

先進地調査等報告書

平成30年 8月10日

天童市議会議長様

会派名 てんどう創生の会

代表者氏名 渡辺 博司



下記により、会派において調査（視察）が終了したので報告します。

記

期 間	平成30年 7月23日（月）から平成30年 7月25日（水）まで
調査（視察）先 調査項目	◎7月23日（月）13:30～15:00 長野県佐久市 空き家バンクについて ◎7月24日（火）9:30～11:00 長野県上田市 指定管理者モニタリング評価について ◎7月24日（火）14:00～15:30 長野県長野市 長野市子育て応援アプリ「すくすくなび」について ながのわくわく子育てメールについて
調査（視察）目的	◎長野県佐久市 佐久市において実施している空き家バンクに関する取り組みについて研修する。 ◎長野県上田市 上田市において実施している「指定管理者モニタリング評価」について研修する。 ◎長野県長野市 長野市において実施している「子育て応援アプリ「すくすくなび」及び「ながのわくわく子育てメール」について研修する。

<p>市 政 と の 関 連 性</p>	<p>「空き家バンク」、「指定管理者モニタリング評価」及び「ICTを活用した子育て支援」について、その先進的な取り組みをしている各市の状況を調査し、天童市での施策の参考にしたい。</p>
<p>調査（視察）内容</p>	<p>◎長野県佐久市での研修内容について 空き家バンクについて</p> <p>佐久市では、空き家の解消と田舎暮らしを求める都市住民とのマッチングを目的として、インターネットのウェブサイトで一戸建ての空き家を紹介する空き家バンク「おいでなんし！佐久」を平成20年に開設している。一日平均約150回程度のアクセスがある。</p> <p>この空き家バンクは「楽園信州さく」（長野県宅地建物取引業協会佐久支部佐久平地区）と連携したもので、空き家解消と移住推進の気運が高まり、どちらかから働きかけるわけではなく自然に連携に至ったとのことであった。</p> <p>開設当初の平成20年度の登録件数は46件で、うち20件が契約成立した。平成29年度末の累計登録件数は543件で、うち483件が契約成立した。県外者の割合が高いとのことであった。</p> <p>課題として挙げられるのが物件登録数の減少であり、今後の展開として、空き家は多くあるが登録につながらない現状があるため、建築住宅課と連携して空き家の掘り起こしや利活用を推進することとしている。また、現在は優良空き家のみ掲載しているが、今後は別荘物件や要リフォーム物件の別枠掲載を検討しているとのことであった。</p> <p>空き家バンクを運営するための経費は特になく、宅建協会に支払ったりするものもないとのことであった。</p> <p>佐久市では、空き家バンクの他にも次のような様々な移住施策を実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・佐久市移住体験住宅の開設 平成26年4月に2戸を開設し、現在4戸を開設。 ・佐久市移住定住相談会（佐久ライフセミナー）の開催 東京都内のふるさと回帰支援センター・移住交流ガーデン・移住促進センターなどにおいて定期的に開催。 ・佐久市移住体験ツアーの実施 実際に佐久に来てもらい、観光や農業体験、空き家バンク登録物件の見学、セミナーや相談会への参加などをしていただく。 ・長野県・JR東日本との3者連携 「大人の休日倶楽部」会員約160万人のうち、首都圏会員約55万人を対象に、「移住お試しツアー」の実施、「新幹線大人の住まいるプラン佐久」の販売、会員対象移住セミナーの開催を行っている。 ・佐久市移住促進サポートプランの実施 「佐久市移住促進住宅取得費等補助金」と「佐久市移住促進サポート清掃費等補助金」を施行。 ・移住交流相談員・移住交流推進員の配置 相談員は佐久市において移住相談を受け、現地案内等を行っている。年間800～900件程度の相談がある。

推進員は首都圏において情報収集を行うとともに、都内に設置した移住相談窓口での対応を行っている。年間 30～50 件程度の相談がある。

・臼田地区生涯活躍のまち事業

50 歳以上をターゲットにサービス付き高齢者向け住宅整備計画を進めている。

以上のように佐久市では様々な移住施策が進められている。その中心となるのが平成 30 年 4 月 1 日に新設された移住交流推進課である。同課では次の 3 つを柱に掲げ移住定住を推進している。

