

## 会 議 録 (要 旨)

会 議 の 名 称	平成30年度 第2回東村山市みんなで進めるまちづくり基本条例見守り・検証会議				
開 催 日 時	平成30年10月25日 (木) 午後6時00分～8時00分				
開 催 場 所	東村山市役所いきいきプラザ3階 マルチメディアホール				
出 席 者 及 び 欠 席 者	<p>●出席者：</p> <p>(委 員) 西村委員 (会長)、紺野委員 (職務代理)、十時委員、鳥本委員、平野委員、山崎委員、高橋委員</p> <p>( 市 ) 渡部市長、荒井副市長</p> <p>(所 管) 濱田人事課長、深野行政経営課長</p> <p>(事務局) 間野経営政策部長、河村経営政策部次長、笠原企画政策課長、長谷川企画政策課課長補佐、大矢企画政策課主事</p> <p>●欠席者：なし</p>				
傍 聴 の 可 否	可	傍聴不可の場合はその理由	/	傍聴者数	1名
会 議 次 第	<p>1 開会</p> <p>2 市長挨拶</p> <p>3 議事</p> <p style="padding-left: 20px;">(1) 前回会議録及び検証シートの確認</p> <p style="padding-left: 20px;">(2) 検証作業</p> <p style="padding-left: 40px;">●検証作業の進め方</p> <p style="padding-left: 40px;">①目標管理制度</p> <p style="padding-left: 40px;">②東村山市版株主総会</p> <p style="padding-left: 40px;">③市民意識調査</p> <p style="padding-left: 40px;">④接遇アンケート</p> <p style="padding-left: 40px;">⑤総括</p> <p>4 その他</p> <p style="padding-left: 40px;">○次回開催日程</p> <p>5 閉会</p>				
問 い 合 わ せ 先	<p>東村山市みんなで進めるまちづくり基本条例見守り・検証会議事務局</p> <p>(東村山市経営政策部企画政策課)</p> <p>住所：〒189-8501 東村山市本町1-2-3      電話：042-393-5111 (内線2212)</p>				
会 議 経 過					
<p><b>1 開会</b></p> <p><b>2 市長挨拶</b></p> <p>【市長】</p> <p>本日は公私ともお忙しいところ、「平成30年度第2回東村山市みんなで進めるまちづくり基本条例 見守り・検証会議」にご出席いただき、感謝を申し上げます。また、会長はじめ、見守り検証会議の委員の皆さまには、常日頃市政推進にご理解とご指導をいただいていることに、あらためて感謝を申し上げます次第である。今日はいよいよ本年度のテーマである、市政の評価について、各委員に検証作業を通して判定をしていただく。我々としても、評価のための評価ではなく、市政をより良くするための評価を行っているつもりではあ</p>					

るが、足りない点があれば、本日ご意見・ご指導いただきたいと考えているため、よろしくお願い申し上げます。

### 3 議事

#### (1) 前回会議録及び検証シートの確認

委員の方に事前にご確認いただいた前回会議録及び検証シートについて、ホームページで公開することが決定された。

#### (2) 検証作業

事務局より検証作業の進め方について説明を行う。

##### 【事務局】

- 委員から事前いただいた意見を集約した。(配付資料2)
- 検証作業については、検証シートのチェックポイントに沿って、取組みごとに改めて説明を行い、質疑等の後に判定をしていただく。
- 最後に発表していただき、議論していただく。

##### 【会長】

判定のところ、2と1をつけていただく場合には、改善例もあわせてご指摘いただけるとありがたい。これを改善につなげていくというのが一番重要なところである。例年通り私は、司会に徹するということで、特段評価に関することは申し上げないということで進めてまいりたいと考えている。

##### 【全委員】

了承。

#### ①目標管理制度

##### 【事務局】

事務局より、「市政の評価」の取組みの目標管理制度についてスクリーンを使って説明する。(配付資料3)

