなく、人の育成に関する計画を詳しく提示してほしい。

・朝礼、終礼を行い、勤務時間の区切りをつくるなどの取組には効果があったと伺い、今後も続けてほしい。

外部評価コメント一覧

事業又は施策名【担当課】

⑥子ども教室と児童クラブの一体型の推進【子ども未来課】

外部評価実施者 意見(コメント)

評価項目として、子ども教室と児童クラブの一体運営を行っていても事故がなかったことも、アピールしてほしいと思います(長久手市で運営している施設は、安全・安心であること)。
所轄官庁が、文部科学省と厚生労働省の2つに分かれ、国からの助成金の利用方法が難しくなっていることは、長久手市より国へ要望を挙げていただき、利用者の利便性向上に資するようお願いいたします。

施策のまとめにも記載がありますように、“両事業の1本化”については、事業の効率化(財源や人員確保)を考慮すると手段の一つと考えます。国への働きかけをお願いします。
また、現在の一体化に対する利用者アンケート等を実施し、課題の抽出と対策の実施をお願いします。

北小学校の多目的棟が完成したことは、地域にとってうれしいニュースです。これを運営していく職員の皆様にはこれからご苦勞があらうかと思いますが、一部の職員さんに負担が集中しないように全体で課題を共有することが大事になるかもしれません。
よろしくお願いいたします。

親が家に帰る時間が遅くなる家庭もあり、家で勉強する時間があまりない子どももいるため、少しでも放課後子ども教室や児童クラブにいる間に勉強ができたらいと思いますし、できるだけ子どもたちみんなで(同じグループの子どもたちだけでなく)遊べることもあればよいと考えます。

・建設された北小学校の多目的棟について、地域ではまだあまり知られていないということから、認知度もあらに必要だと思ふ。

・施設面の整備に重点をここ数年おいてる事業内容であるが、同時にプログラムや運営についての評価も必要であると思ふ。

・今、現在、父母会が担っている役割に加え、財政面やより質の高いサービス提供のため、協働という新しい市民参加としてのNPOなどとの協働が今後求められると思ふ。

・外部評価の際にもあげられていたように、実際に児童クラブや放課後子ども教室に通っている、又は通っていた子どものニーズを反映した評価、運営が重要であると思ふ。

事業又は施策名【担当課】

⑦香流川近自然工法による整備【土木課】

外部評価実施者 意見(コメント)

近自然工法による香流川の改修事業により、自然に溶け込む環境や自然に近い川の流れが形成されつつあり、モニタリング調査によって、水生生物や底生生物の種類や量が増加していることも実証されており、高く評価できる。

今後は公園整備等他事業との工事調整を行うとともに、適切な整備・管理のために職員の近自然工法への理解度の向上を進めていくことを課題としているが、さらに、市民にもこの工法や工事前後の変化などをわかりやすく伝えていく必要がある。広報紙、ホームページ、写真パネル展示など、多様な方法で効果的に広報したり、川辺でのイベントを企画するなど、他の部局とも連携して、市民が関心をもち親しみやすい河川となっていくことを期待する。

本事業は、香流川の整備を防災としての河川管理の側面だけでなく、自然に親しむ環境整備を通じた市民の憩いの場の提供に拡張した取り組みと理解した。計画されている公園整備と一体化することで、より河川に親しみやすい環境となることが期待される。コストや防災面での心配に対しては、近自然工法でも安全基準を満たしていることや、生物環境改善効果がみられたという調査結果をHP等で積極的にアピールし、コストが掛かる工事の意義を市民に理解いただく努力が必要と感じた。整備工事終了後は、リニモウォークや学校行事等と連携した活用が望まれる。

また、市民に親しまれる河川整備という観点からは、堤防道路の整備も市民生活の質向上に寄与するので、同時に進めるべきと考える。

・資料としてモニタリング調査結果が具体的に示され、近自然工法による護岸工事で実際に河川的环境改善が進んでいることが実感できました。コンクリート護岸より割高になるとの説明でしたが、景観の点でも環境保護の点でも望ましく、評価できます。

