

平成 30 年度

清瀬市行政評価外部評価

市民ワークショップ 報告書

平成 30 年 7 月

清瀬市

I 外部評価市民ワークショップの概要

1. 背景・実施目的

(1) 背景

本市では、平成 17 年度より市の行政活動を評価し、評価結果を次年度の予算編成などに反映させる行政評価制度に取り組んでいます。

平成 28 年度より、「第4次清瀬市長期総合計画(平成 28 年度～平成 37 年度)」(以下、「4次長総」)に基づく計画的なまちづくりを推進するため、4次長総で掲げる「施策」を単位とした「施策評価」を実施しています。

また、より透明性が高く、効率的かつ効果的な市政運営を推進するため、平成 24 年度より外部評価(第三者評価)を実施し、平成 28 年度より無作為抽出等による市民公募を行い、普段市政に関わりの薄い方々の関心を高めるとともに、サイレントマジョリティ(物言わぬ多数派)の意見を聴取することで、市民への説明責任や透明性について強化を図っています。

(2) 実施目的

4次長総に基づく取組の推進状況、課題や対応策等について、市民と担当部署で協議し、外部評価で出た課題や意見を二次評価(行政評価委員会)の中で一次評価結果と併せて協議し、次年度以降の取組や予算編成の参考とすることを目的とします。

2. 開催概要

(1) 日時	平成 30 年 5 月 27 日(日)9 時 30 分～15 時 30 分																																													
(2) 場所	生涯学習センター アミューホール																																													
(3) 対象者	①住民基本台帳から無作為抽出で選定された 18 歳以上の市民 1,000 人のうち参加を希望する方 ②一般公募により参加を希望する方																																													
(4) 参加者	10 名((3)の①6 名、(3)の②4 名) <table border="1"><thead><tr><th></th><th>男性</th><th>女性</th><th>合計</th><th>年代の割合</th></tr></thead><tbody><tr><td>30 代未満</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0%</td></tr><tr><td>30 代</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0%</td></tr><tr><td>40 代</td><td>2</td><td>1</td><td>3</td><td>30%</td></tr><tr><td>50 代</td><td>0</td><td>1</td><td>1</td><td>10%</td></tr><tr><td>60 代</td><td>2</td><td>1</td><td>3</td><td>30%</td></tr><tr><td>70 代以上</td><td>2</td><td>1</td><td>3</td><td>30%</td></tr><tr><td>合計</td><td>6 人</td><td>4 人</td><td>10 人</td><td>100%</td></tr><tr><td>男女の割合</td><td>60%</td><td>40%</td><td>100%</td><td>—</td></tr></tbody></table>		男性	女性	合計	年代の割合	30 代未満	0	0	0	0%	30 代	0	0	0	0%	40 代	2	1	3	30%	50 代	0	1	1	10%	60 代	2	1	3	30%	70 代以上	2	1	3	30%	合計	6 人	4 人	10 人	100%	男女の割合	60%	40%	100%	—
	男性	女性	合計	年代の割合																																										
30 代未満	0	0	0	0%																																										
30 代	0	0	0	0%																																										
40 代	2	1	3	30%																																										
50 代	0	1	1	10%																																										
60 代	2	1	3	30%																																										
70 代以上	2	1	3	30%																																										
合計	6 人	4 人	10 人	100%																																										
男女の割合	60%	40%	100%	—																																										
(5) 内容	参加者は指定されたグループに分かれ、2 施策についてワークショップ																																													

	形式で考察や協議、評価を行いました。
(6)評価対象	<p>【午前】</p> <p>A グループ: 施策 322_地域連携による学校教育</p> <p>B グループ: 施策 414_公園の整備</p> <p>【午後】</p> <p>A グループ: 施策 221_健幸づくりの支援</p> <p>B グループ: 施策 113_暮らしの相談体制の充実</p>

