

# 改善プログラム

事業名	災害対策事業
担当部課名	防災安全課

指摘事項・意見等	所管課として受け止めた課題	課題が改善された姿	改善プログラム					
			課題を解決するための取組み	行動指標				
				(指標)	(現状値)	(目標値)	(達成年月)	
①	<p>○市民や民間団体等を巻き込んだ自助・公助・共助の環境づくりを検討する余地がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業の性格上、広くあまねく施策効果が求められており、努力は行われているが、市民への啓発や市民ニーズのくみ上げをより強化していく必要がある。</li> <li>・ 事業目的の市民との共有に努めていただきたい。</li> <li>・ 公助のみではなく、自助・共助の環境づくりに努めるのが重要である。</li> <li>・ 市民の皆さんに対して、よりきめ細かく災害対策の取り組み等について、啓発、伝達していく必要がある。</li> <li>・ メール配信サービス、備蓄物資の対策等でソフト面の啓発活動を積極的に行ったほうが良い。</li> <li>・ 防災以外の集まり（NPO等）についても情報共有し、多角的な対応を行えるように進める。</li> <li>・ 市の業務負担を減らす努力を行う。</li> </ul>	<p>自助・共助・公助の環境づくりにあたって、特に自助の環境整備について課題があります。</p> <p>過去の大震災の経験から「公助の限界」が明らかになるとともに自助・共助の重要性が認知されてきましたが、自助に関しての備えについて、実際の行動までに至っていない現状があります。実際に行動に移していただくことが課題です。</p>	<p>市民一人ひとりが自助の観点から自分自身の災害に対する備えを行っていること。</p>	<p>現在、市民に対し防災講話を実施し、防災に関する啓発を行っていますが、市民からの講話内容の要望や講話の流れから全ての防災講話では、災害に対する備えの説明を行っていません。今後は、各自が災害に対する備えを実行しやすくするよう、防災講話において、市民に対し、非常用持ち出し品はどのようなものが必要か、備蓄品はどこで購入できるか等の啓発を行います。</p>	<p>防災講話における、災害に対する備えの説明の実施率</p>	<p>未測定</p>	<p>100%</p>	<p>2017年3月</p>

指摘事項・意見等		所管課として受け止めた課題	課題が改善された姿	改善プログラム				
				課題を解決するための取組み	行動指標			
					(指標)	(現状値)	(目標値)	(達成年月)
②	実施途上の事項が多いが手はつけている。ソフト面について実効性を考えて、スピード感を持って実施する必要がある。	備蓄品の整備など複数年にわたって実施せざるをえないものがありますが、市民は「整備途中で災害が起きる可能性もある」という不安があります。災害に対しては、さまざまな対策を講じており、1つの対策が実施途上でも補完する対策があるということの周知が不足しています。	市民が自助・共助・公助を理解していること。また、公助については、どのような対策がたてられているのかを市民が認識していること。備蓄品についていえば、各自が最低3日以上備えていること。また、市は物資調達に関する応援協定を締結していることなどを市民が理解していること。	防災講話において、備蓄品はどこで購入できるか等の啓発を行い、各自が災害に対する備えを実行しやすいようにします。また、市の対策について周知を図ります。	防災講話において、各自の災害に対する備えと物資調達に関する協定などの説明実施率	未測定	100%	2017年3月
③	地域の進捗度を評価し、実施方法（マニュアル）についての情報公開を徹底していただきたい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>各地域の避難施設の「避難施設開設運営マニュアル」の完成度の差があります。（市から提示されたマニュアルの雛形を当初のまま使用している避難施設と、改定を重ね避難施設にあったマニュアルを作成している施設があります）</li> <li>地域の避難施設が災害時どのように開設・運営されるのか市民への周知が不足しています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全ての避難施設で、各避難施設にあったマニュアルが作成されていること。</li> <li>「避難施設開設運営マニュアル」や避難施設関係者連絡会が行われていることが、市民に周知されていること。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市内の各避難施設で避難施設関係者連絡会を開催し、各施設の開設運営マニュアルの確認・修正を促します。</li> <li>避難施設関係者連絡会の活動状況（開設運営マニュアルの作成など）をPRしているホームページの作成を行います。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>避難施設関係者連絡会開催施設数</li> <li>避難施設関係者連絡会の活動状況（開設運営マニュアルの作成など）をPRしているホームページの作成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>59施設</li> <li>なし</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>64施設（全避難施設の90%）</li> <li>避難施設関係者連絡会の活動状況（開設運営マニュアルの作成など）をPRしているホームページの作成・公開</li> </ul>	2017年3月
④	まだ自主防災リーダーがいないところに対する呼びかけなどを、引き続きお願いしたい。	自主防災組織リーダー講習会修了者の地域的な偏在を解消することです。	全ての自主防災組織に「自主防災組織リーダー講習会の修了者」がいること。	自主防災組織リーダー講習会修了者がいない自主防災組織への講習会参加呼びかけを行います。（避難所開設連絡会、電話・文書）	自主防災組織リーダー講習会への参加を直接呼びかける件数	5組織	103組織（「自主防災組織リーダー講習会の修了者」がいない組織数）	2016年10月

# 改善プログラム

事業名	鶴川緑の交流館事業
担当部課名	文化振興課

指摘事項・意見等	所管課として受け止めた課題	課題が改善された姿	改善プログラム					
			課題を解決するための取組み	行動指標				
				(指標)	(現状値)	(目標値)	(達成年月)	
①	○指定管理者の活用の仕方を見直すべきである。 ・利用促進に力を発揮できる指定管理者を活用するなどを検討できないか。 ・指定管理者のモチベーションを確保する方策を検討できないか。 ・指定管理者との契約の在り方を検討できないか（利用率向上のためのインセンティブの検討、指定管理者からの提案を受け付けるなど）。	指定管理者の活用方法を検討すべきです。 ・指定管理者と締結している基本協定書中の業務基準書（業務内容等の記載部分）を見直し、より自由な発想での施設運営を行う必要があります。	より自由な発想により民間事業者ならではの方法で施設が運営され、利用者満足度が高い施設	基本協定書中の業務基準書を見直すことにより、より自由に施設運営が行われるようになります。	業務基準書の見直し	—	業務基準書の変更完了	2016年3月
②	○利用率の向上に向けて、課題がどこにあるのか分析し、対応策を講じる必要がある。 ・当初想定したニーズと現状にどのような違いがあるのか、実際の利用状態、ニーズなどの分析から、改善すべき点はすぐに改善する。 ・PRの方法を変えたほうがいい。企業や団体に向けてのPRを行っている割に、稼働率につながっていないのではないか。 ・継続的な施設利用の方策を再検討できないか。 ・スピード感を持って経営にあたるべき。	利用率向上のための課題として、以下の2点が識別されます。 ・利用率の向上に向け、利用者の傾向分析、ニーズ分析が必要です。 ・指定管理者との連携を密にし、スピード感を持って運営方法の改善等に取り組む必要があります。	市と指定管理者で情報共有しつつ、より利用しやすい施設を目指して常に運営方法等が改善され、利用率が高い施設	鶴川緑の交流館の全職員向けアンケートの実施（施設で変えるべき点） 施設利用者へのアンケートの実施（利用者の傾向・ニーズの把握） アンケート分析を受けての改善	アンケートの実施及び分析	利用率の向上に向けた課題が分析できていない状態	施設の改善点、利用者傾向・ニーズを施設運営に反映させる。	2016年3月

