

## 外部評価実施者からの意見への対応状況

事業名【担当課】

中央図書館事業【中央図書館】

外部評価実施者からの意見

中央図書館事業の説明を聞き、市民の図書館利用者数の増加や、子どもを対象とする図書の充実やイベントの実施、連携機関への図書の提供、ボランティアとの協働など、これまでの取り組みについて評価したいと思う。不登校の生徒のための居場所づくりや外国人利用者を対象とした図書の整備、また中高生に魅力的な図書等のさらなる充実等、今後の試みにも期待したい。

一人あたりの貸出図書を10冊に増やす計画との説明があった。施策内容の見直しを行う際には、その都度、現在の目標値の考え方が施策内容に合致しているか点検する必要がある、必要に応じて目標値の見直しが必要である。

本施策の中間アウトカムである「貸出点数や読書機会を増やす」取り組みから、最終アウトカムの「市民の交流の場ができる」に繋げる具体的な施策が重要と考える。

業務効率や蔵書スペースの観点から、デジタル化を進めるべきと考える。

図書館が、読書に親しむことのできる「市民の交流の場」となるためには、成果指標として、「市内利用者の貸出点数」だけでは、十分ではないと思われます。

特に来年度から一人当たりの貸出冊数を5冊から10冊に増やす予定とのこともあり、貸出数の増加が見込まれること

から、過去との比較が適切にできないのではとも思います。

よって、実際に図書館を利用して本を読んでいる人が増え、読まれた本の数も増加していかないと、事業の成果が出たとは言いがたいと思います。

なお、一方で、図書館に係るボランティア（読み聞かせ、蔵書の修理保全等の維持管理、等）の方が増えている点につきましては、この事業の成果であると思います。

今後、市民ボランティアの方々との協働を一層推進されるとともに、移動図書館を始めとする地域や各種施設への巡回サービス等の実施も検討していただくなどして、読書に親しむことのできる「市民交流の場」となっていただければと思います。

本にICチップ搭載のシステム化と自動貸出し器3基で管理体制は充実しています。

R4総貸出し冊数約48万冊で、その内30%の14.6万冊が長久手市の隣接地域の皆様に貸与しているとのことです。

設立以来31年間経過し新市長の施策の中にあります<中央図書館の分館を創設>に励んでください。

### 担当課対応状況

・成果指標の設定が「市内利用者の貸出点数」だけでは十分ではなく、貸出冊数が令和6年度から5→10冊になるため過去との比較が適切にできないのではないかという意見を受け、成果指標を人口一人あたりの市民貸出点数とすることを検討しています。

・「貸出点数や読書機会を増やす」取り組みから「市民の交流の場ができる」に繋げる具体的な施策が重要であるという意見を受け、読書機会を増やす取り組みとして、ブックスタート事業におけるブックスタートパック（絵本、赤ちゃん向けおすすめ絵本リスト、布バッグ）の配布を、令和6年4月から長久手市保健センターの3～4か月児健康診査で実施する予定です。健診対象者の9割以上が健診を受けており、より多くの親子へ啓発が可能です。ブックスタートは赤ちゃんと保護者が絵本を介して、心ふれあうひとときを持つきっかけを作る活動であり、読書や読み聞かせ、図書館への来館機会の増加の効果を期待しています。

事業名【担当課】

地域共生社会推進事業【地域共生推進課】

外部評価実施者からの意見

重層的な支援の必要性を理解することができたが、複合的なかかわりを対象としているため、どうしても事業に分かりづらさはあるように思えた。他機関との小まめな連携による情報収集や、ネット等を用いた現代版の相談箱のようなものの設置、手助けの必要な世帯へのアンケートの実施など、声を聞く試みを継続してほしい。

曼荼羅チャートを活用しての課題整理とアイデア出しは良いと思うが、曼荼羅チャートをもっともっと広げていき真因を追及していくことが重要であると思う。

市長直轄組織として、限られた人員で広範な業務を担当する難しさがあると考えます。社会福祉協議会やまちづくり協議会などの各種団体と連携を密にして、それぞれの役割を明確にし重複業務等を極力排除しながらの業務効率化が必要と思う。