3. 評価対象施策

評価対象施策は、特に多角的な視点での評価を要すると判断した以下の 4 つの施策について外部評価を実施しました。

✚ 第1分野「暮らし」の分野から選定 施策 113 暮らしの相談体制の充実

施策の方向性

- 多様な暮らしの相談ができる体制を充実します
- 消費者被害を未然防止するため、啓発活動を推進します



✚ 第2分野「支え合い」の分野から選定 施策 221 健幸づくりの支援

施策の方向性

- 市民の主体的な健幸づくりを支援します
- 病気の早期発見の機会を提供し、早期治療につなげ、重症化を予防します



第3分野「人づくり」の分野から抽出

施策 322 地域連携による学校教育

施策の方向性

- 地域と学校が協働して子どもを健やかに育みます
- 地域・保護者が学校運営にかかわる新しいしくみをつくります



第4分野「基盤づくり」の分野から抽出

施策 414 公園の整備

施策の方向性

- 多様化する市民ニーズに対応する公園の整備を進めていきます
- 地域から親しまれる市民の手による公園づくりを推進します



4. 実施方法

事務局から本市の現状や課題を、施策担当部署から施策に対する自己評価の結果を説明した後、ワークショップ形式により市民と担当部署で協議を行いました。

ワークショップのポイント

(1) グループ替え

午前と午後でグループのメンバーを入れ替え新鮮な雰囲気の中で議論することで、発言が一部参加者に偏らず、議論が活性化するようにしました。

(2)付せんによる意見の整理

参加者が考える施策を進める上での課題を各自付せんに書き出し、グループ内で共有しました。これにより、多くの意見が出やすく意見の整理や、テーマに集中した協議を行うことを目指しました。また同時に施策の進捗状況の評価も行いました。



協議の様子



協議の様子

5. 当日のスケジュール

時間	プログラム
9:30	開会、挨拶(企画部長)
9:35	清瀬市の現状と課題(企画課長)
9:55	オリエンテーション(本日の進め方)
10:10	ワークショップ ・自己紹介 ・施策について説明 ・施策を進める上での課題考察 ・考察内容を発表、共有 ・施策担当部署との協議、意見交換 ・施策の評価
12:20	昼休憩
15:20	ワークショップ ・午前と同様の流れ
15:30	閉会

II 評価結果(ワークショップの内容)

以下のとおり、グループ毎に「施策を進める上での課題」を考察し、挙げられた課題について担当部署から現在の取組状況や今後の展望を説明し、課題に対して何をしていくべきかを協議しました。最後に施策の推進状況、担当部署との協議を踏まえ、参加者個人による施策評価を実施しました。



