

議 事 の 経 過	
発 言 者	議 題 ・ 発 言 内 容 ・ 決 定 事 項
	<p>1 開会</p> <p>あいさつ(川村課長)</p> <p>2 外部評価人紹介</p> <p>会議の説明・注意事項等</p> <p>3 議事</p> <p>(1) 1事業目の外部評価</p> <p>【対象事業：「公共施設予約システム運営事業」(総務部 情報統計課)】</p>
石川評価人	<p>それでは、早速ですが担当から 10 分ぐらいで事業の概要の説明をお願いします。</p> <p>事業概要の説明</p> <p>事業概要について説明(情報統計課副課長)</p> <p>質疑応答・議論</p>
石川評価人	<p>ありがとうございます。それでは質疑応答・論議に入ります。</p> <p>何か質問がありましたら、お願いします。</p>
真下評価人	<p>利用件数が10万件強となっていますが、実際の利用者数に対してこのシステムを利用した比率はどれくらいでしょうか。</p>
情報統計課長	<p>窓口で申込をした場合でも、システムへの入力が必要であり、口頭で聞き取った内容を職員がシステムに入力するという作業を行っています。したがって、そういった意味での数字は把握していません。</p>
真下評価人	<p>システムを導入していない施設がありますが、その理由はなんでしょう</p>

<p>情報統計課長</p>	<p>か。</p> <p>このシステムを導入しているのは、基本的には有料の施設となります。導入していない施設は、無料の施設や有料の場合でも地域の方の要望により作った地域性のある施設は、各市民センターで申込を受け付けています。地域性のある施設にシステムを導入しますと、どの方でも利用できることとなり、結果的に地域の方が優先されなくなってしまう可能性があります。なお、ウェスタ川越は、指定管理者 NeCST に全ての運営を任せております。市の施設及び県の施設が入っており、現在独自の予約システムを構築中です。</p>
<p>真下評価人</p>	<p>登録者数が約 2 万件弱となっていますが、川越市の人口規模を考えると、やや少ないではありませんか。他市との比較で比率においても、どのような理由が考えられるのでしょうか。</p>
<p>情報統計課長</p>	<p>川越市の場合、公民館ではグループで 1 枚の予約カードを、その他の施設は 1 人 1 枚予約カードを配布しています。市町村によって、配布方法、登録方法が異なるため、一概に比較は出来ないという状況です。公民館のグループ登録という方式が登録者の少ない要因の一つかもしれません。</p>
<p>高橋評価人</p>	<p>クラウドサービス型に移行したとのことですが、集中管理というシステムに変わったということに理解して良いのでしょうか。</p>
<p>情報統計課副課長</p>	<p>サービス移行前は、川越市でサーバーを調達して、その上でシステムを作っていました。運用時間を長くするため、また、より安定的に運用するために、クラウドサービスを使って、機械の調子が悪くなくてもすぐにバックアップ出来て、次のサーバーに移行できるような形で、データセンターにシステムを預け、そこで管理をしていただく方式に変更しています。</p>
<p>高橋評価人</p>	<p>それによって委託料が減額になったというのはどういうことなのでしょうか。</p>
<p>情報統計課副課長</p>	<p>ハードウェアについては、故障してもすぐに直せるように、24 時間の保守契約を結んでいるところですが、クラウドサービスにしますと、ハードウェア自体を川越市が持つことがありませんので、機械の保守に関する委託費が削減できました。</p>
<p>高橋評価人</p>	<p>登録件数が 19,000 とありますが、個人と団体を含んだ件数ということでしょうか。</p>

情報統計課副課長	そのとおりです。
高橋評価人	利用件数が約12万という実績について、延べ利用件数ということでしょうか。
情報統計課副課長	そのとおりです。
高橋評価人	高齢者などのパソコンに不慣れの方など、窓口で予約する場合も職員が入力するというので、その利用件数に含まれているということでしょうか。
情報統計課長	含んでいます。システムに入力しないと利用許可証が出ない仕組みになっていますので、必ずこのシステムに入力することになります。また、各施設にはタッチパネル式のパソコンも設置していますので、パソコンのキーボードの操作をしなくても、画面タッチで進んでいけば予約がすることが出来るようになっています。
高橋評価人	操作は難しくないですか。利用しやすい状況になっているのでしょうか。
情報統計課長	そうです。
増野評価人	65施設という数は妥当なのでしょうか。統廃合など出来るものはないのでしょうか。個人的には施設が多いと感じています。
情報統計課長	各施設の所管が市として必要があると判断し、設置しているものと考えています。私どもは、現在ある施設の予約システムの運営ですので、その部分に関してはお答え出来ません。
増野評価人	川越市は11市町村と接しています。人口が減少する中で各自治体は公共施設をどうするか頭を悩ませていると思います。施設を共同利用する動きはないのでしょうか。また、近隣の住民から川越市の施設を使わせてほしいという要望はないのでしょうか。また、その逆はないのでしょうか。
情報統計課長	現在本市は坂戸市、鶴ヶ島市、日高市、川島町、毛呂山町、越生町と共にレインボー連絡協議会を構成し、それぞれの施設の相互利用を実施しています。
増野評価人	他の自治体とシステムの共同運用は出来ないのでしょうか。他の自治体

