

令和元年度外部評価後の対応状況について

外部評価実施時に外部評価実施者（行政改革推進委員、外部評価委員）の皆様からいただいたご意見について、令和元年9月時点での担当課の対応状況を令和元年10月に開催しました行政改革推進委員会で報告しました。今回は、その後の状況としまして、令和2年4月時点での担当課の対応状況を別添のとおり報告させていただきます。

<令和元年度外部評価の実施事業>

- ①行政サービスコーナー管理事業（市民課）P 1～
- ②まちづくり協働事業（たつせがある課）P 4～
- ③防犯事業（安心安全課）P 6～
- ④市民まつり事業（たつせがある課）P 8～
- ⑤人事事務事業（人事課）P 10～
- 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）P 12～
- ⑦香流川近自然工法による整備（土木課）P 14～
- ⑧防災訓練事業（安心安全課）P 16～
- ⑨広報事業（情報課）P 19～
- ⑩地区社会福祉協議会の推進（福祉課）P 21～
- ⑪高齢者福祉事業（長寿課）P 23～
- ⑫中央図書館事業（中央図書館）P 25～

令和元年度外部評価後の対応状況表

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】		
外部評価実施後の外部評価実施者意見及び担当課返答		その後の対応状況
外部評価実施者意見(コメント)	担当課返答 (令和元年9月時点)	担当課の対応状況 (令和2年4月時点)
<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>文化の家での証明書交付利用実態については、地理的な面で、文化の家近隣住民の利用が多いことが判明しています。</p> <p>国が2022年までに全国民へのマイナンバーカード取得を強く推進していくことに伴い、マイナンバーカードを取得された方については、コンビニ等で各種証明書が取得できるようになります。文化の家近隣にもコンビニがありますので、コンビニ交付制度をご利用いただくことで、利便性を損なうことなく証明発行できると考えます。</p> <p>Nピアでの市の広報・情報提供については、スペース及び従事人員に限りがあることから、証明書交付に特化したサービス提供を実施していくことになるため、今後も専門性の向上を目指し、継続的に研修実施を検討していきます。</p>	<p>マイナンバーカードの当市の発行状況について、現在約17%程度であるため、文化の家・市サービスコーナーともに証明発行拠点として引き続き運営します。</p> <p>また、Nピア従事者への研修は随時実施しています。</p>
<p>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。</p>	<p>国が2022年までに全国民へのマイナンバーカード取得を強く推進していくことに伴い、本市としても同様にマイナンバーカードの普及啓発ならびにコンビニ交付制度の周知等を実施していきます。</p>	<p>マイナンバーカードやコンビニ交付について、市民まつり・福祉まつり・成人式等でのPRや、確定申告会場・病院等での出張申請も実施しました。</p> <p>今後も引き続き周知を行います。</p>
<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>行政サービスコーナーを設置して18年が経過し、市民のみなさんからも認知されてきていると感じています。</p> <p>サービスコーナーの需要は高いと評価しているため、スクラップすることは考えていません。今後も現在同様、証明書交付サービスを確実に提供できるよう継続していきます。</p>	<p>市サービスコーナーは証明発行拠点として引き続き現状どおり運営します。</p>

令和元年度外部評価後の対応状況表

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】		
外部評価実施後の外部評価実施者意見及び担当課返答		その後の対応状況
外部評価実施者意見(コメント)	担当課返答 (令和元年9月時点)	担当課の対応状況 (令和2年4月時点)
<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>Nピアでのサービス提供については、スペース及び従事人員に限りがあることから、証明書交付に特化したサービス提供を実施していくこととなりますが、今後も継続して市の行事等の案内配布等は実施します。また、名称からすると幅広いサービスができると思われるとのことでしたが、このようなご意見が多く寄せられましたら、将来的に名称変更の検討をする必要があると思います。</p> <p>最後のご質問については、行政サービスという大きな分野においてのご意見であるため、当課所管の証明交付サービスについてのみ回答いたします。</p> <p>地域共生ステーションにおける証明交付サービスについてはコストが膨大となるため、実施する予定はありません。地域として、行政サービスを実施したいという要望がありましたら、要望に応じて検討していきたいと考えています。</p>	<p>現在のところ、名称により幅広いサービス内容を誤認されて来場されるお客様はいらっしゃらないこと、市サービスコーナーNピアとしての名称で広く認知されていることから、当面名称変更を実施する予定はありません。</p>

令和元年度外部評価後の対応状況表

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】		
外部評価実施後の外部評価実施者意見及び担当課返答		その後の対応状況
外部評価実施者意見(コメント)	担当課返答 (令和元年9月時点)	担当課の対応状況 (令和2年4月時点)
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どうか。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。	曜日限定に限らず、試験的な体制を取って需要を判断する手法は検討の余地があると考えます。	折しも、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、文化の家が臨時休館となったことに伴い、証明発行を停止することとなりました。試験的な手法とは全く異なり、公衆衛生上の事情に端を発することではございますが、別の証明発行拠点にお越しになられるお客様から反応があるかどうか、注視していきます。
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と継続されるとよいのではないかと思います。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このことですが、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が、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・分析する必要があると思います。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。	文化の家での証明発行利用実態については、地理的な面で、文化の家近隣住民の利用が多いことが判明しています。国が2022年までに全国民へのマイナンバーカード取得を強く推進していくことに伴い、マイナンバーカードを取得された方についてはコンビニ等で証明が取得できるようになります。文化の家近隣にもコンビニがありますので、コンビニ交付制度をご利用いただくことで、利便性を損なうことなく証明発行できると考えます。	マイナンバーカードの当市の発行状況について、現在約17%程度であるため、文化の家・市サービスコーナーともに証明発行拠点として引き続き運営します。