#### 質 疑 応 答

##### 【委員】

冊子を見たが、部署によってばらつきがある。

##### 【会長】

質問等は今出していただいて、評価に関することは最後にまとめて伺う。

##### 【委員】

前の年にできなかったものが次の年の評価にかかってくるということか。

##### 【行政経営課長】

その通りである。設定したものが達成できなかったとしても、着手しているということでB評価を設定している。そこは次の年度に力を入れるとすると、クリアできなかった原因が何なのかを踏まえて、新しい年

度の目標設定をして、進めていくと認識している。

**【委員】**

難しくてB評価だったという場合はまたその年も、という形で行うのか。

**【行政経営課長】**

年度として目標とふりかえりを分けていることから、結果として次の年度に設定したものに対して達成できていなければB評価ということもある。それも踏まえた上で、さらに次につなげていく。

**【委員】**

あくまでもここに挙げられている目標は、単年度の目標という認識で良いか。

**【行政経営課長】**

その通りである。ものによっては、複数年かかるものもあるが、単年度に分解した場合、今年度はここまで達成したいと示しているものである。

**【委員】**

書き方について、基準のようなものがあって運用されているのか、それとも個人又は所属長の判断で運用されているのか。

**【行政経営課長】**

到達できたかできなかったかについては事実として記載することが前提である。それに対して工夫を図った点や課題については、説明が必要なところの記載をしている。若干ばらつきがあるというのはご指摘のとおりであるが、記載事項については統一的なルールで行っている。

## ②東村山市版株主総会

**【事務局】**

事務局より、「市政の評価」の取組みの東村山市版株主総会についてスクリーンを使って説明する。(配付資料3)

### 質 疑 応 答

**【委員】**

参加対象者は、無作為抽出が3千人、プラス参加申込みいただいた方ということか。

**【事務局】**

無作為抽出で3千名に案内状を送り、当日の出席者が57名ということである。

**【委員】**

株主総会の人数の推移はどうなっているか。

**【事務局】**

23年度より合計7回行っている。23年度については、2千名の方に送って当日は52名参加、24年度は同

じく 2 千名に送って 48 名参加、25 年度は同じく 2 千名に送って 56 名参加、26 年度も同じく 2 千名に送って 42 名参加であった。27 年度からは 3 千名に増やし、27 年度の参加が 53 名、28 年度の参加が 60 名、29 年度の参加が 57 名である。

**【委員】**

23 年度のときは謝礼が支払われたか。

**【事務局】**

謝礼が支払われた回は 1 回もない。

**【委員】**

事前の会議の際に謝礼が支払われたか。

**【市長】**

みんなで進めるまちづくり基本条例を作るときに、市民討議会を開催し、ご出席いただいた方に報酬をお支払いしたことが一度だけある。その際も 2 千名無作為抽出して、報酬をお支払いするというので 100 名近い方からご参加いただき、条例について様々なご意見をいただいたという経過がある。

**【委員】**

これはあくまでも無償でということか。

**【市長】**

無償で行っている。

**【委員】**

参加者数が 60 名前後だが、主催する側としては、だいたいその人数をキープするという考えであるか。

**【事務局】**

会場が市民センターということで、収容人数の問題からすれば、妥当と考えている。

**【委員】**

市の借金について触れている所があるが、その中でローンを組んでいるというのは、利息がつくものであるか。

**【市長】**

市の起債は基本的にはすべて利息がついている。

**【委員】**

あといくら支払えば終わるのかと単純に考えた場合、残りの金額が約 600 億円超あるが、結局は利息も払っていくため、説明の中で、利息としてはこれだけかかるということを示した方が良い。やはりここに参加されている方は、40 代、50 代の方が多く、将来のことを考えて、補助とか福利厚生を受けられる状況が維持できるのかどうかということを心配していると考ええる。