・2019年度、20年度に予定されている一乃井橋下流の護岸整備は、公園西駅周辺区画整理事業や公園整備事業など他事業ともエリアが重なってきます。相互に連携を密にして、工事等に無駄が生じないように、何よりもその一帯の景観に統一性があるよう、調整しつつ進めて欲しいです。

・この事業がまちの活性化に繋がるよう、整備終了後の香流川を積極的にアピールしていく必要があると考えます。例を挙げると、①「文化の家」の大改修の後に内覧会が企画されました。来年度一連の護岸整備が完了した際には、お披露目の会を開いてはどうでしょう。既に整備が済んでいる蛭子橋下流から上流、そして今回の一乃井橋下流の工事区域まで歩いて大した距離ではありません。レクチャー付きのお披露目会は、魅力をアピールする良い機会になると思います。②近自然工法での整備が済んだエリアも含め、香流川沿線のウォーキングも面白いと思います。以前、リニモウォークで香流川沿いを歩くコースがありました。リニューアル版で実施してはどうでしょう。③環境改善の進んだ香流川を小・中学校での校外学習や遠足などに積極的に活用してはどうでしょう。そのためには、実際に川に下りて観察できる場所を設けることが必要です。近くに公園が整備されていますので、自然観察の後は公園で遊んだり、弁当を取ったりすることもできます。香流川がこれまで以上に市民に身近で親しまれる場所になるよう願います。

香流川を中心としたまちの活性化は、とても良い取組だと思いました。より自然的な川にすることで、より暮らしやすいまちになると思います。

しかし、防災の点では心配なところがあると思います。別の市町村の川で、石で造られた自然の雰囲気があって、釣りをするような人もいて、町の人々の憩いの場となっていました。氾濫の危険があるため、コンクリートの深い川に変わってしまった事例もあります。市民の方が集まってくるなりに、防災のことを考慮すべきだと思いました。氾濫が起きにくい地形であるなら、その説明をもっと詳しくしてほしいです。大雨が起きたときの対策は今後考えていく等、不安な部分もまだまだ残っていると感じました。

モニタリング調査で分かりやすい成果と課題がでていたので、これからもつづけてほしいと思った。また、可能であれば、川の一部で、川に住む生物について、体験型イベントで学ぶといった取組をすると、より人々の交流の場になると思った。

事業又は施策名【担当課】

⑧防災訓練事業【安心安全課】

外部評価実施者 意見(コメント)

企画段階から市民に参加してもらい学区ごとの取組課題も設定して訓練を実施してもらおうなど、市民参加型、行政と関係機関、市民が連携した避難訓練を地道に行っていることは評価できる。防災マップもとても充実したものが作成され配付されている。

訓練を行う学区や自治会の単位については、日常のつながりに即して柔軟に変更するなど、検討の余地がある。高齢者や障害児者など災害弱者と言われるような方々の避難についてさらに検討していくこと、若い世代も訓練に参加しやすいような動機づけやイベント性、広報の方法について工夫すること、訓練の内容・方法をより実効性があるものに検討していくことなどが、今後の課題である。その際、愛知県内で活躍している防災関係のNPO団体や大学等の協力を要請することも積極的に試みてはどうか。

市民の防災意識の向上のための訓練を市民主体で実施するという市のねらいは理解できるが、全体訓練を市民が自発的に実施するにはまだハードルが高いと感じる。評価指標として、訓練への参加者数は妥当であるが、目標が前年参加者数では目標になっていない。例えば、学区ごとの人口割合での学区ごとの目標参加者数を立て、学区ごとに目標達成を目指す方法が有効であろう。訓練参加者が減少している原因の調査が必須であり、例えば、学区ごとの参加者数を公表するとともに、学区ごとの課題を洗い出して個々の対策を考えるべきと思う。訓練参加の少ない若者に対しては、現地の訓練に参加することを求めるだけでなく、インターネットを通じたアクセスしやすく分かりやすい情報提供も併用することで、防災意識の向上がはかれるように思う。また、市民主体であることを測るために、運営側として参加した人数等の評価指標も必要と考える。

