

平成25年度

外部評価実施結果に対する
市の方針及び対応報告書

刈谷市

平成26年1月

報 告

刈谷市行政評価委員会委員長 様

平成25年度外部評価実施結果に対する市の方針及び対応について報告します。

平成26年1月23日

刈谷市長 竹 中 良 則

目 次

本報告書の構成について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	1
成果指標に関する対応について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	1
各施策の外部評価実施結果に対する市の方針及び対応内容について・・・・・・・・	2

外部評価実施施策一覧

No	施策名	施策担当部	頁
1	情報共有	企画財政部、総務部	2
2	公園緑地・緑化	都市整備部	4
3	学校教育	教育部	6
4	商工業	経済環境部	8
5	高齢者福祉	福祉健康部	10
6	防災	危機管理局	12
7	防犯・交通安全	市民活動部	14
8	道路・交通	都市整備部・建設部	16

1 本報告書の構成について

本報告書は、1 施策を見開き 2 ページで構成し、外部評価時の各委員からの意見とそれに対する市の回答を掲載しています。

2 成果指標に関する対応について

外部評価全体を通して、課題としてご意見いただきました「成果指標（アウトカム）」について、外部評価以降、各施策、各事務事業において担当部署による検討を行っています。今後は、以下の対応で具体的な改善を図ります。

（1）平成 26 年度実施予定の市民意識調査において、質問項目の見直しを行います。

- ・重要度、満足度の質問が包括的になっているものが見受けられるため、具体的な市民の意識の傾向を知るために、必要に応じて質問項目の細分化を行います。
- ・総合計画の目標指標で活動指標となっているものは、新たに成果指標を設定します。そのため、必要に応じて、市民意識調査に新たに質問項目を増やします。

（2）施策毎の目標指標を成果指標に改善します。

- ・総合計画に記載されている目標指標とは別に、新たに補足指標として成果指標を設定し、進行管理を行います。
- ・補足指標は、各担当部署で管理し、次回の施策評価時に評価シートに明記します。
- ・事務局は指標設定全体のとりまとめを行います。

施策名	情報共有	担当	企画財政部 総務部	No	1
行政評価委員からの意見		委員の意見に対する市の考え方			
基本施策全体に対する意見	<p>先進自治体では、自治基本条例から市民参加を具体化する市民参画条例を制定している事例がある。重要な施策に対して市民が参画できる機会を最低2～3回実施することを義務付けており、その内容は、パブリックコメントだけではなくワークショップなどを行うことまで定めている。ホームページで受身に待つのではなく、市役所側から一歩踏み出し、市民参加を実質化する必要がある。（県内事例：日進市）</p>	<p>市民が市政に参加したくなる魅力ある情報提供に注力するとともに、クレームを貴重な情報と認識できる職員の意識向上を図っていきます。</p> <p>委員から提示された先進自治体の条例も参考にして、市民参画機会の充実について検討します。</p>			
	<p>情報に関する市民の満足度を上げなくてはならない。市民から提案をしてもらうために、発表や発言の場をもっと取り入れるべきではないか。</p>	<p>市民から提案をいただくには、理解しやすい情報発信が重要であると考えます。パブリックコメント等の手法のほか、広報紙やホームページ、各種印刷物等を見やすくするなどし、市政に興味を持っていただく工夫を継続していきます。</p>			
	<p>市民だよりなどの広報は充実しているが、市民が意見を述べやすい、意見を出す意欲を持つような工夫をする必要がある。</p>	<p>新しいホームページにご意見フォームを用意し、手軽にメール送信できます。また、市公共施設にも手書き用のご意見箱を設置して意見等を提出することができます。また、寄せられた意見等には、担当課より丁寧な回答をしています。</p>			
	<p>情報セキュリティについては、情報が外に出ってしまったら信用を失うので、情報共有施策とは別の取り上げ方をし、外に出ないように細かいチェックやモニタリングがとにかく重要である。</p>	<p>情報化社会の進展に伴い、求められる情報セキュリティのレベルも常に向上しているため、継続してその維持・向上に努め、外部機関による監査やその他の庁内チェック、監視体制についても各課と協力し組織的に強化していきます。</p>			
	<p>ホームページはきちんとしている印象で、細かい返信もきちんとしているので良い。しかし、そこから一歩進んだ刈谷らしい施策も行うようになるとより良い。</p>	<p>寄せられた意見には担当課より丁寧に回答し、満足感を高める努力を継続しています。また、市民参加の意識高揚を図るため、市ホームページに「わがまち自慢」というページを設けて、市民参加のきっかけづくりの一助としています。今後も多様な市民参加の方法を検討していきます。</p>			
	<p>市民からの意見をホームページで紹介することが必要。また、市政モニターの意見によって変わった事例などを載せることで、声を上げれば変わるということを目に見えるように工夫してもらえれば、市民の意識も変わるのではないかと。</p>	<p>パブリックコメントに寄せられた意見の公表や市民アンケート等の結果等を広報紙や市ホームページにて公表しています。</p> <p>個人的な意見等は精査が必要となりますが、市政モニターの意見は、毎年度末に冊子にまとめて、地区に配布して参考としていただいています。今後は、ホームページ等で広く公表していくなどの検討をします。</p>			