本事業の目的である「…役割と居場所があり、…全力で守られること。」について、「役割と居場所があり」とは、具体的に言うとは何なのか、また「全力で守られる」とは、何がどのように守られるのか等々、例示を挙げるなどして、もう少しはっきり示してもらわないと、観念的なものになってしまい、具体的な行動に結びつきにくいのではないかと思います。

また、重層的支援体制についても、市内部の各部署において、様々に対応している現状であると思います。これら関係部署との緊密かつ適切な連携があってこそ結果が出ると思うので、今まで以上に十分な連携を図って行って頂きたいと思います。

社会福祉協議会に業務委託している感がありましたが、市の行政職員と福祉専門職の各々の立場を活かし協働し支援体制に取り組んでいるとのこと、理解できました。

事業実施上の重要視点の曼荼羅チャートの励行を願います。

### 担当課対応状況

ご意見いただいたように、重層的支援体制整備事業の中で、多機関との連携促進や、職員が地域に入り直接市民の声を聞く体制を継続していきます。また、助けが必要だが声を上げられない世帯にアウトリーチするため、8050世帯等実態把握訪問調査を実施しています。

本事業の推進にあたり、課内の目線合わせのため、1月にも再度曼荼羅チャートに取り組みました。

ご指摘のとおり、多様な主体に対し、本事業の目的を分かりやすく情報発信していく必要があると考えています。引続き、まちづくり協議会などの団体との顔のみえる関係づくりに取り組み、連携を図っていきます。

事業名【担当課】

大学連携事業【たつせがある課】

外部評価実施者からの意見

長久手市の取り組みとして、各課における連携事業と市内4大学との4U事業があることを知った。また、それぞれの活動について説明を聞くにつれ、その意義をよく理解することができた。4U事業については、愛知県立大学と愛知淑徳大学のホームページにおいても確認することができた。愛知県立芸術大学、愛知医科大学においても地域連携の一環としてより表に見える形で情報公開をしてもらえるように働きかけることもできるかもしれない。そのことにより、大学のイメージアップや学生の参加への関心を高めることができるのではないかと思う。委員からの意見があったように、成果指標として、参加者の延べ人数とともに、事業内容を分かりやすく伝えるもの、また事業内容の成果を伝えるデータ等を含めると、より分かりやすいものになるだろう。

大学の専門性や特色を生かし、地域課題の解決と活性化を図る事業を実施していくのであれば、地域における活動団体の構成や活動内容が、結構、地域ごとに異なっている現状でもあることから、今後は、各地域で実際に行われている活動に参加してもらい、その地域の課題を十分に認識するとともに、かつ十分に踏まえて、当該地域の中で地域の人々と共に活動していくことを、積極的に取り入れていく必要があると思います。

このような活動をすることが、まさに地域に合った、より実質的な成果をもたらすことになるのではないかと思います。



す。

このように、大学が、地域団体が地域のために行っている活動の中に加わって、大学の専門性や特色を発揮しつつ、地域住民と共に一緒に活動することにより、地域もより活性化し、地域課題の解決と活性化が一層図られることになると思います。

長久手市と近隣の大学が連携することで、市の活性化を図る事業である。大学や学生には社会勉強や研究活動での実証の場を得られるメリットがあり、市や市民には大学生の専門性や若者の地域貢献が得られるメリットがあると理解した。成果指標とした、イベントへの参加人数は指標の一つではあるが、別の成果として、本事業で得られた大学側の研究成果もあるかと思う。これを積極的にPRすることで、本事業の双方のメリットや有用性が市民に一層理解されるかと考える。また、学生まちづくり支援事業の委託費として、市内4大学へ一律額の支給に対し、大学間の積極性に差があることを市は懸念しているようだが、これは各大学の実施内容をもっと分かりやすい形にまとめて情報公開することで、競争原理が働くのではないかと考える。