令和元年度外部評価後の対応状況表

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】		
外部評価実施後の外部評価実施者意見及び担当課返答		その後の対応状況
外部評価実施者意見(コメント)	担当課返答 (令和元年9月時点)	担当課の対応状況 (令和2年4月時点)
<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>助成団体の質の向上が図られるように、団体への評価方法等を、検討していきます。</p>	<p>現在、年度の事業が完了した際に実施している「成果報告会」にて、審査員から事業に対する総評をもらっているが、総評の内容を点数化し、行政評価の評価指標にできないかどうかを検討していきます。</p>
<p>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。</p>	<p>マッチした数を成果指標にすることについては、今後の運用状況から判断したいと考えております。</p>	<p>マッチした数を成果指標にすることについては、次年度以降の運用状況を踏まえ、判断したいと考えております。</p>
<p>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。</p> <p>よって、ただ地域の「まちづくり」と唱えるだけでなく、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。</p> <p>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。</p> <p>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えます。</p>	<p>募集案内にて、まちづくり協働事業の目的、目標を示しておりますが、より一層「まちづくり」のイメージを共有できるように、事業を推進していきます。</p>	<p>「まちづくり」のイメージについては、地域協働計画の策定を進めていく中で、より具体的に示せるように検討していきます。</p> <p>まちづくり活動団体への支援については、より相談しやすい体制づくりを進めていきます。</p>

<p>「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。</p> <p>是非、市として、地域と一緒にあって、目標を定めて進めていくことが必要と感ずし、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ところです。</p>	<p>人員配置等については、人事部局とも調整を図っていきます。</p>	<p>人員配置の変更はありませんでしたが、引き続き、人事部局とも調整を図っていきます。</p>
<p>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。</p>	<p>本年10月のまちセンカフェでは、元トヨタカーデザイナーの方をゲストスピーカーに招き、終了後にトヨタ博物館に見学に行くなど、新しい取り組みを進めています。アンケートの集計については、実施します。</p>	<p>令和2年度よりアンケート集計に着手できるように調整をします。</p>
<p>「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。</p> <p>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ることができるように、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。</p>	<p>助成期間である3年間の中で活動を継続していくために必要な収益を上げることにについて、助言を行っています。また、助成期間後、有意義な活動については、市が委託事業として事業化したものもあり、引き続き、行っていきます。</p>	<p>市からの協働事業の提案制度を継続し、有意義な活動については、市の委託事業として事業化するなど、活動の継続に向けたフォローを行っていきます。</p>

令和元年度外部評価後の対応状況表

事業又は施策名【担当課】		
③防犯事業【安心安全課】		
外部評価実施後の外部評価実施者意見及び担当課返答		その後の対応状況
外部評価実施者意見(コメント)	担当課返答 (令和元年9月時点)	担当課の対応状況 (令和2年4月時点)
<p>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あるが、外部評価の意義について再考していただきたい。</p>	<p>行政評価票の記載方法については、事例等については、事例等について丁寧かつ具体的に記載し、評価しやすい資料作成に努めます。</p>	<p>行政評価票の記載方法については、事例等については、事例等について丁寧かつ具体的に記載し、評価しやすい資料作成に努めます。</p>
<p>・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。</p> <p>・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ところに出向いて、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)</p>	<p>ヒアリング資料については、取り組み内容や経過など、具体的な資料の提出をしていきます。</p> <p>講習会形式の啓発に加え、さまざまな世代が集まる場に出向いての啓発も、今後、実施していきます。</p>	<p>ヒアリング資料については、取り組み内容や経過など、具体的な資料の提出をしていきます。</p> <p>講習会形式の啓発に加え、さまざまな世代が集まる場に出向いての啓発も、今後、実施していきます。</p>
<p>防犯とは、「今後起こりうる犯罪を未然に防ぐこと」。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>市民の安心・安全に向けてよろしく願いいたします。</p>	<p>今後も、警察との連携を深め、ボランティア団体の活動支援を行っていきます。</p>	<p>今後も、警察との連携を深め、ボランティア団体の活動支援を行っていきます。</p>