	行政評価委員からの意見	委員の意見に対する市の考え方
基本施策全体に対する意見	<p>今後は少子高齢社会の進展により、負担は増えてサービスは低下するが、そのことを市民に丁寧に説明することが重要となる。21世紀の行政課題は、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・透明性 (Transparency) ・説明責任 (Accountability) ・参加 (Participation) ・公平性 (Equity) <p>の頭文字を取った「TAPE」の観点から、企画や総務の担当課だけではなく、全ての行政において手続・プロセスを重視し、決定の過程やその後の説明をきちんと行うことが重要である。</p>	<p>市政への理解や参加を促す説明責任、透明性、公平性は、情報発信の必須の目標であり、大きな課題でもあります。</p> <p>一部の担当課では、市民参加の会議録の公表等を行い、市民等への情報提供を実施しています。今後は、それらを参考に全庁的に一般化できるかなどを検討します。</p>
共存・協働の推進に関する意見・提言	<p>市民参画の先頭にあるのが情報共有であり、まず情報を共有する枠組みやシステムをつくっていただきたい。</p>	<p>新庁舎や図書館の情報コーナーや新しい市ホームページにより、各種計画書や市が発行する情報紙等を手軽に見ることができます。</p> <p>核家族化が進み、地域での情報共有が減少傾向にある市民が増え、市に対して情報の質もスピードの要求も高まる現状において、市民が市政に対する理解や興味を高める積極的で効果的な情報の提供や満足できる情報共有の実現は重要であると考えます。</p> <p>Twitter や Facebook といった複数のコミュニケーションツールの利活用を考慮しつつ、市民から発信される情報を広く受け入れ、市民一人一人がまちづくりに参加していると実感できる環境整備を検討します。</p> <p>また、職員の情報に対する意識向上も急務です。魅力的な情報発信方法や寄せられた意見に対する意識の向上を図り、市と市民が同じ目標に向かうことができる情報共有の実現をめざします。</p>
	<p>市民が発信した情報を取り扱う仕組みをきちんと設けてほしい。</p>	
	<p>情報を共有することが協働になるので、きちんと取り組んでいただきたい。</p>	
	<p>双方がうまく意見を交換できる仕組みづくりが必要。</p>	
	<p>市民には、市の政策に賛成する人、中立な人、反対する人がいるが、今後重要なのは「反対」する人にも公平に接することである。どのような人にも同じ参加の機会や情報を与え、公平に開かれた市であるという姿勢で情報を共有していくべき。</p>	

施策名	公園緑地・緑化	担当	都市整備部	No	2
行政評価委員からの意見		委員の意見に対する市の考え方			
基本施策全体に対する意見	<p>住民とともに環境を良くしていく意識が大事。市の方針を理解し、刈谷に住む人達が少しでも緑によって住みやすい環境をつくりたいという意識を持つようにできれば良い。市民の意識向上に留意して進めてほしい。</p>	<p>住みよい環境のために、緑の募金、愛護会、緑化イベント等の活動や市民だより、刈谷市ホームページを通じての情報発信により緑化に関する意識の向上に努めています。</p>			
	<p>市民の満足度は高いが、それぞれの公園の目指すところを特色付けて取り組んでほしい。亀城公園は桜の整備によって多くの人に来てもらうなど、それぞれが目指すところを明確にしていきたい。</p>	<p>洲原公園については、桜の名所であり、レクリエーション施設も兼ね備えた自然環境を生かした公園整備を進めています。岩ヶ池公園については、ハイウェイオアシスと一帯となった情報発信拠点として、遊戯施設ともに充実を図ります。亀城公園については、桜の名所及び刈谷城の隅櫓や石垣などの復元による城址公園として歴史・文化のシンボルとして充実を図ります。総合運動公園については、本市のスポーツ活動の拠点として充実を図ります。</p> <p>以上のように、総合公園や運動公園については、まちの顔となる公園であり、それぞれ特色を持った公園整備を進めています。</p> <p>近隣公園は、今後の再整備にあたり、それぞれの公園に季節感あふれる樹木を植えるなどの整備を進めます。</p>			
	<p>公園を増やすということだけで評価するのではなく、整備についても考慮し、拡大を制限する方策についても考えてほしい。カキツバタ群の周辺の水源などについても、極端な意見を言うとならぬように、継続的にお金が出て行かないような施策の見直しをしてはどうか。</p>	<p>本市においては、住民1人当たり公園面積が8.5㎡/人と、市の緑の基本計画に掲げられている目標9㎡/人に達しておらず、また、住居の近くに公園のない地域もあることから、必要な箇所については公園緑地の整備を推進します。</p> <p>なお、カキツバタの水源として重要な役割を果たしている東側の丘陵地約43,000㎡は、昭和47年に追加の国指定を受け、平成4年に買収を終えています。</p> <p>また、公園緑地の用地は、原則用地買収を実施しています。現在借地となっている公園用地については、買収に向けて地権者との交渉を継続してまいります。</p>			
	<p>市民の満足度は高いが、他の施策との関係として市の全体の施策にどう位置づけることができるのか検討するべきである。</p>	<p>公園緑地・緑化の施策の内、災害用トイレや太陽光発電等は防災や環境の施策と関係しており、各施策に位置付けられています。</p>			
	<p>将来の維持管理も含めた評価、費用対効果の評価が必要。昔に比べて公園が多機能化し、緑、防災、ユニバーサルデザインとして高齢者や障害者が利用できるスペースとしての機能などが設けられている。それらに対して、緑のオープンスペースとしての便益、避難場所としての便益、ユニバーサルデザインとしての便益を考え、それぞれの計画・視点から費用便益分析を行うことが必要である。</p>	<p>国の費用対効果分析手法の活用など、評価する方法について検討します。</p> <p>また、公園施設の老朽化に対する安全対策の強化及び改築・更新費用の平準化を図るため、予防保全的管理の下で長寿命化対策を行う「刈谷市公園施設長寿命化計画」を策定しました。</p>			

