

平成27年度 外部評価公開ヒアリング 傍聴者アンケート集計結果

全体

- アンケート回収数 23枚
- 傍聴者数 84人（1日目：43人、2日目：38人、再ヒアリング：3人）
※傍聴者数は各部屋に入場した延べ人数。複数の部屋で傍聴した方は重複して数えています。

問1. お住まいはどちらですか？

- ①越谷市内 21人（91.3%）
- ②市外 2人（8.7%）

問2. この外部評価の公開ヒアリングを何でお知りになりましたか？（複数選択可）

- ①広報こしがや 12人
- ②市ホームページ 2人
- ③地区センターだより 1人
- ④Cityメール 9人
- ⑤ポスター 3人
- ⑥ツイッター 0人
- ⑦その他 5人（チラシ、フェイスブック、知人）

問3. 職員（説明者）の説明はいかがでしたか？

- ①わかりやすかった 8人（34.8%）
- ②どちらともいえない 12人（52.2%）
- ③わかりにくかった 3人（13.0%）

●傍聴者からの主な意見等

①わかりやすかった	・再ヒアリングだったため、1回目のヒアリングの時よりは説明がわかった。
②どちらともいえない	・はじめての傍聴のため、この様なものかと思った。 ・若い職員でハツラツとしていた。 ・昨日(10/8)に傍聴した事業の説明よりは明確でよかった。
③わかりにくかった	・資料と説明と合っておらず、資料のどの部分を説明しているのかわからないことがあった。 ・評価者の質問への回答が長い時があり、わかりにくい時があった。 ・ヒアリングの時間が足りない。抽象的な回答が多い。傍聴者に配布されていない資料に基づく質問があり、理解できないところがあった。

問4. 資料（事務事業評価表等）はいかがでしたか？

- ①わかりやすかった 7人（30.4%）
- ②どちらともいえない 13人（56.5%）
- ③わかりにくかった 2人（8.7%）
- ④無選択 1人（4.4%）

●傍聴者からの主な意見等

②どちらともいえない	・資料は見やすく表現も適切だと思うが、個別評価の根拠が記載されていない事業があり残念だった。 ・詳細を把握する時間がなく、質疑応答に対応することが精一杯だった。 ・他自治体のものと比較したことがないため、どちらともいえない。
------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

問5. 外部評価者の質疑等はいかがでしたか？

①よかった	17人 (74.0 %)
②どちらともいえない	5人 (21.7 %)
③よくなかった	0人 (0.0 %)
④無選択	1人 (4.3 %)

●傍聴者からの主な意見等

①よかった	・利用者への配慮を感じられる質疑もあり良かった。
②どちらともいえない	・少し細かい部分への質問があり、もう少し大局からの質問がほしかった。事務事業評価表のⅢ評価の各項目について質問してほしかった。 ・もっとつっこんだ質問をしてほしい。

問6. 今後の外部評価において評価対象としたほうがいい市の事業はありますか？

●傍聴者からの主な意見等

<ul style="list-style-type: none"> ・乳・幼児や児童・生徒の身体・知的・人格・成育に関する事業 ・リサイクルに関する事業（ゴミ出し場所はこれでよいのか。） ・創業支援、空き店舗活用、ウッドデッキ延伸に関する事業 ・観光事業

