

令和 6 年度第 2 回佐倉市行政評価懇話会 要録

日時	令和 6 年 11 月 1 日（金）14 時 00 分～16 時 00 分		場所	1 号館 3 階会議室
出席者	委員出席者 7 名 [委員長]小川 真実、[副委員長] 飯島 里美 [委 員] 稲垣 かおる、葛西 広子、柴倉 宏行、立崎 貴子、伴 敏明(五十音順)			
	事務局	(企画政策課) 上野課長、秋葉主査、中野主任主事		
	事業担当課	(社会福祉課) 下地副主幹、井上主査 (高齢者福祉課) 岡本主査 (自治人権推進課) 鴨志田課長 (和田ふるさと館) 丸島主査 (ミレニアムセンター佐倉) 菅原所長 (志津コミュニティセンター) 斉藤所長 (社会教育課) 照井主査 (中央公民館) 土佐館長 (佐倉図書館) 利光館長		
	その他	傍聴 0 名		
議 事	(1) 基本施策評価についての担当課質疑 (1-1 地域福祉、5-1 コミュニティ、4-3 生涯学習)			
概 要	◆ 「第 5 次佐倉市総合計画前期基本計画」の基本施策のうち、重点目標 1 の施策である「地域福祉」「コミュニティ」「生涯学習」の 3 つの施策の令和 5 年度における進捗状況について、担当課職員出席の上、質疑を行った。 ◆ 第 3 回懇話会は 12 月後半、または 1 月中の開催を予定。第 3 回は「商工業振興」「高等教育機関等との連携」「行財政運営」の 3 つの施策が担当課質疑の対象。			
内 容				
◆議事 (1) 基本施策評価についての担当課質疑 ●事務局 ・[担当課質疑の流れ及び基本施策評価シートを説明] ＜基本施策：1－1 地域福祉＞ ●社会福祉課 ・資料 2 により内部評価の内容を説明 ●委員 ・人口減少や団体の縮小といった課題がある中で、参加人数の指標設定については達成が難しいものと感じている。 ・施策の評価「B」は、どのように評価しているのか。例えば各評価項目について点数化し、○点以上は A 評価とするなど、点数の積み上げで評価しているのか。 → (社会福祉課) ・評価項目の点数の積み上げとはしていない。成果指標の進捗状況、施策に紐づく各事務事業の評価等をもとに基本施策の評価をしている。 ・当課としては、成果指標ボランティア人数については目標達成できなかったものの、資料に記載のとおり総合的には施策の推進ができたことから、施策の評価は妥当であると考えている。				

●委員

- ・施策に係るコストとは何か。

→（事務局）人件費とその事業に要した費用を足し合わせたものである。

●委員

- ・成果指標「生活困窮者支援プラン策定件数」の実績について、この数字は「支援により困窮が解決されたもの」であるのか、プラン策定した時点での数字なのか。

→（社会福祉課）

- ・プラン策定の件数であり、困窮解決の件数ではない。例えば令和 5 年度実績の 163 件について、すべて困窮の解決に至っているわけではなく、引き続き支援が必要なものも含まれている。

- ・市議会の報告資料の中で、佐倉市の水道料金滞納件数と市税国保税の滞納件数を確認したが、成果指標「生活困窮者支援プラン策定件数」の実績値と乖離がある。この乖離について、担当課としてはどのようにとらえているのか。

→（社会福祉課）

- ・お話しいただいた資料については持ち合わせていないが、相談件数としては年間 6,000 件程度の相談を受けている。その中で、プラン策定まで実施できたものとしては、R 5 年度実績値として記載している 163 件となっている。
- ・ただ、ご相談される内容というのは、難しい問題が多い。適切に支援プランを策定の上、継続的な支援ができるように対応していく。

●委員

- ・地域福祉活動ボランティアの人数について、R4 年度から R5 年度にかけて 100 人程度減少しているが、要因は何か。

→（社会福祉課）社会福祉協議会の話によると、規模の大きい団体が活動を終了した影響が大きい。ただ、令和 2 年度以降の実績でみると増加傾向ではあるので、引き続きボランティアの機運を高めるよう取り組んでいく。