<p>情報統計課長</p>	<p>でやっているところもあります。共同運用すれば、コスト削減が可能なのではないのでしょうか。</p> <p>出来ると思っています。ただし、かなりハードルがあります。各市町のほとんどがすでにシステムを運営し、基本的には、一度導入すると5年間同じシステムを運用します。5年ごとにシステムを変えとなると、利用者が混乱してしまう可能性があります。また、各自治体は5年ごとに更新を行っていると思いますが、それぞれ別のシステムを利用していますので、いずれかのシステムに合わせなければなりません。そのタイミングを合わせるのが難しいと思っています。そういったハードルがある中で、メリットもあると思いますが、実際には難しい部分もあります。しかし、実際に共同運用している自治体もありますので、次回の更新時に検討する必要はあると考えています。</p>
<p>高梨評価人</p>	<p>この事業の成果指標として、利用件数と、利用登録件数が妥当なのでしょうか。指標に基づく評価として、『登録者が前年比1割と堅調に伸びており、利用件数も着実に増加している。両方とも指標を上回る成果を上げている』とありますが、目標設定の根拠とその評価をした根拠は何でしょうか。システムの運営事業なのに利用件数、利用登録件数の増進は与えられた課題なのでしょうか。</p>
<p>情報統計課長</p>	<p>利便性の向上をどう測るかについて、ご指摘のとおりシステムの運営であれば、成果指標としては、例えば効率的な運営ですとかそういった部分、特に事業費を削減するような視点が良かった方が良いと思います。ただ、どの程度削減するか、また、利便性の向上について、こういった指標が相応しいかの判断が難しかったと感じています。</p>
<p>高梨評価人</p>	<p>なぜ聞いたかと言いますと、利用件数や登録者数の増加は、普通の企業であった場合、マーケティングという分野になります。登録を増やすには何らかのアクションを起こして、それに対する結果として、登録件数が増えるわけです。ここで、利便性の向上ということで、果たして使用件数が増えたり、登録件数が増えたりするのかという疑問を感じました。指標の設定は非常に重要です。平成26年度にシステムを改修し、通常時より約2,000万円のコスト増となっていますが、使用件数の増加だとか、登録者数の増加だとか2,000万円投じただけの意味があったのでしょうか。そういう判断を迫られるはずで、2,000万円投じてこれくらいの結果だったらもったいなかったのではないかと判断する市民もいると思います。民間企業であれば、設備投資するには、それに対する効果も考えて投資します。そういった意味からすると、果たしてこの指標で良い</p>

	<p>のかと疑問に感じましたので質問しました。指標の選択についてはよく考えた方が良くと思います。この目標の立て方は、どのように行ったのでしょうか。</p>
<p>情報統計課長</p>	<p>正直申し上げて、はっきりとした基準はありません。前回、前々回の数字を見て、概ねこれくらいの数字で維持していきたいと考え、設定しています。</p> <p>もう一点付け加えさせていただきたいのですが、先程通常の経費に加え2,000万円かかっているのは、22時間体制やクラウド化するためというものではありません。どうしてもシステムを5年ごとに更新する必要があり、システムの更新時には同程度の費用がかかってしまいます。同じ費用がかかるのであれば、少しでも利便性が向上するように22時間体制ですとか、より安定的に運営出来るようクラウド化ですとか工夫をして、平成27年度の事業費の削減に繋げています。</p>
<p>高山評価人</p>	<p>前に出たかもしれませんが、パソコンや携帯電話、各施設のタッチパネルのパソコンなどで予約が出来ると思います。それが出来ず、もしくは使えずに窓口で予約する方の割合は把握していますか。</p>
<p>情報統計課長</p>	<p>先程も申し上げた通り最終的にはシステムに入力する形になりますので、全てシステムを利用している形になり、窓口で予約した人数は把握しておりません。窓口職員の感覚的なものでよろしければお答えします。</p>
<p>中央公民館職員</p>	<p>高齢者の利用者が多い施設ですので、専用端末があっても使い方が分からないと窓口でお聞きになる方もいらっしゃいますし、電話でそもそもパソコンの操作が不慣れな方がいらっしゃったりすると、パソコンの操作そのものを教えながら対応する場合があります。1日に1～2件のお問い合わせがあります。</p>
<p>高山評価人</p>	<p>これはシステム運営事業ということで、システムをうまく効率的に使えるようにすること、電話で対応するような操作が分からない方たちに使い方を教え、しっかり運用していく仕組みにすることが目的になると思います。利用者が何人増えるかよりもシステムの利用が浸透するかということの方が重要だと思います。高齢者でなかなか使いこなせない方がいらっしゃると思いますが、このシステムを使っていくのであれば、そういう方たちにどう働きかけていくかということも重要であると考えます。そういった観点で何か利用を促進するような方策は考えているのでしょうか。</p>
<p>情報統計課長</p>	<p>例えば、予約を進めていく中での画面展開ですとか複雑にせず、なるべ</p>

	<p>くスムーズに、指示通りにタッチしていけば予約が行えるよう工夫するなど、システムを担当する側としては取り組んでいます。また、そういった小規模の改修も行っています。システムの導入はご自宅から予約が出来るという選択肢を増やすことには貢献出来たと考えています。しかし、全てこのシステムで予約していただくことが、ベストなのかというと、特に高齢者の方はきちんと窓口で対応して、フェイストゥーフェイスで予約するというのも一つ行政の在り方なのではないかと考えています。</p>
真下評価人	<p>現在の課題として無断キャンセルを挙げていますが、どの程度ありますか。また、無断キャンセルにはどんな問題を引き起こすのでしょうか。</p>
情報統計課長	<p>無断キャンセルが多いのは、天候により左右する施設です。川越運動公園テニスコートが多く、平成26年度は483件となっています。雨が降ってきたので行かないという方が多いと考えています。電話をいただければ良いのですが。</p> <p>無断キャンセルの問題ですが、雨であれば、他の方も利用しないとは思いますが、使える状況であった場合、本当に利用したかった別の方が利用出来なくなってしまうことです。</p>
真下評価人	<p>高梨評価人も同じような話をしていましたが、目的の中に市民の利便性の向上を図るとありますが、担当課としては、利便性の向上とは何を指しているのでしょうか。</p>
情報統計課長	<p>予約が出来る時間を長くし、施設に行かなくても自宅で予約が出来るのが大きなものの一つと考えています。</p>
真下評価人	<p>そうだと思います。何が気になったのかといいますと目的と課題と方向性の3つがうまく噛み合っていない気がします。目的は市民の利便性の向上、利便性の向上を図る上での課題は無断キャンセルが多いことである、ゆえに今後の方向性はシステムの改修をすることである、というのは繋がらない気がします。おそらく担当課では繋がっているのだと思いますが。市民の利便性を向上する上で無断キャンセルする人がいると、公平性に課題が出てくるから問題である、同時に22時間使えるようにするのは市民の利便性を向上させるからこの方向性で良いのだと。しかし、この3つを並べるとやっぱりずれている気がします。何が言いたいかというと、課題として無断キャンセルを挙げていますが、これのみが課題だとは到底思えません。利便性を向上する目的のために、どちらかというと問題は、先程高山評価人さんからもありましたが、使いやすい状態、扱いやすいようなシステムになっているかどうかの方がより問題であって、今後の方向性と</p>