<p>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。</p>	<p>資料の作成については、具体的に記載するよう努めます。市内で発生する犯罪は、年間を通じて発生しているものや、ある時期に集中して発生するものもあります。それぞれについて、警察と連携をして啓発を行っていきます</p>	<p>資料の作成については、具体的に記載するよう努めます。市内で発生する犯罪は、年間を通じて発生しているものや、ある時期に集中して発生するものもあります。それぞれについて、警察と連携をして啓発を行っていきます</p>
<p>防犯の啓発活動は、お祭りや大学といつに様々な場所で行ったり、講習会を開いたりと活発に行っていると感じました。活発に行っていることで、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なと思います。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。</p>	<p>啓発活動についての資料等については、効果などを具体的に記載していきます。講座参加者の募集方法について、多くの方に参加していただけるよう、さまざまな方法を検討していきます。</p>	<p>啓発活動についての資料等については、効果などを具体的に記載していきます。講座参加者の募集方法について、多くの方に参加していただけるよう、さまざまな方法を検討していきます。</p>

令和元年度外部評価後の対応状況表

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】		
外部評価実施後の外部評価実施者意見及び担当課返答		その後の対応状況
外部評価実施者意見(コメント)	担当課返答 (令和元年9月時点)	担当課の対応状況 (令和2年4月時点)
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。	来年度以降、市内大学にも実行委員の募集の周知を行っていきます。	今年度、市内大学を訪問して実行委員への学生の参加を促進していきます。
・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。	SNSの使用を含め、若い世代のアクセスしやすい周知方法について、今年度の反省会の中で実行委員会で検討事項として提案し、来年度以降、周知方法の改善を行っていきます。	今年度の実行委員会の中で議題として検討し、今後に活かします。
・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。	現状の成果指標では、実行委員会の機能を十分に評価できていない部分もあるので、指標の見直しをします。	成果指標については、見直しを行います。
・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ることで運営面・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。	事務のマニュアル化については、現在事務局が担っている事務を実行委員会が行うことができるようにするためにも、必要だと考えています。現在でも、事務局内の引継ぎに際し、一部マニュアル化は行っていますが、今後の実行委員会の独立も視野に入れながら、マニュアルを充実していきます。 NPO法人やボランティアについては、周知方法を増やすなど、周知の拡充をしていきます。また、大学への実行委員募集の周知は、市内大学を対象に来年度以降行っていく予定です。	事務のマニュアル化については、順次行っており、今年度も継続していきます。 今年度、市内大学を訪問して実行委員への学生の参加を促進していきます。
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と。 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。	来年度以降、実行委員会の中で検討事項として提案します。	

<p>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。</p>	<p>固定する委員の人数を含め、固定化するかどうかを来年度の実行委員会で検討事項として提案します。</p>	<p>固定化については、今年度の実行委員会で議題として提案します。</p>
<p>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。</p>	<p>大学への実行委員募集の周知は、市内大学を対象に来年度以降行っていく予定です。その他、NPO法人やボランティアについても、周知方法を増やすなど、周知の拡充をしていきます。 実行委員の固定化については、来年度の実行委員会で検討事項として提案します。</p>	<p>大学を訪問して、実行委員への募集を促進する予定です。NPO法人やボランティアについても、周知方法の改善を行います。 実行委員の固定化については、今年度議題として検討します。</p>

令和元年度外部評価後の対応状況表

事業又は施策名【担当課】		
⑤人事事務事業【人事課】		
外部評価実施後の外部評価実施者意見及び担当課返答		その後の対応状況
外部評価実施者意見(コメント)	担当課返答 (令和元年9月時点)	担当課の対応状況 (令和2年4月時点)
<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>職員の年齢構成にばらつきがあることに対し、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。</p> <p>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。</p>	<p>・現状、成果をどのように数値として評価すべきか難しいため、生産性についての把握はできておりません。しかしながら、時間外勤務時間数の減少が、事務効率の上昇、すなわち、生産性の向上と捉えることも可能ではないかと考えます。RPAについては、主管課にて検討中ですので、人事課としても必要な意見や要望をしていきたいと考えています。</p> <p>・行政サービスとして、基礎的な部分は地方公共団体毎に差異が少ないことから、人件費の多寡を近隣市町と比較することは、有効な手段の一つと考えます。</p> <p>・行政サービスが十分に行われているかの視点については、人事事務事業に限らず、全ての事務事業に共通する視点であり、どのように市民からの評価を取り入れていくかは今後の検討課題と考えます。</p> <p>・採用後の人材育成では、階層別研修や派遣研修での専門研修を中心に行っており、「職員研修事業」にて提示していきたいと考えますが、「人事事務事業」においても、活動エピソードに特徴的な事柄を記述していきたいと考えます。</p>	<p>・生産性についての把握はできておりませんので、今後も時間外勤務時間数の減少数を把握し、成果指標としていきます。RPAについては、引き続き主管課とともに導入の検討を進めていきます。</p> <p>・長期的な人事計画に関しては、5箇年計画ではありますが、定員適正化計画に基づき管理していきます。</p> <p>・採用後の人材育成については、人事評価表の「職員研修事業」にて記載していきます。</p>