付せんと模造紙を用いての協議



参加者に貼り付けていただいた後の模造紙

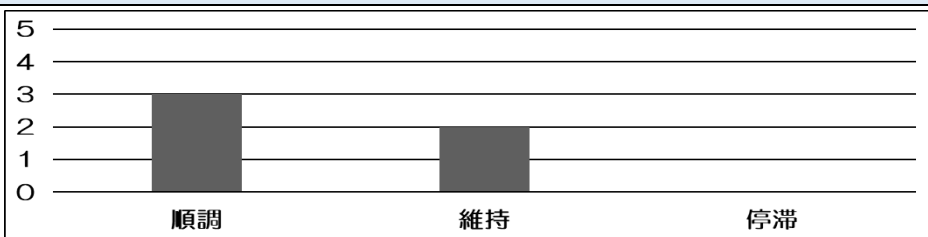
✚ 施策 113_暮らしの相談体制の充実

- 参加者の発言
- ◇ 担当部署の発言

参加者が考える施策を進める上での課題・取り巻く環境	そのために何をしているか、何をしていくべきか
<ul style="list-style-type: none"> ● 啓発面での課題 • 自動通話録音機の貸し出しを導入してから怪しい電話が減っており、極めて有効である(実体験)。しかしながら、多様化する消費者被害に対応するためには高齢者以外への対応も課題である。 • 特殊詐欺等の犯罪が多様化しており、対象者も幅広い。書面による啓発では若い世代には十分に届かないため、ITの活用等を検討する必要がある。 • 消費生活センターの存在のさらなる周知については手法や、内容が十分ではない。 • 消費者被害の未然防止に限らず、市が緊急に伝えたい情報が市民に伝わっていない。例えば、防災行政無線は感度が悪く、何を伝えたいか聞きとれないという人が多い。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 啓発面での課題 • 自動通話録音機を高齢者だけではなく全世帯に配布する。 ◇ 自動通話録音機は現在 65 歳以上の方に計 200 台配布している。1 台 6000 円するため、予算との兼ね合いも踏まえて検討する必要がある。 • 消費者への啓発の一環として、市民向けに特殊詐欺の模擬訓練を実施する。 • 市報やはがきだけではなく、携帯電話メールへの発信は未然防止策として効果的である。 ◇ 消費生活センターの周知については、これまで西武バスへの広告掲載や、市民まつりで PR 用ウェットティッシュの配布等を実施してきた。予算の兼ね合いもあり継続な実施は難しいと考えている。 ◇ 高齢者と頻繁に接する部署が市民に向けた郵送物に消費生活センターの案内を同封し普及啓発を図っている。 • 消費生活センターの電話番号付きステッカー等を全戸に配布することで消費者問題が身近になる。 ◇ 防災行政無線のスピーカーの増設は予定していない。聞き取れなかった人のために、内容を電話で確認できる対策をしている。この取組についてはさらなる周知が必要だと考えている。
<ul style="list-style-type: none"> ● 地縁、見守り面での課題 • 周囲に相談できる人が少ない一人暮らしの高齢者が増えており、今 	<ul style="list-style-type: none"> ● 地縁、見守り面での課題 ◇ 地域包括ケア推進課の見守りネットワークの活用や他部署との連携

<p>後ますます被害が増える。一方で、継続した高齢者の見守り活動を行うグループが組織化されていない。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 近所との交流が希薄になり、コミュニケーションが不足している。相談できる環境が身近にあれば被害の未然防止等になる。 	<p>を積極的に行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 地域での見守り体制を構築するためには、若い世代の市民が地域のコミュニティに入るための取組が重要である。若い人が地域で関係づくりができるように保育園等を通じて祭りやイベント情報を積極的に発信するなど、きっかけとなる取組が求められる。
<ul style="list-style-type: none"> ● ● 相談体制の課題 • 相談したいことがあってもどこに相談したらよいかわからない。また、敷居が高く気軽に相談できない。相談の種類別に分かりやすい周知が必要である。 • 情報弱者には市の相談窓口(体制)についての情報が届いておらず、相談したくてもできていない人が多い。 • 相談窓口がどこにあるか知らない人が多い。 • 民間同士でのトラブルが増えているが、行政では対応しないため、どうしてよいかわからないケースが多い。行政が市民ニーズに対応できていない。 • まちづくり指標の相談件数の増加は指標として適当ではない。例えば、問題件数の減少などが指標として相応しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 相談体制の課題 ◇ 市役所1階では来庁者にフロアマネージャーによる声かけを実施している。 ◇ 市民相談は毎月の市報掲載及び市民便利帳で案内している。メールでの相談受付も検討中であり、多様化する市民ニーズに対応したいと考えている。また、市役所でも随時相談を受け付けていることは周知している。 • 市民相談の月間予定だけでなく、年間スケジュールが常にわかるような発信、取組をする。 • 決まった窓口だけでなく、各市民センター等の公共施設で、いつでもどんな相談でも受けることができ、しかるべき部署へ案内される仕組みを構築する。 • 相談したいときに行政だけではなく民生委員等へ気軽に相談ができ、このことが市民にも周知されれば相談窓口の裾野が広がる。 ◇ 民間同士のトラブルは一昔前では行政不介入で終わらせていた。現在は、民間同士のトラブルに行政が介入できない点は変わらないが、職員が市民の相談を親身に聞き、次にどこに相談することで解決に近づくか、一緒に考えている。