	行政評価委員からの意見	委員の意見に対する市の考え方
共存・協働の推進に関する意見・提言	<p>皆で協力して良い環境にしていくことが大事。公園を積極的に利用する、有効的に利用するという意識を高めることが重要。</p>	<p>市民の自発的な愛護会活動を今後とも推進するとともに、愛護会活動のない公園についても活動を実施していただけるよう普及啓発活動を継続します。</p>
	<p>愛護会で草刈りを行うと近所の方の顔を見る機会となる。ボランティアが辛いという意見もあるが、災害時などへの対応でもそういった活動が重要ではないか。</p>	<p>また、愛護会活動を活用することにより、公園に愛着を持ち、コミュニケーションが広がり、より多くの人の公園利用に繋がると考えます。</p>
	<p>ボランティア活動に参加することでコミュニケーションができるのは良いことだが、強制ではなく“共生”をお願いしたい。</p>	<p>街区公園など市民に身近な公園については、計画段階からワークショップ等市民の方に参画していただき、管理まで一体的に行っていただく方策を推進します。</p>
	<p>市民の協力を得たいなら、公園を整備する当初から市民に参加してもらうことが必要。活動の表彰を行うことも市民の満足度を上げるためには効果的である。これからは市民に参画してもらわないと維持管理ができないため、計画段階から市民に参加してもらい、後のフォローもきちんとしていくべきである。</p>	

施策名	学校教育	担当	教育部	No.	3
行政評価委員からの意見		委員の意見に対する市の考え方			
基本 施策 全体 に 対 す る 意 見	<p>どんどんと新しい内容ができて指導要領が変わってくるので、教員が勉強を十分にしていけないと、良い授業ができない。これだけ学力の成果を上げているので、先生方に刈谷市独自の研修を行うことで、子ども達の学力を担保していくといった取組も有効ではないか。</p>	<p>刈谷市独自の定期的な教員研修としては、2年目、3年目教員や10年経験者教員の研修、特別支援学級の初心者研修などを行っています。</p> <p>また、臨時的な研修としては、新学習指導要領への対応として、新たに加えられた教科（ダンス、武道）の指導講習会の開催や、情報教育など最新の技能の習得が望まれる場合には、その都度研修の機会を設け、指導力の向上を図っています。</p> <p>その他、毎年各教科部会や専門委員会等を設け、指導方法や教材等の調査研究、教科別実技研修会の開催等を行っています。</p> <p>これらの研修や研鑽の機会をさらに充実させていくことで、教員の資質の向上及び授業力の向上を図り、子どもたちの学力の向上に繋げていきたいと考えます。</p>			
	<p>安心・安全設計となるような施設の改修整備を検討していただきたい。</p>	<p>市はこれまで、子どもたちの安全を最優先に考え、学校建物の耐震化を始め、施設・設備の改修を進めてきました。</p> <p>今後も劣化状況を常に監視し、不具合や故障が生じる前に適切な改修や修繕を行う予防保全の視点に立った計画的な維持保全を実施し、安全・安心な学校づくりを進めます。</p>			
	<p>学校は学ぶ場なので、成果として一番の目標は、生徒が学校に通ってどれくらい学力を身につけたかである。現在の指標は最終目標ではなく学力を身につけるための手段（小学校における少人数授業非常勤講師数）でしかないので、指標を明確にすることで、先生の励みにもしていただきたい。</p>	<p>現在行っている刈谷市総合学力調査において、全ての教科（小学校：国・算・社・理、中学校：国・数・社・理・英）で、全国比較の偏差値平均が50を超えるという指標の設定を考えています。</p>			
	<p>学力や体力の向上に効果があると思われる内容については、積極的に取り入れて取り組んでいただきたい。</p>	<p>学力の向上については、現在取り入れている少人数授業が効果を上げていると考えています。今後も少人数授業をさらに充実させて、きめ細かい対応により子どもたちの学力を向上させていきたいと考えます。</p> <p>体力の向上については、平成22年度から小中学校で体力向上に向けて取り組んでいます。外部講師を招き、小学生を対象に体づくり運動の授業の実施をしたり、幼稚園・保育園、小中学校の教員を対象に体づくり運動の講習会を実施したりしました。また、現在の取組みとして、小学校では、放課の外遊びを奨励して運動する機会を多くしています。中学校では、保健体育の授業や部活動の中に体力向上につながる活動を取り入れています。今後はこれまで以上に授業を柱にすえて、体力の向上をめざして継続的に取り組んでいきたいと考えます。</p>			

	行政評価委員からの意見	委員の意見に対する市の考え方
基本施策全体に対する意見	昔の日本が貧しい時代は、家より学校の方が良い設備だったが、今は逆転して、学校の設備が悪くなっている。予算の制約があるが、生活習慣として家と学校があまり遜色ないようにしていただきたい。	老朽化などにより不具合や故障を生じた設備については速やかに改修、修繕を進めるとともに、トイレの洋式化や空調機器の設置など、時代に適合した設備についても順次、整備を進めています。
	施策評価では目的と手段を明確にしてほしい。先生方は教えることのプロであり、良い授業をすることが第一の使命なので、その環境を整えることがまず必要である。結果として学力が向上し、いじめが減るなどの効果につながる。学校は何のためにあるのかという基本を踏まえて政策を展開してほしい。	子どもたちの学力を向上させ、充実した学校生活を過ごせるようにするためには、教員の授業力を向上させることが最も大切であると考えます。 教員の授業力を今まで以上に向上させていくためには、座学ではなく実際の授業をもとに検討したり専門家からの助言を受けたりするような研修が必要です。今後も実際の授業を基に講師から具体的な助言が得られるような研修ができるよう、施策の充実を図ります。
共存・協働の推進に関する意見・提言	施設の改修は、保護者の意見も聞きながら進めていただきたい。	施設の改修にあたっては、学校や保護者からの意見を参考に進めています。

