

## 平成29年度第3回河内長野市行財政評価委員会

日時 平成30年2月23日（金） 午後3時～5時

場所 市役所3階 301会議室

出席者 河内長野市行財政評価委員会 5名

事務局 小林総合政策部長、小川政策企画課長、谷ノ上政策企画課参事、  
及び政策企画課職員

事業担当部・課 環境経済部（産業観光課・農林課）

総合政策部（広報広聴課）

生涯学習部（文化・スポーツ振興課）

傍聴者 1名

### 案件1. 「河内長野市まち・ひと・しごと創生総合戦略 平成29年度地方創生推進交付金事業」 及び「社会資本整備総合交付金事業」の評価について

#### ○奥河内観光地域づくり推進事業

委員：要素事業②『奥河内くろまろの郷』観光プログラム開発事業』の、収穫体験・農業体験実施団体数2団体は年間の数字か。

担当課：行政と活動する団体は平成28年度で1団体、29年度で1団体増え現在2団体。他に、芋掘り等体験を実施する個人経営の農家は複数ある。半ばボランティアで関わっていただけることに変感謝している。体験プログラムは平成29年度から実施し、5施設10体験。稲刈り体験は326人、芋掘りは幼稚園・保育園含め700人余りが参加。観光農園としてはまだまだ少ない。

委員：要素事業①「観光振興計画策定事業」について、マーケティングの課題として、観光客のニーズに対応した観光振興が考えられる。ターゲットとする観光客のペルソナをどのように設定しているかが分かりにくいと感じた。

担当課：これまでの計画では、観光ニーズの把握、マーケティングの観点が欠けていた。入込客数は100万人/年、それが様々な施設に分散し、また、自然・歴史・文化を求めての来訪が多いことがアンケートから分かっている。その中の誰にターゲットを絞るかの分析はまでできていない。まず第一歩として、この度の計画策定を通じて、行政・観光事業者が観光ニーズ把握の重要性について共通認識に立つことが必要である。次に、観光ニーズの把握方法、どのようなマーケティングを行うのが課題であり、様々なアンケート、国の分析等の活用法を検討している。そして、ニーズ把握の上で、相手に届く戦略的な発信を行っていききたい。以上のことを計画に盛り込み、取り組んでいく。

委員：要素事業③「奥河内魅力創出事業」のサイクリングマップはWeb、Facebook ページ等で配信しているか。市ホームページへ直接アクセスする方は少ないと思うので、SNSによる発信が良いと思う。要素事業⑤「地域ブランド推進事業」では、SNS等での発信後、週間や月間でアクセス状況のデータを分析しているか。

担当課：サイクリングマップは市ホームページからダウンロード可能だが、専用のFacebookペ

ージは設けていない。サイクリングについても今後情報発信していきたい。製品ブランドについて、アクセス状況のデータ分析はできていない。現在の SNS 発信は、飲食店のつながり、共感いただける方への拡がりを中心。なお、フルーツラリーでは、参加者の層や、どのような経路で知ったかなどをアンケートで調査している。

委員：興味を持つ方の数を把握し集客につなげるため、ぜひデータの収集・分析を行ってほしい。

委員：観光振興計画の策定と並行して平成29年度中に実施した各事業は、計画の基本方針1～4のどれに該当し、どのような効果があったか。計画とは連動しているか。

担当課：連動している。効果は各シートに記載のとおりで、例えば、要素事業②の観光プログラム開発であれば、基本方針1戦略②の「本市の資源を生かした体験型、滞在型観光の開発」に該当する。道の駅奥河内くろまろの郷は本市の観光拠点でもあり、重点取組③の「観光ハブ拠点の整備による観光事業の推進」にあたる。要素事業⑥の「経営基盤整備に係る事業者支援等」も、基本方針3の戦略①の「産業と観光との接点強化」の取組みに該当する。以上のように、今回の事業は、観光振興計画の取組みのいずれかに、具体的に関係するものである。

委員：農業体験実施団体からの提案、意見を聞く仕組みはあるか。

担当課：市から一方的に依頼するのではなく、団体の意向も聴きながら連携して進めている。

委員：参加側が主体的に取り組める仕組みを考えて欲しい。要素事業⑤で、奥河内フルーツラリーの応募数が前年比で倍増しているが、どのような方が応募しているか。6次産業化補助を受ける2団体は、どのような団体か。

担当課：奥河内フルーツラリーの市内からの参加率は86.6%（平成29年度）、年齢別では、50代が最も多く22.9%、40代が20.9%、30代が19%で女性が多い。6次産業化補助対象団体については、平成29年度はしいたけ栽培の団体に乾燥機の導入など補助を行った。なお、イチジク栽培は直売所へ特色ある作物を出すため進めている。イチジクは比較的足が速く、直売所での販売に向く。無料で苗を配付しており、これまでの8件が、10件に増えている。