→（委員）ボランティア人数の年齢別内訳があれば、今後の対策が取りやすいのではと感じた。

●委員長

- ・ボランティア人数について、現在「トクリュウ」「闇バイト」等が話題となっており、地域福祉ボランティア活動に従事することをためらう状況があると考えるが、対策はどのように考えているか。

→（社会福祉課）現状そのような報告はないが、今後市内で起きることも想定されるので、社会福祉協議会との打ち合わせ等を踏まえて、対策を検討していく。

- ・生活困窮者の相談件数：先ほど相談件数は年間約 6,000 件との説明があったが、プラン策定件数は 163 件であることから、「相談したくても相談できない人」を取りこぼしてのではないかと。

→（社会福祉課）

- ・生活していて困りごとや不安を抱えている方の相談対応として、令和 6 年度からは相談員の自宅訪問（アウトリーチ）も実施している。
- ・アウトリーチについて、R6.4 月～9 月までの件数としましては約 600 件の実績となっている。これまで相談支援に結びつかなかった方に対してアプローチをかけられている。

●委員

- ・アウトリーチは市職員が実施しているのか。

→（社会福祉課）生活困窮者自立支援事業は、社会福祉協議会への委託により実施している。社会福祉士や専門資格を持った方が相談員となり、配慮が必要な方にも慎重に対応している。

→（委員）地域福祉活動のボランティアの拡大については、人手が足りず、ボランティア人数の増加が難しい段階にあると考える。そのため、先ほどのボランティア育成に力を入れているというお話に関しても、色々な方向性があると思う。単に「好きなことをやる」というボランティアではなく、行政の支援に本当に貢献できるような方を少しずつ育成していくことが必要ではないか。

●委員長

- ・地域福祉についての質問は、以上でよろしいか。

〔各委員、承諾〕

＜基本施策：５－１コミュニティ＞

●自治人権推進課

- ・資料３により内部評価の内容を説明

●委員

- ・成果指標「まちづくり活動に参加したことがある市民の割合」について、R4 年度から R5 年度にかけて増加した要因は何か。
 - （自治人権推進課）実績値は無作為抽出により対象者決定している「市民意識調査」の結果であるため、各年度の結果に多少ばらつきはあるが、当課としては自治会活動や市民活動が増えているのではと感じている。
 - （委員長）市民意識調査では、「団体に所属した上でまちづくり活動に参加したことがあるか」という設問だったのか。
 - （自治人権推進課）「団体に所属した上で」とはしていない。団体に所属していない「個人の自発的な活動」も含めることとしている。

●委員

- ・成果指標「自治会・町内会への加入率」について、R4 年度から R5 年度にかけて減少している。市として、地域とのつながりや自治会について期待していることは何か。
 - ➡（自治人権推進課）
 - ・現在の財政が厳しい状況で、市が地域に直接できることには限りがある。そうした中で、例えば地域内の清掃活動や、高齢者や子どもたちの見守り、災害時の避難所運営など、地域での協力が重要になる。日ごろからこうした活動を通して地域との連携が図れていれば、災害対応や福祉支援もスムーズになる。
 - ・これらのことから地域とのつながりは非常に重要であると考えており、その基盤となるのが自治会活動である。現在、転入者向けに自治会の活動内容やその重要性を紹介するチラシを作成し、加入を促す啓発活動を実施している。引き続き、自治会活動の重要性等について、周知していく。

●委員

- ・成果指標「まちづくり活動に参加したことがある市民の割合」について、役員は高齢化しているだけで、新しい担い手がない。同じ人が他の地区を兼任しているのが現状。地区の住民だけでは対応しきれないこともあるが、役員の確保にあたってはどのように考えているか。
 - （自治人権推進課）
 - ・お話しいただいたとおり、医師会や各ボランティア団体でも高齢化が大きな課題となっており、市全体としてもその影響を受けている。どう対応するかというのは非常に難しい問題であるが、例えばPTAのような小・中学校に通う子どもの親御さん（比較的若い世代）がいる団体と自治会を連携させ、地域活動に関心を持ってもらう取り組みを進めていきたい。
 - ・また、実際に若い世代のボランティア団体が自治会活動と協力し、連携が図られている事例も一部ある。このような成功事例を紹介することで、地域全体での活動を活性化させる 1 つの方法になるのではと考える。

