

令和8年度 千歳市市民評価会議議事録

会 議 名	市民評価会議（第3回）		
日 時	令和8年7月3日（金）14：00～16：15	場 所	市役所本庁舎2階庁議室
出 席 者	市民評価委員6名、アドバイザー1名、説明者5名、事務局3名		

評価対象 施 策	（1）国内・国際交流の推進と多文化共生の推進 （2）まちづくり情報の発信力の強化
会議概要	2施策について、施策評価表に基づき事業担当課が説明を行った後、評価委員が事業担当課にヒアリングを実施し、評価及び評価結果に対する議論を行った。

ヒアリング・評価内容

（1）国内・国際交流の推進と多文化共生の推進 ① ヒアリング 【委員A】 事前質問について、先ほどの説明中で回答いただいたが、改めて確認したいことはあるか。 ※「都市間交流の参加者が伸び悩んだ要因についてどのように分析しているか、参加者の固定化、費用負担、若年層・子育て世代・高齢者の参加しやすさについて、市民の意見を踏まえた見直しは行っているかなど説明の時に教えていただきたい。」との質問に対し、 ・都市間交流の参加者が減少した主な要因として、①支笏湖氷濤まつりにおいて、交流都市をPRする舞台がなくなったことに伴い、歓迎交流会が開催されなくなったため、都市間交流の参加者が減少したこと、②各小中学校受入事業におけるフェアウェルパーティーにおいて、関係者だけが参加するものとなるが、令和6年度と比べ、令和7年度は参加したホストファミリーの人数が減少したことの2点が考えられる。 ・今後も参加者の意見を聞きながら、より都市間交流が深まるよう千歳国際・友好都市交流協会と連携し、適宜見直しを図る。 との回答があった。 【委員B】 特にない。 【委員C】 国際交流の調整役として機能していると考えている。指標の達成率が外部に依存する部分が大いいため、仕方ない部分もあると思うが、施策の展開・推進に力を入れていただきたい。 【委員D】 「取組の方向」として、「市内に住む外国人が地域社会の中で安心して暮らせるよう、ニーズにあった環境整備に努めます。」とあるが、この施策は、外国人の方が住みやすい環境を整備するためのものではないのか。 事前質問において、市内在住外国人に対する環境整備のための具体的施策について伺ったが、回答としては、国際交流の夕べというイベントを行っていますというもので、一連の国際交流事業でしかなく、繋がりがよく分からない。このイベントの開催で、環境整備を行ったとまで言えるのか。 【担当課】

まだ環境整備までは至っていないが、令和8年度から、外国人の相談窓口や、8月ないし9月から月1回の日本語サロンを実施する予定となっている。サロンでは、ごみの出し方や自転車の乗り方、SNSの見方、災害時の対応などについて、分かりやすい日本語を使いながら交流を行う予定となっており、今後も充実を図りたいと考えている。

【委員D】

まさにそのような取組が必要ではないかと思う。令和7年度の評価としては出てこないものと理解したので、今後に期待したい。また、指標についても、行事に出た人数となっているが、できれば在住外国人の住みやすさや満足度が計れるようなものを今後追加してはいいかがか。

【委員E】

アンカレジ市とよく交流しているのは知っているが、例えば長春市などの学生・子どもたちとの交流などはどう考えているのか。英語圏ではない地域との交流によっても国際交流が深まると考えられる。

【担当課】

長春市とはこれまで JAL マラソンなどのスポーツ交流は行っているが、子どもを含めた教育的な交流はない。今後進めていけたらよいと考えているが、二国間の情勢的にコンタクトが取れない状態。現在進められることとして、今いる在住外国籍の方にとっていかに住みやすい環境を整えられるかを考えていきたい。

【委員E】

先ほどの委員Bの事前質問に対する回答について確認したい。令和6年度から支笏湖氷濤まつりでの交流イベントがなくなり、参加人数が減ったとのことだが、令和7年度の事中評価の見込値が高かったのはなぜか。