# 改善プログラム

事業名	すみれ教室費
担当部課名	すみれ教室

指摘事項・意見等		所管課として受け止めた課題	課題が改善された姿	改善プログラム				
				課題を解決するための取組み	行動指標			
					(指標)	(現状値)	(目標値)	(達成年月)
①	対象の幅が狭いので、今後どのような形でしていくのか、お子さんがいる市民に聞き、市民のニーズにあったものを将来は考えていくべきだと感じた。	すみれ教室設立当初は、比較的重たい障がいを持った方を顧客として捕らえてきましたが、2005年の発達障害者支援法施行前後から、利用者数が急増しています。これまで問題として捉えることが少なかった発達に特性を持ったお子さんに対しても、細やか且つ切れ目の無い支援が求められています。	利用者及び一般の子育て世帯向けのアンケートにより、発達に特性を持ったお子さんのニーズを把握し、相談及び療育の体制が構築されている状態。	各種アンケートの集計及び分析等による必要なサービスの内容を検討します。	各種アンケートの集計及び分析等による必要なサービスの内容の検討	検討回数2回	検討回数5回	2016年3月
②	市民、民間事業者等との連携による取組みも、検討してもよいのではないかと。	現在のすみれ教室1箇所、市内の児童発達支援に関するニーズに応えることは不可能なため、児童発達支援事業を行っている市民、民間事業者との連携についても検討する必要があります。	児童発達支援事業に係わる市民、民間事業者、すみれ教室が連携し、効果的な事業運営がなされている状態。	市民、民間事業者等との連携について検討を行います。	市民・民間事業者との連携についての検討回数	0回	3回	2016年3月
③	地域展開など増加するニーズに対応するためには、担当課だけでは解決できない。	発達に特性を持ったお子さんへの、療育や相談をはじめとする様々な事業に関し、庁内の関係部署と連携する必要があります。	新・町田市子どもマスタープラン（2015～2024）に基づいて、庁内の関係部署と連携し、円滑な事業運営がなされる状態。	新・町田市子どもマスタープラン（2015～2024）に基づいて、庁内の関係部署と連携し、円滑な事業運営がなされるように、庁内検討会を実施します。	庁内検討会の実施	0回	5回	2016年3月

指摘事項・意見等		所管課として受け止めた課題	課題が改善された姿	改善プログラム				
				課題を解決するための取組み	行動指標			
					(指標)	(現状値)	(目標値)	(達成年月)
④	<p>○中長期的なビジョンを早急に策定するべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・担う役割が拡大・多様化する中で、いかに人材・予算・施設等を確保していくか、中長期ビジョンを市民ニーズを踏まえながら策定する必要がある。</li> <li>・長期ビジョンを実施していくうえで、市として統括マネジメントしていく仕組みが必要である。</li> <li>・44年もたっているのに、目的及び進むべき方向等、ニーズを踏まえてレビューして、早期に計画を策定する必要がある。</li> <li>・専門家との連携による需要見込みを設定し、早期に議論のたたき台になる中長期計画を策定する。</li> <li>・求められる対象領域（市民ニーズ）を把握し、どの程度のサポート（週5回か、週1～2回か）が必要かを検討した上で、計画を策定してください。</li> <li>・複合的専門家をどう育てていくのか、検討することが重要です。</li> </ul>	<p>アンケートや児童数等の基礎数値及び推計値等を用いて、発達に特性や遅れを持ったお子さんへのニーズの把握に努め、サービス実施体制、専門的力のある人材育成等についての中長期的なビジョンを持つ必要性があります。</p>	<p>サービスの実施体制等についての中長期的なビジョンに基づいて、円滑な事業運営がなされている状態。</p>	<p>サービスの実施体制等の中長期的なビジョンを策定するために、すみれ教室の今後の方向性を考える検討会を引き続き実施します。</p>	<p>中長期的ビジョンについての検討会の実施</p>	23回	33回	2016年3月



指摘事項・意見等		所管課として受け止めた課題	課題が改善された姿	改善プログラム				
				課題を解決するための取組み	行動指標			
					(指標)	(現状値)	(目標値)	(達成年月)
⑤	<p>○資料および説明方法について検討すべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・多くの問題があるが、財務諸表や事業概要からは深さが読み取れない（事業別財務諸表の中にはプールのコストがあるが、利用者数が含まれていないなど）。稼働状況を正確に表示することが、他課との連携には必要である。</li> </ul>	<p>財務諸表（行政評価シート）の記載内容を検討し、すみれ教室の現状を表すための適切な公表資料を作成する必要があります。</p>	<p>財務諸表（行政評価シート）に適切な指標を使用して、すみれ教室の現状を公表し、庁内及び市民の方に理解していただくこと。</p>	<p>すみれ教室の現状を正確に反映するため、財務諸表（行政評価シート）に使用する適切な指標について検討します。</p>	<p>適切な指標の検討</p>	<p>0回</p>	<p>3回</p>	<p>2016年9月</p>