- ・往來型の移住促進（オールターゲット）
- ・生涯活躍のまち事業（シニア層ターゲット）
- ・20 代～40 代をターゲットにしたシティプロモーション

◎長野県上田市での研修内容について

指定管理者モニタリング評価について

平成 30 年 4 月現在、上田市には 505 の公の施設があり、そのうち 29%に当たる 147 の施設が指定管理者制度により運営されている。主なものは、児童クラブ 20、コミュニティ施設 19、同和対策施設 15、児童館 11、地域振興施設 10 などとなっている。

指定管理者モニタリング評価の趣旨は、「指定管理者制度を導入している公の施設について、施設の設置者として、指定管理者による施設の管理運営業務が適正に行われているかどうか、確認・評価を行うことで、適正な施設管理の確保と利用者サービスの向上を図り、施設運営や制度運用の改善に役立てる。」としている。

また、指定管理者モニタリング評価の目的として次の 3 つを掲げている。

1 安定的な施設運営の確保

- ・市の要求水準等に基づき、業務が適正に行われているかどうかを確認する。
- ・課題を洗い出し、事故防止を図るとともに、施設運営の改善につなげる。

2 利用者サービスの向上

- ・利用者サービスの向上や経費の節減等、制度導入による効果を検証する。
- ・指定管理者の優れた取組を共有し、他の施設のサービス向上に反映させる。

3 透明性の確保

- ・施設の管理運営の状況を公表することで、透明性を確保する。

モニタリング評価は、具体的には、施設所管課によるモニタリング評価と指定管理者による自己評価（セルフモニタリング評価）の 2 つの方法により実施されている。

モニタリング評価のメリットとして、指定管理者の経営状況や施設の運営状況を把握することができる、リスクを回避できる、指定管理者の次期選定の際に活用できる、行政と指定管理者とのコミュニケーションを促進することができる、指定管理者のサービス向上、経費節減、モチベーションアップが図れる、説明責任を果たせるといったことが挙げられている。

一方、デメリットとしては、行政側（指定管理者側も）の手間・負担が増加する、実施手順や実施方法が難しいことが挙げられている。

課題としては次のようなことが挙げられている。

- ・成果目標、活動指標の設定が甘い。
- ・さまざまな運営形態・業務に対して一律の基準を適用している。
- ・年1回の実施ではスピーディーな問題解決にならない場合がある。
- ・指定管理者と施設所管課の負担がかかる。
- ・第三者における客観的な評価で費用対効果があるのか。また、人材の登用が難しい。
- ・候補者選定時の評価・指定管理料へのインセンティブや予算措置などで、評価が管理運営や指定管理者選定に生かされる仕組みが必要である。

◎長野県長野市での研修内容について

1. 長野市子育て応援アプリ「すくすくナビ」について

「すくすくナビ」とは、妊娠・出産、乳幼児期の子育てに関する情報提供や予防接種のスケジュール管理など、子育てに役立つ機能をまとめた無料のスマートフォン用アプリケーションである。

平成29年7月から配信を開始し、平成30年6月までの1年間で2,107件のダウンロードがあった。年間の出生数が約2,900人であるので、約7割の方から利用していただいたことになる。

市民の方の反応については、当初、数件の問い合わせがあった。現在、使い勝手や提供する情報などについてのアンケート調査を実施している。

実施経費は掛かっていない。昨年、健康情報管理システムを導入した際に、付属アプリとして導入した。業者の話では、単独で導入した場合200～300万円のようなのである。

今後、より多くの市民の方から使っていただくために「個々の状況にあった情報をタイムリーに提供していきたい」「民間で提供しているアプリとの差別化を図りたい」と考えている。そのためにはカスタマイズする必要があり、そうすると経費が掛かってしまうという課題がある。また、常時使っていただいている方の数が把握できていないことも課題として挙げられる。今後も管理が負担にならないようにして取り組んでいきたいと考えている。

2. ながのわくわく子育てメールについて

ながのわくわく子育てメールは、妊娠中の方や乳幼児の保護者の皆さんが安心して出産や子育てができるように、おなかの中の赤ちゃんや生まれた後の成長に応じたタイムリーなアドバイスとお役立ち情報を提供している。メール配信は、妊娠中と生後100日までは毎日配信し、以後は定期的に配信されている。

配信する情報は、委託事業者が産婦人科医や小児科医、管理栄養士などの専門家の監修を経て作成する。委託事業者は東京の特定非営利活動法人で、委託契約額は236万円である。