・成果指標に関して、「訓練参加者数」の目標値が前年度実績というのは、安直と感じます。増加・減少それぞれに理由があるはずで、それを分析した上で、翌年の目標の設定になるのではと思います。「訓練課題の取り組み率」についても、目標100%、実績100%のみでは、外部評価の資料として不十分です。検証会で具体的にどのような課題が出され、それにどう対応されたかが見える資料が欲しいです。(後でいただきましたが最初から)おそらく前述した参加人数の増減の理由分析や、検証会での課題対応もされていると思います。外部評価では、まずは十分な資料、つまり担当部所具体的な取り組みや経過が分かる資料を提示いただきたいです。情報を共有した上での評価や提言であろうと考えます。

・小学校区単位で防災訓練を実施しているが、取り組み方に差が生じているとのことでした。それぞれの地区で検証会が実施されていますが、他地域の先進的な事例を報告してもらってはどうかでしょう。違う視点加わることで、新たな発想や取り組みのヒントが得られるのではと考えます。

・避難を前提とした避難訓練に加えて、避難せず「災害時を自宅で過ごす」訓練も必要と考えます。現実決められた避難場所に全員を収容するのは不可能です。可能な限り自宅で過ごすことを前提に、必要な訓練を実施することを提言したいです。その際、一斉防災訓練とは切り離して、「災害時を自宅で過ごすノウハウ」とでも銘打って、連続講座の形式で実施すると良いと考えます。講座内容は、知識伝授型と体験型をバランスよく組み合わせると良いです。自力でなんとかできるという自信がつけば、災害時に冷静に対応できると考えます。

防災訓練は若い人からすれば面倒なものですので、参加率が悪いのも分かります。若い人を惹きつける案として、動画の投稿ができました。その動画について、1つ提案があります。動画の内容については、実際の地震や津波のシーンを入れるべきだと思います。若い人には、危機感が足りないと思うからです。「何とかなるだろう」、そんな気持ち若い人の中にはあります。何とかならないことを伝えるためには、やはり実際の経験談や映像を使う必要があると感じました。被災された方の中には、映像を見ることが辛い方もいらっしゃるの、その配慮は忘れずに、若い人に危機感をもってもらうことを目標に、影響力のある動画が作れたらなと思いました。防災訓練の重要さが若い人たちにも伝われば良いです。

若者の参加を上げるために動画アプリなどのインターネット上に短い動画を掲載したり、相互に助け合えるように体験型の訓練や成人には座学やDVDなどで学んでみるとより意識が高まると思った。年代ごとのニーズに合った防災訓練を考え直しても良いのではないかと。

事業又は施策名【担当課】

⑨広報事業【情報課】

外部評価実施者 意見(コメント)

A票の成果指標について他の指標を考えても良いのではないかと。担当者の方も話してはしたが、広報誌に興味があるであろう人を対象としたアンケートで不満足度5%以下を指標を今後も続けることが、広報誌事業の改善・見直し・拡大にどのようにつながっていくのか十分理解できないように思う。市民向けの広報媒体は今後も多様化と思われる。適時新たな広報媒体を柔軟に使用しながら市民に情報提供をすることが良いのではないだろうか。市民記者制度について、中学・高校・大学にアプローチをし多くの若い世代に広報に触れる機会を提供する工夫をしても良いのではないだろうか。広報誌に、サイズは小さくてよいので、広告掲載を行い、安定的な財源確保をすることを検討しても良いのではないだろうか。