# 改善プログラム

事業名	大地沢青少年センター費
担当部課名	大地沢青少年センター

指摘事項・意見等	所管課として受け止めた課題	課題が改善された姿	改善プログラム					
			課題を解決するための取組み	行動指標				
				(指標)	(現状値)	(目標値)	(達成年月)	
①	○利用者増加のための方策を検討するべきである。 ・ 閑散期の利用促進、適切な受益者負担を図っていくべきである。 ・ PRに力を入れて新たな需要を掘り起こす必要がある。 ・ 平準活用に向けて幅広い層、高齢者等に広報活動を行う。 ・ 年齢の幅を広げて、9月以降の稼働率を増やしていくべきである。 ・ 学校の長期休みだけでなく、学校の授業でもっと活用できる日を学校と連携していけば良い。 ・ 高齢者との交流の場を増やすこと。 ・ 青少年の何パーセントが利用したかという、データに基づく利用促進。	秋以降の集客が当施設の課題です。町田市唯一の公共宿泊施設であるが、認知度がまだまだ低いと思われる、まず当施設を知ってもらうところからはじめなければなりません。また名称から、青少年だけしか利用できないと思っている市民が大勢いると考えられるため、そのイメージを払拭し、高齢者等新たな需要を掘り起こすことにも尽力します。とりわけ高齢者については、元々ハイキング等で当施設を利用いただいている方も多くいます。さらにこのところで近隣の高齢者福祉センターによる当施設の利用もあり、高齢者福祉センターでの利用がさらに高齢者の個人での利用を誘発することの期待を込めて、まず高齢者をターゲットとするものです。	青少年施設の名にとらわれず、幅広い層の方々が利用している状態。	高齢者福祉課と連携し、当施設の利用促進及び先方の施策充実など、双方のメリットとなる方策について検討するなどの取組みを行います。 また市内6箇所ある高齢者福祉センターを訪問し、施設の利用説明などのPRを行う。あわせてパンフレットについても配置いただけるようお願いします。	・ 関係各課との連携・方策検討の実施  ・ 高齢者福祉センターを訪問し、施設PR及び事業連携を実施する。	・ 関係各課との連携・方策検討回数0回  ・ 高齢者福祉センター訪問0箇所	・ 関係各課との連携・方策検討の実施  ・ 高齢者福祉センター6箇所の訪問	2016年3月
②	趣旨に基づいた一貫した運営（自分たちで施設維持、アンケートの質問を「楽しかった」ではなく「学べたか」など）を行うべきである。	当施設では、設置趣旨に沿って、自然体験塾（農業及び林業）、森林体験塾、春休み・夏休みの子どもキャンプ等、自然の大切さを学ぶ事業を多く実施しています。これらの事業に参加して「学ぶことができた」という気持ちを実感してもらうことです。	事業参加者が、事業開催の目的のとおり、自然の大切さについて学ぶことができたと感じているかどうかについて参加者の声を聞き、常に適正な事業の計画・実施ができてきている状態。	参加者の、実施事業に対する感想、要望等を吸い上げ、現状把握及び改善すべき点を掌握し、より良い事業の計画・実施に役立てます。	「学ぶことができた」あるいは「どのような事業を望むか」など、事業の企画・実施上有益なアンケートを実施する。	満足度のみに着目するなど、アンケートが形骸化している面がある。	事業の企画・実施に有効な利用者アンケートの実施	2016年3月

指摘事項・意見等		所管課として受け止めた課題	課題が改善された姿	改善プログラム				
				課題を解決するための取組み	行動指標			
					(指標)	(現状値)	(目標値)	(達成年月)
③	指定管理・外部委託・直営などの運営形態に関わらず、他自治体の状況を十分に研究して、効果を維持又は向上しつつ、コストを下げる必要がある。適切な受益者負担を検討すべきである。	コストを比較するに当たって、他自治体の類似施設のコスト及び受益者負担を研究することが不足しています。	他自治体の類似施設の研究も実施した上で、適切なコスト及び受益者負担をもって運営されている状態。	他自治体の類似施設とのコスト比較や、提供しているサービスが、利用者の要求を満たせる水準にあるのかについても考慮した受益者負担について研究を行い、削減可能である項目等について研究の上、運営に反映させます。	類似施設を持つ他自治体の研究の実施	現時点では左記のような観点での他自治体の研究は実施していない。	運営形態によらず、コスト、受益者負担とも比較対象となりうる類似施設を選定し、比較対象を実施する。	2017年3月
④	災害に対する備え、安全な施設の運営という観点も検討してほしい。	安全な施設運営のために、防災及び災害時の安全対策の基準を作ります。	施設運営上必要な安全対策基準を有し、基準に則った安全な運営が実現されている状態。	当施設は汎用的なものではなく、地勢的な特性を考慮することが、安全対策上不可欠であることを認識した上で、安全対策基準を策定するために、必要事項を検討し、抽出します。	地勢的特性に対して十分な理解、検討がなされた安全基準の策定	急傾斜地であることなど、地勢的特性を踏まえた安全基準が十分に検討されていない。	地勢的特性に対して十分に理解、検討がなされ、安全基準に盛り込むべき必須項目が選定され、当施設独自の安全対策基準が策定されている。	2017年3月
⑤	○当施設のビジョン、中長期的かつ具体的な計画策定を行うべきである。 ・指定管理者制度の利用可能性について、検討するべきである。 ・指定管理の妥当性も含めた中長期計画を策定すべき。	公の施設である大地沢青少年センターの管理、運営に関し、民間事業者のノウハウやその競争性を加味していくことは、より効率的な施設運営を目指すうえで必要なことと認識しています。その上で、施設運営のあり方について検討していきます。	課の枠を超えた検討体制を構築し、施設自体のあり方を含め検討している状態。成果として、施設のあり方とその運営方法が決まること。	指定管理者制度の導入に際しては、事業展開する上での資産価値を見極めることが必要となる。大地沢青少年センターの場合は、①土砂災害防止法による特別警戒区域に指定されていること、②最も古い建物が37年を経過していること、③キャビンは使用不可能なほど老朽化が進行している状況にあること、といった要件を勘案したうえで、その価値を見極めなければならないため、多角的な視点からの検討を進めます。	施設を取り巻く環境、条件等あらゆる角度からの検討がなされ、現状維持、指定管理制導入、運営規模・内容の変更、移転、廃止等の結果が出されている。	なし	今後の施設自体のあり方とその運営方法が決まる。	2016年3月



# 改善プログラム

事業名	都市公園事業
担当部課名	公園緑地課

指摘事項・意見等		所管課として受け止めた課題	課題が改善された姿	改善プログラム				
				課題を解決するための取組み	行動指標			
					(指標)	(現状値)	(目標値)	(達成年月)
①	指定管理者制度の更なる活用を検討されたい。	指定管理者制度を適用する公園の拡大および制度の効率的な運用	市内の主な公園が、指定管理者制度により管理が行われているとともに、各公園の特性に応じた安全・安心、且つ効率的・効果的な管理運営が行われていること。	特色ある主要な公園や、広域地区割り制など、新たな公園への指定管理者制度導入手法を検討します。	指定管理者制度導入検討	なし	指定管理者制度導入方針の決定	2017年3月
②	○地域等との連携の視点 ・ 地域や事業者・大学等との連携を検討されたい。 ・ 地域や企業と連携し、豊かな緑を守っていくべき。 ・ 市民、企業等の広範囲で、共同作業により、効率的な維持管理に積極的に努める必要がある。	公益的市民活動のさらなる活用と、多様な主体を巻き込んだ公園緑地管理の検討	多様な主体の様々な視点や力量に応じた管理がなされ、また情報共有を図ることで、公園全体として効率的・効果的な管理が行われていること。	企業の社会貢献活動の機会の提供を含めた公益的市民活動制度の周知による団体登録数の拡大を図ります。	公益的市民活動制度の周知	なし	PR活動の実施	2016年3月