委員長：河内長野市では「戦略」という言葉をどのような位置付けで使用しているか。戦略であるならば、ターゲットや達成すべきイメージが明確であるべきで、今回の計画は、網羅的である点が気になる。観光振興計画では重点取組・基本方針・12の戦略のさらに次が大切ではないか。委員ご指摘のように、マーケティングの強化であれば、どこを強化するかが問われる。その点で具体的な成果をめざしてほしい。また、推進体制の箇所では、市民・事業者・観光関連団体・行政がそれぞれ何を担うかを明確化すべきと考える。

担当課：今回の資料は概要版であるが、本編では、市民、事業者、観光関連団体が担う役割、実施すべき事業、スケジュールなどを盛り込んでいる。市民や事業者の方々と、集客と消費を高める観光振興について共通認識を持つことが課題であり、今回の観光振興計画では、その点を進めていきたいと考えている。

委員：要素事業①で、外国の方が多くお越しになるのは南天苑であり、そこへ他の観光資源を組み合わせる。外国の方は電車で来訪される方が多いので、交通手段をセットで考える。

また、最近は日本人よりも日本文化に詳しい外国の方も多く、市の職員も含め、知識のストックをしっかりと持って、観光施策にあたってほしい。次に、要素事業②では、奥河内くろまるの郷周辺の農家の方々と、さらに協力関係を築いていく必要がある。春には蓮華祭りなど、取り組めることがまだまだある。農産物直売所は、手間がかかるため登録していないとの声も多い。また、駐車場の有効活用や、魚介類を置くことも考えて欲しい。要素事業③では、リピーターを増やすため、他地域との差別化を考えて欲しい。もう1点、滝畑だけでなく、天見地区も八幡神社のほか南北朝の史跡が多く残り、観光開発が可能と思うので検討いただきたい。要素事業④「森林への関心向上プログラム推進事業」も同様に、天見地区での取組みが遅れていると感じる。要素事業⑤では、3～50代の参加が多いとのことだが、子ども達はどうか。

担当課：10代が6.5%、20代が7.2%、学校にも配布しており、家族での参加も多い。

委員：要素事業⑦「本市の魅力発信事業」で、市民がまちへの愛着と誇りを感じるパーセンテージは、あまり高いとは言えない。幼少の頃から、地域に誇りを持たせることで転出を抑制できる。市ではふるさと学を実施しているが、学校教育との密接な連携が必要であると思う。

### ○丘の生活拠点（南花台）自立化推進モデル事業

委員：地域活動を担う人材の発掘ということで、当初30人で、その後毎年20人となっているが、2025年問題など、長期的に考えると、まだ不安である。また、地域まちづくりコーディネーターというと、専門的な印象を受けるが、具体的にはどのような方か。地域に学生が入るのは大切なことだが、高齢化率との関係はどうか。

担当課：地域まちづくりコーディネーターは、事業者が1名で、「事業者の会」の立ち上げに携わった方、残り2名はコノミヤテラスに常駐して活動を行っており、地域の中心的担い手である。南花台の高齢化率は35%を超えており、本事業を通じて若い世代を呼び込むことの重要性は、関係者の中で一致している。URの跡地活用もそれを念頭において議論できるようになっており、地域の意識は変わってきている。

委員：コノテラ通信は地域が主体となって配付している。コノミヤテラスもいつも開いており、多世代交流ができる場所として、成果が上がっていると思う。より住みやすく、高齢者にも優しいまちであるために、買い物応援、健康体操、健康クラブ、ノルディックウォーク、歩こう会などの取組みが住民主体で行われている。検討段階だが、俗にいう子ども食堂も設立したいと考えている。住民が受け身から能動に変わってきている。

委員：プレミアムフライデーの日は何%程度売上がアップしているか。

担当課：データはないが、30店舗が参加し、住民からも「こんなお店は知らなかった」との声が上がっている。1万円が当たるプレゼントには毎回2～300名の応募があると聞いている。

委員：丘の生活拠点自立化推進モデル事業と、奥河内観光地域づくり推進事業の経営基盤に係る事業者支援での南花台商店街の組織化との連携、両事業に関わる方同士のつながりはどうか。買い物応援では、コノミヤテラスに限らず、他の商店での買い物の際に支援を

頼みたい方もおられるかもしれない。

担当課：両事業のエリアは重なっている。奥河内観光地域づくり推進事業は、市全体の魅力を高めていくもの。丘の生活拠点自立化推進モデル事業は、南花台地域でモデル的に取り組んでいるもの。南花台地域もまちの魅力を高めて若い方の転入につなげる、奥河内としても魅力を高め、選ばれるまちをめざすということで、目標は共通する。生活支援の取組みは、南花台でモデルができつつあるので、それを他地域へ展開していきたい。