施策名	商工業	担当	経済環境部	No	4
行政評価委員からの意見		委員の意見に対する市の考え方			
基本施策全体に対する意見	<p>「産業が活発であると思う市民の割合」について、10年かけて0.8%上げるのは、指標として適切なのか。また「経済センサスによる総従業員数」については、大企業の経済状況によって左右される数値だと思う。市の施策のターゲットが中小企業ということなら、中小企業の総従業員数などを市の施策で増やすという指標がよい。市の施策でどれくらいの数値を確保したいのか明記すべき。指標及び目標値の再検討をお願いしたい。</p>	<p>既に90.2%という高い現状値であることから、0.8%の上昇は容易に達成できるものではないと考えており、適切であると考えています。</p> <p>また、補足指標として、中小企業の事業所数と従業員数を設定していきたいと考えています。</p>			
	<p>商業者向けの設備投資振興策など新しいことも検討されるということだが、商店街を基点に補助金を与える現状から、より効果が出るよう工夫していただき、市民が、まちが潤っていると実感できるような経費の使い方をお願いしたい。</p>	<p>市内の零細企業の撤退を防ぎ、小規模企業者の事業の継続・拡大への意欲を喚起するため、小規模企業者に対する設備投資の補助制度を新設、企業OBの人材を活用し、商業も含めた市内小規模企業者に対する設備投資への技術指導など、業務改善の指導・支援を実施していく予定です。</p>			
	<p>商業の活性化については全国で色々なアイデアで取り組まれているので、様々な事例を参考に力を入れていただきたい。</p>	<p>また、他市の商業に関する諸施策の先進事例等を参考に、商店街や商工会議所等関係団体と意見交換しながら、本市の現状を分析し、効果的な施策の立案や現行事業の見直し等を行っていきたいと考えています。</p>			
	<p>今後の方向性として、商業者向けの設備投資振興策の検討とあるが、「商業者活性化事業」は「現状維持」になっている。整合性を取り事業推進の具体的な検討をお願いしたい。</p>				
	<p>次世代の産業の誘致のためには、具体的な対策を提言していくべき。それがないと、ヒトもモノも会社も集まってこないの、補助金を撒くだけではなく、こうしたいということを確認して施策を展開してほしい。</p>	<p>中小企業投資促進補助事業などを通じて、中小企業の設備投資、また、小規模企業に対する設備投資の補助制度を新設するなど、市外からの流入企業の設備投資にも対応した企業の設備投資を積極的に支援しています。</p> <p>また、企業誘致のために、関連部署と連携を図りながら新たな工業用地の整備に取り組んでいきます。</p>			
	<p>工業は日本を代表する都市であるが、商業では全国同様に苦しんでいる状況。商工業が連携することで商業が工業から学べるものがたくさんあるのではないかと。商業者が工業者に学ぶことは、刈谷市だからできる施策かもしれないので、検討をお願いしたい。</p>	<p>平成25年度補正予算により措置した商工業者業務改善支援事業において、企業OBの人材を活用し、商業も含めた市内小規模企業者に対する設備投資への技術指導など、業務改善の指導・支援を実施していきます。</p>			

	行政評価委員からの意見	委員の意見に対する市の考え方
共存・協働の推進に関する意見・提言	<p>地域コミュニティの問題と商店街の拡充・発展については、もう少し分析して評価に入れるといい。</p>	<p>商店街と市民との協働については、既に記載したとおり、一部の商店街では企業や大学と連携した地域の活性化に取り組んでおり、また、その他の商店街においても、防犯活動等を切り口として地域住民との協働を始めています。</p> <p>今後も、現行事業を推進し、商工業者や商業団体を支援していくとともに、将来を見据えた事業展開ができるよう、経済情勢を注視しながら、商店街、商工会議所、また企業や地域、国や県など関係団体と情報・意見交換をしていき、さらなる商店街の活性化に向け、新たな取り組みを研究していきたいと考えています。</p>
	<p>デンソーはCSR（Corporate social responsibility：企業の社会的責任）でトップレベルの企業であり市が間に入ってデンソーから他の商工業者が学ぶことができれば、それは協働になるのではないか。</p>	
	<p>遠くまで外出できない人に対して、商店街がサービスや商品を開発することによってスーパーマーケットと差別化できないか。ただ、商店街だけに任せるのではなく、地域の人も巻き込んで、市民自らが買物難民になったときのことを考えて商店街の必要性を見直してもらうなど、商業と市民の生活が会うような場をつくっていくべき。10年後にはかなりの規模の買い物難民が出て来るので、これまでの商店街活性化とは違う視点で取り組んでいただきたい。それが市民の生活を守ることになる。</p>	