●委員

- ・成果指標「自治会・町内会への加入率」について、R5 年度は 65.6%だが、未加入者に対する追跡調査は実施しているのか。
→（自治人権推進課）追跡調査は実施していない。
- （委員）
 - ・自治会に未加入の状態だと、地域における平等な支援や情報が十分に行き届かない場合もあるため、未加入者の情報については、一定程度把握が必要ではないか。
 - ・追跡調査については、毎年実施する必要はないが、定期的に未加入者に対する呼びかけや調査を行い、その結果に応じた対応ができるとよいのではと考える。

●委員

- ・地域の魅力を発信するためには「歴史」や「文化」を重視し、それを子どもたちに伝えて自信や誇りを育むことが重要であると考え。また、地域の魅力をアピールし、子どもたちが面白いと感じ、地域活動に参加したくなるような環境づくりが大切であると考え。

●委員長

- ・町内会や自治会の加入率について、全国的にも減少傾向にある。マンションには管理組合があるが、マンションに住んでいる方は町内会や自治会に加入しないことが多い。佐倉市でも、管理組合と自治会が別々に存在していることが多いと思うが、その接点が分かりづらいつ感じている。
- ・マンションの管理組合については、この成果指標の「自治会・町内会の加入率」に含まれるのか。
→（自治人権推進課）
 - ・マンションの管理組合は含まれていない。佐倉市では、1つのマンションの中で管理組合と自治会をそれぞれ結成しているところが多いと感じている。
- （委員長）
 - ・マンションに住んでいる方はまちづくりに参加したいという意識はあっても、町内会・自治会に参加することに対するハードルを感じているのではないか。この点に関しては改善の余地があると考え。

●委員

- ・成果指標「市民公益活動団体の登録団体数」について、市民公益活動団体ではあるが登録していない団体はあるのか。また、分母（市民公益活動団体の全体数）はどの程度か。
- ・目標値として毎年 10 団体の増加を目指すのは、難しいのではないか。また、指標の設定としては、「登録団体数」よりも「登録率」の方が指標として適切ではないか。
→（自治人権推進課）市民公益活動団体でありながら登録していない団体は数多くある。なお、分母については把握することが難しいことから、指標は登録団体数として設定している。
- （委員長）登録した団体には、登録後の活動について義務づけはあるのか。
- （自治人権推進課）登録後の活動に関する義務付けはないが、登録上の要件はある。

●（委員長）

- ・コミュニティについての質問は、以上でよろしいか。
〔各委員、承諾〕

＜基本施策：４－３生涯学習＞

●社会教育課

- ・資料４により内部評価の内容を説明

●委員

- ・成果指標の評価がすべて「D」であるにもかかわらず、施策の評価「B」は理解しがたい。フリーWi-Fiのサービスを開始する等の環境整備・改善等を加味しても、施策の評価「B」が妥当とは言えないのではないか。

→（佐倉図書館）

- ・考慮いただきたい点として、例えば、夢咲くら館は利用者にとって非常に盛況であり、地元の高校生や中学生が勉強のために利用しているケースが多くあった。なお、昨年度は市内人口を超える延べ約 22 万人に来館いただいたという実績もあったことなども加味し、施策の評価は「B」とした。

→（委員長）

- ・昨年度の延べ利用者数 22 万人など、施策の評価に関わるようなものについては、今後は確実に資料に記載されたい。

●委員

- ・生涯学習について、コロナ禍を経て、その内容や目的が少しずつ変わってきているように感じている。以前は、どちらかといえば趣味や教養を高めるといったイメージが強かったと思うが、最近の方々は新しいスキルを習得して仕事に活かしたり、ボランティア活動に取り組んだり、社会に積極的に貢献しようとする動きがみられる。
- ・そのため、市民のニーズが変化し、従来の生涯学習のイメージとは少しずつれてきている部分があるのではないかと。実際、満足度を示す指標も、近年は芳しくない数字となっており、こうした変化が影響している可能性も考えられる。
- ・この点について、市民ニーズの分析や調査をしているか、また、生涯学習に関する考えなどがあれば教えていただきたい。