問7. 外部評価全体を通してご意見などがあればお願いします。

●傍聴者からの主な意見等

<ul style="list-style-type: none"> ・説明者は自信をもって自慢するかのよう発言してほしい。評価者に圧されることはない。 ・もっと多くの事業を聞きたいと思った。外部評価をしっかり受け、予算をつけ効率的に市民サービスに活してほしい。 ・ある程度事前に質問事項を整理しておくべきかと思う。評価者の質問の意図がわかりにくい時があった。 ・今後もぜひ継続してほしい。会場への案内もわかりやすく、飾り付けや資料も工夫されていてよかった。 ・とてもよい取り組みなので、もっと市民に知ってもらい見てもらいたい。インターネット上で公開してみてもどうか。 ・もっと外部評価の意味合いを市民に伝え、傍聴者を増やす努力をした方がよい。 ・評価者の意見はとても的を得たものだったが、評価者2人の主観的意見により評価され、それが広く公開されてしまうのは、客観性という部分においてはやや弱いのではないか。事業内容よりも職員の説明の良し悪しにより評価されてしまうことにならないか。 ・ヒアリング時間が短い。 ・外部評価制度を否定しないが、評価者は越谷市民か？市政をよく知っている人から評価者を選んでほしい。また、効果は出ているのか。外部評価制度よりも市民との直接意見交換の方がよいのではないか。 ・評価表に基づく数値の質問が多く、事業そのものの内容や効果がわかりづらかった。（傍聴者からは何について議論しているのか捉え難い。） ・予算と実績の数字から見た評価なので難しかったが、これからどうしていくかという観点の方が知りたかった。 ・再ヒアリングはとてもわかりやすかった。各事業のヒアリングを2回聞いた方がよい。

平成27年度 外部評価ヒアリング 傍聴者アンケート集計結果

事業別

●外部評価実施事業一覧表

No.	整理番号	事業名	部名	課名	備考
1	5	広報活動事業	市長公室	広報広聴課	※2
2	29	男女共同参画推進委員会運営事業	企画部	人権・男女共同参画推進課	
3	35	法制・訟務事務事業	総務部	文書法規課	※1
4	58	市税等徴収事務事業	市民税務部	収納課	※1
5	74	市民活動支援事業	協働安全部	市民活動支援課	
6	88	市民活動支援センター管理事業			
7	105	交通安全指導事業		くらし安心課	※1
8	126	家族介護支援事業	福祉部	福祉推進課	
9	149	成年後見事業		障害福祉課	
10	244	児童館コスモス施設管理事業	子ども家庭部	青少年課	※1
11	256	がん検診等事業	保健医療部	市民健康課	※1
12	271	合併処理浄化槽普及事業	環境経済部	環境政策課	※1
13	282	動物死体収集事業		リサイクルプラザ	※1
14	290	高齢者就業支援事業		産業支援課	
15	293	勤労者等貸付事業			
16	355	排水機場施設維持管理事業	建設部	治水課	※1
17	389	公共交通（バス等）事業	都市整備部	都市計画課	
18	454	文化財調査事業	教育総務部	生涯学習課	
19	513	総合学習・チャレンジ支援事業	学校教育部	指導課	
20	555	火災・救助活動事業	消防本部	警防課	※1

※1 アンケートによる回答がなかった事業

※2 再ヒアリングを実施した事業

●アンケート回答（回答があった事業のみ掲載）

事業番号	事業名	担当課
5	広報活動事業	広報広聴 課 アンケート回答数 5 件
<p>問1. この事業をご存知でしたか？ ①はい（3人） ②いいえ（2人）</p> <p>問2. ヒアリングを通して、この事業への理解・関心は深まりましたか？ ①はい（4人） ②いいえ（0人） ③どちらともいえない（1人）</p> <p>問3. この事業に対するご意見・ご感想等があればお願いします。 【主な意見等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 季刊版は月刊版と統合して、月刊版の中で特集などを組んだりした方が経費節減になると思う。 ・ 広報と広聴の違いがよくわかった。 ・ 市政に関心を持ってもらうことはとても大切なことなので、広報をさらに充実させるべきだと思う。費用対効果の向上に期待する。 ・ 評価者の意見は理解できるが、高齢になると収入は年金だけになる方がほとんどである。受益者負担は大切だが、今の市政移動教室はとてもよいと思う。私は越谷に住んで33年になるが、市政移動教室で行った施設は初めて行った所ばかりだったので、車の運転ができないので、バス移動は大変助かった。参加者は50代以上の方が70%以上だったので現実的に現地集合は無理だと思う。今後ますます高齢者が増加していくため、現地集合ではなく今のようなバス移動などの方法で続けてほしい。 		