施策名	高齢者福祉	担当	福祉健康部	No	5
行政評価委員からの意見		委員の意見に対する市の考え方			
基本施策全体に対する意見	<p>目標の達成状況として地域密着型サービス拠点数として数量を設定しているが、満足度は質の問題なので、補足指標で内容的なものを入れて、そこがどう変わったのかが本当の市民の声だと思う。生活の質について考えていただきたい。</p>	<p>市町村は介護保険法に基づく「介護保険事業計画」と老人福祉法に基づく「老人福祉計画」において、確保すべき各種事業の量の見込（目標）を定め、かつ、そのための方策について定めることとされています。</p>			
	<p>サービス拠点数などではなく、それぞれの地域でサービスを受けるべき人がきちんとサービスを受けているか、信頼できるケアマネージャーに会えているのかなどの視点で目標を決めてほしい。</p>	<p>この計画は3年に1度見直しがあり、介護認定者、施設入所者、ケアマネージャー、55歳から64歳の市民を対象としたアンケート調査をその都度実施し、各々のニーズを把握しています。また、有識者、各種団体の代表者及び公募による市民などを策定委員としてご意見をいただきながら、事業計画を策定しています。</p>			
	<p>目標値をなるべく市民目線の成果指標にすることをお願いしたい。因果関係として、どれだけの予算でいくつ拠点施設を作るのかも大事だが、市民に最終的に示す成果指標としては、市民目線の指標にしていきたい。例えば自宅から500m以内で地域密着型サービス拠点にアクセスできる市民割合といったアウトカム指標とすべき。数値が無い場合は、その数値をアンケートなどで、行政側で作る努力もしてほしい。それ自身が高齢者福祉のシステムやサービスの質のレベルアップにつながる。</p>	<p>しかしながら、福祉に求めるものはその人の年齢や家族構成、置かれた状況によって大きく異なります。</p>			
	<p>ニーズ把握の具体的な手法を提案できると良い。調査項目に時代に合った項目を追加し、普遍的な項目と追加する項目をわけると現状のニーズが把握できる。また、一般的な質問による評価だけでなく聞き取り的な調査を入れていくと良い。ニーズ把握の方法についても言及すると良い。</p>	<p>例えば、介護される高齢者は在宅生活を望む人が多く、介護する人は施設に入所させたいと望む人が多くいます。施設を多く作れば、その分介護保険料が高くなり、介護保険を利用していない人にとっては、施設はいらぬから保険料を安くして欲しいと望みます。</p>			
	<p>現場に降りて、現場の声を聞くことが一番大事である。データではなく現場の声を聞くことが周知にもつながる。周知不足に対しても、現場の声を集めることで良い周知方法が見つかり、良い施策につながる。</p>	<p>多くの人が高齢者福祉は非常に重要だと認識していますが、全ての人が満足する施策は非常に難しいのが現状です。誰に対する満足度なのか、対象を絞って調査をかける必要があると考えます。</p>			
	<p>重要度は高いが満足度は低く、福祉施設の利用者数は多いが満足されていない状況である。老人クラブに加入されていない人がどういう状況なのか、高齢者が所属する団体を通して実態をヒアリングするなど高齢者の置かれた状況をきめ細かく調査し、意見を吸い上げ、どうしたら満足した事業ができるのか、施策ができるのかを検討して活かしていくことが必要である。</p>	<p>成果指標については、今後のアンケート調査を参考に補足指標を選定するよう検討します。</p>			
	<p>重要度が高いが満足度が平均を下回っているので、どういったところで満足度が低いのか分析してほしい。高齢者福祉の3原則の中で自己決定の尊重という原則がある。アンケートで、40代、50代の人が高齢者を施設に入れたいが施設が無いので満足度が低い、高齢者の満足度はそれほど低くないというのであれば、調査結果をそのままにするのではなく、市の方針としては自己決定尊重の原則を大切に、家族と高齢者の意思が違う場合には、高齢者本人の意思を尊重すると考えていくということを説明すれば、納得しない人もいるが、納得すれば不満足度は減ることになる。分析と啓発活動を同時並行的に行うことが大事になる。</p>				

	行政評価委員からの意見	委員の意見に対する市の考え方
	<p>日本全体で言うと、10年後には団塊の世代が後期高齢者になり介護保険や高齢者医療が急増することは目に見えている。この10年の間に備えるべきところは備え、意識を変える所は変えないと、高齢福祉に関する会計はパンクする。この10年でどういう予防措置をとるのか、急増する高齢者をどうやってケアするのか、本腰を据えてやらないといけない。</p>	<p>介護保険制度は国の制度であり、市町村独自の介護サービスを実施することはできません。なお、現在国においては、増え続ける介護保険給付費に対し、改革を行うべく検討されている状況です。</p> <p>高齢者福祉については、今後、高齢化が進み、サービスの利用を希望する人も増えていく中で、市民からの税金で賄われているサービスであるということを今一度認識した上で、本当に必要としている人に必要なサービスを提供できるよう、慎重に精査していく必要があります。</p>
<p>共存・協働の推進に関する意見・提言</p>	<p>高齢者が少しでも長く健康で活躍するために、来年1月から始める介護予防ポイントは1つの目標になる。その成果もきめ細かく調査してほしい。高齢者の所属する団体から現状や高齢者が望んでいることを把握し、行政がどのように関与すれば良いサービスを提供できるのか、取り入れてやっていくのが良い。</p>	<p>高齢者が増加していく中で、高齢者自らが積極的に生きがいづくりに取り組み、社会参加していくことが大切であり、行政はそのための体制づくりの支援をしていくことが求められています。（介護予防ポイント事業もその1つです。）</p> <p>国では、「単身世帯等が増加し、支援を必要とする軽度の高齢者が増加する中、見守りや配食などの生活支援の必要性も増加していく。そこで、ボランティア、NPO、民間企業、協同組合等の多様な主体による生活支援サービスを提供することが必要である。」と検討されているところであり、今後、地域ケア体制の構築に努める地域や各種団体の活動を支援していく予定です。</p>
	<p>高齢者福祉だが、若者との関係、学校教育やいろいろな年齢層での課題の中でどうしていくかなどについても推進状況に入れていくと良い。学校教育の中でも地域に出ていくことが言及されている。</p>	
	<p>シルバー人材センターを上手に活用すると良い。民間企業では65歳まで雇用延長し働きたい意欲の方が多い。65歳から70歳までの方も元気で仕事をしたいという人が多い。そういう方を人材センターでどうやってうまく活用するか、人材センターの仕組みづくりが重要。例えば、シルバープラス若者で構成する人材センターがあっても良い。幅広い視野で考えると、本当の意味でのシルバーと若者が一緒になってまちづくりを行う、共存・協働になる。</p>	
	<p>介護、医療、給食サービスなど、全部に税金を使うわけにはいかないので、そこに膨大なビジネスチャンスがある。例えば、給食サービスやケアサービスを、厚生労働省サイドで考えるのではなく、経済産業省サイドのビジネスの感覚でコミュニティビジネスとして興していく視点が必要である。高齢者の身の回りの細かなサービスはコミュニティビジネスとして回るようにして、地域の人が地域のニーズにあったサービスを提供することに融資や補助金で支援する枠組みとする、超高齢社会はそういうことでないと乗り切れない。</p>	