→（社会教育課）

- ・ニーズに特化した調査は行っていないが、実際には公民館の利用状況や、市民課での調査、また高齢者が集まる施設などの状況を鑑みると、以前は利用が抽選になるほどの人気があったにも関わらず、現在は利用者が減少し、定員割れしているケースも出てきている。
- ・社会全体としても、高齢者と呼ばれる方々が実際にはまだ働き続けなければならない状況が増えており、「公民館に行って学ぶよりも、働きたい」という方が増えているのが現実ではないかと捉えている。こうした社会の変化に合わせて、事業の方向性も考え直していく必要があると考える。
- ・また、若い世代の利用も促進したいと考えており、夢咲くら館の整備に際し、高校や中学校、小学校とも多く連携を行った結果、若い世代の利用が増えてきている。以前は図書館で若者の姿を見ることは少なかったが、現在は高校生や中学生が勉強の場として活用しており、学習スペースが埋まるほどの盛況である。
- ・このように幅広い世代に利用してもらうことが生涯学習の一環だと思う。高齢者だけでなく、あらゆる世代の方々が活用できるような施設運営が求められている。また、図書館も学生や高齢者だけでなく、子育て世代にも利用していただけるよう、子育て交流センターを併設することで、より多くの方に利用していただけるような取り組みを進めている。今後もこの図書館で幅広い世代のニーズに応えられるよう取り組んでいく。

●委員

- ・施策の評価が「B」というのは妥当とはいえないのではないかと。そうでないと成果指標を設定している意味が無くなってしまう。

●委員長

- ・夢咲くら館について、図書の貸し出しは紙媒体が中心なのか。電子媒体の貸し出しはどの程度実施があるのか。
→（佐倉図書館）
- ・佐倉図書館を引継いで運営していることから紙媒体がほとんど。数としては紙が 10 万冊程度で電子は昨年度で 850 冊程度であるかと思う。
- ・今後は書籍も電子に移行していくものと考えられ、特に若い世代が本を借りていない状況のため、電子への置き換えも検討していきたい。

●委員

- ・環境の変化や利用者のニーズに合わせた学習機会の提供が、生涯学習として必要になってくるのではないかな。
- ・最近の状況として、今のテレビはインターネットに接続できるものが多く、YouTube など視聴可能である。しかし、まだ使い方がよくわからず活用されていない方も多いので、そのための案内や使用方法を伝える講座を実施している。
- ・例えば、YouTube の視聴方法等を学んでいただく 1 週間程度の講座は人気がある。また、「ゆうゆうの里」でスマホの中級講座も開催しており、初級レベルは多くの方が受講済みで、最近は中級講座も大変好評。さらに、高齢者の方でも「もっと便利なサービスを使いたい」というニーズが増えており、受講者のスキルアップにつながっていると感じる。

●委員

- ・図書館に来た方が、学習の中でタブレットを使うのは可能なのか。
→（社会教育課）施設にはWi-Fiが備わっており、机にもコンセントがあるのでタブレットも使用可能である。
→（委員）
- ・市民講座でもみなさんタブレットを活用しているので、こういったデジタル機器の利用が広がっているのは心強い。
- ・新しい図書館ができて、いつ行っても多くの人で賑わっている。中学生から大学生まで、さまざまな年代の方が利用していて、みなさん勉強に励んでいる様子がとても印象的。以前の図書館では、ここまで多くの方が学習に利用している光景は見られなかったように思うが、新しい図書館ではその姿が日常的に見られる。
- ・ただ、最近市民カレッジへの申し込みが減少しているのは残念。改善の余地があると思う。特に、働いている方々は夕方 5 時～7 時くらいまで働かれる方も多く、なかなか申し込みが難しいのかもしれない。それでも市民カレッジの内容は非常に素晴らしいので、もっと多くの方に参加してもらえるよう工夫をしていただきたい。
- ・一つ提案としては、卒業の要件を緩和してはどうか。要件が厳しいと、働きながらの受講が難しくなる。人数を増やしたいのか、それとも質の高い学びを提供したいのか、そのあたりのバランスを考えながら、働いている方も参加しやすいような制度にしていければ良いのではないかな。
→（中央公民館）
- ・ここ数年、市民カレッジへの入学者が減少しているのは課題に感じている。今年は昨年以上に宣伝を行ったが、それでも定員には達していない状況である。今後について、時代に合わせて市民カレッジの内容や運営方法を柔軟について見直すなど、改善を検討していきたい。