参加者による評価結果



順調: 進捗が順調に推移している

維持: 進捗に一部課題がある

停滞: 進捗が遅れている

評価理由

【順調】

- 市の現在の取組は非常に積極的で評価できる。このペースでいけば、10年後の姿が達成できる。「清瀬市には手を出さない方がよい」と犯罪集団に恐れられるような市になることを期待する。
- チラシやティッシュを配布し、関心も持ってもらうとともに、困った時にすぐに相談ができるよう窓口をわかりやすくするとよい。

【維持】

- 消費生活センターの存在はかなり知られてきている。一方、犯罪の手口は多様化しており、対応が後手後手になることが心配である。市民へのさらなる啓発、周知が必要である。
- 消費生活センターが存在していることは市民にとって大きい。
- 相談は問題が発生しなければ減少するため、相談件数の増加をまちづくり指標とすることが適しているのか疑問である。
- 情報弱者をいかに救うか、情報発信の方法を常に改善する必要がある。
- 児童、生徒といった若年層にも消費者問題に対応する訓練が必要である。

✚ 施策 221_健幸づくりの支援

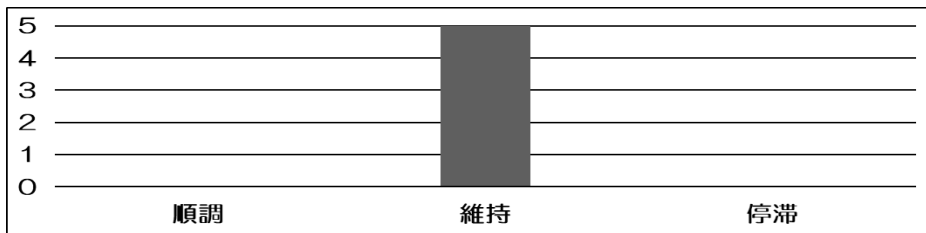
- 参加者の発言
- ◇ 担当部署の発言

参加者が考える施策を進める上での課題・取り巻く環境	そのために何をしているか、何をしていくべきか
<ul style="list-style-type: none"> ● 健幸ポイント事業の課題 • 健幸づくりの主要事業の1つとして非常に良い取組である。一方、事業の継続性や効果検証について明確に示されていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 健幸ポイント事業の課題 ◇ 今年度3年度目を迎えるため、事業の効果検証をする。継続性については、多くの費用を要する事業であり、費用対効果の面で課題となっている。 • ジョギングは健幸づくりにおいて市民ニーズが高いため、ジョギングコースを充実させる。これにより、健幸づくりの興味関心を高め、健幸ポイント事業のプログラムにもなる。 • 健幸ポイントの還元率を下げ、差分を事業経費に充当する。
<ul style="list-style-type: none"> ● がん検診手法の課題 • がん検診受診の機会の提供については取り組んでいるが受診率が低く対策が必要である。受診率向上に直結する対策が具体的に講じられていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ● がん検診手法の課題 ◇ 平成28年度から5種類のがん検診を実施するなど、がんの早期発見、早期治療を促している。また、個別勧奨も積極的に行っている。 • 受診率を向上させるために、健康センターだけではなく、利便性の高い駅前でも検診ができるようにする。 • 受診率を向上させるために、病院の紹介状発行に対して補助をする。
<ul style="list-style-type: none"> ● 健康診断や特定健診の課題 • 受診率向上のための対策が十分でない。 • 市が実施する健診は最低限のものであり、その精度が疑問である。実際に異常なしと診断されたが、重病だった知人もいた。 • 受診率の向上以前に、未受診の理由が分析できていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 健康診断や特定健診の課題 ◇ 未受診者に対して受診の個別勧奨や、特定健診の未受診者にアンケートを実施している。 • 受診率の向上のためのイベントを実施する。

- 情報発信の課題
- 健幸づくりは病気になる前に取り組むことが重要であることから、若い世代へのアプローチが必要である。若い世代は市報を見ていないため、別の手法での情報発信が必要である。
- 生活習慣病の予防対策は難しいが、情報の発信を続けるしかない。