施策名	防災	担当	危機管理局	No	6
行政評価委員からの意見		委員の意見に対する市の考え方			
基本施策全体に対する意見	<p>事業の内容を見ると非常に力を入れているのはわかる。しかし、市民が漠然と不安を持っている状況は好ましくないので、どういった点に不安を持っているのか調査して、具体的に把握をしたうえで対策をとると良い。</p>	<p>各地区の自主防災会、防災リーダーなどとの意見交換の場を設けたり、防災訓練参加者の声を直接聞くなどして、市民が不安に感じていることや要望などを適確に把握し対策を講じていきます。</p> <p>また、市民アンケートなどを通して、家庭での備蓄や家具転倒防止の実施率などを把握するとともに、市全体の飲食料等の備蓄の考え方や備蓄倉庫毎の備蓄量などの情報を積極的に開示し、個人での災害に対する備えの必要性、重要性を周知啓発することにより、防災意識の高揚を図り、災害への備えの実践を促進します。</p>			
	<p>市民の関心は高くなっている。せつかくの機会なので、自分たちでやることを明確にして、個人の備蓄や家具の転倒防止などの基準を明確にして啓発するのが良いと思う。準備をなささいというだけではわかりにくい。</p>				
	<p>食糧や水などの備蓄については、「どこまでが必要で、足りない部分はどれだけあるのか」を具体的に示し、その足りない分を市民にお願いするというようにすれば、市民も現実感のある数字として捉えることができる。行政と市民の役割分担を本音で話し合う必要がある。</p>				
	<p>職員も実際に被災地に派遣され、その後何が起きるかも十分にわかっていると思うので、具体的にどこまで対策するのか明確にすると市民にもわかりやすい。また、「地震が起きても誰も死なない」という強い想いで取り組んでいただきたい。</p>	<p>東日本大震災を教訓とし、被災地から学んだ知識や経験を活かしながら、今後の災害予防、応急復旧などの施策に反映させ、市民の生命や財産を災害から守るため、防災体制の充実強化を図り、災害に強いまちづくりを推進していきます。</p>			
	<p>実際にこの地域が災害に遭ったことが少なく、経験した人も少ない状況の中で、本当に災害が来たときに何をするのかについて過度に心配になってしまい、満足度不足や不満に表れているので、具体的にやるべきことを調査すると安心できる。</p>				
	<p>今後の方向性のところで自主的な防災・減災活動に取り組むと書いてあるが、防災と減災ではアクションプランも違ってくる。防災活動と減災活動のウェイトを置くなどをしないと、具体的な中身はわかりづらくなる。</p>	<p>平成26年度に策定を予定している、第3次地震対策アクションプランにおいて、できる限り防災と減災の区別をしながら組み立てを行うこととし、各施策の目標値や進捗状況を数値で見える化を図れるような形にしていきたいと考えています。</p>			

	行政評価委員からの意見	委員の意見に対する市の考え方
共存・協働の推進に関する意見・提言	<p>防災に関しては、地域と密接にしていくことが必要であり、何を地域にやってもらうのかを明確にすることが一番良い。特に最近では、個人情報保護法で地域の情報が共有できない中、いざという時に助けてあげなくてはならない人がどこにいるのかを把握しようとするなど、地域の意識も少しずつ変わってきている。</p>	<p>災害に強いまちづくりの推進には、行政による公助はもとより、市民一人ひとりの自覚に根ざした自助、身近なコミュニティ等による互助が大切であり、市民、事業者、地域及び行政が各々の責務や役割を認識し、お互いに助け合い、協働して防災活動を行う仕組みを構築する必要があると考えます。</p>
	<p>企業、個人、家庭という点で見ると、学区や自治会の機能を防災の中にどう取り入れていくのかを書いていただくと推進状況がわかりやすくなる。</p>	<p>まず個人や家庭における、家具の転倒防止・住宅の耐震化、避難経路の確認などの備えの促進を図るとともに、事業所の事業継続計画の策定、耐震性等の安全確保などの支援・指導を推進します。</p>
	<p>いろいろな横のつながりの垣根をとって連携していくことが大事。個人情報保護法の問題でも、あまり守られすぎると助け合えるところも助け合えなくなるので、垣根をとってもう少し手を結びあうところを強くしたい。</p>	<p>とりわけ防災における地域の役割は大きく、大規模災害が発生した場合、道路や交通機関の途絶により防災関係機関の防災活動が遅れたり、阻害されることが予想され、平素から自主防災会などによる初期消火、被災者の救出救護、避難等を組織的に行うことが重要となります。</p>
	<p>中小企業ではBCP(Business continuity plan:事業継続計画)の作成が不十分である。一日のうち8時間以上を会社で過ごす人がほとんどであり、その中でどうやって命を守っていくのか、家庭ではハザードマップがあるが、本当にどこに逃げればよいのか、一人一人が把握しているかは不安がある。総合的に助け合える明確なルートが示せると良い。</p>	<p>また、災害時においては、公助による障害者や高齢者等の避難支援を行うことは非常に困難であると考えられるため、平常時から自治会、自主防災会及び民生委員等により、要援護者の状況の把握、情報の共有、避難支援計画の作成など、地域での支援体制づくりを進め、災害が発生した際には、行政と地域が連携して、要援護者の安否確認、避難誘導などの支援が行える仕組みづくりに努めていきたいと考えます。</p>
	<p>市民がどこで災害に遭遇するか、自宅、職場、スーパーなどの買物、福祉施設の場合もあり、東日本大震災でも様々な場所で被災されている。市民がいろいろな被災をすることを想定して、それをどうやって助けるのか、行政の役割、企業の役割、個人がどういう行動をするのか、ある程度のシミュレーションをして、必要であれば中小企業との協定を結ぶ備えをお願いしたい。</p>	
	<p>防災はコミュニティを強くするのに一番良いテーマである。自治会、町内会をしっかりとしたものにする1つの手段として防災訓練や防災会議を捉えると、結果としてそのことでコミュニティが強くなり、コミュニティが強くなれば防災にも寄与する。そういう観点からもコミュニティの強化につなげていただきたい。</p>	