指摘事項・意見等		所管課として受け止めた課題	課題が改善された姿	改善プログラム				
				課題を解決するための取組み	行動指標			
				(指標)	(現状値)	(目標値)	(達成年月)	
③	<p>○ 委託方法の見直しを行うなど、コスト削減策について再検討されたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後公園が増加し、それと共にコストも増加すると考えられる。地域資源の活用、契約方法等の見直し等により、あらゆる観点からコスト削減に努める必要がある。</li> <li>・ コスト削減等が不十分。担当の責任として、明確にコストをどうやって下げていくかを考える必要がある。その時には、維持すべき質の見直しもせざるを得ない状況ではないか。</li> <li>・ 委託については、多くが重なって二重三重なので、ひとつにまとめる、もしくは市民のボランティア等ができる業務を増やすほうが良い。</li> <li>・ 委託契約の効率化を検討されたい。</li> <li>・ 委託先・指定管理者企業が多くで重複しているように見受けられる。</li> </ul>	<p>公益的市民活動のさらなる活用を含め、様々な視点による公園緑地管理費削減の明確で具体的な検討と、委託業務の集約化による効率的な維持管理</p>	<p>公益的市民活動の積極的活用や、委託業務の整理統合等により、公園管理業務に係わる省力化が進み、良好な公園が維持されるとともに、全体的な管理コストの縮減が図られていること。</p>	<p>現在の管理水準の質を維持しつつ、単価契約や年間管理の導入など、契約手法のより一層の効率化を検討します。</p>	<p>契約手法検討</p>	<p>なし</p>	<p>契約手法の方針決定</p>	<p>2015年12月</p>
④	<p>○ 限られた予算を有効に活用するための、一定の計画に基づいた事業手法の検討を実施されたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市民のために不可欠な業務だが、業務が質・量とも増大する傾向にあるだけに、一定の計画性に基づき、効率性を加味して的確な事業手法を追求してほしい。</li> <li>・ 公園の空白地域について、人口予測も踏まえて、取捨選択をすることも必要ではないか。</li> </ul>	<p>長期的視野に基づいた計画と戦略的な維持管理の実施</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 緑を取り巻く様々な状況を勘案して、継続的な見直しの視点を常に持ちながら、緑の確保に計画的に取り組んでいること。</li> <li>・ いつでもどこでも良好な公園施設があることにより、長く安心して安全に公園を利用することができること。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 緑の基本計画の見直しに合わせて、状況に応じた現実的な目標と計画の設定を行います。</li> <li>・ 2013年に策定した公園施設の長寿命化計画に基づく予防保全型管理の考え方に則った戦略的な維持管理を行います。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 緑の基本計画改定</li> <li>・ 長寿命化計画実施施設の整理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ なし</li> <li>・ なし</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 緑の基本計画改定完了</li> <li>・ 長寿命化計画実施施設の整理完了</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 2021年3月</li> <li>・ 2015年9月</li> </ul>

指摘事項・意見等		所管課として受け止めた課題	課題が改善された姿	改善プログラム				
				課題を解決するための取組み	行動指標			
				(指標)	(現状値)	(目標値)	(達成年月)	
⑤	山羊の活用などによる植生経費の縮減も考えられる。	斬新な発想に基づく維持管理と先進事例の積極的研究および導入	これまでの管理手法に囚われない新たな発想に基づく公園管理が行なわれ、管理経費の削減が進んでいるとともに、新たな価値観も加わり、利用者満足度も向上していること。	新たな管理手法の導入を検討します。	事例研究	なし	新たな管理手法の導入方針決定	2016年3月

# 改善プログラム

事業名	文学館費
担当部課名	文学館

指摘事項・意見等	所管課として受け止めた課題	課題が改善された姿	改善プログラム					
			課題を解決するための取組み	行動指標				
				(指標)	(現状値)	(目標値)	(達成年月)	
<p>①</p> <p>○「文学館」の存在意義について再整理し、改めて検証する必要がある。            ・文学館の存在意義を再整理し、市民と共有することがまず第一である。            ・図書館、生涯学習センター等との統合・連動を検討されたい。            ・本当に必要な機能は何か。それにどれだけコストをかけるのか、きちんと検討してほしい。            ・他課・施設と連携すると他課・他施設の方がよりノウハウを有しており、当該課や施設が共同で事業を行う方が望ましく、これらの事業を移管すると会議室しか残らない。</p> <p>○事業目的を達しつつ、効率的な運営を行うために、事業の担い手として望ましい主体について検討する必要がある。            ・都と市の役割分担。            ・指定管理者制度の導入等、効率的効果的運営を真摯に検討すべき。            ・市民のニーズを再調査して、事業の担い手を検討する必要がある。</p>	<p>・町田市の文化行政における文学館の役割や存在意義について整理し、検証する必要があります。また、検証結果を公表し、市民と共有していくことが必要です。</p> <p>・文学館の使命を果たしながら、効率的で効果的な運営を検討する必要があります。</p>	<p>・町田市民文学館の役割や存在意義が市民にも共有されるとともに、文学館の果たすべき役割に見合った事業が効率的に実施されている状態。</p> <p>・文学館の使命を果たしながら、運営に適した事業主体によって運営が行われている状態。</p>	<p>・文学館、図書館、生涯学習センター等の生涯学習部職員による検討会を実施し、文学館の課題を整理します。あわせて、町田市における文学館の役割や存在意義についても検討します。</p> <p>・第三者による「（仮称）文学館検討委員会」を設置し、第三者の意見を踏まえて、町田市における文学館の役割や存在意義を検証し、その結果を公表します。</p>	<p>・検討結果の公表</p> <p>・「（仮称）文学館検討委員会」の実施と改善計画の策定と公表</p>	—	—	<p>・検討結果の公表</p> <p>・改善計画の策定と公表</p>	<p>・2017年3月</p> <p>・2018年3月</p>



指摘事項・意見等		所管課として受け止めた課題	課題が改善された姿	改善プログラム				
				課題を解決するための取組み	行動指標			
					(指標)	(現状値)	(目標値)	(達成年月)
②	○市民のニーズと合致した事業であるか、改めて検証する必要がある。 ・市の目的は理解できたが、市民のニーズがわからなかった。 ・市民のニーズに本当に合っているのか。文学の本は中央図書館へ。	・市民へのアンケートや他の文化施設に寄せられる意見等を分析し、文化施設に対する市民のニーズをつかむ必要があります。 ・出口調査やアンケートを実施することで利用者全体のニーズを把握する必要があります。	市民ニーズを反映した事業が実施されるとともに、市民が利用しやすい施設となること。	・市政モニターアンケートを分析することで、市民ニーズの把握に努め、今後の事業計画に反映させていきます。 ・文学館利用者全体のニーズの把握に努めることで、参加しやすい事業、利用しやすい施設へ改善します。	・アンケートの実施と分析 ・出口調査の実施回数	— —	・5年毎の実施 ・年2回	・2016年6月 ・2018年3月
③	事業目的の達成を図る指標として、市民啓発に係る事項を取り入れて頂きたい。	・文学館が行う各事業において、市民に対する啓発効果を計る取組みが必要です。 ・これまで以上に、広報媒体やマスメディア等を利用した積極的な情報発信により、市民啓発の効果を高めることが必要です。	・啓発効果を分析し、目的に応じた効果的な事業が実施されている状態。 ・市の広報媒体やマスメディアを活用し、質が高く、充実した情報を市民に届けることにより、効果的な市民啓発が実施されている状態。	・各事業で実施しているアンケートに市民への啓発効果を計る項目を設け、実施します。 ・既存の町田市HPを利用し効果的な情報発信を行なうことで市民への啓発効果を高めます。 ・市民、マスメディア等への情報発信力を高め、市民啓発を促進するため、ホームページを開設します。	・アンケートの実施と分析 ・トップページを利用した情報発信の検討 ・HPの開設	— — —	・年10回以上 ・ブランディングエリアを利用した広報の実施 ・HPの開設	・2018年3月 ・2016年1月 ・2016年10月
④	施設の有効利用について、平日の利用者は多くないよう見受けられるので、稼働率を上げる必要がある。	平日の来館者は土・日・祝と比較すると平均で35人程度少ない状況です。平日の来館者を増やす試みが必要です。一方、会議室の稼働率は、平日の稼働率が土・日・祝日を18%上回っています。土・日・祝日及び夜間の稼働率を上げ、施設の有効利用を促進する必要があります。	・文学を柱とした生涯学習施設として、多くの市民が学び、交流し、新たな価値と出会う場として、会議室等の施設が利用されている状態。 また、こうした学習活動の成果が効果的に発信されることで、新たな好奇心が喚起されたり、出会いの場となり、街の賑わいを創出する施設となること。	・平日の来館者を増やす試みとして、団体の来館者の獲得を目指します。 ・会議室利用団体へのPRを積極的に行います。	・施設見学・団体観覧の団体数 ・利用促進キャンペーンの実施	・3団体 ・—	・12団体 ・年1回	・2018年3月 ・2018年3月