<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>・本事業は、人事事務事業の名称のとおり、職員の定数、給与支給を適正に管理する人事課の基礎的な事務事業となります。一方で、本事業に含まれる電算システムの一部には、市役所全体で使用するシステムもありますので、電算システムによる事務作業や運用面での効率化を今後も進めていきたいと考えています。</p> <p>・人事評価の納得性を指標とすることについては、職員アンケートの実施などが必要であり、今後の検討課題と考えます。</p>	<p>・事務作業の効率化については、指標化が困難であるため、時間外勤務時間数の減少を成果指標としていきます。</p> <p>・人事評価の納得性については、職員の意見の収集方法も含めて検討していきます。</p>
<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>・職員採用、職員研修について、今後も効果的な取組に努めていきます。</p>	<p>・職員採用、職員研修について、今後も効果的な取組に努めていきます。</p>
<p>・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。</p> <p>・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ない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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p>	<p>・働く現場の人の声を取り入れた評価指標について、職員アンケートの実施などが必要であり、今後の検討課題と考えます。</p> <p>・どのように市民からの評価を取り入れていくかは、人事事務事業に限らず、全ての事務事業に共通する視点であり、どのように市民からの評価を取り入れていくかは今後の検討課題と考えます。</p> <p>・人の育成に関しては、階層別研修や派遣研修での専門研修を中心に行っており、「職員研修事業」にて提示していきたいと考えています。「人事事務事業」においても、活動エピソードに特徴的な事柄を記述していきたいと考えています。</p> <p>・職員の意見も取り入れながら、働き方の改善に関する取組を継続していきたいと考えています。</p>	<p>・働く現場の人の声を取り入れた評価指標については、職員の意見の収集方法も含めて検討していきます。</p> <p>・市民の声を評価に反映することは、全庁的な検討課題と考えます。</p> <p>・人の育成に関しては、人事評価表の「職員研修事業」にて記載していきます。</p>

令和元年度外部評価後の対応状況表

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】		
外部評価実施後の外部評価実施者意見及び担当課返答		その後の対応状況
外部評価実施者意見(コメント)	担当課返答 (令和元年9月時点)	担当課の対応状況 (令和2年4月時点)
<p>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。</p>	<p>一体型の実施日はもちろん、通常の運営時においても、大きな事故が発生しないよう、引き続き子ども達の見守り等を行っていきます。 放課後の児童の居場所事業について、今後、長久手市独自となる新たな方向性に展開するようでしたら、それに見合った補助金の創設について、国へ要望を挙げます</p>	<p>現時点においても、大きな事故は発生していません。引き続き安全・安心な運営を心がけます。 放課後の児童の居場所事業について、今後、長久手市独自となる新たな方向性に展開するようでしたら、それに見合った補助金の創設について、国へ要望を挙げます。</p>
<p>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。</p>	<p>現在、国は「一体型」の方針を掲げており、市もその方針を掲げていますが、「一体化」についても手段の一つとして調査・研究し、そのメリット・デメリットを検証します。</p>	<p>現在、国は「一体型」の方針を掲げていますが、市の今後の方向性については、「一体化」についてもその手段の一つとして調査・研究します。</p>
<p>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労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。 よろしくお願いいいたします。</p>	<p>放課後子ども教室や児童クラブでは、市役所職員も参加する指導員会議を毎月実施し、運営面で生じた課題について、市全体で情報共有しています。 その後、各現場においても、職員打合せを実施することにより、情報共有しています。</p>	<p>放課後子ども教室や児童クラブでは、市役所職員が参加する指導員会議と各現場での職員打合せを定期的実施することにより、課題等を情報共有しています。</p>
<p>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。</p>	<p>放課後子ども教室や児童クラブでは、毎日の日課の中で学習の時間を設けています。また、自由時間においては、自発的に好きな遊びを見つけたり、異年齢の友達と交流したりして遊ぶことができることを目指して運営しています。</p>	<p>放課後子ども教室や児童クラブでは、毎日の日課の中で学習の時間を設けています。また、自由時間においては、自発的に好きな遊びを見つけたり、異年齢の友達と交流したりして遊ぶことができることを目指して運営しています。</p>

<ul style="list-style-type: none"> ・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う。 ・施設面の整備に重点をここ数年おいてい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う。 ・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う。 ・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う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・北小学校多目的棟については、児童の保護者には周知していますが、地域の方々に対しては、事業への地域住民の参画を得る中でさらに周知を図っていきます。 ・児童クラブや放課後子ども教室の運営面についての行政評価は、A票にてそれぞれ行っています。 ・放課後の児童の居場所事業については、近い将来に向けて、地域や市民に担っていただくことや、専用の施設以外での場所の実施など、様々な社会資源の活用について検討していきます。 ・両事業においては、日々様々な行事や体験活動を実施していますが、子どもたちの反応をみながら、今後の運営へ反映しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・北小学校放課後子ども教室では、地域住民による様々な体験プログラムを実施しました。地域住民の参画を得る中で、引き続き施設の周知を図っていきます。 ・両事業の運営面についての行政評価は、A票にて行っています。 ・放課後の児童の居場所事業については、近い将来に向けて、地域や市民に担っていただくことや、専用の施設以外の場所での実施など、様々な社会資源の活用について検討しています。 ・両事業においては、日々実施する行事や体験活動での子どもたちの反応をみながら、今後の運営へ反映しています。
---	---	---