委員長：地域活動を担う人材、地域まちづくりコーディネーターの定義はあるか。また、報酬は支払われているか。

担当課：指標を算出する際の定義はある。具体的には、地域活動を担う人材としては買い物応援、健康クラブ等の6つのプロジェクトの会議出席人数、地域まちづくりコーディネーターは事業者の会、コノミヤテラスでの取組みの発案・調整を行う者。いずれも無報酬である。

委員長：大変努力されており、皆さん評価されていると思う。ただ、地域活動を担う人材、地域まちづくりコーディネーターの定義が不明瞭であり、評価資料としては問題がある。地域活動を担う人材といっても幅が広く、パート型、専従型など様々。資料は、民間のまちづくりコンサルタント業者を指しているかのように映る。表現を工夫されてはどうか。

## ○小山田・下里地区都市再生整備事業

委員：様々なスポーツで利用されているが、予約方法は。また、特定団体の利用や、日曜日の利用状況はどうか。

担当課：予約システムから予約する。市内公共施設のため、市内の登録団体の大会等（スポーツ振興に資する団体）では優先予約を行っている。そのため、一般の市外利用では、土日の予約が難しいのが実情。

委員：土日祝日は平日より利用が多い。平日の利用改善を考えなくては、費用対効果が上がらない。警備員常駐の必要性、夜間照明などについて、費用対効果を考えていただきたい。野球での利用人数は少ないのか。

担当課：整備計画のメインは人工芝球技場だが、小山田・下里地区として、他の野球場や、赤峰の多目的グラウンドなどの一体的な利用者数向上を目標としている。

委員：平成28年度の成果で、人口芝球技場は77,634名の利用がとのことだが、隣の総合球技場など、他施設はどうか。また、キャンセルはあるか。

担当課：土のグラウンドのサッカー利用が人工芝球技場に移った面もある。人工芝球技場が増えたことによる7万人の純増ではなく、他施設で若干減っているところもある。人口芝球技場では、台風など、悪天候の場合を除くと、ほぼキャンセルはない。

## 案件2. 平成29年度業務改革モデルプロジェクトについて

### ○評価方法について

委員長：市民総合窓口、福祉総合窓口、単純定型業務のグループがあり、それらを全てアウトソーシングするということがよいか。

担当課：3つ全てをアウトソーシングする。

委員：情報漏洩など、瑕疵があった場合の責任は。他市はどのように取り組んでいるか。

担当課：業務委託であり、最終的には市の責任となる。対応は契約の中で定めていくことになる。

委員：アウトソーシングした業務を市が管理する仕組みは。契約書だけでなく、定期的にチェックする方法などを検討しているか。

委員：過去の指定管理者による不祥事のこともあり、管理の仕組みが必要である。

担当課：検討段階だが、定例会議、モニタリングにより確認していく。

委員長：資料14ページの図には業務名がたくさん並んでおり、全てが対象であるとの誤解を招く。確認等は職員が行うということで良いか。

担当課：チェックや権限の行使を伴う業務は引き続き職員が行う。

委員：窓口受付、入力もセキュリティのリスクがある。情報漏洩のリスクが一番大きい。

委員：待ち時間の短縮など、市民サービス向上につながるよう、ノウハウを蓄積し、デメリットを解消しながら進めてほしい。

委員長：他市でも先行事例が多数あり、調査の上で進めていることと思うが、頑張ってもらいたい。

委員：他市では窓口で社名を表示しており、何か問題が起これば受託事業者の信用にも関わる。対応は非常に良かった。スタッフのチームワークも大切である。また、手続き後にアンケート記入を依頼されたが、業務の改善に役立てておられるのだろう。

委員長：個人情報扱う業務が多く、リスクマネジメントを十分に行う必要があること、モニタリングの仕組みを構築してきちんと検査すべきであること、この2点が各委員の意見であると思う。府内の他団体でもアウトソーシングが進んでいるのか。

担当課：導入時だけでなく、導入後もきちんとチェックできる仕組みを検討していきたい。府内でもアウトソーシングは進んでいる。

委員長：アウトソーシングで得られた余剰人員は、できるだけ対人サービスを必要とする、例えば福祉サービスなどの専門的業務に充ててほしい。また、ゼネラリストは、窓口業務だけに偏ることなく、税、企画、財政、法務など、総合的な知識を持ち、マネジメントができる人材へと育成すべきである。

### 案件3. 第5次総合計画の各施策に対する外部評価 平成30年度評価対象施策について

#### ○評価方法について

委員長：第5次総合計画の外部評価対象施策について、事務局案のとおり進めてよろしいか。

各委員：了。