	<p>しては、より使いやすい、利便性を高めうるようなシステムにするのが多分正しい方向性だと思います。そこがずれているような気がしましたので、気になって聞きました。もちろんシステムの安定運用は重要ですが、利便性の向上という所を見ていただきたい。というのは、この事業そのものについては、意味があると思っていますが、先程私自身がスマートフォンでアクセスしてみました。これはすぐに使えるという感触を得ると同時に、もう少し便利に使う方法もあるのではと感じました。例えば地図を使った予約システムとか。おそらく莫大な費用がかかってしまうので、難しいと思いますが。そこまではいかないにしても、民間の予約施設に慣れた人からすると、何か使いづらいなと感じました。あくまで個人的な感想ではありますが。そういったところをいかにして、見やすく整えることが重要であると思う。</p>
高梨評価人	<p>ペナルティーをこのシステムの中に導入する場合、無断キャンセル者にポイントを累積していき、ペナルティーを与えるシステムや、逆に無断キャンセルをしない方が当選しやすくなるようなシステムでも良いと思います。</p> <p>時間帯を22時間体制に拡大したとのことですが、拡大した時間にどのくらいの登録者数や利用件数が増加したのかを把握し、分析することも必要だと思います。</p>
石川評価人	<p>システムを導入し運用するという事業ですので、少なくとも各評価人さんから出ていたようにシステムの導入で施設の利用が増えたのか、利用しやすくなったのかが基本的な問題です。システムの運営がうまくいくことは良いことですが、却ってシステムを通さなければならなくなり、やりづらくなったという声はないですか。</p>
情報統計課長	<p>現場ではそういったご意見があるかもしれませんが、システムを所管しているこちらへ直接ご意見をいただくということは、最近はほとんどいません。システム導入当初はあったかもしれませんが。</p>
石川評価人	<p>ありがとうございます。それでは、これから評価人の皆さんには採点シートと意見シートを記入していただきます。</p> <p>評価結果発表</p>
石川評価人	<p>それでは、各評価人からそれぞれの採点に至った経過と付帯意見について発表をお願いします。ではまず、最初の評価人の方からよろしいでしょ</p>

真下評価人	<p>うか。</p> <p>上から順に6点、4点、4点、4点、3点、合計21点としました。時代適合性については、ネットを利用した予約は必須になっており、当然であると思います。補完性については、議論の余地がありますが、公共施設の予約になるので、まあ及第点です。効率性について、経費節減、サービス向上への意欲が高いのでその点は評価しますが、そもそもの目的である利便性の向上に対してどれくらいの効率性であったのかがいま一つ分かりませんでしたので、及第点としました。有効性についても同じで、目的に合致した成果が上がっているのかどうかという点に関してやはり及第点。方針妥当性については、先程申し上げた通りで、微妙にずれているような気がしましたので、3点としました。付帯意見として、経費節減、サービス向上への意欲は高いものがありますので、高く評価したい。また、市民からのニーズが高いことが推察されますので事業自体は継続していただきたいですが、先程の意見にご留意ください。もう一点、当然分かっていると思いますが、今後保守・維持・管理の費用がかかってきます。経費節減の意欲は高いものの、5年ごとに多額の更新費用がかかってきますので、その点には十分留意しながら事業を展開していただければと思います。</p>
高山評価人	<p>上から順に5点、4点、3点、3点、4点、合計19点としました。時代適合性については、もちろんニーズに適合はしていますが、システム自体を考えますと、商売人がやっているものと比べるとちょっと劣ると感じました。もうちょっと頑張っていたきたいので、5点としました。補完性については、公共施設なので行政が行うというのがありますが、ウェスタ川越のように他に頼んでいるところもあり、4点としました。効率性については、質疑の回答の中でもデータの収集などがなされていない部分があり、本当にこの経費で最大の効果が上げられているか疑問に感じました。最後の方の質問で時間延長の延長した時間でどのくらい利用件数が伸びたのかの数字を持っていないということは、延長した効果が得られているのか分からないということです。改修費用の経費に対し効果が得られているのが確認出来ない部分もあったので、3点としました。有効性については、利便性について考えているとは思いますが、評価シートには表されていなかったため、3点としました。方針妥当性については、今後このシステムを運用し、もちろん施設が多くの方に公平に利用しやすくしていただくことが大事です。方向性はその方向に向かっていると思うので、4点としました。</p>
増野評価人	<p>上から順に4点、3点、3点、3点、4点、合計17点としました。そ</p>