成果指標に関して、①広報紙やホームページ等の事業の成果指標に「ながモニ」アンケート結果が使用されています。アンケート結果がベースになっているにしては、モニター登録者の目標100は、いかにも少ないです。モニターの仕事は、年5～6回のアンケートに回答するもので負担の大きいものではありません。「ながモニ」制度の趣旨を周知すれば協力者は多いと考えます。広報紙やネットでモニターを募集する従来のやり方で数の増加が見込めないのであれば、無作為で1000人程にモニター依頼を郵送してはどうでしょう。2割程度は承諾が得られるのではと思います。②担当課、モニター双方の負担軽減のため、モニターは支障がない限り継続するということでしたが、モニターが固定化すれば、回答もまた固定化することが懸念されます。わずか100人で、しかもそれが固定となると、それが果たして全体の意見を反映するか疑問です。加えて、モニターになることが、広報紙やホームページに対する関心、あるいは行政全般に対する関心を高めることにつながります。積極的に新たなモニターを増やす手立てを講じる必要があると考えます。前述のモニター依頼郵送作戦も有効かと思えます。③ケーブルテレビ番組の視聴頻度(毎週見るから月1程度見る人の割合)の目標40%は、低いと考えます。モニターに登録し、かつアンケートに答えた人ということであれば、一般市民より相当意識の高い人たちです。半分以上、できれば60%程度を目標にすべきではないでしょうか。④広報紙やホームページの成果指標が不満足度となっています。何を不満に思うかは人それぞれで、不満足度としてトータルした数値にそれ程意味があるとは思えません。アンケートに自由記述欄がありますが、どのような課題が提示され、どう対応されたかなどがヒアリングの場で説明があると問題が共有できると考えます。当然自由記述には相反する意見がありますが、それを踏まえ担当課がどう対応したかを、モニターにもフィードバックすると、モチベーションの向上に繋がると考えます。紙媒体の広報紙を楽しみに読んでいるものとして、事業の一層の充実発展を願います。

広報紙は費用もかかるでしょうから、いずれウェブサイトに移行することがあるかもしれませんね。市民の活動が写真入りで見られるのは見ていて楽しい。ウェブにシフトしても今の紙媒体スタイルも希望者には残してほしい。

一定の人が見てくれることはすごく大切でこれからもそうあるように続けていってほしいとは思いますが、若者でも読みやすく興味がわくように、もっとSNSを活用してもらえたらありがたいと感じました。