施策名	防犯・交通安全	担当	市民活動部	No	7
行政評価委員からの意見		委員の意見に対する市の考え方			
基本施策全体に対する意見	目標指標の「県平均以下」は平均値の変化で目標が変わってしまう。同規模の自治体の数字などを参考にするなど、具体的な目標値を設置するように。	目標指標の設定に当たっては、「県平均値」及び刈谷市と同規模程度の自治体の数値を参考に具体的な目標値を設定していきます。			
	この分野は市民協働が図りやすいので、別途独自のアンケートを行うといい。年齢、地域、事故・事件の種別をきめ細かく分析し、不安がある部分の対策方法を明確に伝えることで、市民が安全に感じる割合も変わってくる。	刈谷警察署による交通事故や犯罪発生状況の統計を基に、交通事故や犯罪が多く発生している地域や原因、発生時の状況を分析し、それに基づき交通安全対策や防犯対策を実施することにより、市民が安全・安心に感じる割合を高めます。			
	生活や命にかかわる所をクローズアップし、きちんとやっていくことが大事である。例えば死亡事故につながる所をしっかりと抑えて、啓発を含めてやっていただくと良い。	高齢化の進展により交通弱者である高齢者が交通事故の被害者となっていることから、老人クラブを対象とした交通安全教室や高齢者世帯訪問活動において、高齢者に対し適切な交通安全の啓発を実施していきます。			
	罪種が多様化しているとあるが、多様化への対応の中身を具体的に書いていただくとわかりやすい。	罪種は多様化していますが、その中でも住宅対象侵入盗や自動車盗・部品ねらい・車上ねらいなどの自動車関連窃盗への対応として、犯罪の発生件数の多い地域への防犯灯の整備や青色パトロール車による巡回、地区パトロール隊が行う自主防犯活動への支援を実施することにより犯罪の防止及び抑止に努めます。			
	地域や年齢別に地域の声と警察の情報提供を踏まえてどういう対策をとるのか、きちんと分析した上でやっていただくとより効果的である。				
	評価においても防犯と交通安全は別々の評価でニュアンスが違う。交通安全は、ある程度は満足できるレベルにあるが、逆に防犯は足りない部分が多い。評価が足りない部分は防犯で評点が低くなっているの、人命にかかわる部分をよろしくお願ひしたい。	市民の評価で、防犯と交通安全の重要度は高い評価になっていますが、満足度には低い部分があります。現状では、防犯と交通安全をひとつの項目として評価しているため、満足度・重要度の内訳について知ることができません。今後、市民の評価をきめ細かく反映した防犯・交通安全施策を推進するため、防犯と交通安全を分けた評価を実施していく必要があると考えています。			
	重要度が高く満足度が平均を下回っており、なぜ満足度が低いのか、もう少し細かい分析が必要である。防犯と交通安全を分けるだけでも違う評価が出るかもしれない。防犯の中でも命に関わるものと窃盗でも違うかもしれない。分析にあたって、22地区に単位を変えたことは良いことであり、さらに年齢なども付け加えた分析ができると良い。				
	基本施策は防犯・交通安全であるが、現状の分析と課題のところでは、対社会的な解決方法に重点を置いた防犯と、個人の意識によって解決される交通安全に整理ができれば方向性も出てくる。				

	行政評価委員からの意見	委員の意見に対する市の考え方
	<p>行政だけでできる事は限られている。コーディネーターとしての市役所、市内の企業、自治会、学校など様々な主体の力を借りることが重要である。防犯カメラにしても市役所が対処できる範囲は狭く、他の人の手を借りないといけない。行政以外の主体の方向性を揃えるために、行政だけではなく、警察、民間、自治会のコーディネーターとして先鞭をつけていただきたい。</p>	<p>行政だけでできることは限られていると思います。防犯・交通安全行政の計画や実施にあたっては、刈谷警察署や自治会のほか、地区パトロール隊の自主防犯活動や交通事故0の日の立哨活動など地区や企業の皆様との協働により、地域を上げて取り組んでいます。行政として情報提供するとともに地域の皆様が何でも相談し、意見交換をする機会を設けることにより、警察や自治会を始め関係機関のご意見とご協力をいただき事業を進めていきます。</p>
共存・協働の推進に関する意見・提言	<p>地域の人たちと密着に連絡を取りあっていただきたい。</p>	<p>防犯・交通安全行政の推進にあたっては、刈谷警察署や自治会のほか地区パトロール隊や企業の皆様との協働により、地域を上げて取り組んでいます。また、パトロール隊長会議や青色防犯パトロール講習会、防犯講話を開催し、行政として情報提供するとともに地域の皆様が何でも相談し、意見交換をする機会を設けることにより、防犯・交通安全活動の内容をさらに充実したものにしていきたいと考えています。</p>
	<p>刈谷市の自治会のパトロール隊の活動は、他市に比べて充実している。自慢話は書きにくいですが、推進状況の中に良さをしっかりと書いていただくとわかりやすい。</p>	
	<p>何でも相談できる市民安全課であることを願っている。</p>	
	<p>子どもの命を守ることについて異論は出ないので、みんなの共感を得やすいところでやっていただきたい。</p>	