<p>高梨評価人</p>	<p>んなに良くありません。なぜならよく分からないからです。利便性がどうなった、利用者数がどうなったと説明がありましたが、それだけのデータ収集・分析しているのかを聞くと、データがありません、分かりませんとの回答でしたので、それでもって利便性が上がると言われても納得が出来ません。方向性として公共施設は圧縮するなど、人口減の中で色々対策を考えなければなりません。1市町の中でのではなく、他市町を含んだ広域の行政サービスや施設の利用を考えていただきたいと思いました。</p> <p>上から順に5点、5点、3点、2点、3点、合計18点としました。時代適合性について、今の時代なのでパソコンや携帯電話は持っていると思いますが、そういった年代層だけではないので、5点としました。補完性については、市の設置する施設の利用の予約なので、当然市が行う必要があるのでこちらも5点です。効率性は3点、次の有効性は2点です。有効性との兼ね合いで考えて、経費削減ということですが、今まで自分で持っていたサーバーをクラウドサービスに変えたのでコストが下がるのは当たり前です。これは普通のことであって、私には特別なこととは思えません。方針妥当性については、今後も改善していく中で、無断キャンセルは問題として現実にあります。システムの中に取り込んで、無断キャンセルを抑制していくといったことは重要なことですので、やっていただきたいと思う。</p>
<p>高橋評価人</p>	<p>上から順に5点、5点、4点、4点、3点、合計21点としました。時代適合性について、今の時代、システムのICTを進めていくことは避けがたいことで、必要なことだと思いますが、時代的には過渡期ではないでしょうか。完全にそういったものを使いこなせる方ばかりではありませんので、高齢社会の中でそうしたものを使えない、そのために施設を利用しづらいと感じる方たちが大勢いることも考えなければなりません。そういう過渡期にあるので、満点には届かないと思います。補完性については、市の公共財で必要な資源を市民に公平・公正に活用していただくためには、やはり行政の責任で管理運営していくことが必要です。そうした点では、効率性、有効性にも関わってきますが、まだ利用しきれない方、情報が行き届いていない方、利用しにくさを感じている方なども居るのではないのでしょうか。利用に偏りはないのでしょうか。そういったことの実績の評価というのはもう少し調査・検討してもらった方が良いと思います。その上で、使いやすさを追求するなど、市民への利便性を高めることが大事だと思います。そうした意味で、効率性、有効性について、もう少し工夫の余地があると思います。システムそのものは今後推進していくものですが、現状の市民の状況、実態に応じて改善の余地があるのではないかと感じます。方針妥当性について、他の評価人の方からも出たように、課題が</p>

<p>石川評価人</p>	<p>キャンセルに対するペナルティとありますが、ポイントが少しずれていると感じました。検討の余地はありますが、事業の一番の課題は、そこではないと感じ、3点としました。</p> <p>上から順に5点、5点、4点、4点、3点、合計21点としました。他の評価人からの指摘でも出ていましたが、成果を測る指標が件数と登録者となっていることは、多分測り方がこれしかなく、しょうがないと思います。であるのであれば、例えば延長した時間でどれだけ利用者が増えたかなど、説明する上でのデータを取っておいた方が良いと考えます。データがないと、費用をかけただけの効果があったことが伝わりません。そういう意味では色々なデータを取っておいて、ここがこうであった、こういう利用があったなどが示せるよう工夫していただきたいと思います。広域対応や簡略化は進めた方が良いですが、コストとの関係で広域化したことで却って高くなってしまう可能性もありますので、適正な規模を検討して進めた方が良いです。基本的にシステム運営は施設を利用するための手段ですので、手段を便利にすることは良いことですが、その向こうの、施設がこんなに利用しやすくなったと実感する利用者が増えていくことが大切です。そういった意味でデータも当然必要ですし、方針妥当性を見比べてそうした意図的な働きかけをどれだけしているかということも施設と一体になって、きちんと進めていった方が良いと思います。色々な工夫について、私は評価しています。例えば、従来からのシステムに変えて、クラウド化したこと。一步一步やっていくことが大切です。行政は前例踏襲になりがちですが、変えたことは良いことです。これからもこの方向でやっていけばよいと思います。キャンセル及びペナルティに関して、基本的に有料の施設であるので、先にきちんと料金を納めてもらって、キャンセルをした場合は仕方がないと割り切ってしまう方が良いのではないのでしょうか。そのためにはある程度の利用料金をもらうことが大切です。このシステムで予約をして、料金をもらって、もし利用しなくてもキャンセル料としていただくと。そうすれば市に入ってくる料金は変わらないし、誰が利用しようがしまいが関係なくなります。そういう割り切るという考え方もあると思います。ペナルティなどかけたら複雑になってしまいます。料金を取り、その上できちんとした利用者には減免するとか逆の発想もあると思います。</p>
<p>石川評価人</p>	<p>総合点数は100点満点に換算し、65点となりました。評価としては、概ね妥当であるという判定です。ぜひご参考にしてください。</p> <p>どうもありがとうございました。</p> <p style="text-align: center;">- 休憩 -</p>