長久手市の発行する広報は、見たい人別の色分けや特集など、長久手市民ではない人でもとても興味深く見ることができると感じました。

小さい頃から広報を手取ることで親しみやすくするといった意味でも子ども向けお楽しみページを作るといいと思いました。

また、紙の広報と並行して、子育て世代向けの小児科の紹介や広報の内容をより詳しくしたアプリなどの作成をしていくのも良いのではないかと思います。

事業又は施策名【担当課】
⑩地区社会福祉協議会の推進【福祉課】
外部評価実施者 意見(コメント)
<p>CSW・民生委員・自治会関係者・行政・CSWのサポートを必要であろうとする市民など、日ごろからのネットワークづくりが必須であると思われる。CSW・市民・行政の地道な連携・信頼構築が姿勢成果にとって重要と思われる。いずれは、施策成果は市民参加者数ではなく、事例などを通し、部会活動を通じて主体的に地域生活課題を把握し、解決していることを検証する必要があるのではないかとと思う。</p> <p>・地区社協の部会に「認知症予防」「閉じこもり・引きこもり防止」「子育て不安軽減」があります。一方、まちづくり協働事業の中にも同様のテーマで活動されているグループや団体があります。主体的に活動されている人は限られているのに、それぞれがバラバラにやっていたのでは勿体ないです。双方の活動が有機的に結びつくよう、連携・協働を進めてください。</p> <p>・問題を抱えていても相談に出てもらえない人とどう繋がっていくか、難しい課題です。小学校区での集まりに親しさを感じる人もあれば、逆に近所だから敬遠する人もあるでしょう。個人情報の問題があり一歩踏み込んだ対応が難しい時世ですが、CSWを核にして民生委員や自治会役員などが、それぞれが持っている情報を共有して対応策を講じて欲しいです。必要ならば専門機関に繋ぐ、前述したまちづくり事業のグループや団体に繋ぐといったことが必要だと考えます。</p> <p>・4小学校区では既に地区社協が設置され、残り2地区では準備中とのこと。共通の課題もあれば、地域によって異なる課題もあると思いますが、まずはお互いの活動を知ることが肝要と思います。地区社協毎に月1で運営委員会を実施されていますが、年に1～2回拡大運営委員会を6地区合同で行ってははどうでしょうか。交流に加えて、先進的な取り組み事例の報告(長久手以外の地域の話も可)などがあると活動のヒントが得られるのではないかと思います。又、他地域の運営委員会にオブザーバーとして参加することも学ぶことが多いと考えます。</p> <p>社会福祉協議会の取組は、多岐にわたりずいぶん多いですね。 時間、労力のかかる大変なご苦勞もあるのではないかと推察いたします。 CSW職員の皆様、ご苦勞さまです。</p> <p>地域づくりの担い手として、CSWの存在は大事になってくる中で、現状、認知度はまだまだだと感じました。今後もっとPRする必要があると考えます。 また、CSWの労働環境が地域に影響が出る可能性があると思います。そこで、CSWの働きやすい環境づくりをしてほしいです。 子供部会のイベントを通して、地域の問題を発見し、CSWが解決までをアプローチしていく流れは良い方法だなと感じました。</p>

事業又は施策名【担当課】

⑪高齢者福祉事業【長寿課】

外部評価実施者 意見(コメント)

市民と協働することの必要性について、市民の理解を求めることが必要。
市役所と協働する人を育てるには、時間がかかることを理解して進めていただきたい。
市民と協働することについて、評価項目・評価軸を明確にしていきたい。

高齢者の増加に伴い、在宅医療や介護のニーズは高まっており、市民のニーズや関心も非常に高い。介護予防は互助で進めるという国の方針に従って、健康増進の活動を市が支援する本事業の意義は高い。既存の高齢者団体であるシニアクラブを対象とするのは近道であるが、元気な高齢者の増加にも関わらず、シニアクラブの会員数が伸び悩んでいる原因をまず分析すべきと考える。イベントに参加したいが企画運営側としては負担が大きく引き受けられないという市民感情は理解できるので、なぜ市民主体が必要かについて、これまで以上の丁寧な説明をして市民の理解を得ることが重要であろう。また、イベントに参加した満足度やリピート率など質的な評価指標もあってもよい。さらに、高齢者だけに限定せず、多世代の活動も含めることで、高齢者の実質的な参加者数増加や健康増進の目的が達成できるように思う。

行政として自らしっかりと取り組んでいく事業と、地域の活力を使いながら地域と協働し、あるいは地域主体で取り組んでいく事業について、もう少ししっかり分析、整理する必要があると思います。

そして、この結果をもとに、地域に丁寧に説明し納得を得つつ、明確な目標を設定し推進を図る必要を感じます。

また、現在の各事業の推進についても、参加者の固定化が起きないように、いかに多くの方々に参加してもらえるかについての方策の検討を、アンケート調査等を活用するなどして、分析把握をしていただきたい。

いずれにしても、不参加者の単なる切り捨てにならないよう、積極的な目標を設定し、地域の力も活用しつつ今後のますますの高齢化に対応していただきたい。

「敬老事業」や「長生学園事業」について「住民主体で運営に移管」とのことでしたが、高齢の方の参加を求める一方で、参加者でもある高齢の方に対して負担をかける形になってしまっは、結果として参加者が減少するなどの現象に繋がるのではないのでしょうか。