事業番号	事業名	担当課
29	男女共同参画推進委員会運営事業	人権・男女共同参画推進 課 アンケート回答数 2 件
<p>問1. この事業をご存知でしたか？ ①はい（2人） ②いいえ（0人）</p> <p>問2. ヒアリングを通して、この事業への理解・関心は深まりましたか？ ①はい（1人） ②いいえ（1人） ③どちらともいえない（0人）</p> <p>問3. この事業に対するご意見・ご感想等があればお願いします。 【主な意見等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 委員構成に問題があるように思う。 ・ 男女比を気にしすぎている。また、公募委員をもっと増やす必要があると思う。委員15人で会議を年2回開催、この体制で（第3次越谷市男女共同参画計画第二期実施計画に位置づけられている）107事業を適正に評価できるのか。 ・ 議題をより絞ることで、もっと活発な会議（委員会）になるのではないか。 		

事業番号	事業名	担当課
74	市民活動支援事業	市民活動支援 課
		アンケート回答数 2 件
<p>問1. この事業をご存知でしたか？</p> <p>①はい（2人） ②いいえ（0人）</p> <p>問2. ヒアリングを通して、この事業への理解・関心は深まりましたか？</p> <p>①はい（1人） ②いいえ（0人） ③どちらともいえない（1人）</p> <p>問3. この事業に対するご意見・ご感想等があればお願いします。</p> <p>【主な意見等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 実行委員会と市の関係がよくわからない。 		

事業番号	事業名	担当課
88	市民活動支援センター管理事業	市民活動支援 課
		アンケート回答数 1 件
<p>問1. この事業をご存知でしたか？</p> <p>①はい（1人） ②いいえ（0人）</p> <p>問2. ヒアリングを通して、この事業への理解・関心は深まりましたか？</p> <p>①はい（1人） ②いいえ（0人） ③どちらともいえない（0人）</p>		

事業番号	事業名	担当課
126	家族介護支援事業	福祉推進 課
		アンケート回答数 3 件
<p>問1. この事業をご存知でしたか？</p> <p>①はい（1人） ②いいえ（2人）</p> <p>問2. ヒアリングを通して、この事業への理解・関心は深まりましたか？</p> <p>①はい（3人） ②いいえ（0人） ③どちらともいえない（0人）</p> <p>問3. この事業に対するご意見・ご感想等があればお願いします。</p> <p>【主な意見等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 家族の介護をする人がこれから増えていくことが考えられる。介護する人への支援は、お金はもちろん大切であるが、レスパイトができる施設を増やすなど、もう少し包括的な支援を考えてほしい。在宅介護は、介護者に何かあればすぐ対応してくれる施設や体制があって成り立つ介護方法だと思う。 ・ 知らなかった事業がわかったこともあったので、それはメリットだった。例えば、シルバーハウジング緊急通報システムという存在を知った。 ・ 高齢者世帯には、この緊急通報システムをつけてもらいたい。急に体調を崩すことがある。 		

事業番号	事業名	担当課
149	成年後見事業	障害福祉 課
		アンケート回答数 2 件
<p>問1. この事業をご存知でしたか？</p> <p>①はい（2人） ②いいえ（0人）</p> <p>問2. ヒアリングを通して、この事業への理解・関心は深まりましたか？</p> <p>①はい（2人） ②いいえ（0人） ③どちらともいえない（0人）</p> <p>問3. この事業に対するご意見・ご感想等があればお願いします。</p> <p>【主な意見等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 市民後見人制度の運用等がよくわかった。今後ますます増えていくと考えられるが、後見人になった方への支援をきちんとしてほしい。亡くなった後のことなども増えていくので、後見人の方に負担が増えていくと思う。専門職でも難しい制度のため、もう少し行政書士などの専門職を取り込んだ方がよいと思う。 ・ 介護保険と同時にできた事業である。介護保険と同時に認知症の方には必要となる事業なので、セットで周知してもよいと思う。 ・ 認知症の方が介護サービスを利用するには契約がすべて付いて回るため、重要な事業である。（契約が介護サービス事業者に有利な形で進むことが多いと思うので。） 		