令和元年度外部評価後の対応状況表

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】		
外部評価実施後の外部評価実施者意見及び担当課返答		その後の対応状況
外部評価実施者意見(コメント)	担当課返答 (令和元年9月時点)	担当課の対応状況 (令和2年4月時点)
<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>以前より近隣市町の近自然工法での施工現場の視察や勉強会を実施しており、今後も引き続き、勉強していきます。また、整備による環境変化や効果について、市民にわかりやすく伝え、親しみを持ってもらえるような広報、イベントを実施していきます。</p>	<p>引き続き、近自然工法での施工現場の視察や勉強会を実施しています。また、整備後には、整備による環境変化や効果について、市民にわかりやすく伝え、親しみを持ってもらえるような広報、イベントを実施していきます。</p>
<p>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、リノベーションや学校行事等と連携した活用が望まれる。</p> <p>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。</p>	<p>整備後は様々なイベント、行事と連携し香流川に親しみを持ってもらえるよう取り組みます。また、香流川沿線を快適な堤防道路として日常的な憩いの場として歩いてもらえるよう植栽や除草等の維持管理に努めて参ります。</p>	<p>整備後は様々なイベント、行事と連携し香流川に親しみを持ってもらえるよう取り組みます。また、香流川沿線を快適な堤防道路として日常的な憩いの場として歩いてもらえるよう前熊橋から仲屋橋の間の除草を行いました。</p>
<p>・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の環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。</p> <p>・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、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。</p>	<p>近自然工法によるより良い景観の形成や河川の環境改善を進め、市民にとっても親しみの持てる河川になるよう工事を進めていきます。河川整備と公園整備の施工スケジュールについては調整を行っており、今後も無駄のない施工を進めていきます。</p>	<p>2020年度で近自然工法による護岸整備は完了となりますが、引き続き、公園整備事業との調整を行い、無駄が生じないよう整備を進めていきます。</p>

<p>・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でも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。</p>	<p>整備後につきましては、既存の事業やイベント等を活用しながら河川に触れ合い、親しみを持ってもらえるよう香流川をアピールしていきます。モニタリングの結果から河川内の生物も増えていることから実際に川に入っの生物採取等河川に触れ合えるイベントを計画していきます。</p>	<p>整備後につきましては、既存の事業やイベント等を活用しながら河川に触れ合い、親しみを持ってもらえるよう香流川をアピールしていきます。モニタリングの結果から河川内の生物も増えていることから実際に川に入っの生物採取等河川に触れ合えるイベントを計画していきます。</p>
<p>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が、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。</p>	<p>防災の面につきましては、基準を満たすよう設計を行っております。親水性のある部分（緩傾斜で水辺に近づくことができる箇所）についても安全に配慮して注意喚起等をしていきます。</p>	<p>防災の面につきましては、基準を満たすよう設計を行っております。親水性のある部分（緩傾斜で水辺に近づくことができる箇所）についても安全に配慮して注意喚起等をしていきます。</p>
<p>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。</p>	<p>既存のイベントや学校等と連携して整備場所を生物採取場所として活用していきます。</p>	<p>整備後は、既存のイベントや学校等と連携して整備場所を生物採取場所として活用していきます。</p>

令和元年度外部評価後の対応状況表

事業又は施策名【担当課】		
⑧防災訓練事業【安心安全課】		
外部評価実施後の外部評価実施者意見及び担当課返答		その後の対応状況
外部評価実施者意見(コメント)	担当課返答 (令和元年9月時点)	担当課の対応状況 (令和2年4月時点)
<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>現在は、小学校区毎に防災訓練を実施していますが、現実的に助け合うということを考えると訓練を行う単位については検討の余地があると思います。また、高齢者や災害弱者に対する訓練内容も安否確認だけでなく、日頃からの支え合う仕組作りが必要であると考えています。</p> <p>防災訓練の広報の仕方については動画などを活用した方法について現在研究しています。</p> <p>県内の防災関係のNPO団体などへの協力要請については、来年度実施したいと思えます。</p>	<p>令和2年度の防災訓練の訓練内容を検討する際に、訓練を行う単位、高齢者や災害弱者などへの対応について地域の意見を聞きながらどのような内容がよいかについて一緒に考えて行くこととしています。</p> <p>また、防災訓練の参加者拡大のための動画の活用については引き続き研究中です。</p> <p>県内の防災関係のNPO団体への参加依頼については今後進めていきたいと思えます。</p>
<p>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はなく、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。</p>	<p>学区毎の人口割合での目標参加者数を立て、学区毎に目標達成を目指すような訓練指標に取り組んでいきます。また、運営側として参加した人数等の評価指標については今後もう少し分析が必要であると考えています。</p> <p>また、訓練参加者数の減少について、原因の調査が必要であることは理解できますが、現行の訓練でそれを行うためには、専門の人員を配置して訓練内容や参加者の流れなどを確認しなければならず、すぐに実行に移すにはハードルがやや高いのではないかと思います。防災訓練の広報の仕方について動画の活用などを含め現在研究中です。</p>	<p>訓練指標については、学区の人口割合での目標参加者数とし、学区毎の目標達成としていきたいと考えています。</p> <p>防災訓練の参加者拡大のための動画の活用については引き続き研究中です。</p>