新市長の政策の一環<学生主体の若者会議を設置し意見を反映>に則りたつせがある課が主催で早々に大学生と県下初の女性市長との懇談会の実施を強く要望します。

コロナが落ちつき、学生さん達の活躍の場が増えてきている事はとても喜ばしい事だと思います。参加した学生さんの感想などよく聞いて、体制づくりに活かしていくとよいと思います。また、参加したくても参加できない学生の理由なども参考にして今後の運営に繋げていけるとよいと思います。

### 担当課対応状況

- ・学生が地域で活動しやすくなるような工夫が必要であるという意見を踏まえ、市内4大学に一律額の委託契約にて実施してきた4Uワーキングから、令和6年度より協働まちづくり活動補助金への申請に切り替えていくことを検討しています。このことで、学生が地域の課題を認識すると共に地域の人との交流が生まれ、かつ学生の活動の幅が広がり地域で活動しやすくなることを考えています。
- ・令和6年度よりリニモテラス公益施設の指定管理者が切り替わるため、今まで以上に大学生の活動の場として活発に機能されるよう次期指定管理者と協議を進めています。
- ・市内の大学との情報提供・共有の場として、令和6年度以降も大学連携調整会議を引き続き開催し、大学の専門性や特色を生かした大学同士の連携によって生まれる相乗効果を地域や市民に還元できるような体制づくりを進めていきます。
- ・大学連携事業をより表に見える形で情報公開をするために、大学同士の連携によって生まれた成果や実績、大学の公開講座情報や大学側の研究成果など情報発信していくため、市ホームページの整理を行います。
- ・新たな取り組みとして、現在、愛知医科大学病院が健康寿命をのばすりハビリテーション医療を推進していくため、市のガバメントクラウドファンディングを活用し、寄付金を集めています。これは、大学にとってより多くの支援者を集めることにつながる上、大学及び長久手市のPRともなり相互にメリットが享受できます。これまでにない新しい形での大学との連携を積極的に進めているところです。

事業名【担当課】

家庭児童相談室事業【子ども家庭課】

外部評価実施者からの意見

家庭児童相談室の位置づけや連携体制、取組等についての説明をよく理解することができた。成果指標については、相談員数よりも、相談件数に比して困難を解消できた（適切な対応を行うことができた）数や相談者の満足度を指標としてはどうかという委員の提案に対し、前向きな回答を得ることができたのが有意義に思えた。相談員の不足を解消し、より良い待遇を提供し、十二分な体制を整えることの必要性は、担当課のみではなく、広く共有されて早急に取り組むべき課題であると考ええる。

児童が健やかに成長できるように、児童や保護者を支援する事業である。現状、家庭相談員の確保が課題となっているのは理解できるが、家庭相談員の適正数（3名）の確保は、支援体制の一部が整ったことを示すだけであり、家庭相談員数を成果指標とするのは違和感がある。支援を受けたい人が十分な支援が受けれたかが重要であり、成果指標としては、相談があったうち、どれくらい解決できたかや相談に対する満足度等が適切と考える。一方、家庭相談員が確保できないことが当面の課題であれば、その理由を調査し、その対応策を早急を実施すべきと考える。雇用条件に問題があるのであれば、どのような雇用条件にするか、それを実現する方策を具体化すべきと考える。

本事業の根本である児童に係る相談を受ける相談員の定員が確保できない、また、関係有資格者等の専門職の雇用も

十分にできない、よって本事業の目的達成に難航している、ということは、当事業執行が十分に行われていないとさえ思われることになるので、まず市としては、この事態を防ぐための対応策を直ちに検討し実施していただきたいと思えます。

また、本事業の成果指標を、相談員の数不足しているから「家庭相談員数」にするということについても疑義があり、事業の成果指標としては、例えば、相談事業に関する「相談者の数」とか、相談内容の「解決件数」とか、相談内容の状況に関する指標とするほうが適切ではないかと思えます。