- 情報発信の課題
- 受診を促すだけでなく、受診案内に検診を受けるとどんなメリットがあるか積極的に情報を提供する。
- ◇ 市のイベント実施時に健康推進課も参加し、健康増進や受診案内について積極的に情報を発信している。
- がんで亡くなった方の話や、がんの発見が遅れることへのリスクなど、逆説的な表現を前面に出して効果的な発信をする。
- ◇ 封書は開封の手間があるため、ハガキで個別勧奨を実施している。
- 受診料が無料であることや受診の必要性を強調して周知する。

参加者による評価結果



- 順調: 進捗が順調に推移している
- 維持: 進捗に一部課題がある
- 停滞: 進捗が遅れている

評価理由

【維持】

- 市が様々な取組を実施している点は評価できるが、市民がさらに関心を持つための働きかけが必要である。
- 受診しやすい環境(期間、時間、場所)づくりや情報発信の充実が必要である。
- 個人の健康に介入することは難しいが、地道に周知する他ない。一方、清瀬は病院が多いため、医療機関との連携が必要である。
- 医療費(市負担分)の推移がわかるようなまちづくり視標を検討する必要がある。
- 健幸づくりは市民一人一人の問題ではあるが、命に関わることでもあるので、現在の取組を継続する必要がある。

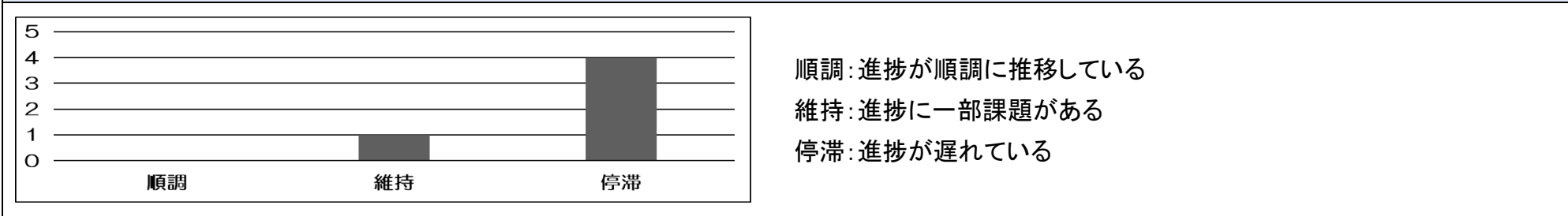
地域連携による学校教育

- 参加者の発言
- ◇ 担当部署の発言

参加者が考える施策を進める上での課題・取り巻く環境	そのために何をしているか、何をしていくべきか
<ul style="list-style-type: none"> ● 設定目標の課題 • 10年後の姿や施策の方向性が抽象的でイメージの共有が難しい。また、達成度をはかる指標が設置数や校数であることは適していない。設置数や校数が増えたから10年後の姿としてよい状況かどうか疑問である。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 設定目標の課題 • まちづくり指標をアウトカム(成果指標)となる指標に再検討する。
<ul style="list-style-type: none"> ● 周知の課題 • 地域の人や取組について知らない。周知(宣伝)が十分ではない。 • PTAや特定の地域の人に関わればよいのか、広く地域の人に関わってもらうことが望ましいのかわからない。 • コーディネーターの役割は、PTAでは担えないのか説明が不十分である。 • コーディネーター養成のための研修を実施しているとのことだが、その内容、対象の説明がされていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 周知の課題 ◇ 現在は、事務局やコーディネーターが地域に出向き、まずは民生委員や、シニアクラブ等へ学校地域支援本部について説明を行っている。 ◇ PR動画を作成し、広報に活用している。 • 制度の周知やPRを地域に足を運んでさらに行うべきである。 • PTAや民生委員、円卓会議メンバー、青少年問題協議会委員、自治会等の役割を明確化し、連携していくことが望ましい。 ◇ 今後は円卓会議やシニアクラブ、自治会等にさらに積極的な働きかけを行いたい。
<ul style="list-style-type: none"> ● 制度の課題 • 学校支援地域本部が設置できている学校と未設置の学校の違いは何か。要因分析ができていない。 • 地域と学校の協働を謳っているが、教員の負担軽減を目的に市民に協力して欲しいだけのように見える。そうであるならば、難しい制度を構築し周知するのではなく協力を得られるボランティアを多く集 	<ul style="list-style-type: none"> ● 制度の課題 • 学校支援地域本部を設置した学校はなぜ設置ができたのか分析をするべきである。 • 地域の方には何を担ってほしいのか、各団体には何を担ってほしいのか、それぞれ明確に示す。