●委員長

- ・生涯学習についての質問は、以上でよろしいか。

〔各委員、承諾〕

＜担当課質疑取りまとめ＞

●委員長

- ・担当課質疑を踏まえ、各委員の皆様から意見や、感じられたことなどがあればお寄せいただきたい。
- ・その質疑を経て、懇話会として、各基本施策の評価A～Eが妥当であるか、決定していきたい。
- ・まず、地域福祉の施策について委員の皆様の意見を伺いたい。

●委員

- ・成果指標の評価からすると、施策の評価はBではなくCが妥当ではないか。

●委員

- ・アウトカム指標がなく、生活困窮者の支援にどの程度つながったのか判断ができないことから、加点するのは難しいのではないかと感じる。ただ、生活困窮者支援プランの策定はかなり難しいものであると感じており、成果指標「生活困窮者支援プラン策定件数」の目標達成は評価したい。

●委員

- ・成果指標「生活困窮者支援プラン策定件数」のR5年度実績163件が多いのか、少ないのか判断ができない。ただ、担当課説明であった相談件数年間6,000件には対応できているのではないかと感じる。

●委員長

- ・先ほども意見があったが、設定されている成果指標はアウトカムではなく、アウトプット指標を設定している。指標自体が妥当であるかについても今後検討が必要ではないかと感じる。
 - ・議論をまとめると、「地域福祉」の評価はBから1段階引き下げ、Cとしてよろしいかと感じる。
- 〔各委員、承諾〕

●委員長

- ・続いて、コミュニティの施策について委員の皆様の意見を伺いたい。

●委員

- ・目標値達成に向けての取り組みとして、「自治会役員の負担軽減を図るため、運営の手引きや会計処理マニュアル等の作成・配布等の支援を行った」という点については、評価できる。
- ・例えば、私も仕事の中で様々な団体と関わる機会がある。それぞれのメンバーが会費を出し合い、安定した運営を目指しているが、役員の高齢化が進むと、「役員の仕事が面倒」「お金を集めるのが大変」と、感じる方も増えてきている。
- ・現実には振込や現金での集金が必要で、地元でも自宅まで来て集金する場面もある。こうしたことが、特に高齢化の中で役員の負担になっているのが実情であると感じる。そのため、自治会役員へのマニュアルの提供は大変重要で、負担軽減につながるいい取り組みであると考えている。内部評価通り、施策の評価は「C」が妥当ではないかと感じる。

●委員長

- ・自治会の運営をする際には、実施内容や年間スケジュールが分からないことも多い。自治会の役員経験がない方は、特にそう感じると思う。そのため、自治会役員向けにマニュアルを整備したことは評価できる。

●委員

- ・施策の評価（全体的）には、内部評価通り「C」が妥当ではないかと感じる。

●委員長

- ・議論をまとめると、「コミュニティ」の評価は、内部評価通りCでよろしいか。
〔各委員、承諾〕

●委員長

- ・最後に、生涯学習の施策について委員の皆様の意見を伺いたい。

●委員長

- ・図書館の来館者数が増加や、夢咲くら館が開館して多くの成果があったと思うが、その内容が資料に反映しきれていないように感じる。夢咲くら館にはコンセントも整備されていて、学生が勉強しやすい環境が整備されているのに少し残念。施策の評価としては、「C」が妥当ではないか。
- ・中級スマホ講座についても、図書館などで実施してはどうか。機器を使用するための技術向上だけでなく、防犯上の観点からも効果があるのではないか。

●委員長

- ・議論をまとめると、「生涯学習」の評価は、内部評価から1段階引き下げて、Cとしてよろしいか。
〔各委員、承諾〕

●委員長

- ・議事については以上でよろしいか。
〔各委員、承諾〕

●委員長

- ・そのほか、全体を通して、委員の皆様から何かご意見はあるか。
〔各委員、意見なし〕

●委員長

- ・それでは、本日の議事はこれで終了する。

(以上)