【担当課】

各小中学校受入事業においては、小学生が来るのか中学生が来るのかで受入れの人数が変わる。小学生の場合は、相手方の保護者会も訪問されるため、自然と交流人数が増える。また、フェアウェルパーティーにおいて、受入れの人数によってホストファミリーの数が変わり、ホストファミリーもそれぞれ2人参加したり4人参加したりとあるため、受入れ人数が減少すると参加者が比例して減ってってしまう。

【委員E】

前年度との比較ではなく、令和7年度においてこの事業を実施すると分かっていた中で、見込値から実績値が半分以下となったのはなぜかを伺いたい。

【担当課】

見込みが甘かったもの。

【委員F】

「目指すこと」として、国際化に対応する人材の育成を図るとあるが、どこを見れば評価されているのか、表現されているのかがわかりにくい。数値化するのは難しいと思うが、例えば、訪問事業に参加した子どもが、市内の国際事業に関わってくれとか、英文科の大学に進学したとかであれば育成に繋がったとなるのではないか。

次に、都市間交流における「姉妹都市」「友好親善都市」「交流都市」の3つの区分の意味や基準が市民にとってわかりにくい。どのように市民に広げていくのか。市としては、この3つの区分けをどのように受け止めているのか。また、小美玉市はいつから交流が始まったのか。

【担当課】

まず、国際化に対応する人材の育成については、例えば、小学生の時に指宿のプログラムに参加した子どもが中学生になってミアーズ中学校に訪問した事例や、ミアーズ中学校に訪問した中学生が高校生になってダイヤモンド高校の長期交換留学に参加した事例がある。また、交流した経験がホストファミリーとして受け入れることに繋がっていることもある。ほかに、ダイヤモンド高校の長期交換留学に参加した方は、千歳国際・友好都市交流協会に加入しており、留学

の報告会では自分の経験を話し、国際交流を広めているなど、人材育成につながっていると感じている。

次に、都市間交流の3つの区分については、姉妹都市は、首長による提携書が必要なもの。友好親善都市は、海外の自治体との交流で提携書の取り交わしは必須ではなく、議会の承認を要しないもの。交流都市は、国内自治体との交流で、交流の分野が観光イベント等に特定されているもので、議会の承認がなく、互いの首長の声明等も不要なものである。なお、小美玉市については、相手方から声がかかり、昨年度から交流が始まった。茨城空港があり、就航路線や全国基地協議会での繋がりががあるため、イベント等でお互いに行き来をするところから始めている。

【委員A】

都市間交流を活発に取り組んでおり、特にアンカレジ市との交流は長い歴史になっている。（「目指すこと」として、）最終的に千歳市の地域振興を目的としているが、交換して、こちらに来ていただいて、いろいろなイベントに参加いただくという交流がどのように地域の振興・活性化に繋がっていくイメージなのか。目指すべきゴールはどこか。

【担当課】

まず、人材交流としては、アンカレジ市のサンドレイク小学校・ミアーズ中学校では、日本語イマージョンクラスというものがあり、日本語を勉強するこどもがたくさんいる。そのような環境に訪問した人材の、海外に触れたという経験が、千歳市で国際都市という形で根付けばと考えている。

【委員A】

現在は先行投資であり、人材が還流し、将来的には国際都市千歳として、そういった経験をベースに人材が地域を活性化させてくれるだろうということか。

【担当課】

そのとおり。

【アドバイザー】

委員Dからの意見にあったとおり、（「取組の方向」として、）環境整備ということが書かれている中で、イベントだけでは環境整備とはならないが、令和8年度からいろいろと取り組み始めているということが理解できた。また、その取組についての説明にあったとおり、自転車であれば交通、ゴミであれば環境など、他部署との連携がかなり必要となってくる施策だと認識を改めさせていただいた。