<p>めるだけでよいのではないか。</p> <ul style="list-style-type: none"> 得意分野においてスポット参加できる人をボランティアの人材バンクとして活用する。 コーディネーターの存在と役割が地域に広く知られると、コーディネーターが活動しやすくなる。 コーディネーターとなり得る人材は各団体でも要職に就いているため、負担になり役割を担えるのか疑問である。 学校側が前向きな考えではないと、当然市民も学校運営に参画はできない。 市の担当部署が定まっていないように見受けられる。 	<ul style="list-style-type: none"> 学校と地域とのネットワークづくりを積極的に行い、一歩ずつ制度を構築する。 平成 30 年度から生涯学習スポーツ課が担当部署として事業を実施している。
--	---

参加者による評価結果



評価理由

- 【維持】**
- まちづくり指標の「コミュニティスクールの校数」は達成が難しい。
 - まちづくり指標の「学校支援地域組織」が設置できていることは評価できる。
 - まちづくり指標の「学校行事に協力したり参加したりしたことがある人の割合」は目標が高く設定されている。

【停滞】

- 学校と地域の連携にはまだ遠い。
- コーディネーターの育成、教育が必要である。
- コーディネーターや協力者を求めていることに関して広報が不十分で市民に知られていない。
- 学校関係者以外の人に対する周知方法に工夫が必要である。
- 周知方法に課題が多い。
- 目標達成に向けた具体的取組が示されなかった。

施策 414_公園の整備

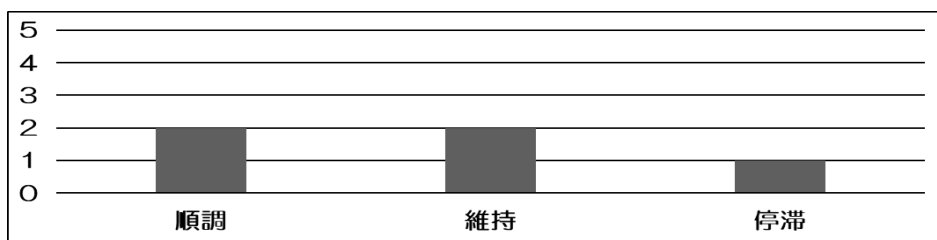
- 参加者の発言
- ◇ 担当部署の発言

参加者が考える施策を進める上での課題・取り巻く環境	そのために何をしているか、何をしていくべきか
<ul style="list-style-type: none"> ● 機能面での課題(子ども向け) ● ボール遊びが制限されることなく、十分にできる公園が少ないため整備の必要性がある。 ● 子どもが思いっきり走り回ることができる広い公園が少ないため、整備が必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 機能面での課題(子ども向け) ◇ ボール遊びは禁止でなくルール化をしている。また、子どもを一括りにはできず、幼児、親子、小学生、高校生等、対象や使用用途に応じたゾーニングが必要である。 ◇ ボール遊びの音は苦情が多いため、その対応も必要である。 ● ボール遊びは公園でなくても可能である。小中学校や大学等利用することで、公園を整備する必要はなくなる。 ● 学校を子どもが公園のように自由に活用できるように在り方を検討する。
<ul style="list-style-type: none"> ● 機能面での課題(幅広い世代向け) ● ジョギングコースやウォーキングコース、サイクリングロードなど、距離表示がされている公園は健康増進の観点から市民ニーズが高く、整備が必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 機能面での課題(幅広い世代向け) ◇ ジョギングやウォーキングをする方のニーズに対応するために柳瀬川回廊の整備を検討中であり、距離表示等についても併せて検討している。