**【会長】**

評価のあり方について議論しているため、本題に戻ることにする。

**③市民意識調査**

**【事務局】**

事務局より、「市政の評価」の取組みの市民意識調査についてスクリーンを使って説明する。(配付資料3)

**質 疑 応 答**

**【委員】**

市民意識調査は、設問 22 から 23 くらいまでは毎年一緒で、その後は年によって違うということか。

**【行政経営課長】**

その通りである。その時々で、市民の方に広く周知したいことや、個別の政策や計画等に反映させたいということについては追加でお願いしており、毎年変化がある。

**【委員】**

無作為抽出は男女比率等を意識した抽出か。

**【行政経営課長】**

住民基本台帳の情報であるが、あまり偏りのないように考慮している。

**【委員】**

年代等他に考慮していることはあるか。

**【行政経営課長】**

市民意識調査については、広く 18 歳以上の方というだけの縛りであるため、他に特化したものはない。

**【委員】**

なぜ、クロス集計や多重クロスという条件を入れて、性別、年齢層、居住地域等を絞って、問題点を分析しないのか。

**【行政経営課長】**

たとえば定住意向のアンケート結果は、ご指摘のとおり、住みやすい点について交通の便や買い物の便が良いと挙げる方がいる一方で、交通の便や買い物の便が良くないということで移り住みたいという方がいるので、確かに矛盾している。しかし、単純集計の後ろに、交通の便が良くない、良いと思っている方がどの年齢層に分布しているか、居住地区別に交通の便が良くない、良いと思っている割合がどこの地区で多いかということについて、分析結果を載せている。

**【委員】**

同じ市内でも、町によって交通の便が悪いというような意見を聞くことがある。そういうところを分析し、限られた財源の中で、一番困っている所に対してお金をつぎ込み、市民の理解を得

るというシステムの見える化を図ってほしい。

**【行政経営課長】**

年代別の後ろに、居住地区別でどの意見がどのように分布されているかといったものを載せており、これは地区別にやはり特色が出ている。

**【委員】**

住む地区の中でも、若いお母さん方の年齢層なのか、それともお年寄りなのか、そういうこともわかった方が、サービス提供の面で絞り込めるのではないかと思う。

**④接遇アンケート**

**【事務局】**

事務局より、「市政の評価」の取組みの接遇アンケートについてスクリーンを使って説明する。(配付資料3)

**質 疑 応 答**

**【委員】**

接遇アンケート事例別意見集の中で、たとえば専門的な知識や業務知識等をうまく理解できていないために、このような意見が出てくるということは考えているか。

**【人事課長】**

ご意見については、接遇に関するものの他、業務そのものについてもいただいているため、それについても冊子を活用して全職員に共有し、改善できるところは課内で改善している。

**【委員】**

この冊子を見ると接遇マナーだけであるが、これとは別に用意されているということか。

**【人事課長】**

お配りしている対応マニュアルについては、接遇に関するものだけになるため、業務に関するものについては記載をしていない。

**【委員】**

実施回数で、5、8、11、2月の5日間とあるが、土日があるので、月曜から金曜までという認識で良いか。

**【人事課長】**

その通りである。

**【委員】**

このアンケートを見ると、男女や年代がないため、これがどういう幅の方たちかというところまでは見ていないということか。

**【人事課長】**

その通りである。

**【委員】**

私は仕事をしているため、今まで見たことがなく、こういうことを行っていることすら知らなかった。配付資料のアンケートとまさに同じものが所管に置かれているのか。

**【人事課長】**

その通りである。

**【委員】**

これは持って帰って後から出すということとはできない。別に封筒を渡すことはしていないのか。

**【人事課長】**

基本はその場でお渡しして、箱が置いてあるのでそちらの方に出していただく。

**⑤総括**

**【事務局】**

事務局より、「市政の評価」の取組みの総括についてスクリーンを使って説明する。(配付資料3)