住民主体でなくてもよい部分があるのではないかと感じました。

・事業を担当しているのが長寿課であるため、本事業が高齢者同士のつながりに目が向けられ、強化するようなものであると感じた。しかし、本事業の目的である高齢者が安心して暮らすための環境づくりには、高齢者同士のつながりに加え、さらにそれよりも若い世代と高齢者のつながりが不可欠であり、財政面や外部評価の際にあがった高齢者の負担の声を考慮し、他世代の活動の中にシニア世代が入るような形態をつくることも必要であると思う。

・市民と協働する際の財政状況や事業の必要性について、十分に説明し、理解を得ることが重要だと思う。そして、その理解こそがお客さんとしての参加ではないシニア世代の本事業への活動参加、協働につながると考える。

事業又は施策名【担当課】
⑫中央図書館事業【中央図書館】
外部評価実施者 意見(コメント)
<p>来館者を増やすことは大いに推奨すべきであると理解します。一方で、来館者が増加し、駐車場不足、利用スペースがないなど満足度が減少する可能性もある。図書館のキャパシティとして、適正利用人数(利用者が快適に利用できること)を求めたうえで、利用者数増加を考えるべきではないでしょうか。</p> <p>図書貸し出し数のような量的評価項目に加え、図書館に対する満足度などのCS調査(Customer Satisfaction調査、定量・定性)を行うことによって、図書館利用が高まると考えられます。</p> <p>図書館の運営事業では、図書ボランティアのやりがいを感じられる活躍の場を図書館が提供し、自主的な活動としてうまく協業できていると感じた。また、市内の学校や市役所の他部署との連携も進められており、今後も継続が望まれる。図書の貸し出し点数や入館者数等も調べられているので、その結果を分析して利用者増加に向けた対策を具体化すべきである。例えば、利用登録率の低い年齢層が中高生～若者と分かっているため、この年代層の利用者が少ない原因を調べ、ニーズに合うようなコンテンツや媒体を導入するとよいだろう。今後は、電子媒体への移行が進むと考えられるので、将来的にどのように取り扱うかの調査研究を進めてほしい。</p> <p>成果目標としている貸出件数であるが、トータル貸出件数だけでなく、貸出者一人当たりの貸出件数も把握し、全体としての貸出件数を意識する必要があると思う。</p> <p>また、市内登録者数の増加対策及び貸出件数のさらなる増加についての対策が明確になっていませんが、「年齢別貸出点数」をはじめとして貴重な各種の分析結果資料も作成されているので、これら資料等を活用するなどして、早急に目標の設定を検討してほしい。</p> <p>なお、図書館利用者(貸出関係を除く。)の年代別、曜日別、時期別等の分析も行って、これに対する対応目標も考慮していく必要があると感じた。</p> <p>図書館の運営が積極的なボランティアの方に支えられていることや他課・他施設とコラボレーションした企画などが行われており、非常に有意義であると感じました。</p> <p>また、視覚障がいのある方に向けた「点字絵本」の取り組みや図書修繕等でのボランティアの方の活躍などをもっと積極的に広報されるとよいかと感じました。そうすることで、市民の方により関心をもってもらえるのではないのでしょうか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書館ボランティアのやりがい「ロこみ」を通じて広がり、さらなるボランティア登録へつながっていると伺い、そのような長久手市のロこみが今後も増えいくと良いと思う。 ・年齢別貸出点数グラフから、図書館の利用が少ないと思われる「13～30歳」の人をターゲットにし、要望を満たす運営が事業課題の市内登録率増加のためには必要であると思う。 ・コラボ企画として、他の課との連携ができており、機能強化につながっているため、今後も継続してほしい。 ・ボランティアにもある程度のクオリティは必要であるが、長期休みなどに短期でできる中学生、高校生を対象としたボランティアを実施するなど、利用の少ない若い世代が図書館をより身近に感じる機会提供があっても良いと思う。