<p>・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、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、つまり担当部所の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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p>	<p>・評価指標について学区毎の人口割合での目標参加者数を立て、学区毎に目標達成を目指す指標に取り組んでいきます。</p> <p>・12月に防災訓練の検証会を行います。その際に先進的な事例を報告するようにしていきます。</p> <p>・地震発生時に自宅に被害がなければ自宅で過ごす方がストレスなく生活ができるという啓発は市民に実施していますが、防災訓練の中で「災害時に自宅で過ごすという」訓練を行ったことがありませんでしたので、今後こういう訓練が実施できるよう訓練要領について考えていきます。</p>	<p>評価指標については、学区の人口割合での目標参加者数とし、学区毎の目標達成としていきたいと考えます。</p> <p>12月19日に実施した防災訓練の検証会で、先進的な取り組み事例を報告しました。</p> <p>・「災害時に自宅に被害がなければ自宅で過ごす」という訓練をどのように実施するかについても含め、令和2年度の訓練内容の検討について地域の意見を聞きながら一緒に考えていくこととしています。</p>
<p>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ですが、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」、そんな気持ちが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では、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。</p>	<p>若い人を防災訓練に参加させるための取り組みとして動画などを用いた広報の仕方については現在研究しています。</p>	<p>若い人を防災訓練の参加させるための動画の活用については引き続き研究中です。</p>

<p>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。</p>	<p>動画などを用いた防災訓練の広報の仕方については現在研究しています。また、市民主体の防災訓練というコンセプトの変更は考えていませんが、実施要領については今後の検討課題であると考えています。</p>	<p>動画などを用いた防災訓練の広報の仕方については引き続き研究中です。訓練の要領についてはより実践的な訓練ができるよう今後地域の皆さんと話し合いながら内容の検討を進めて行きます。</p>
--	--	--

令和元年度外部評価後の対応状況表

事業又は施策名【担当課】		
⑨広報事業【情報課】		
外部評価実施後の外部評価実施者意見及び担当課返答		その後の対応状況
外部評価実施者意見(コメント)	担当課返答 (令和元年9月時点)	担当課の対応状況 (令和2年4月時点)
<p>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らしたが、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。</p>	<p>成果指標については、事業の改善・見直し・拡大につながるため、「不満足度」から、全体的な読みやすさを図る指標へ修正します。</p> <p>多様化する広報媒体を活用した情報提供については、日々変化する情報発信手段を把握し、各媒体の特色を活かした記事作りに努めます。</p> <p>市民記者制度については、各種イベント、学校において周知を図ります。</p> <p>広告掲載は、全体的な構成の中で紙面で伝えるべき情報にメリハリをつけ、記事余白部分を活用することを考えていきます。</p>	<p>ご指摘を反映した評価指標の見直しを行いました。</p> <p>情報発信の媒体として新たに「子育て支援アプリ」が加わりました。</p> <p>イベントでの市民記者制度の周知は、新型コロナウイルス感染症拡大防止によるイベント自粛の影響がありますが引き続き周知を図っていきます。</p> <p>広報紙面改善を現在進めており、広告掲載はその結果生じる余白部分を活用していく方針です。</p>
<p>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ないかと思います。</p> <p>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、しいて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。</p>	<p>①②現在「ながモニ」登録者数は105人です。平成29年度から登録期間を単年度から翌年度も継続できるよう制度改正しました。登録人数は増加しています。「ながモニ」を増やす等手段については御意見を参考にするとともに、各種イベントにおいて周知を図ります。</p>	<p>①②現在「ながモニ」登録者数は133人です。登録人数は増加しています。イベントでの「ながモニ」の周知は、新型コロナウイルス感染症拡大防止によるイベント自粛の影響がありますが引き続き周知を図っていきます。</p>

<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>③御指摘を踏まえ、ケーブルテレビ番組の視聴頻度を目標60%に修正します。</p> <p>成果指標については、事業の改善・見直し・拡大につなげるため、「不満足度」から、全体的な読みやすさを図る指標へ修正します。モニターへのフィードバックについては、前年度結果を考慮し、今年度改善に生かしているところですが、今年度のアンケートにその改善点についてどう思うかモニターへフィードバックすることを検討します。</p>	<p>ご指摘を反映した評価指標の見直しを行いました。</p> <p>ご指摘を反映した評価指標の見直しを行いました。前年度、モニターから提案があった「各月に分散していた定期情報記事をまとめた改善点」について、今年度のモニターに聞いたところ100%「よい」と回答いただきました。これからも行った改善点についてはモニターに確認しながら進めていきます。</p>
<p>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。</p>	<p>御意見を参考に各媒体の特色を活かした記事作りに努めます。</p>	<p>情報発信の媒体として新たに「子育て支援アプリ」が加わりました。子育て世代の利用が多い媒体という特色を生かし、情報配信に努めていきます。</p>
<p>一定の人が見てくれることはすごく大切に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。</p>	<p>御意見を参考に多様化する情報発信手段の調査研究に努めます。</p>	<p>情報発信の媒体として新たに「子育て支援アプリ」が加わり、発信する情報を受け取る世代の特徴をとらえ、広報媒体を選択していきます。</p>
<p>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。</p>	<p>「広報ながくて」は概ね中学生の方が理解できる文面や親子で読んでいただけるよう色使い等に留意し、編集しています。また、多様化する情報発信手段の調査研究に努めます。</p>	<p>市民主体のまちづくりを進めるために情報発信部署として「広報ながくて」改善に取り組んでいます。現在、子育て世代向けの情報は「子育て支援アプリ」やホームページを採用しています。引き続き市政情報や市民活動をわかりやすく伝え、イベント情報等はその内容を伝え、また伝えたい世代の特徴をとらえた広報媒体を選択し情報を発信するようにしています。</p>