子どもが元気に育つまち — 子どもは将来を担う宝であります。

育児や躰の相談、児童虐待の相談等 — 大変かと察します。

保健師、臨床心理士等の専門職採用は、長久手市単独採用不可時は隣接市と共同での人材確保を提案します。

成果指標などが相談員の数ではなく、事案解決数や事案対策数などにしていくとよいのではないのでしょうか。

相談員の確保のためにはコスト面や採用条件の充実が必要ではないか。

相談数が減る事が望ましいが、必ずしも相談数が少ないからといって状況が良くなっているとは言い難いので、とても難しい運営になりますが、子ども達の明るい未来のため、そして長久手市の明るい未来のためには、なくてはならない重要な事業だと思えますので、予算を多く使ってでもしっかりと運営していただきたいと思います。

### 担当課対応状況

家庭児童相談室事業は、その事業の性質から「数字」で測ることにそぐわない事業と感じており、指標の設定に苦慮した事業です。ただし、今回の外部評価で相談事業の成果指標を家庭相談員の数とするのは違和感がある、相談件数に比して困難を解消できた数にしてはどうか、との委員の意見をいただいています。新たな評価指標の設定は大変困難と感じていますが、どのような指標を設定するかについて調査を続け、成果指標の変更を考えていきます。

## 事業名【担当課】

## 公共交通事業【企画政策課】

## 外部評価実施者からの意見

事業のゴールが「公共交通の利用を促し、また持続可能な交通体系を構築する」ことにあり、中間アウトカムを「徒歩や自転車で行けない離れた所に外出する際に『公共交通利用を第一に考える』人の割合の向上を図る」こととしているため、成果指標を「公共交通利用を第一に考える人の割合」とするのは妥当であるが、その指標を図るものが5年に1度のアンケートのみであるため、他の方法でも公共交通機関利用の意識を知る方法が意識啓発とともに必要と考えられる。また、公共交通が必要なところに必要な人に届くようにするために対象の明確化が必要である。また、バスのルートや時間等の検討が行われているが、担当課が模索中のオンデマンド型の交通システム等についても市民の意見・要望を聞く機会を増やしつつ、リニモや民間バス・鉄道等との接続も含めた全体的な公共交通システムの中でN-バスのあり方を構想していくことが必要である。

市東部のN-バス利用者が少ないとの説明があったが、利用者が増えない真因を追及したうえで新たな施策を検討すべきと考える。

最終アウトカムである「持続可能な交通体系の構築」においては、市民全員としている本施策の対象者を、まずは、いわゆる「自動車中心社会における移動制約者」などに絞った施策とした方が良いと思う。

公共交通の民間事業者と連携し、公共交通における接合を可能な限り強化することで、お互いの利便性を向上できると考える。

成果指標の実績確認が5年に1回では、タイムリーな課題解決には繋がらない。少なくとも成果が毎年確認できる指標にすべきと考える。

過度に自動車に頼ることのない公共交通体系の構築を目指す事業と理解した。市が運営するN-バスの積極的な利用を促したいという市の意向は理解できるが、その目的が交通渋滞の緩和やSDGsのためと言われても、渋滞は市外からの流入車両が多く市民がN-バスを使っても解決されるとは考えにくく、市民には理解されにくいと思う。それより、まずは交通弱者に対象を絞り、地域ごとの事情に応じた交通体系を考えるべきである。例えば、市内東部地区での利用者数が少ないのは、人口密度が低いため当然であり、それでも交通弱者の支援のため必要であるなら、N-バスよりコストの低い代替手段（例えば、デマンド交通等）、地域に応じた交通システムを配置すべきと考える。また、成果指標として、「公共交通利用を第一に考える人の割合」は、5年に一度実施する市民アンケート結果であり、毎年の進捗が分からないため不適切である。それより、N-バス利用者数やN-バス利用満足度が直接的な指標ではないかと考える。