長野市の特徴として配信期間を6歳までとし、小学校入学に向けた支援情報まで提供していることが挙げられる。

登録件数は、4,345件（平成29年）で、読者アンケートに基づく満足度は93%（平成29年）であった。読者アンケートの結果からも分かるように、事業の目的を果たしていると評価している。

課題としては、利用者の伸び悩みを挙げることができる。

今後の展開として、主にマタニティメールの新規登録者を増やすため、新たにチ

	<p>ランを作成し、母子手帳交付時やマタニティ教室等での保健師等による積極的な登録案内を平成30年度から実施している。また、配信する情報を子有てを応援する関係団体と連携して作成することで、読者に役立つ魅力的な情報の配信を目指している。さらに、20代を中心に利用率が高いLINEにて情報配信することについて調査することとしている。</p>	
<p>市政の課題への参考等</p>	<p>佐久市での空き家バンクや移住交流相談員・移住交流推進員配置などの様々な移住施策、上田市での適正な施設管理の確保と利用者サービスの向上に資するための指定管理者モニタリング評価、長野市での子育てに役立つ機能を備えた子育て応援アプリやタイムリーなアドバイスとお役立ち情報を提供する子育てメールについて、その先進的な取り組みを学ぶことができた。天童市での施策の参考になることが多くあった。それらのことを今後の議員活動に活かしていきたい。</p>	
<p>参加者の感想等</p>	<p>参加議員 氏名</p>	<p>感想等</p> <p>◎佐久市 佐久市は全国トップクラスの晴天率で、首都圏から北陸新幹線で約75分、上信越自動車道で約110分。住みやすさや便利さをアピールしている。平成30年4月1日に市経済部移住交流推進課を新設。移住・定住施策として、市役所と銀座にある長野県のアンテナショップでの窓口相談、農業体験や空き家バンクの物件見学等を通じての体験会を行っている。また、新たな事業としてJR東日本「大人の休日倶楽部」会員を中心に全国初の移住お試しツアーを実施していることには大いに感心を持った。</p> <p>◎上田市 上田市では「指定管理者モニタリング評価」を実施している。平成30年4月1日時点で公の施設は505カ所あり、その中の29.1%の147カ所が指定管理者制度を導入している。モニタリング評価の結果に基づく対応は「市の責任の下」と「指定管理者の責任の下」で整理した上で実施している。また、必要に応じて指定管理者と協議を行うこととしている。</p> <p>◎長野市 長野市子育てアプリ「(愛称)すくすくなび」と「ながのわくわく子育てメール」については、市保健所健康課と市子ども未来部子育て支援課がそれぞれ担当している。予防接種のスケジュールや子育て関連施設、カレンダー機能による予定の確認など、子育てに役立つ情報を配信している。また、マタニティメールと産後・子育て応援メールを配信している。広告収入をもとに上記の2つの事業内容を詳しく掲載した「子育てガイドブック」を作成し、電話帳と共に無償で提供していることには感銘を受けた。</p> <p>三市の取り組みは非常に先進的であり、学ぶ点が多く、天童市への施策にも活用できるよう自分なりに理解を深めたい。</p>

	遠藤喜昭	<p>◎佐久市</p> <p>佐久市では、空き家対策の中で不良度ランクの低い無住居家屋への対応について期待していたが、新幹線開通以降定住人口拡大に向けた関東からの移住促進の話が中心で、空き家バンクはその活用材料の一つのようだ。</p> <p>関東から近距離であることを全面に打ち出し、県とタイアップしてアンテナショップに契約職員を配置して受入対応するための環境を整えている。</p> <p>今後当市が移住促進に向けた大きな施策を展開する際の参考となった。</p> <p>◎上田市</p> <p>平成 18 年の市町村合併に伴い、同市で管理する施設（約 150 施設）の管理効率化・平準化を目的にモニタリング評価を実施している。</p> <p>過去 5 回実施も活動指標の内容に甘さがあり、替りの団体や機関等もなく危機感もあまり感じられないようで、きびしい状況のようであった。</p> <p>ただ、自己チェックリストを作成・提出を求めたことで、施設担当者に緊張感や厳しさが伝わってきているとの事。天童市にとっても緊張感をもって運営してもらえよう目を配ってみていく必要を改めて感じた。</p> <p>◎長野市</p> <p>妊娠・出産・乳幼児期の子育てに関する情報提供やスケジュール管理など、子育てに役立つ機能をまとめた無料のスマートフォン用アプリを配信している。開始は平成 29 年 7 月からで、該当する同市内の女性 7 割程度の利用があり、同市保健所健康課では利用者には安心を提供できており、喜ばれているという認識である。</p> <p>これは企業が開発したアプリで、全国に展開することを前提に試験的に同市で始めたとのこと。</p> <p>スマートフォンが広く使用されている現在、行政と市民との距離を狭める便利なツールとして様々な分野で利用されていくのではと強く感じた。</p> <p>当市としても、子育て支援日本一を謳い様々な施策を実施しているが、長野市の実績を参考に必然的に対応していくべきと思う。</p>
	三宅和広	<p>◎佐久市</p> <p>宅建協会と連携して運営している佐久市の空き家バンクは 10 年間で 483 件の契約が成立しており、県外者の割合が高いということであった。東京から 75 分という地理的要因もさることながら、移住体験住宅の開設、移住定住相談会の開催、移住体験ツアーの実施、長野県・JR 東日本との 3 者連携による「移住お試しツアー」等の実施、佐久市移住促進サポートプランの実施、移住交流相談員・移住交流推進員の配置といった様々な移住施策を実施した成果であると感じた。</p>