# 改善プログラム

事業名	室内プール事業
担当部課名	スポーツ振興課

指摘事項・意見等	所管課として受け止めた課題	課題が改善された姿	改善プログラム				
			課題を解決するための取組み	行動指標			
			(指標)	(現状値)	(目標値)	(達成年月)	
① ○より多くの市民にサービスを提供できるような方策を検討していただきたい。 ・事業の充実も含めた、利用者サービスの向上が必要である。 ・多額の費用のかかる事業であり、市民に幅広くメリットを還元できるような方策を工夫してほしい。 ・ターゲットをどのようにとらえ、どう展開していくのか工夫してほしい。	公の施設として多くの費用がかかっていることを認識し、利用者が偏らないように、より多くの市民にサービスの還元を行う必要があります。	幅広い世代の市民にサービスを提供され、施設の利用者数が増加していること。	現在、健康志向の高まりを受け、子どもから高齢者まで幅広い世代を対象とした事業を展開しています。 今後も継続して利用者の要望を把握し、施設特性（プールとトレーニング室を有する施設）を活かした事業を展開し、施設利用者数の増加を図ります。具体的には、水泳教室やフィットネス事業、介護予防事業等を利用者の要望にあわせて発展させ、幅広い世代に対応した事業を展開していきます。	利用者ニーズの調査及び事業計画の作成	—	実施	2017年3月
② ○現在の料金設定を再検討すべきである。検討に当たっては、当事業における受益者負担の考え方の明確化、利用していない市民との公平性、大規模改修も踏まえた経営的な側面を踏まえて進めていただきたい。 ・利用者層について一定の固定化が見られる。利用収入に対して自治体の負担が高いことから、受益者負担について再検討することが必要である。 ・料金設定（大人300円等）が妥当か再検討する必要がある。現在利用者一人当たり1,000円以上のコストがかかっているが、公平性（市民が等しく負担すべき施設か）等の観点から考慮しつつ料金を設定すべきである。 ・一律の料金体系だけでなく、市内在住、その他で分けてもよいのではないか。 ・利用料金については、大規模改修もふまえて、設定を再検討してほしい。	・受益者負担の適正化の基本方針に掲げる負担額と現在の利用料金を比較した場合、現在の利用料金が安価な設定となっているため、利用料金の見直しについて検討する必要があります。 見直しにあたっては、新たな料金体系を設定する等、現在の料金体系にとられない検討が必要です。 なお、コストに関しては、駐車場の維持管理費もコストに含まれているため、受益者負担額の算定にあたっては、駐車場の利用料金を含めて検討しなければいけません。  ・利用者1人あたりのコストを抑えるためには、施設の利用者を増やすとともに、施設の維持管理経費を削減する手立てを検討する必要があります。	「受益者負担の適正化に関する基本方針」の考え方を基本に施設が提供するサービスに見合った利用料金が設定されていること。	・受益者負担の適正化に関する基本方針を踏まえ利用料金の見直しの検討を行いません。 検討にあたっては、市内の体育施設間の料金バランスや近隣市の類似施設の料金設定も参考にして検討を行います。  ・利用者1人あたりのコストの削減を図ります。 コスト削減にあたっては、施設利用者の安全確保と施設利用の満足度とのバランスを図りながら実施します。	・利用料金の見直しの検討	・近隣市の調査及び検討	・検討結果の公表または利用料金の改正	・2017年3月    ・2017年3月

# 改善プログラム

事業名	職員研修事業
担当部課名	職員課

指摘事項・意見等	所管課として受け止めた課題	課題が改善された姿	改善プログラム				
			課題を解決するための取組み	行動指標			
				(指標)	(現状値)	(目標値)	(達成年月)
<p>①</p> <p>○職員の資質向上と行政サービス向上に資する研修の仕組みづくりを検討していただきたい。            ・自己啓発助成金制度にかわる、職員の資質向上と行政サービス向上に資する研修の仕組みづくりが必要である。自主研究グループ活動の充実、職員提案型の研修の充実、職員提案制度の活用と職員研修のリンクなどが考えられる。            ・NPOや市民団体と連携した協働としての研修というのも有効と思うので、多様な研修を繰り広げるとよい。</p> <p>自主研究（グループ研修）については、今後も進めていくべきである。</p>	<p>自主研究グループの活動をもっと活用した職員の資質向上と行政サービス向上の仕組みをつくる必要があります。</p>	<p>自ら課題を発見し、解決する能力を身に付けた職員を育成することで、各組織が多様化する市民ニーズを的確にとらえて業務遂行できるようになること。</p>	<p>自主研究グループの活動を支援するため、研修の中で活動報告や成果発表の場を設けます。            更に「研修だより」を効果的に活用して全職員に活動の周知を図ります。            また、活動の幅が広げられるよう、職員以外のNPOや市民団体等が構成員となるよう、制度改正を行います。</p>	<p>・自主研究グループ活動の報告機会の確保、成果発表会の実施            ・自主研究グループに関する制度改正</p>	未実施	実施	2016年3月
<p>②</p> <p>○事業の成果の測定方法について、再検討していただきたい。            ・自己啓発と市民サービス向上の関係も含めて、事業の成果の測定方法については検討することが必要である。            ・事業効果の評価については、長期的に追跡調査を行うことなどにより、改善の余地があると考えられる。            ・市民サービスへの還元ができていないか、市民の方へアンケートを行うのはどうか。</p>	<p>・研修受講の成果指標を再検討する必要があります。            ・客観的に測定できる指標を設定する必要があります。</p>	<p>・研修受講の成果を確実に組織で発揮できるようになること。            ・事業の成果を客観的に測定できるようになること。</p>	<p>成果指標についての再検討を行います。            また、他市町村などへ調査を行います。</p>	<p>・成果指標の設定            ・他市町村への調査の実施</p>	<p>・未設定            ・未実施</p>	<p>・設定            ・実施</p>	<p>・2017年1月            ・2016年3月</p>