施策名	道路・交通	担当	都市整備部	No	8
行政評価委員からの意見		委員の意見に対する市の考え方			
基本 施策 全体 対 する 意 見	刈谷市の場合、名鉄やJRの駅は数多くあるが南北に長い特徴がある関係で、どうしてもつながりが難しいこともあり、車社会、車依存の生活にならざるを得ない。バスも市で運営している公共施設連絡バスしかなく、遠くに行くときは車を使う状況である。急には難しいが、徐々に整備していただきたい。	市民は、自動車、公共交通、自転車、徒歩とさまざまな交通手段を組み合わせ移動しています。市民の移動ニーズを的確に把握し、段階的に効果的な整備手法、整備順序を検討し施策の促進を図ります。			
	自転車で走ると危ない道も結構あるので、早く整備する箇所を、メリハリをつけてやっていただけると良い。	市内には大型自動車交通量の多い道路も多数あります。自転車の交通量、自動車の交通実態を踏まえ検討を進めます。			
	バランスをとった計画でやっていただきたい。	都市交通戦略に基づき事業の推進を図ります。			
	方針で車利用のウェイトを変えていくものを出しており、刈谷市の地域性にとって先駆けとなる戦略である印象を受けた。	刈谷市都市交通戦略では、自動車の適正な利用を推進し、持続可能な都市交通体系を目指しています。			
	今後の方向性として、「定住自立圏による他市からの乗り入れバスとの有機的な連携」ともあり、歩道の整備などとともに、もう少し大きな観点で市を乗り越えた連携を行い、両方でやれると市民にとってはアクセスが有効になる。	移動に関するニーズは市内の移動に限ったものではないため、近隣市町との連携が重要となってきます。 道路や公共交通など様々な交通施策で近隣市町と連携し事業の推進を図ります。			
	重要度が◎になっているものとして、総合交通対策の推進や道路の整備にこれからも力を入れていこうとしているので、よろしくお願いしたい。	都市交通戦略に基づき事業の推進を図ります。 事業の推進は、投資効果を考慮し、事業の優先度を位置づけ、計画的な整備を行います。			
	今後はメンテナンスのウェイトが高くなるので、メンテナンスと新規との配分について、10年、20年後の見通しをつけていただきたい。これからは新規投資が難しく、今ある道路施設を最大限に活かすことを考えなくてはいけない。	新設道路の整備、既存道路を活用した道路交通施策をバランスよく実施することが必要と考えています。 特に、刈谷駅周辺などの歩行者交通量が多い道路などでは道路幅員の再配分を行うなど、人にやさしい交通環境の構築を目指す必要があると考えています。			
	10年後、20年後の人口構造を見据えて、それに向けて歩道や自転車にどういう割合で限られた財源を投入していくのか、これまでは圧倒的に自動車に傾斜した配分をしてきた。高齢者が多い社会になって、その時の総合交通体系はこれまでとは変わっているはずであり、歩行者、自転車、自動車のウェイト配分を考えてほしい。	「刈谷市都市交通戦略」を策定する際には、将来の交通のあり方を見据え、自動車の適正な利用を推進し、公共交通、自転車等の自動車以外の移動手段の必要性を検討しています。 都市交通戦略に基づき事業の推進を図ります。			
	21世紀の自治体はコーディネーターを担うべき。刈谷は交通の結節点になるので、都市の格が上がり、都市戦略としても広域の中での刈谷の位置づけが上がることにもなる。物事の見方として、これまでの市に捉われず、民間企業との共存・協働もコーディネーターとしての役割を考えていかななくてはならない。	刈谷市都市交通協議会では、交通事業者、市民代表、企業代表に参画いただいています。コーディネーターとして、さまざまな意見を集約し、調整を行い、都市交通戦略の推進を図ります。			

	行政評価委員からの意見	委員の意見に対する市の考え方
共存・協働の推進に関する意見・提言	<p>公共交通機関で生活していくとき、公共施設に不自由なく行けることと、民間のお店を使いやすいような交通網の整備が必要であり、民間事業者とも協力してやっていただくと良い。網のように交通網ができれば、車から離れられるような意識も出てくる。</p>	<p>刈谷市都市交通協議会では、交通事業者、市民代表、企業代表に参画いただいています。アンケート等で市民の移動に関するニーズを的確に抽出し、ニーズにあった交通ネットワークを構築する必要があると考えています。</p>
	<p>「車」から「人」への方向と思うが、共存・協働から考えると、地域差を考慮したものなのか、刈谷全体のものなのか、今後の検討事項ではあるが、10年、20年の間に何をやるのかを出していただくとわかりやすい。</p>	<p>また、市内の各種イベントにて、公共交通（自動車以外での移動）に関するPRを実施し、自動車交通からの転換を促し、「“ひと”と“環境”にやさしく、持続可能な都市交通体系の構築」を目指します。</p>
	<p>コミュニティバスは地域の商店街の振興にも使えるものであり、そういったことも含めて総合交通体系である。交通はまちづくりにいろんな形で関わりを持つものであり、安全に歩ける、移動できるまちの実現に向けてがんばってほしい。</p>	