<ul style="list-style-type: none"> • 遊具は“子どものため”が前提となっており、大人が利用できる遊具（器具）がない。大人向けの遊具（器具）はニーズが高く、朝夕の高齢者の憩いの空間となり得る。これにより、コミュニティが形成され、さらには防犯効果にも繋がり、地域から親しまれる公園になる。 • 地域コミュニティの拠点となるカフェを併設した憩いの場となるような公園がないため、整備の必要性がある。 • トイレは和式がほとんどだが、高齢者には洋式が使いやすいため、トイレの改修が必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 遊具はニーズに合ったものを寄贈してもらっている。また、遊具は設置してもすぐに利用者に壊されてしまう課題がある。すべての市民が満足いく遊具を設置することはなかなか難しい。 ◇ トイレの洋式化については、平成30年度と31年度に実施する。新規のトイレは台田の杜に設置予定である。 ◇ 台田の杜は子どもから大人まで集えて憩いの場となるよう花のある公園とする予定である。 • 全ての公園が誰でも満足できるように整備するのではなく、公園毎に対象や目的で分けて整備する。（例：健康づくりを目的とした公園）その結果、市が目指す「市民のニーズに対応した特色ある公園」になる。
<ul style="list-style-type: none"> ● 財政運営上の課題 • 使用されていない小規模公園が多いように見受けれるため、その活用方法や在り方を考える必要がある。 • 公園の維持管理はコストが多く発生し、その財源が不足している。 • 地域（市民）の手による公園づくりを市は推進しているとのことだが、その担い手が組織化されていないことには難しい。 • 公園の維持管理費に予算が多く投入されているため、新規公園の整備ができない状況にある。 • 新規公園を整備できないことが課題ではなく、公園になり得る可能性がある場所との連携ができていない（例えば東京病院や清瀬療養園等と連携し、公園のような利用も可能にする）ことが課題である。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 財政運営上の課題 • 市の直接的な維持管理を少なくするために、指定管理者制度を導入する。 ◇ 金山緑地公園の駐車場を有料化し、収入の一部を公園管理費に充当している。 • 小規模公園は整理し、他に経費に充当した方がよい。 ◇ 小規模公園は売却の検討や、宅地開発時に公園整備ではなく金銭納付にするよう促している。 ◇ 地域の公園は地域の方に管理してもらうことで、維持管理費の抑制はもちろんのこと、地域から親しまれる公園になる。 • 公園を地域（住民）に管理してもらうには、義務となると継続しない。地域（住民）が楽しみながら管理できることが望ましい。公園管理に

- 繋がるイベントの実施など、普及啓発に力を入れる。
- 柳瀬川を BBQ 場として整備し、有料化すれば歳入の強化が図られる。整備された BBQ 場があることは市民の誇りにもなる。近所に BBQ ができる場所は自慢できる。
- ◇ 河川は東京都の管理であることや、増水時の安全管理等の課題が多いことから、BBQ 場の整備は行わない方針である。

参加者による評価結果



- 順調: 進捗が順調に推移している
- 維持: 進捗に一部課題がある
- 停滞: 進捗が遅れている

評価理由

【順調】

- 公園のトイレが和式であり不便に感じていたが、洋式化へ整備を進めているということを知り、順調である。
- 小規模公園の利用実態等、現状の把握をしている。

【維持】

- 公園整備は進んでいるが、市民が主体的に公園管理に関わる点については進捗が少なく、課題である。
- 柳瀬川の BBQ 利用者のごみ問題が気になる。市の管理とし、BBQ の有料化を望む。

【停滞】

- 財政的に厳しく、整備における制約が多く、現状を打破できていない。