指摘事項・意見等		所管課として受け止めた課題	課題が改善された姿	改善プログラム				
				課題を解決するための取組み	行動指標			
					(指標)	(現状値)	(目標値)	(達成年月)
③	職員の対話の機会が増えているとのことであるので、対話を大いに増やしていくべきである。	職員一人ひとりが人材育成の取組を考える対話の機会を設ける必要があります。	人材育成に関する対話に参加する職員を各所属に増やすこと。	「自分づくりの虹色サプリメント～町田市職員人材育成基本方針（第3期）～」の内容を共有して人材育成に関する対話を行い、自身や組織の人材育成について考える機会とし、組織力向上につなげるための取組として、「Myサプリミーティング」を実施します。	Myサプリミーティングの実施	未実施	実施	2016年1月



# 改善プログラム

事業名	母子健診・保健指導事業
担当部課名	保健予防課

指摘事項・意見等	所管課として受け止めた課題	課題が改善された姿	改善プログラム				
			課題を解決するための取組み	行動指標			
				(指標)	(現状値)	(目標値)	(達成年月)
<p>①</p> <p>○当事業に関する、地域コミュニティとの連携の方針を検討すべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・財政制約の下でコスト水準を維持しつつ、事業を充実していくためには、地域コミュニティとの連携を図ることも有効と考える。</li> <li>・何らかの市民・民間との協働を進めるべき（予算制約と効率化）。</li> </ul> <p>○上記の方針を明確にしたうえで、具体的な連携・活用の方法を検討すべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・マンパワーの活用の仕組みが必要である。看護師、保健師、保育士等の資格を持つOB人材を活用する仕組みを考えていただきたい。</li> <li>・地域拠点（利便性向上）を増やすことと、予算の確保のトレードオフ問題をクリアするためにも、さまざまなデータを公開していき、市民が判断できるようにする必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティや民間との連携を図りながら、地域保健活動を進める必要があります。</li> <li>・財政面での制約がある中で、事業を充実していくためには、事業の担い手やその活用の仕組みについても検討していく必要があります。</li> <li>・地域特性にあった地域保健活動を進めていることについて、その理由や効果を示し、地域拠点を増やすことと費用面との連動性について、市民の理解を得る必要があります。</li> </ul>	<p>財政面を考慮し、地域コミュニティや民間との連携をしながら、より一層充実した地域保健活動を展開している状態。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域コミュニティとの連携の一環として、健診の未受診者や、訪問や電話連絡ができなかった家庭へのアプローチについて、民生児童委員との連携を継続して進めていきます。</li> <li>・子育て推進課で行っているマイ保育園事業（子育て家庭が民間保育園を含む市内認可保育園へ登録し、かかりつけ窓口として子育て相談等ができるようにする事業、未登録家庭へは訪問を実施する）との連携方法を見直し、地域及び民間と協働しながら支援が必要な家庭への早期支援体制を確立させていきます。</li> <li>・費用面を含め、地域保健活動について広報していきます。また、その取り組みについて満足度を測れるよう、乳幼児健診実施時にアンケートを実施し、その結果を公表します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・民生児童委員との連携等により、健診未受診者に対して、養育環境等を把握した率</li> <li>・マイ保育園事業との連携による訪問数</li> <li>・地域保健活動に関する広報回数</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・100%</li> <li>・-</li> <li>・1回</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・100%</li> <li>・100件</li> <li>・3回</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2017年3月</li> <li>・2017年3月</li> <li>・2017年3月</li> </ul>
<p>②</p> <p>今後、健診会場拡大は、慎重に検討する必要がある。そのため、成果指標としての受診率の目標設定は、明確にする必要がある。</p>	<p>健診会場拡大を検討していく上で、受診率への効果を考慮することは必要です。一方で、健診会場拡大については、地域保健活動を進め、市民の利便性の向上（満足度の向上）を図ることを主たる目的としているため、その目的や効果について広く市民に公開する必要があります。</p>	<p>健診会場拡大の目的について明らかにしたうえで、市民の利便性を向上していくこと。</p>	<p>費用面を含め、地域保健活動について広報していきます。また、その取り組みについて満足度を測れるよう、乳幼児健診実施時にアンケートを実施し、その結果を公表します。</p>	<p>地域保健活動に関する広報回数</p>	<p>1回</p>	<p>3回</p>	<p>2017年3月</p>

指摘事項・意見等		所管課として受け止めた課題	課題が改善された姿	改善プログラム				
				課題を解決するための取組み	行動指標			
					(指標)	(現状値)	(目標値)	(達成年月)
③	受診者のニーズ、健診の満足度等をいっそう丁寧に把握し、改善に活用してほしい。	限られた費用の中で効果的に事業を実施するためには、市民ニーズを的確に把握する必要があります。	市民ニーズを考慮し事業を実施している状態。	乳幼児健診実施時にアンケートを実施し、健診に対する市民ニーズを把握します。そのうえで改善方法について検証を行い、実施していきます。	アンケート回答を基にした改善の実施	—	改善策の実施及び公表	2017年3月
④	受診率の向上とともに利便性も向上し、すみれ教室等他部署との連携を密にしていくとよい。	よりきめ細やかな育児支援をするためには、他部署との連携を深め、市全体で取り組んでいく必要があります。	乳幼児のいる家庭全てに必要な支援が適切に行き届いている上体。	子育て推進課で行っているマイ保育園事業との連携方法を見直し、支援が必要な家庭への早期支援体制を確立させていきます。	マイ保育園事業との連携による訪問数	—	100件	2017年3月