事業番号	事業名	担当課
290	高齢者就業支援事業	産業支援 課
		アンケート回答数 2 件
<p>問1. この事業をご存知でしたか？</p> <p>①はい（1人） ②いいえ（1人）</p> <p>問2. ヒアリングを通して、この事業への理解・関心は深まりましたか？</p> <p>①はい（0人） ②いいえ（0人） ③どちらともいえない（2人）</p> <p>問3. この事業に対するご意見・ご感想等があればお願いします。</p> <p>【主な意見等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 職員の説明だけではなく、シルバー人材センター職員や利用者の声も踏まえたらもっと実感しやすくなると思った。 ・ 私は数年前、シルバー人材センターの仕事をしたことがある。私だけかもしれないが、業務内容等の事前の説明が不十分で、報酬も県の最低賃金に大きく及ばなかった。もっと高齢者に対する対応を考えてもらいたい。 		

事業番号	事業名	担当課
293	勤労者等貸付事業	産業支援 課
		アンケート回答数 1 件
<p>問1. この事業をご存知でしたか？</p> <p>①はい（0人） ②いいえ（1人）</p> <p>問2. ヒアリングを通して、この事業への理解・関心は深まりましたか？</p> <p>①はい（0人） ②いいえ（0人） ③どちらともいえない（1人）</p> <p>問3. この事業に対するご意見・ご感想等があればお願いします。</p> <p>【主な意見等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 相談件数27件の内容やどういった方たちに貸し付けたのかが知りたかった。 		

事業番号	事業名	担当課
389	公共交通（バス等）事業	都市計画 課
		アンケート回答数 1 件
<p>問1. この事業をご存知でしたか？</p> <p>①はい（1人） ②いいえ（0人）</p> <p>問2. ヒアリングを通して、この事業への理解・関心は深まりましたか？</p> <p>①はい（1人） ②いいえ（0人） ③どちらともいえない（0人）</p> <p>問3. この事業に対するご意見・ご感想等があればお願いします。</p> <p>【主な意見等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 現行の各路線の採算や新規路線開拓のキーワードとして何を挙げているかを知りたかった。また、本日のヒアリング内容はノンステップバス等に偏重していたが、市民全体の生活交通に密着した考えも知りたかった。1,500人の市民に公共交通の利用状況や満足度に関するアンケートを実施したとのことだが、それで市民の声と言えるのか。今後どのような方法で市民の声を汲み取ろうと考えているのか。 		

事業番号	事業名	担当課
454	文化財調査事業	生涯学習 課 アンケート回答数 2 件
<p>問1. この事業をご存知でしたか？</p> <p>①はい（0人） ②いいえ（2人）</p> <p>問2. ヒアリングを通して、この事業への理解・関心は深まりましたか？</p> <p>①はい（2人） ②いいえ（0人） ③どちらともいえない（0人）</p> <p>問3. この事業に対するご意見・ご感想等があればお願いします。</p> <p>【主な意見等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 評価者の質問に説明者が的確に回答していたため、わかりやすかった。越谷に埋蔵文化財があることを知った。今後の調査結果を知りたい。 ・ 市民の何割が大道の発掘を知っていると思っているのか。私は大林に住んでいるが、このことに関する話題は一度も聞いたことがなかった。改めて市民に対し発掘の目的・意義・歴史的価値や最終発掘後の総合評価を明示してもらいたい。発掘（進捗含む）について市民への説明責任を果たしてほしい。 		

事業番号	事業名	担当課
513	総合学習・チャレンジ支援事業	指導 課 アンケート回答数 1 件
<p>問1. この事業をご存知でしたか？</p> <p>①はい（1人） ②いいえ（0人）</p> <p>問2. ヒアリングを通して、この事業への理解・関心は深まりましたか？</p> <p>①はい（1人） ②いいえ（0人） ③どちらともいえない（0人）</p>		