**【市長】**

良いか悪いかは別として、当市の傾向としては他市に比べると市民の皆さまからの評価を受ける機会が多いということが言えると思う。ただ、様々なご意見をいただいているが、評価をしてそれを適切に業務改善や市民満足度を上げる取組みに活かしているかというのがキーポイントになるため、そこがどこまで行われているかということについて皆さまからご意見をいただきたい。

**質 疑 応 答**

**【委員】**

この検証会議自体が、評価の取組みなのではないか。

**【事務局】**

この会議も委員の皆さまに評価をいただいているものという認識ではいるが、あくまでも検証に関しては、みんなで進めるまちづくり基本条例に基づいて行うことから、外部評価というところでは外している。しかし、貴重なご意見をいただける場であるとは認識している。

**【会長】**

事業評価や施策評価が一般的な評価と呼ばれているので、そのカテゴリーにはうまく入らないということだと思う。しかし、行っていること自体はみんなで進めるまちづくり基本条例が適正に運用されているか、観点を変えながら毎年見ているため、広い意味で評価と言えないことはない。

**検 証**

**【委員】**

### 1. 目標管理制度

- 評価方法は適切か：3点
- 結果を公表し、市政に反映できているか：4点
  - ・目標設定に関して、出来る確率の高い目標をここに挙げていると感じる。

### 2. 東村山市版株主総会

- 評価方法は適切か：5点
- 人数は適切か：4点
- 市民が市政について理解した上で評価する仕組みになっているか：5点
- 実施回数は適切か：5点
- 結果を公表し、市政に反映できているか：4点
  - ・定着してきた市民総会のひとつとして評価している。
  - ・参加希望率が低いことに対して、意識改善のための施策が必要と感じる。

### 3. 市民意識調査

- 評価方法は適切か：5点
- 人数は適切か：4点
- 市民が市政について理解した上で評価する仕組みになっているか：3点
- 実施回数は適切か：5点
- 結果を公表し、市政に反映できているか：4点
  - ・人数については妥当だと考える
  - ・みんなで進めるまちづくり基本条例の認知度の低さ等から、市民との協働の必要性がまだ理解されていないと感じた。

### 4. 接遇アンケート

- 評価方法は適切か：5点
- 人数は適切か：5点
- 実施回数は適切か：5点
- 結果を公表し、市政に反映できているか：5点
  - ・良くやっていると思う。
  - ・自分の意見ではないが、市民に対して気を遣い過ぎているように感じる一方、専門的な行政の知識を持った職員が育っていないという意見を持っている方もいる。

### 5. 総括

- 現状の取組みで充分か：4点
  - ・全般的には良くやっていると思う。
  - ・自らの取組みも含め、市民協働の取組みがまだ少し足りないと感じた。

#### 【委員】

### 1. 目標管理制度

- 評価方法は適切か：2点
- 結果を公表し、市政に反映できているか：3点
  - ・部によってばらつきがあるため、評価基準を整理した方が良い。



- ・ A 評価は、目標で定めたことが実施されれば良いとされているが、目標が数値化されていないため、成果又は課題の実績で達成された数値の度合いを、どう評価すれば良いのか判断が付かないものがある。
- ・ 検証したが、実施に至っていないものがある。計画時にマイルストーンが明確に設定されていない場合に多く見られる事象のため、目標管理のプロセスの中で、計画の見直しをするべきである。
- ・ 未達の目標を次年度に持ち越すのであれば、その旨を記録として残しておくべきである。
- ・ 現在の定義であると、C 評価は、全く手付かずのものが対象であるが、実施できていないものが B 評価とされていた。計画の立て方に無理がないか検討の余地がある。