		<p>◎上田市 上田市では、公の施設 505 施設の 29%に当たる 147 施設が指定管理者制度で運営されており、その多さに驚いた。 本市では指定管理者制度で運営されている施設は 16 施設と少ないが、「適正な施設管理の確保と利用者サービスの向上を図り、施設運営や制度運用の改善に役立てる」ために実施されている上田市の指定管理者モニタリング評価は、本市においても参考になる点があり、導入を検討する必要があると感じた。</p> <p>◎長野市 妊娠から子育てをする世代に情報を提供する仕組みとしてスマホ用のアプリはたいへん有効であると感じた。本市においても導入経費や運用経費が掛かるが、利用者が求める情報をタイムリーに提供するためにぜひ導入したいと思う。 子育てメールは、妊娠中と生後 100 日までは毎日配信されている。多すぎるようにも感じるが、この時期は不安を感じる時期であり必要なかもしれないと思う。 20 代を中心に利用率が高い LINE による情報配信を考えているとのことであった。普段使っているアプリから情報が得られるということは利用者にとってはたいへんありがたいことであり、利用者を伸ばす方策として有効であると感じた。</p>
	<p>笹原隆義</p>	<p>◎上田市 適正な指定管理の確保と利用者サービスの向上を図り、施設運営や制度運用の改善に役立てるために導入している。 モニタリングの評価は、①所管課による書類・実地・ヒアリング評価、②指定管理者の自己評価、の 2 点で評価する。 所管課の書類調査は、要求水準・事業計画に達しているのかが焦点。このポイントが甘くなりやすく課題となる。 実地調査は、基本は年一回程度、施設を現状確認して、チェックリストの確認である。担当課の業務負担になることも考えられる。 ヒアリングは、不明点がある場合、指定管理者にヒアリングする。必要に応じて施設利用者にアンケートを取る。 課題として、所管課の要求水準が低く、どの水準にするのがよいのか今後の課題となる。また、指定管理者の労働条件調査による調査票の読み解く能力が市職員のレベルが追い付いてない。 指定管理者モニタリング自体は素晴らしいものであるが、その評価基準の甘さ、そして改善などモニタリングによる効果はみられてないのが現状であり、いかに民間並みに改善に向けた努力を行っていくかが今後の課題となろう。</p> <p>◎長野市 子育て応援アプリ「すくすくナビ」は、若い世代が必ずと言っていいほど持ち歩いているスマートフォン、そのスマートフォンに対応した形としてアプリ形式で妊娠・出産。乳幼児期の子育て世代に情報提</p>