石川評価人	<p>3 議 事 (2) 2 事業目の外部評価 【対象事業：「広聴事務」(広聴課)】</p> <p>それでは、会議を再開いたします。まずは担当課から事業概要の説明を10分程度でお願いします。</p> <p>事業概要の説明</p> <p>事業概要について説明(広聴課長)</p> <p>質疑応答・議論</p>
石川評価人	<p>それでは早速ですが、質疑応答に入りたいと思います。ご質問のある評価人の方をお願いします。</p>
真下評価人	<p>広聴事務の中にはパブリック・コメントは含まれないのでしょうか。</p>
広聴課長	<p>広聴課では、パブリック・コメントは担当していません。</p>
真下評価人	<p>こういった事業になりますと、どう評価するのが一番問題となってきます。まず目的が市民の意識・意向の把握に努め、それを市政に反映するとあり、一方で、課題に特定の方からの意見が集まりやすいとあります。おそらくどの自治体においても同じ悩みを抱えていると思います。現在、担当課としてこういうことをやってみたら良いのではという新しい試みは考えているのでしょうか。</p>
広聴課長	<p>他市では、オンラインでデータを入力して、追跡調査をしているところがあり、昨年視察をさせていただきましたが、予算的な部分でランニングコストが約2,300万円かかると伺いました。更に導入コストも加味すると導入は難しいと判断しました。</p>
高梨評価人	<p>事業の目的に市民の意識・意向の把握に努めとありますが、これがタウンミーティングや市政懇談会、市民意見箱であり、最終的に市政に反映することが成果であると思います。そういったところからいきますと、意見を集めたものから市政に反映出来た意見の数字は把握しているのでしょうか。</p>

広聴課長	補足資料の結果のランクにA、B、C、D...というのがあり、それぞれの意味は補足資料の5ページのとおりです。1年目は担当部署に照会するのですが、翌年度以降、その後どうなったかの追跡出来ておりません。
高梨評価人	要望などを提出した方に回答をしているのでしょうか。
広聴課長	市民意見箱に関しては、基本的には私どもの課で直接解決できるものはあまりありませんので、関係する部署に意見・要望を送り、各所属で回答を作成し、市長名で回答します。
高梨評価人	全て回答しているのでしょうか。
広聴課長	昨年度は意見箱に投函された907件のうち、約半数を回答しております。
高梨評価人	もう一つ、課題として、過去の提案、意見への対応、改善等の推移状況を把握していないとありますが、こういった意見は通常データベース化して、それを蓄積して、それが行政運営の財産になるものではないでしょうか。それがされていないということには、何か理由があるのですか。
広聴課長	基本的には単年度で結論を出すようにしています。毎年同じくらいの件数の意見があり、毎年のように同じような意見が出てくるものもありますが、今のところその都度対応している状況です。
高梨評価人	市政懇談会やタウンミーティングは参加者や意見の件数が少ない気がします。その点については、どう考えていますか。
広聴課長	市政懇談会につきましては、基本的には各種団体から開催の要望があり、実施しています。このところはこの3団体からの要望があり、開催している状況です。タウンミーティングにつきましては、毎年市長の意向を聞きまして、対象者を決め、ミーティングを行っていただきます。人数が多すぎると、発言できない方も出てきてしまいますので、1回の参加者を10～30人程度としています。多いときは平成24年度に14～15回の開催でしたが、平成26年度は6回の開催となりました。開催の回数が少なければその分参加者が少なくなり、意見も少なくなってしまうのです。
高橋評価人	市政懇談会について、平成26年度は川越市建設業協会、川越市建設産業団体連合会、川越狭山工業会の3団体と業種が偏っている印象を受けま

	<p>す。市長と迎賓室という密室で何かやっているのではないかと感じてしまいます。特定の業界団体とではなく、幅広い分野にまたがって、公平に聞くというものではないのでしょうか。</p>
<p>広聴課長</p>	<p>毎年その団体から要望が上がってきます。基本的に要望があった団体を対象に日程調整を行い、実施しています。</p>
<p>高橋評価人</p>	<p>当然、ゼネコン関係の団体は自分たちの利益誘導を求めて、色々働きかけがあると思いますが、他の分野にも公平平等に行われる体制になっているのでしょうか。これを見ただけだと心配に感じます。</p> <p>広聴制度というものは、自由で開かれた風通しのよい市政の推進と生活の向上を図るような市政を作っていくという上で非常に大切な制度ですが、全体として財政が厳しい状況で出された要望について、多くは予算を伴うものが多いかと思います。そこで、どれを優先的に採用していくか、あるいはカットしていくか、その辺の選択の基準はどうなっているのでしょうか。</p>
<p>広聴課長</p>	<p>基本的には事業の担当課の判断になります。預かった意見に関して、担当課に渡し、担当課で検討し、回答を作成する流れとなります。基本的には緊急性、重要性等総合的に判断していると思います。</p>
<p>高橋評価人</p>	<p>ある程度必要なものについて、予算を付けているということですか。</p>
<p>広聴課長</p>	<p>基本的には事業課の予算の範囲内で実施していただきます。意見があったからといって、急に増やせるものではございませんが、担当課で限られた予算の中で緊急性、重要性などを判断して実施しています。</p>
<p>高橋評価人</p>	<p>たくさんの部署に振り分けられた意見の中で、緊急性の序列化はどこで行うのでしょうか。</p>
<p>広聴課長</p>	<p>基本的には担当課及び財政課で行います。</p>
<p>高橋評価人</p>	<p>市長は関わっているのでしょうか。</p>
<p>広聴課長</p>	<p>最終的な判断は市長が行うこととなります。</p>
<p>増野評価人</p>	<p>広聴事務の仕事は何なのでしょう。幅広く市民から意見を取りまとめ、その後その意見はどのように市政に役立っているのでしょうか。意見を具体化する部署はどこなのでしょう。</p>