## 2. 東村山市版株主総会

- 評価方法は適切か：5 点
- 人数は適切か：3 点
- 市民が市政について理解した上で評価する仕組みになっているか：5 点
- 実施回数は適切か：5 点
- 結果を公表し、市政に反映できているか：4 点
  - ・ 事前、事後に市民にアンケートを取るのは、良い取組みだと思う。
  - ・ 東村山市の借金の残高に対する年間の利息について説明があった方が良い。
  - ・ 東村山市の負債返済額が約 10 年間で 70 億円の回収実績からすると、利息が無いと考えた場合でも、支払いの完済に約 100 年を要することになる。残金と利息の支払いのバランスを明確に伝えるべきである。金融ローンの利息について確認できないので、税金が赤字の年が連続した場合に、以前の状態よりも悪くなるのではと、納税者の不安が募ると思う。50 代以降の人達が市政に関心があるのは、将来に東村山市からの社会福祉が受けられるか疑問に思っているからではないか。また、東村山市版株主総会の開催後のアンケート結果を確認すると、市の借金額に先行き不安と回答した人が増えている。今後、金融機関との利息について緩和策の検討が期待される。
  - ・ 枠組みの中で、必要人数に達していたのか、また年齢や性別のバランスはどうであったかが明確にされていない。

## 3. 市民意識調査

- 評価方法は適切か：2 点
- 人数は適切か：5 点
- 市民が市政について理解した上で評価する仕組みになっているか：3 点
- 実施回数は適切か：4 点
- 結果を公表し、市政に反映できているか：4 点
  - ・ コンビニエンスストアの POS システムのようなデータの集計と多様な分析をする工夫が必要だと感じた。
  - ・ 年齢、性別、町、その他の要素を組み合わせた多重クロスによる分析を活用することが必要である。
  - ・ 「行政と市民による協働のまちづくりの推進」と「行財政改革」についての理解度アンケートは、具体例が記されていないので、市民として、どう答えれば良いか悩むであろうと思われる。
  - ・ 自転車の道路標識についての理解度アンケートは、学習してもらう領域であるので、説明をしたうえで、理解できたかどうかの回答を得るようにした方が良い。

## 4. 接遇アンケート

- 評価方法は適切か：3 点
- 人数は適切か：3 点

○実施回数は適切か：4点

○結果を公表し、市政に反映できているか：5点

- ・接客マナー以外の技術的な面も分けて考えていく必要がある。
- ・アンケートの実施回数が四半期（5月、8月、11月、2月）ごとに5日間と設定されているが、通期の設定にしない理由や、この時期を選んだ理由の説明があった方がよい。
- ・「接遇アンケート事例別意見集」について、原因分析がされた上で、改善策が出来ているようであるので大変良い活動である。
- ・苦情の中には理不尽なものも含まれるが、素直に取り入れているだけに、残留リスクとなるものもある。
- ・当事者が納得できているか。不満がある場合、解消してから庁内に展開しているのであれば良いが、そこにギャップがあると対策が腹落ちせず、前年比較で効果が見られない等の結果になるため、注意しなければならないポイントである。（平成28年度と平成29年度を比較）

## 5. 総括

○現状の取組みで充分か：4点

- ・全体的に良い取組みを行っている。
- ・市民へのサービス・イベントを通じて東村山市の良さをアピールする場が設けられていたものがB評価であったが、数値的な結果を求めだけでなく、定性的に見ればA評価と判断できる。（目標管理制度）
- ・東村山市としての定義または解釈があっても良いのではないかと。東村山市版株主総会は、行政評価と考えると良い。
- ・予算枠が限られているのであるから、一番困っているところから手を付けることを市民に開示し、納税者に自分達の税金が困っている人の役に立っていることを理解してもらい、税金の正しい使い方について納得してもらうことが大事である。（市民意識調査）
- ・業務知識がよく理解出来ていない場合は、再教育や説明をする必要がある。また、業務内容が複雑または多種多様であれば、そこから整理整頓していく必要があり、見やすさ、調べやすさを工夫する等の改善の余地がある。（接遇アンケート）