# 改善プログラム

事業名	町田ターミナルプラザ事業
担当部課名	産業観光課

指摘事項・意見等	所管課として受け止めた課題	課題が改善された姿	改善プログラム					
			課題を解決するための取組み	行動指標				
				(指標)	(現状値)	(目標値)	(達成年月)	
①	○事業の目的、事業の必要性の再検討が必要である。 ・バスターミナル、市民広場、飲食店区画ごとに事業目的を明確にするべきである。そのうえで必要性がないと判断した場合、廃止も視野に検討するべきである。維持する場合は、事業そのものを根本的に見直す必要がある。 ・バスターミナルのニーズについて再調査してはどうか。	・バスターミナルについては、市内の重要な公共交通機関であるバス路線の運行に必要な拠点として整備された都市施設であるため、今後も公共的に維持管理していくべきものと認識しています。しかし、バスターミナルの整備当時から約30年が経過し、周辺環境や利用者ニーズの変化を鑑み、中長期的には、現在策定中の町田市中心市街地整備計画の中で施設としてのあり方を検討していく必要があります。	・バスターミナルを含めた中心市街地の交通ターミナル機能全般については、現在策定中の「中心市街地整備計画」において、今後の方向性を検討します。	・「中心市街地整備計画」の策定	・庁内及び関係団体との調整	・策定	・2016年6月	
	○本当に市が所有し運営する必要があるのか、再検討する必要がある。また、その検討結果を市民に説明する必要がある。 ・市所有部分も民間事業者に任せていくことがよい。 ・市ではなく、民間主体で行うべき事業である。 ・市が事業を行う意義、民間との役割分担について、よりわかりやすい説明が必要である。	・市民広場は、町田市基本計画「まちだ未来づくりプラン」の「町田駅周辺の魅力を向上させるプロジェクト」における戦略「新たな賑わいの創出」及び、戦略「誰もが快適に歩くことができるまち」の実現に向けた、他の広場空間（ぽっぽ町田、町田シバヒロ等）と各商店街を繋ぐ回遊性向上の拠点であるとの認識のもと、今後も市が所有し、中心市街地の活性化に活用していくべきものと考えています。しかし、周辺環境の変化等による歩行者通行量の減少等、現在の厳しい状況を改善するため、民間のノウハウを活かした集客方法を検討する等の業務改善を行い、活性化の成果を示す必要があります。	・町田駅周辺の交通ターミナル機能が集約され、市民の利便性が高まっている状態。  ・市民広場が、魅力的なイベントの実施等により来訪者が増加し、賑わいの場として中心市街地活性化の拠点となっている状態。  ・空店舗区画が解消され、店舗周辺が賑わっている状態。	・テナントにとって設備投資がしやすい仕組みづくりと、市民広場のイベントの充実を図ります。  ・民間を活用した運営方法について、他事例の研究や効果検証を行い、民間事業者との連携方法を検討します。	・民間等と連携したイベントの開催回数	・年間5回	・年間7回	・2016年3月
	テナントを多様に（商業施設以外でも）検討してはどうか。	・飲食店舗は、市民広場と同様に、中心市街地活性化の拠点として、市がリーシング業務を行っています。今後も集客向上と賑わいの創出のため、市民広場と一体的に活用し、施設の魅力を向上させる必要があります。その上で、中長期的には民間主体での運営の可能性も含めて検討していく必要があります。		・テナントとの契約方法の見直し	・テナントに対し、2年間の店舗区画使用許可書を交付	・町田市ターミナルプラザ条例改正、及び改正に伴いテナントと5年間程度の賃貸借契約を締結開始	・2015年10月	
	ギャップファンディング方式（民間が運営するときの赤字分を補填する方式）も検討してはどうか。			・民間事業者との連携手法検討	・未着手	・検討結果報告書の作成、取組み計画の作成	・2017年3月	

指摘事項・意見等		所管課として受け止めた課題	課題が改善された姿	改善プログラム				
				課題を解決するための取組み	行動指標			
				(指標)	(現状値)	(目標値)	(達成年月)	
②	<p>○金額の見積もりまで含めた、中長期的な修繕計画の立案・情報公開を早急に行う必要がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 早急にまず中長期計画を立て、東京急行電鉄株式会社（以下「東急」）との役割分担を決めるべき。</li> <li>・ 中・長期の修繕計画、大まかな必要コストを示すべき。</li> </ul>	<p>東急との役割分担やコスト把握を行い、施設の修繕計画を策定する必要があります。また、必要コストを市民に分かりやすい形で公表する必要があります。</p>	<p>施設の中長期修繕計画により、計画的に修繕が実施されている状態。</p>	<p>共同所有者である東急とともに、役割分担やコストを含めた中長期的な修繕計画を策定し、市民に分かりやすい形で公表します。</p>	<p>中長期修繕計画の策定</p>	<p>東急との協議開始</p>	<p>修繕計画の策定・公表</p>	<p>2016年9月</p>
③	<p>○町田市全体としての、中心市街地活性化計画や公共施設マネジメント計画を具体化し、市民に説明してほしい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市全体の公共施設の老朽化対策、マネジメント計画を樹立するのが先手である。</li> <li>・ 中心市街地に関する計画を、早く立てる必要がある</li> <li>・ 町田全体の計画で考えるべき。未来の姿を示してほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 中心市街地活性化のための計画が示されていない。</li> <li>・ 市としての公共施設の老朽化対策やマネジメントが不足している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 中心市街地活性化の計画に基づいて事業が行われている状態。</li> <li>・ 公共施設の老朽化対策やマネジメント計画に基づいて施設が維持管理されている状態。</li> </ul>	<p>市と中心市街地活性化協議会が協力し、「中心市街地整備計画」の策定と公表を行います。</p>	<p>「中心市街地整備計画」の策定</p>	<p>庁内及び関係団体との調整</p>	<p>策定、公表</p>	<p>2016年6月</p>



# 改善プログラム

事業名	生涯学習講座事業
担当部課名	生涯学習センター

指摘事項・意見等	所管課として受け止めた課題	課題が改善された姿	改善プログラム					
			課題を解決するための取組み	行動指標				
				(指標)	(現状値)	(目標値)	(達成年月)	
①	<p>○受講者、受講者以外全体の、講習事業に対する市民ニーズを適切に把握するための、仕組みづくりが必要である。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市民ニーズを丁寧に把握して、事業の充実をはかってほしい。</li> <li>新たな需要の掘り起こし等が必要である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>受講者以外の方のニーズを聞く仕組みがありません。</li> <li>講座、講演会等の事業への参加は高齢者層の割合が高く、特に若年層の参加が少ないことです。</li> <li>実施事業が各世代のニーズに対応していません。</li> <li>生涯学習に興味や関心がもてるような学習情報が十分に届いていません。</li> <li>情報発信力の向上や市民のライフステージに対応した事業の充実が必要です。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>子どもから高齢者まで、あらゆる世代の市民が生涯学習に魅力や意義を感じ、関心をもっている状態。</li> <li>新たな講座プログラムに基づき、学習意欲につながるテーマ、ライフステージに応じた課題や社会の変化から生じた問題の解決など、関係機関と連携し、幅広く学習機会を提供している状態。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市政モニターを活用した「世代別の学習ニーズ調査」を実施します。</li> <li>ニーズ調査の結果に基づく、新たな講座プログラムを策定します。</li> </ul>	講座プログラムの策定	利用者アンケートの実施	講座プログラムの策定	2017年12月
②	<p>有効性の指標も、地域展開の数値を加えるべきである。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業の有効性の測定にあたって、指標が生涯学習センター1館のみの実績を示すものしかないので、市民に事業の有効性を十分に説明できていません。</li> <li>所管課として事業を実施するにあたって事業の有効性を測る指標がないことから、有効な事業を見極めることが十分にできていません。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民への説明のための適切な指標が設定されている状態。</li> <li>指標を活用し、より有効な事業展開が実施できている状態。</li> </ul>	<p>事業の有効性を測る指標を設定します。</p>	指標の設定	未設定	設定	2016年3月