令和元年度外部評価後の対応状況表

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】		
外部評価実施後の外部評価実施者意見及び担当課返答		その後の対応状況
外部評価実施者意見(コメント)	担当課返答 (令和元年9月時点)	担当課の対応状況 (令和2年4月時点)
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思う。	地域で主体的に生活課題を把握し、解決していくためには、日頃からのネットワークづくりは本当に必要不可欠で、10年20年といった長期的視野をもち、時間をかけて取り組んでいく必要があると考えています。現状としては、まずは市民に対し、地域に関心をもってもらうよう働きかけの段階であるため、参加者数を指標としていますが、ご意見のとおり、今後は、主体的に地域生活課題の解決した事例を検証し、地域づくりに生かしていくことが必要であると考えています。	地域で主体的に生活課題を解決できるような地域づくりのため、引き続き、CSW等が把握した地域生活課題など、解決した事例を踏まえて検証していきたいと考えています。
<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こう、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これ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>まちづくり協働事業では、様々なテーマの活動をしている団体等があり、内容によってはCSWが参加し協力しているところもあります。まだ、地区社協等と双方の活動が結びついているところはありませんが、情報を共有し、連携・協働を進めていけるよう検討していきます。</p> <p>CSWには、「地域の福祉のなんでも相談員」として、困っている人を地域とともに支え合う仕組みづくりをすることや、必要に応じて専門機関へつなぐ役割があります。相談に出てこれない方に対して、アウトリーチ等により問題を早期発見し、その解決に向け、地域、団体、行政、専門機関などとの連携、地域のコーディネートを行っていきます。</p>	<p>まちづくり協働事業と連携・協働を進めていくためには、地区社協の部会活動を多くの人に知ってもらうことが必要であることから、さらに地域における周知活動を行っていきます。</p> <p>今年度の取組として、CSWが相談支援や地域で活動する中で把握した課題とまちづくり組織や多様な主体が把握した課題を集約し、情報の共有ができる場を設けていきます。そこで、地域全体で協働して課題に取り組む体制を構築していく考えです。</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です。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だと思います。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どうでしょう。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>現在、6小学校区において地区社協を設置し、地域の課題についても地域性があると感じています。それぞれの取組は、他の地区においても参考になることは多いと思いますので、ぜひ検討していきたいと考えています。</p>	<p>6小学校区において地区社協を設置していますが、地域性もあり様々な活動をしています。その活動内容を相互に共有するため、交流会等の場を設けて行く予定です。</p>
<p>社会福祉協議会の取組は、多岐にわたら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>CSWは、地域の方と信頼関係を築くことができるよう日々努力をしています。ありがとうございます。</p>	<p>引き続き、CSWは、地域の方と信頼関係を築くことができるよう日々努力をしています。</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>	<p>CSWは、地域づくりの調整役でもあり、重要な役割を担っています。現在、CSWのチラシを作成し、各戸に配布しておりますが、引き続き、もっと多くの人に存在を知ってもらえるよう努めていきます。また、CSWが一人で抱え込むことがないよう、組織全体でのバックアップの体制が必要であると考えています。</p>	<p>CSWの周知のため、各戸に周知チラシ等を配布し、引き続き、PRに努めていきます。また、CSWが一人で抱え込むことがないよう、組織全体でのバックアップの体制を整備していきます。</p>

令和元年度外部評価後の対応状況表

事業又は施策名【担当課】		
⑪高齢者福祉事業【長寿課】		
外部評価実施後の外部評価実施者意見及び担当課返答		その後の対応状況
外部評価実施者意見(コメント)	担当課返答 (令和元年9月時点)	担当課の対応状況 (令和2年4月時点)
<p>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。</p>	<p>ご指摘のとおり、市の方針に対する市民の理解があつて市民協働が成り立つと考えられます。 また、評価項目及び評価軸については、ご意見を参考に再度内部で検討します。</p>	<p>例えば、試行的に長生学園事業の評価を実施したいと思います。 長生学園事業については、市民協働を進めた結果、多くの事務を実行委員に担ってもらうことができたので、事後評価、課題及び改善点をまとめました。これについては、令和2年度の第1回実行委員会で報告する予定です。</p>
<p>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。</p>	<p>事業目的については、市民に理解を得られるまで丁寧に説明を行い、参加を促して行きたいと考えます。 また、ご指摘のありましたイベントへの参加満足度やリピート率などの定性的な評価指標については、何が適切か内部で検討し盛り込んでいきたいと考えます。</p>	<p>事業目的については、継続して機会あるごとに説明し、ご理解が得られるように努めています。 また、事業を市民協働で進める段階で双方の視点で評価指標を協議し、作成する予定です。</p>
<p>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、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。</p>	<p>各事業への市民の関わり方については、整理をする必要があると認識しています。 そのうえで見直しを行い、目標設定をしていきたいと考えています。 また、高齢者実態把握調査等を活用することで不参加の理由を把握し、事業については、アンケート結果を踏まえて改善を行うことで、多くの市民に参画していただけるように努めてまいります。</p>	<p>高齢者実態把握調査やアンケート等を活用し、事業効果について把握、分析できるよう準備しています。</p>