## 【委員】

### 1. 目標管理制度

○評価方法は適切か：4点

○結果を公表し、市政に反映できているか：4点

- ・全体的には良くできていると思うが、報告書の成果又は課題の欄における、イベント等の参加者は人数的に少ないと感じる。

### 2. 東村山市版株主総会

○評価方法は適切か：4点

○人数は適切か：4点

○市民が市政について理解した上で評価する仕組みになっているか：4点

○実施回数は適切か：4点

○結果を公表し、市政に反映できているか：4点

- ・自分も昨年の株主総会に参加したが、良くやっていると思う。
- ・3点、2点、1点の意見を中心に、市政に取り組んでほしい。

### 3. 市民意識調査

- 評価方法は適切か：4点
- 人数は適切か：3点
- 市民が市政について理解した上で評価する仕組みになっているか：3点
- 実施回数は適切か：4点
- 結果を公表し、市政に反映できているか：3点
  - ・市側でアンケート未提出の方に、提出のお願いをしてほしい。

### 4. 接遇アンケート

- 評価方法は適切か：3点
- 人数は適切か：4点
- 実施回数は適切か：5点
- 結果を公表し、市政に反映できているか：5点
  - ・窓口対応は良くなっているが、電話対応においては、もう少し市民の話を聞いてほしいと感じる。
  - ・職員が市民のところに訪問する場合に、年に一度は接遇アンケートを実施してほしい。

### 5. 総括

- 現状の取組みで充分か：4点
  - ・市のために職員と市民が共に取り組んでほしい。

## 【委員】

### 1. 目標管理制度

- 評価方法は適切か：3点
- 結果を公表し、市政に反映できているか：3点
  - ・結果をみるとA評価が少し多い気もするが、B評価ばかりでも、できていないと認識されてしまうおそれがあり、難しいところである。

### 2. 東村山市版株主総会

- 評価方法は適切か：5点
- 人数は適切か：3点
- 市民が市政について理解した上で評価する仕組みになっているか：3点
- 実施回数は適切か：5点
- 結果を公表し、市政に反映できているか：4点
  - ・実際に参加してみて、評価方法については良いと感じた。
  - ・時間が限られているため仕方ないと思うが、本当に市政について理解した上で評価出来ているのか疑問である。
  - ・当市だけの素晴らしい取組みのため、続けてほしい。

### 3. 市民意識調査

- 評価方法は適切か：4点
- 人数は適切か：4点
- 市民が市政について理解した上で評価する仕組みになっているか：5点
- 実施回数は適切か：5点

○結果を公表し、市政に反映できているか：4点

- ・自分自身も無作為抽出で当たったことがあるが、かなりボリュームがあり、時間を割いて全て回答するのは大変だった。
- ・回収率の面からいうと5点にしたいと思いつつも、トータルの人数としては集める工夫も行ってほしい。

#### 4. 接遇アンケート

○評価方法は適切か：3点

○人数は適切か：3点

○実施回数は適切か：4点

○結果を公表し、市政に反映できているか：4点

- ・その場で記入するだけでなく、別に封筒などを置いておいて、後からでも提出できる仕組みがあれば、もう少し回収率が上がるのではないかと感じた。
- ・回収率を上げるために、窓口対応が終わった後に、ひと声かけてアンケートの回答を促すことも良いと思う。

#### 5. 総括

○現状の取組みで充分か：4点

- ・とてもよくやっていると思う。
- ・市民の方からの声が少ない、アンケートの回収率が悪いというのは、逆に言うと市民の方は満足しているということなのかもしれない。