<p>広聴課長</p>	<p>ホームページで公開し、市民からの反応や問い合わせがあると思いますが、どうフィードバックされていくのでしょうか。市民の声を集め、それがどう市政に活かされているのか全体像が見えません。</p> <p>成果指標・活動指標による分析を見ると、意見数が減っているようですが、なぜでしょうか。川越市民は市政に対する興味がないのでしょうか。</p> <p>広聴課という部署は、市民の意見を集めまして、基本的には私どもで解決するものではありませんが、担当部署にその情報を流しまして、担当部署で出来るのか、いつやるのかを回答してもらい、こちらに返してもらいます。それを要望されている方に返すという流れになります。その回答を見れば、どういうことが出来たかが分かりますが、直接何かを解決する部署ではありません。</p> <p>市民意見箱投かん意見数について、減ってきているのは、平成23年度は震災直後で、その関連の意見を多数いただきました。その意見が落ち着いてきたのだと思います。</p>
<p>高山評価人</p>	<p>平成27年度市民意識調査を実施するため事業費が上がっていますが、人件費が下がっています。その理由は何でしょうか。また、28年度以降もこの人件費でいくということが良いですか。</p>
<p>広聴課長</p>	<p>平成26年度は広聴担当が副課長含め4名体制でしたが、今年度外部にあった消費生活センターが消費生活担当となりました。センターの人数は3名体制でしたが、消費生活担当になり、1名体制となりました。そのため、副課長がその担当に配置されることになり、結果として、広聴担当が1名減の3名体制となりました。事務量は減っていませんが、人員が減ったことにより広聴事務への配分も減りました。平成28年度は、人事配置の状況にもよりますが、このままでいくと思われます。</p>
<p>高山評価人</p>	<p>次の成果・活動の目標が据え置きであれば、コストが下がるというのはありがたいことだと思いますが、やはり広聴事務というものがぴんときません。やっていることは分かるのですが、吸い上げた意見をどうしているのかが見えてきません。特定の方からの意見が集まりやすく課題にありますが、特定の方以外の方からどのように意見を吸い上げようとしているのでしょうか。そういった取組があれば教えていただきたい。</p>
<p>広聴課長</p>	<p>基本的に当課で出来るのは、市民意見箱と陳情要望の部分に関するものですが、広報や市のホームページに情報を流し、幅広く市民からの意見を集め、また、公表したいと思っています。</p>

真下評価人	<p>これは実は非常に難しい話です。広聴事務に関して、何が一番問題かという点と広く市民の声を聞くことそのものが難しいです。その点についての課題は認識出来ているのだと思いますが、ただ広聴事務のそもそもの目的が市民の声をより幅広く求めることであるのであれば、集める手段も多様でなければなりません。資料を見ますと、こちらで行っている内容が、例えば市政懇談会とタウンミーティングは基本的には団体からの意見収集のやり方です。私は団体から意見を聞くこと自体は否定しませんし、また、デモクラシーの姿だと思っています。それ自体は良いと思っています。タウンミーティングの中には地域会議も入っていて、そこらへんは良いのですが、一方で個人からの意見を聞くものが例えば市民意見箱であったり、普通の問い合わせであったりというものになっており、端的に言うと先程担当課からの説明にあったように特定の人が意見を言いやすいものしか揃っていません。そこで一つ伺いたい。新たな試みとして、先程出てきたのは電子相談システムの話だと思いますが、それ以外にデリバティブの方法、最近流行の参加型世論調査の手法なるデリバティブデモクラシーに該当するもの、そういったものを活用しようといった意見はないのでしょうか。</p>
広聴課長	<p>第三次総合計画の中で、市政モニターというものがありません。今評価人さんからおっしゃられたようなものに当たるとは思いますが、他市町村（中核市）を見てみますと、45市のうち、11市が実施しています。もともとは17市ぐらいで実施していましたが、減っています。総合計画は政策企画課で担当しており、現在作成中の第四次総合計画の中では上がっていません。今後少し違う形で、やっていこうと考えています。</p>
真下評価人	<p>そちらの方には進まないということですね。それはそれで構わないと思います。中核市くらいの規模になるとそれだけで広聴事務が大変なことになるので構いません。しかし、そこで問題となってくるのが、実は他の評価人のご意見にも関連する話なのですが、先程増野評価人から結局どんな仕事をしているのかという質問がありました。確かにこちらの仕事が広く市民の声を集めることにあると私は認識しています。それを各課に振り分ける役割を担っていると思うのですが、その一方で、それ以外の部局においても同様の意見を集めるような業務が行われていると思います。あちこちに散らばっている市民の多様な声を一箇所に集めてそれを統合していこうという動きは現在ないのでしょうか。</p>
広聴課長	<p>現在のところそこまで行き着いていない状況です。</p>
真下評価人	<p>そうであろうと思います。おそらくどの自治体でも不可能であると思</p>

	<p>ます。ただ、ゆくゆくはそういった方向性も必要であると考えます。いつ出来るのか、どうやったら出来るのかは分かりませんが、そういったことも考える必要があります。</p>
高橋評価人	<p>市民意識調査が3年に一度行われています。これは、非常に貴重な調査だと思います。調査の結果は、市民にどのように知らされているのでしょうか。また、その結果をどのように分析し、活用を図るようなことはしているのでしょうか。</p>
広聴課長	<p>この調査の質問は、調査を実施する前に各所属で必要な質問項目を上げてもらい、政策企画課と質問の数、内容を調整した上で決めています。結果につきましては、各所属が次の政策に反映しています。なお、市民に対しましては、ホームページに公表し、周知をしています。</p>
石川評価人	<p>一つ伺いたい。データベース化していないのは間違いないでしょうか。</p>
広聴課長	<p>はい。</p>
石川評価人	<p>広聴について、何とかしなくてはいけないと、全国的に行政マンの話題になっていまして、先日、夜間に大学に通っている方だと思うのですが、広聴の処理、反映に関する論文が出てきました。その中にキーワードを検索して、その自治体に最も話題になっていることを探ろうという試みが載っていました。そこで、川越市で一番話題になっていることは何か、行政で問題となっていることは何かと、問われたときにこれが一番キーワードで引がかかってくると分かるシステムがあるそうです。ところで、川越市で一番問題になっていることは何でしょうか、という問いにどのように答えますか。</p>
広聴課長	<p>データベース化していませんので、一件ずつ拾って、数や内容を把握して、照合していくというレベルです。</p>
石川評価人	<p>ありがとうございました。他には意見ございませんでしょうか。それでは、これから評価人の皆さんには採点シートと意見シートを記入していただきます。</p>
	<p>評価結果発表</p>
増野評価人	<p>上から順に4点、3点、4点、3点、4点、合計18点としました。こ</p>