<p>「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っているのではないのでしょうか。</p> <p>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。</p>	<p>市民に主体的に関わっていただくことで役割や居場所が生まれ、地域の活性化につながると考えます。</p> <p>なお、特定の市民に負担がかからないよう、事業には多くの方に関わってもらえるよう工夫をしていきます。</p>	<p>多くの市民に運営側に関わってもらい、市民が実施できる範囲の事業で企画運営ができるよう事業のあり方を変えていくとともに、行政として後方支援します。</p>
<p>・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。</p> <p>・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。</p>	<p>御指摘のとおり、多世代交流は地域の活性化につながる視点ですので、今後の検討課題として取り組んでまいります。</p> <p>また、市民の事業への参画に関して、市民の理解を得ることは不可欠であると認識しています。まちづくりの当事者として参加していただくため、市の財政状況等の現状をご理解いただけるように努めてまいります。</p>	<p>市民で構成される実行委員会等において、市の財政状況や市の事業方針について、ご理解いただけるよう説明をしています。</p> <p>今後も対話を続けつつ事業を進めていきます。</p>

令和元年度外部評価後の対応状況表

事業又は施策名【担当課】		
⑫中央図書館事業【中央図書館】		
外部評価実施後の外部評価実施者意見及び担当課返答		その後の対応状況
外部評価実施者意見(コメント)	担当課返答 (令和元年9月時点)	担当課の対応状況 (令和2年4月時点)
<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>・来館者増加を図る課題として、閲覧席数、駐車場の問題があります。統計データを分析し、適正利用人数という視点について考察します。</p> <p>・平成28年度に中央図書館来館者及び無作為抽出の市民を対象に利用者アンケートを実施しています(計3,000件配布、1,606件回収)。今後も利用者アンケート等を実施し、図書館利用向上のために分析していきます。</p>	<p>適正利用人数については考察を続けています。新たな利用者アンケートは実施していませんが、現在、第2次子ども読書活動推進計画(H30年度～R4年度)に基づく事業を実施しており、これらの実績も踏まえ、図書館利用向上のための分析を進めます。</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ので、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>図書ボランティアとの協働、他部署との連携は、中央図書館の利用者増につながりますので今後も継続します。中高生への取り組みは、様々な連携事業が読書のきっかけづくりになるため積極的に連携を進めていきます。また、電子書籍を導入することは、来館するための時間や手段がない方に対して、大きなメリットになり、幅広い利用者を確保できます。さらに、閲覧席や駐車場の課題解決にもつながるため、今後も調査研究を進めていきます。</p>	<p>図書ボランティア増員を目的に、令和元年度後期に「図書修理ボランティア」と「絵本読みかせボランティア」の養成講座を実施し、図書ボランティアの増員につながりました。継続して活動していただけるよう、今後も職員でフォローを行っていきます。電子書籍の導入については、導入館の動向やコンテンツ数の増加状況を確認しながら、その取り扱いについて引き続き調査研究していきます。</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はなく、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>図書館年報を始め、各種統計データを分析します。貸出冊数等の目標値は、第6次総合計画及び第2次子ども読書活動推進計画などで上げていますので、目標達成のための各種取り組みを実施していきます。</p>	<p>図書館年報等の統計データを分析し、第2次子ども読書活動推進計画等の令和2年度目標値を設定し、目標達成のための各種取り組みを実施していきます。</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>	<p>今年11月から中央図書館ホームページをリニューアルする予定です。その中で、図書ボランティアの取り組み内容等の紹介ページを設け、PRします。</p>	<p>令和元年11月に、中央図書館のホームページをリニューアルした際に、図書ボランティアの取組み紹介ページを新規に作成し、活動内容等を広報しました。</p>
<p>・図書館ボランティアのやりがい「口こみ」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口こみが今後も増えいくと良いと思う。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p>	<p>中高生の世代を対象とした専用の棚や市内高校との連携は、今後も継続していきます。</p> <p>夏休み等に中学生及び大学生は、毎年、図書館実習で受け入れています。様々な図書館業務の体験ができるため、図書館利用のきっかけづくりになっています。今後も継続していきます。</p>	<p>令和元年11月から令和2年1月にかけて、市内高校との連携事業として、中央図書館内で「高校生に人気のある本とPOP展」を開催しました。展示本の貸出も行い、多くの利用がありました。中高生対象の専用棚は新刊本の追加等、内容を充実させました。今年度の夏休み期間等に、中学生職場体験及び大学生の図書館実習を受入れ、図書館業務体験の機会を提供しました。</p> <p>これらの連携事業等は今後も継続していきます。</p>