### 【委員】

#### 1. 目標管理制度

○評価方法は適切か：5点

○結果を公表し、市政に反映できているか：4点

- ・評価方法は適切であると考えている。
- ・結果に対する市民からのフィードバックを今後どのように生かしていくか考えていくと良い。

#### 2. 東村山市版株主総会

○評価方法は適切か：5点

○人数は適切か：4点

○市民が市政について理解した上で評価する仕組みになっているか：4点

○実施回数は適切か：5点

○結果を公表し、市政に反映できているか：5点

- ・運営上のこともあるとは思いますが、住民の総数から考えると参加人数は適切であるか疑問に感じる。

#### 3. 市民意識調査

○評価方法は適切か：4点

○人数は適切か：5点

○市民が市政について理解した上で評価する仕組みになっているか：4点

○実施回数は適切か：5点

○結果を公表し、市政に反映できているか：5点

- ・アンケートの内容や分量が多いため、もう少しタイトにしても良いと思う。

- ・人数に関しては、回収率40%で決して低いものではなく、良いと思う。
- ・自分の生活自体が市政に反映されているという考えも一つの意見として良いと思うが、回答者が本当に市政という視点でアンケートに答えているのか疑問である。

#### 4. 接遇アンケート

- 評価方法は適切か：3点
- 人数は適切か：3点
- 実施回数は適切か：3点
- 結果を公表し、市政に反映できているか：5点
  - ・来庁者以外にもアンケートを実施し、意見を聞いてほしい。
  - ・対応マニュアル等の作成は、市政に反映していると言うことができる。

#### 5. 総括

- 現状の取組みで充分か：5点
  - ・適切な評価が行われていると思うが、マンネリ化を防ぐ改善策や方法を考えてほしい。
  - ・外部評価が近隣よりも多いということは評価できることだと思う。

### 【委員】

#### 1. 目標管理制度

- 評価方法は適切か：3点
- 結果を公表し、市政に反映できているか：4点
  - ・目標設定を行った日付と評価を行った日付を明記してほしい。
  - ・目標設定にあたっては、出来る限り数値化してほしい。
  - ・評価の甘さを感じる部分もあったため、評価方法自体を検討し、もう少し厳しい判定をしても良いと感じた。

#### 2. 東村山市版株主総会

- 評価方法は適切か：5点
- 人数は適切か：3点
- 市民が市政について理解した上で評価する仕組みになっているか：4点
- 実施回数は適切か：5点
- 結果を公表し、市政に反映できているか：4点
  - ・東村山市独自の取組みとして評価している。
  - ・参加者の人数を増やすために、無作為抽出の人数を増やす以外の方法も考える必要があると感じた。

#### 3. 市民意識調査

- 評価方法は適切か：5点
- 人数は適切か：4点
- 市民が市政について理解した上で評価する仕組みになっているか：4点
- 実施回数は適切か：5点
- 結果を公表し、市政に反映できているか：4点
  - ・18歳以上の有権者の人口に対して1%未満の回答数は、少ないと感じた。
  - ・記述式は回答の負担が大きいため、ネットで回答できるようにする等、検討の余地があると感じた。

#### 4. 接遇アンケート

- 評価方法は適切か：4点
- 人数は適切か：5点
- 実施回数は適切か：5点
- 結果を公表し、市政に反映できているか：5点
  - ・抜き打ちのアンケートをやっても良いと感じた。
  - ・日常的なメールや投書による意見等も含めて検証し、反映するような形をとると良いと思う。

#### 5. 総括

- 現状の取組みで充分か：4点
  - ・市が様々な形で意見を吸い上げていることは評価しているが、吸い上げた意見をどのように反映しているのか見えるようにすると良い。
  - ・様々な取組みの関連性を少し整理しておくと思う。

#### 【会長】

全体的に厳しい意見が出たところと、相対的に高い意見が出たところには、共通の傾向があると思う。外部評価を多く実施し、このようにフィードバックしている、ということをもう少し見える化したほうが良い。市民の方からの意見の反映について、市から定期的に発信するということをコミュニケーションの一つとして行ってほしい。反映されていることがわかると、アンケートの回答数の増加につながる等、好循環を生めるような形で取り組んでほしいと思う。

この検証結果をもとに答申の原案を作成し、次回答申を出せればと思っている。

#### 4 その他

##### 【事務局】

今回は、平成31年2月4日（月）午後6時から行う予定である。

#### 5 閉会