		<p>供やスケジュール管理など子育て機能をまとめた無料アプリはとても魅力的に映った。</p> <p>しかも、このアプリは作成費用が無料となっており（企業の実績上げの為に企業より打診された）初期投資もなく行えたことは非常にうらやましい限りである。</p> <p>利用状況はH30.6月末で2,107ダウンロードと、月で100件程のペースである。（長野市の年間出生数は2,900人）</p> <p>私もアプリをダウンロードして試してみたが、基本的なものは抑えた形であり、最低限の管理機能は備えていると感じた。しかし、既に有料・無料アプリで同様のものが数多く出ている中、果たして長野市のアプリを使うか？となると、正直疑問も残る。</p> <p>それは、子育て世代の中で、楽しみながら使える機能が一切ないからである。例えば写真をアップしたりアルバム出来たり、またはママ友と子供の写真の共有やチャットができたりといった機能は、ごく当たり前にあるが、長野市のアプリには皆無である。そういったところが担当課でも課題として挙げた市民への浸透が薄いとといったところに結び付くと思われる。</p> <p>もちろん、無料で作ってもらったアプリであり、とりあえず配信しているといった感覚程度なら、何も変える必要もないだろうが、市民目線で、より良い情報発信や、出産・子育ての不安を解消させるためには、さらなる改良が必要と思う。</p> <p>「ながのわくわく子育てメール」は、妊娠時は、胎児の成長過程、妊娠・出産・育児の基礎知識、妊娠生活のアドバイスを毎日、出産後は、子育てについてのメール配信を100日目までは毎日、6歳になるまでは定期的に配信している。このことで、妊娠・出産・子育ての不安や負担感を軽減したり、子育てを楽しみながらやったりと、子育てに対する理解や情報共有ができる。予算は240万円程で、NPOに委託している。</p> <p>担当課でも、課題として挙げた若い世代へのアプローチとしてメールは有効なのか、つまりラインやSNSなどのツールが必要ではないかという点は非常に興味深いものである。</p> <p>もちろん、メールが時代遅れではなく、その内容がどれだけターゲットユーザーの心に響くのが重要であろう。そういった点では目からうろこ的なものや、役に立つ情報などの発信が大事であると考える。</p>
	熊澤光史	<p>◎佐久市</p> <p>本市でも重要課題である空き家問題について、佐久市の移住という視点から空き家問題に取り組まれている事例について本市としても大変参考になる内容であった。</p> <p>尚、視察で得られた主な事例は次のとおりである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・宅建協会と連携し市内全域を網羅した空き家バンクを適宜行っており、本市としても空き家を探している方に対して選択肢を広げ

		<p>るとともに魅力のある物件を掲載する必要がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・委託料など実施経費は無く、物件掲載についても市のホームページを利用している。本市も市のホームページで掲載しており、先日の議会報告会でも周知方法として解り辛く周知が不十分であるご意見を多数いただいております、改善が必要であると考えている。 ・東京からの通勤が1時間圏内ということもあり、東京で移住希望者へのPR活動やセミナーを行っている。本市では、空き家バンク登録件数が9件(8月現在)と少ないため、主に山形県内からの移住という捉え方をしているが、全国的に田舎で第二の人生を送りたいという方が増加傾向にあるため、東京や大阪で行っているフェアと合わせて大々的にPRを行う必要があると考える。 ・移住3年以内の方を対象とした交流会などを行い、地域の文化と歴史をより知ってもらえるような工夫を行っており、本市としても地域ネットワークの希薄化が課題となっているため移住者が地域に溶け込める工夫を行う必要がある。 <p>◎上田市</p> <p>公の施設が多様化する市民ニーズに対応し、公益性・健全性が保たれているかを評価するとともに、管理・運営に民間のノウハウを活用し、公共サービスの質の向上と経費削減等を図ることに指定管理モニタリング評価を行っている。本市の施設においても利用者より運営スタッフの接遇、利用手続きの簡略化などの改善を求める声があがっており、独自の総合評価を行うだけでなく、民間からの評価を行うとともに施設従事者のセルフモニタリングを行うことで、市民ニーズに対応し施設の公益性・健全性が保たれ、誰もが住みよい環境づくりを進めることができると考える。</p> <p>◎長野市</p> <p>子育てに対する情報発信の多様化が進んでいる現代において、長野市は先進的にスマホ一つであらゆる子育て情報を瞬時に得られる環境づくりを目指しており、少しでも保護者の不安材料を取り除けるようなサービス展開を進めている。また、子育てされる保護者同士のネットワークづくりも進んでおり、相互の親睦を図るとともに市全体で子どもの成長を見守れるように、病院をはじめ教育機関と連携した情報共有も行っている。</p> <p>また、アプリやメール事業の他に、特に参考になったものとして0歳児から18歳までの子育て情報を網羅した「長野市子育てガイドブック」というものである。6年前より年1回発行しており、子育て全般の情報を掲載しており、1冊あればご家族全員で子育てについて情報を共有できる素晴らしいものである。本市としても現行のガイドブックの考え方や捉え方を検討し、子育ての不安を払拭させるとともに家族全員で取り組める子育て環境の手助けになるものをつくる必要があると考える。</p>
--	--	---