の点をどう見るか。高くはありません。どうしても川越に住んでいる市民感覚で見ると、厳しくなってしまう。期待の表れと汲んでいただきたい。厳しい市民目線があって、行政サービスの向上があると個人としては思っています。幅広くデータを取って、データ分析をして、実行部隊に渡すという流れは分かりますが、私が何かもやもやしているのはサクセスストーリーというか、広聴課がデータを集めて、それが市長まで行って、こういう結果が生まれて、行政サービスが向上したという話があるのではないのでしょうか。そういう話があると、皆様方がきちんと仕事をされていることが、市民に広がります。そういう話があると思います。それを市民に広めていただきたい。また、データ収集はやっていただきたい。マイナンバー制度も始まり、ビッグデータが集まってくると思います。それをどう使うか、行政サービスに活かす良いチャンスであると思います。それは、色々な課が色々なデータを持っていると思いますので、横断的にデータを収集していただいて、有効活用していただきたい。行政サービスに活用していただきたいと、一市民として強く感じました。

高梨評価人

上から順に5点、5点、2点、2点、2点、合計16点としました。時代適合性について、現在地方分権だとか少子高齢化だとか色々市民と市で連携してまちづくりを進めていくという方向性は、時代に適合していると思います。また、そういった課題を把握して、市全体の向上に反映するといった点で補完性というのは市が当然にしてやらなければなりません。効率性ということになってきますと、課題として指摘もありましたが、特定の方からの意見が多いこと、市政懇談会は一部の業界団体に限られ過ぎていること、タウンミーティングには参加者が限定的であること、市民意見箱投かん数が年々減少していること、そういったことを取り上げ、今の広聴の手段は果たして妥当なのかと考えると、効率性に対しては2点という厳しい評価になります。本来の目的はこういったものを財産にすることだと思います。そうしますと、過去の意見・提案がデータベース化されていないというのは致命的であると思います。提案意見というのは市民の日常生活と行政の運営とのギャップから出てきています。そのギャップを埋めるのが、本来の仕事なのではないのでしょうか。それが行政ではないのでしょうか。そうすると、有効性も厳しく、2点としました。方針妥当性も市政に反映させるため、引き続きその把握に努めるとあるが、私実はタウンミーティングに参加し、意見を言ったことがあります。その時に感じたのは市民の方は言うだけ、市の方は聞くだけのお互い一方通行で、市政に反映して初めて意義があるのであって、成果指標というのはここにあるものが成果指標になるのではなく、採択された、実現された政策や対応の数が成果となるはずで、先程A～Hまでのランク付けをしていると聞きましたが、そのランクが成果指標なのではないのでしょうか。それを意見の数を

高橋評価人	<p>飾ってみたって何の役にも立ちません。何件のうち、Aのものがいくつあって、我々はそれを解決した、例えばこういうものがあつたなど、成果としての生のデータが欲しかったです。</p> <p>上から順に6点、5点、3点、3点、3点、合計20点としました。下の3点は甘めに付けました。市政懇談会やタウンミーティングのような広聴会というのは市民にとって、本当に市政が市民のために動いていくというそういう構造を作るためには本当に大事なものです。そのために市民というのは、特定の業界人でもなく、財界人でもない、一市民を含めて全ての市民にとってその声が反映される場が公聴会でなければなりません。そして、その特定の方たちではなく、一市民としての意見を、先程の高梨評価人のご意見もありましたように、聞いて終わりという印象を持たれてしまっているであれば、公聴会は形骸化していると言わざるを得ません。本当の意味での市政を充実させるためには、そこから意見を汲み上げていかななくてはなりません。市民の声をいかに反映させるか、その仕組み作りが大事だと思います。努力して本当に大きく市政が変わっていく自治体もあります。それは市民力というのを高めます。市民力を高めるということは市全体にとって非常に良いことです。また、公聴会を形骸化しないこと、特定の方のものにしないこと、これは絶対に守ってもらわなければならないことです。広聴課の方は、その責任を負っています。だから、ちょっと残念なことに色々なデータの累積がないことや過去の実績の評価がないことなど、その辺りでこれまでの公聴会のあり方に問題があつたのではないかと感じます。今後改善をしていく必要があると感じました。是非データをきちっと取り、そのデータを市政の向上に反映させる仕組みの中に入れていただきたいと思います。</p>
真下評価人	<p>上から順に5点、5点、2点、3点、3点、合計18点としました。先程言った通りこれはすごく難しいです。正直言って、これについて語れと言われれば1時間くらい語りたくなるくらい色々な問題があります。まず、広く市民の声を聴くことがそもそも難しいです。どうしてもやる気のある方の意見しか集まりません。ですので、幅広く市民の意見を聴けというのは、見方によっては無茶ぶりと言えなくもありません。実際担当課の評価シートを見ると、そのこと自体の問題点は理解していると思われま</p> <p>す。ただし、おそらく全ての評価人さんが感じていると思いますが、これのフィードバックがループとして完成していないというところがある意味致命傷です。ところが実はこれも見方によっては無茶ぶりと言えなくもありません。なぜなら、担当課に課せられている使命というのは集めた意見を割り振るところだけだからです。担当課としては、そんなこと言われてもということはあるかもしれませんが、市政全体として見た時に致命</p>