指摘事項・意見等		所管課として受け止めた課題	課題が改善された姿	改善プログラム				
				課題を解決するための取組み	行動指標			
				(指標)	(現状値)	(目標値)	(達成年月)	
③	<p>○事業目的の「学びを深めた方が、学習した成果を地域に還元できている」という狙いを達成するための仕組みについて、再検討が必要である。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民企画講座等で、受講者が得た知識を市の政策や地域還元へ反映するための、具体的な方法を検討する。</li> <li>・地域課題の解決には、多様な市民が情報を通して現状を理解し一致して担い手になっていくこと、そして行政との連携が不可欠である。現実に政策に反映されていることや、地域課題が解決されていることが市民に伝わるようにするべきである。</li> <li>・行政自身も、自己評価等を通して、地域課題の解決につながっていることの評価をすることは必須である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・講座等で得た知識を市政に反映する仕組みは少ないことです。</li> <li>・個人で始めた学習が、他者との交流や学び合いに発展するケースはまれであります。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・学んだ成果が地域に還元される仕組みが構築されている状態。</li> <li>・学習を深めた人々が、地域で防災、環境、福祉、教育などの活動を更に充実させ、「まちづくり」につながっている状態。</li> <li>・市民団体等と協働による講座・講演会、イベントなどを実施している状態。</li> <li>・生涯学習が、個人の生活を充実させることだけでなく、市民相互の学び合いが促進されている状態。</li> </ul>	<p>受講者が学びを地域に還元する仕組みを、市が構築します。</p>	<p>仕組み構築</p>	<p>—</p>	<p>仕組みの構築</p>	<p>2017年1月</p>

指摘事項・意見等		所管課として受け止めた課題	課題が改善された姿	改善プログラム				
				課題を解決するための取組み	行動指標			
				(指標)	(現状値)	(目標値)	(達成年月)	
④	<p>○地域や庁内連携により、活動拠点の充実、内容の充実に取り組んでほしい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公民館が1つしかないことで、地域にある市民センター、大学等と連携し、民間のカルチャー教室等も視野に入れながら、市民のニーズに合った活動を行っていくとよい。</li> <li>・コストをかけずに、事業の充実を図る工夫をいっそう進めてほしい（大学との連携、民間活力の活用、他部局との横断的な連携の強化）。ほかの市町村にない、町田モデルをつくりあげてほしい。</li> <li>・本事業はソフト事業と考える。その意味で、センターのみにこだわらず、地域展開を積極的に行う必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生涯学習センターが1館のみで、地域に拠点がありません。</li> <li>・講座を生涯学習センター以外の施設（市民センター、図書館、大学など）で行っていません。</li> <li>・他部署や大学等と連携した事業が少ないことです。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民の生涯学習への関心が高い状態。</li> <li>・生涯学習が、個人の生活を充実させることだけでなく、市民相互の学び合いが促進されている状態。</li> <li>・より身近な地域で学習機会が提供できている状態。</li> <li>・地域の課題解決に取り組む団体に対し、活動を支援している状態。</li> <li>・他部署や大学等の専門性の高い機関と連携して、講座・講演、企画展示を実施している状態。</li> </ul>	<p>学習機会を提供する関係機関(庁内各課・大学など)が連携・協力し、横断的に事業を展開します。</p>	<p>連携体制の検討・構築</p>	<p>—</p>	<p>連携体制の構築</p>	<p>2017年2月</p>
⑤	<p>○講座内容に応じた受益者負担の見直しを検討してはいかがか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民に還元できるもの、個人の趣味的なもの、ニーズを把握し、それに見合った利用料等の徴収も考えていくとよい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・近隣市町村については、社会教育事業を原則無料で行っています。</li> <li>・個人が主体となる学習については、既に一定の負担を課しています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受益者負担によって、市民間の不公平がない状態。</li> <li>・受益の範囲内で原価を基本とした料金設定がされている状態。</li> <li>・負担増がサービスの向上につながっている状態。</li> <li>・適切な時期に見直しが行われている状態。</li> </ul>	<p>適正な受益者負担を実現するための調査を実施します。</p>	<p>調査の実施</p>	<p>—</p>	<p>調査結果報告</p>	<p>2017年3月</p>

# 改善プログラム

事業名	剪定枝資源化事業
担当部課名	資源循環課

指摘事項・意見等	所管課として受け止めた課題	課題が改善された姿	改善プログラム					
			課題を解決するための取組み	行動指標				
				(指標)	(現状値)	(目標値)	(達成年月)	
①	堆肥の利用を増やしていくために、もっとPRをしていくとよい。	PR不足のため施設の認知度がまだまだ低く、市民・農家に対する堆肥の販売量も伸びていないことが課題です。	施設の認知度が上がり、市民・農家への堆肥販売量が増加すること。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・シーズン毎の広報掲載及び各種イベント出展を行います。</li> <li>・堆肥販売箇所を拡大します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報掲載、イベント出展件数</li> <li>・堆肥販売箇所数</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・8件/年度</li> <li>・1箇所 (2014年度実績)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・12件/年度</li> <li>・4箇所</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2017年3月</li> <li>・2016年7月</li> </ul>
②	<p>○事業を実施する意義について、焼却等の代替的な措置を実施する場合との差額コスト等をまじえた比較を実施し、市民に説明する責務がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業コストについて適切な明示。それを踏まえた事業の有効性について、説明力のある形で示すことが必要。</li> <li>・ごみの減量化のためには、どの程度のコストまでが許されるか明確にすべき。そのためには、コスト計算を厳密に行うべきである。</li> <li>・可燃処理することより堆肥化することが優れていることについて、具体的にコストを示して市民に説明してほしい。</li> <li>・市民にわかりやすいように、ごみの減量化と剪定枝資源化の関係性を日ごろから開示しておくべきである。</li> <li>・例えばコストが割高でもこの事業に意義があり、この事業をやるべきだと市民理解が得られるよう情報公開すべきである。</li> <li>・ごみの減量・資源化は市民の協力が必要。市として情報公開、広報に努めてほしい。広く剪定枝資源化の意義・コストを明示してほしい。</li> </ul>	<p>事業コストを適切に把握し、焼却等の処理方法との比較をきちんと行う必要があります。また、かかったコストに対するごみ減量効果等も明確にすることで、焼却するよりも堆肥化することの意義や事業の有効性を明確にしていくことが課題です。</p>	<p>コスト情報やごみ減量効果等を明確にし、市民に事業の有効性を理解していただくこと。</p>	<p>他の処理方法とのコスト比較情報やごみ減量効果等を明確にし、市民周知を行います。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コスト比較情報の事業別評価シートへの掲載</li> <li>・減量効果等のホームページへの掲載</li> <li>・イベントでの情報提供数(パンフレット配布数)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・掲載なし</li> <li>・掲載なし</li> <li>・データなし (2014年度実績)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・掲載あり</li> <li>・掲載あり</li> <li>・600部/年度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2016年7月</li> <li>・2015年12月</li> <li>・2017年3月</li> </ul>