N-バスの利用目的を明確にして利用者が使用しやすい工夫をしていただきたいです。

5年に1回の市民アンケートは、間の期間が長すぎるので、途中経過や実態の把握のためにも市民アンケート以外での情報採取が必要だと思います。

N-バスのデザインがとてもかわいく長久手の町を走っている姿を見ると風景にも馴染んでいてとても良いです。いつまでも市民から愛されるN-バスを目指して行ってほしいと思います。

### 担当課対応状況

- ・「地域ごとの事情に応じた交通体系を考えるべき」との意見を受け、令和6年度に本市東部においてデマンド交通の実証実験を実施し、本市全体の公共交通ネットワークの改善に向けた検討を進めていきます。
- ・「成果指標の指標を図るものが5年に一度のアンケートのみ」との意見を受けましたが、毎年度Nーバスを含めた市内公共交通機関の利用者数を把握するとともに、別途、Nーバス利用に関するアンケートをしており、別の観点から利用実態を把握していきます。



事業名【担当課】

子ども医療費支給事業【保険医療課】

外部評価実施者からの意見

子どもの医療費支給の充実は市民のニーズも高いものと思われる。事業の目的(中間アウトカム)が「子ども医療費の支給内容や、適切な医療受診について理解する人の増加」であることは、子どもの医療費支給事業を安定的に継続し拡充するために必要なことであるが同時に受診抑制につながらないよう「適切な理解」を求めることは妥当なことではあるが、その指標の設定は容易ではない。何よりもためらわず早期に受診できるよう促進するとともに「適正な医療」とは何かを検討し市民に知らせていくことが必要である。また、昨年度途中から高校生世代の入院医療費の支給について所得制限が撤廃されたが、これを通院医療費まで拡大すること等の見通しを示しつつ事業の継続・発展のための理解を得ていくことが必要と思われる。

今後の医療費増加を防ぐ意味からも、本施策の適正利用が重要であり、市民や医療機関におけた啓蒙・啓発活動が重要と考える。

見直し後の成果指標では、5年に1回の実績把握となっているが、これではタイムリーな課題解決には繋がらない。毎年、実績を把握し課題解決に努めるべきと思う。

要因分析に魚の骨図を活用しているが、もっと大骨に関連する小さな要因(小骨)を活用した、要因分析に努めるべき

と考える。

18歳未満の子どもが健やかに成長できるよう、子ども医療費を市が支給する事業である。必要な人には漏れなく支援が受けられる一方で、不要な（過度な）医療は受けないようにしたいという市の意向は理解できる。このためには、受益者（診療を受けた子どもや保護者）の意識改革が必要で、受益者への啓もうが重要と考える。具体的には、無料で医療が受けられるのではなく、市の税金で賄われており、無駄遣いにより次の世代では事業がなくなるかもしれないということを積極的に周知する方策を具体化すべきであろう。成果指標とした、一人当たりの医療費支給額は、多い方がいいか少ない方がいいかが判断できない。それより、医療費支給で助かったという声の件数や事例数などが適切かと考える。

医療費の対象者一人あたりの支給額が少しでも減少する事が望ましいが、適切な医療受診についての理解を得るためにも啓発活動に力を入れていくべきではないかと思えます。

高校生までの医療費支給は長久手市を挙げて是非とも実現していただきたいです。

### 担当課対応状況

子どもの健全な育成と、保護者の経済的負担の軽減をさらに進めるため、令和6年10月1日から子ども医療費受給者の対象を18歳になった最初の年度末までの者に拡大しました。

受給者の拡大に伴い、全ての受給者に新たに受給者証を送付するため、その際に外部評価時にご意見をいただきましたとおり、受給者に対して適切な医療受診を啓蒙していきたいと考えています。

また、出生時や転入時など受給者証の発行時等で窓口で受付を行う際にも、ご意見をいただいたようにより具体的な医療費制度の説明とそこに係る費用の説明がわかる資料等を作成し、適切な医療受診についてご理解いただけるよう努めてまいります。