傷になります。これは担当課のみの責任ではありません。市政全体の問題です。いずれにしても、これについては民主主義のコストも意識していただきたいと思いました。先程、電子相談システムのコストが高いので断念したという話がありましたが、コストを下げるという話の中で言うのもおかしいですが、コストをかけても良い所ではないでしょうか。ただ、その際に考えなければならないのが、仮にコストをかけたとして、いかにして多様な声を集めるか。担当課はその手法の開発をする必要があります。ですので、色々な声を集めるやり方を開発して、それをフィードバックさせるような仕組みを作って初めて、おそらくこの評価人さんだけではなく、市民の皆様から優れた仕事をやっていると言われることになります。繰り返しになりますが、そのためには担当課の頑張りだけではなく、色々なことをやらなければなりません。また、市民参加型の手法について、ややネガティブであるという考えでした。であるならば、なおのことどういったら特定の方だけではない意見を集めることができるのかということを考えなければなりません。個人的には先程地域会議という話がありましたが、幸いにして川越市においては、地域の能力はまだまだ高い水準で維持出来ていると思っています。そういった地域会議や自治会等の団体等を活用することも積極的に考えても良いと思えます。あと、これは今後是非考えていただきたいポイントですが、現在少なくともここに挙げられているだけでも9つの手法があり、今後も色々な手法を開発していくということであれば、それぞれの手法によって何を聞こうとしているのかを担当課の中で明確化されてなければなりません。例えば市政懇談会ということであれば団体がという話ですが、団体に聴くこと自体は否定しません。否定しませんが、それによってどんな情報が得られるのかということ認識しないと、引っ張られるだけということになります。したがって、この手法によってどの意見が集まったのかを認識出来ないはずだと思います。正直なところ、これは非常に難しい内容であり、たぶん評価が分かれると思いましたがそのようになりました。今後とも頑張ってくださいと思いました。

高山評価人

上から順に5点、5点、3点、4点、3点、合計20点としました。時代適合性について、広く市民の声を集めるということは、大切ですし、今も昔もやっていかなくてはならないことです。広く意見を聴くことは、委託するのではなく、自ら聴いてしっかり意見を吸い上げてもらいたいという部分で5点としました。効率性について、27年度は事業費が上がりましたが、人件費を下げる中で、しっかりとした効果を上げようという気持ちは分かります。広く声を集めるだけということであれば、効果があったと言えますが、それからどうするかが重要ですので3点としました。有効性について、広く集めるという部分でこれだけの事業を実施し、意見を集

め、また、A～Hでランク付けし、ある程度要望に込えているということで、広聴課の現在の範囲では妥当だと判断しました。ただ、方針妥当性について、期待を込めて3点としました。ただ意見を集めるだけであれば、誰がやっても同じです。広聴課としてやっていかななくてはならないのは、市民との架け橋であると思います。集めるのは広聴課で、回答する担当部署があるのだと思いますが、どういうふうな思いでその意見を出してきたのかは聴いた方にしか伝わらないと思います。架け橋となるような広聴課になってほしいです。私は、川越市はそんなに問題がない市なのではないかと考えています。問題がある危機的な自治体であれば色々な意見が出てくるはずですが、それが無いということはまだまだ良い市なのだと思います。ただ、今の段階で色々手を打っていかないと、ゆくゆくは危機的状況になってしまいます。今は人口が増えたり、話題に上ったり、観光客数が増えたり、良い面もありますが、何もしないといつの間にか落ち込んでいくこともありますので、色々な所から幅広く意見を聴く体制を作っていただきたいと思います。

石川評価人

上から順に2点、3点、3点、2点、2点、合計12点としました。私が一番厳しい意見となりました。私がもう少し良い点を付ければ、概ね妥当になったのですが、残念ながら概ね妥当ではないので、こういう評価にならざるを得ません。実は広聴事業というのは私の専門分野でもあるのですが、全国の日本の自治体で広聴事業が始まったのは1970年代後半から1980年代です。1980年代頃にはほとんどの自治体で広聴事業が始めました。その時は市民へのアンケートはもちろんですが、一番多かったのはモニターや市民委員会などという形で始まっています。つまり、市民参加の手法を取るために何をすべきかというところから始まりました。そういう目で見ますと、実は期待の高い部署であると思います。一番残念だったのは、「自分で解決出来る課ではないです。」というところです。これは市の位置付けの問題です。つまり、昔は多くの都市では、政策部門に位置付けられていました。市長が回答する時に担当課の関与がありました。つまり、こういう風に回答しなくてはいけないという担当課の関与があったのです。それが無いのは致命的です。これは広聴課の責任ではありません。市の責任で、市の位置付けの問題です。そういう意味では、皆さんが今までやってきたことをきちんと守ってやっているということであれば、それはそれで良いこと。しかし、残念ながら新しい手法の開発もないようですし、データベース化への取組が見えません。まだやっていないが、ここまで進んでいますという説明があれば多分評価は変わったと思います。色々な手法、色々な方法が研究開発され、世界中にたくさんの手法があります。その辺をもう少し考えていただけたらと思います。この点数の評価は、期待の表れです。是非参考にさせていただければと思います。

石川評価人	<p>ということで、振り返って全体評価してみると、総合点数は57点。事業の在り方の妥当性はやや低いというのが全体の結果になります。低い高だけでなく、今出た意見を参考にさせていただければと思います。どうもありがとうございました。</p>
事務局	<p>ありがとうございました。それではこれもちまして、平成27年第1回事務事業外部評価を終了いたします。</p> <p>外部評価人の皆様、長時間ありがとうございました。</p> <p>4 閉 会</p> <p style="text-align: right;">以 上</p>