前回は、平成30年度に本施策の評価を行ったが、姉妹都市交流の今後の方向性がみえないことや、市民を巻き込んだ事業に転換できないかという意見が出されていた。要は、イベント型の事業だけではなく、日常的な交流機会の創出が必要ではないかというもの。また、姉妹都市が身近に感じられるようにしてほしいという意見もあり、先ほどの委員Fの意見にあったとおり、この3つの区分はどうで、どうしてその都市かということを市民に理解していただける施策の展開が求められている。

本施策以外でも言えることだが、委員Cが触れていたとおり、関連する団体を通じた施策の推進を行っている場合、千歳市としての方向性や担当課の役割が見えにくくなってしまう。平成30年度の評価の際も、担当職員の役割を再認識するとともに、本施策が何を目的に実施するものなのか方向性を示して欲しいという意見もあった。団体が行うことではなく、市として目指すことを市民に伝えることが大事である。そういった意味では、委員Aや委員Fからもあったとおり、「目指すこと」として掲げたことと取り組んでいることの乖離や、参加者数のような外的要因で変動する指標は、市民には伝わりにくい。

文部科学省の学習指導要領においてもグローバル人材の育成が重視されており、語学力だけではなく異文化に対する対応力や、多文化に対する理解と受容を伝えていく力が求められている。留学したこどもたちが報告会で自分の経験を話し、国際交流を広めるという取組がまさに

このことであり、この施策の肝になるのではないか。

【委員A】

多文化共生、多文化に理解がある人を何かで上手く指標にできるとよいが。

【アドバイザー】

本当に難しいだろう。外国人と言っても、例えばアジア人なのか、英語圏の人なのかなどと違うところがなかなか難しい。

この事業は、特定の子どもが参加するなど経験格差が出ていないか。例えば道内だと、自治体としての規模が違うが、占冠村ではほぼ全校生徒が海外に行くことができる。先ほどの、小学生の時に指宿市に行った生徒が中学生になって海外にとか、高校生になって、というのはとてもよいストーリーだと思う反面、一部のこどもたちの既得権化しないのか心配な面もある。

【担当課】

以前、サンドレイク小学校との交流は、千歳小学校だけとの交流であったが、数年前から全小学校で行っている。千歳市にサンドレイク小学校のこどもが来たときには、複数の小学校に何名かごとに送り出して交流し、また、千歳市からサンドレイク小学校やミアーズ中学校に行くときにも市内全校に呼び掛けて募集をかけているため、格差という面では少し改善されていると考えている。

【委員A】

交流する側のこともあるが、受け入れる側・サポートする側の人材に対する施策として、何か補助等はあるのか。

【担当課】

受入れ側には食事代という形で一日 2,000 円の補助を行っている。基本的に、サンドレイク小学校・ミアーズ中学校のこどもたちは、日本語イマージョンプログラムを受けており、日本語で会話ができるため、受け入れる側に英語を必須とはしていない。

② 評価

ーヒアリングを踏まえ、評価及び評価結果に対して議論ー

【アドバイザー】

委員の皆様の意見を整理すると、

- ・都市間交流の目的・効果は何か。交流都市が増えるのはよいことなのか。本施策の「目指すこと」につながっているのか疑問である。
- ・外国人労働者が増えており、今後市内では、労働者が母国から招いた家族が社会的に孤立するなど様々なケースが生じるはずである。「目指すこと」に掲げた「国際化に対応する人材の育成」という定義を見直すべきではないか。観光スポーツ部の事業としては岐路にあり、他部署と連携してグローバル化に向けた対応をする必要がある。
- ・関係団体の取り組みによる影響を受けにくい指標とするべきである。

など、様々なご意見をいただいたが、市民評価会議の評価として、今後の方向性については「維持」が妥当と考える。

【委員A】

「維持」としてよろしいか。

ー異議なしー

(2) まちづくり情報の発信力の強化

① ヒアリング

【委員E】

広報事業の目標数が6に対し、実績では14となったが、今後は事業数を増やすことが大事だ

と思っているのか、もしくは内容の精査などをするのか。指標として事業数を用いるのは正しいのか。

【担当課】

広報ツールは次々と新しいものが出るため、新しいツールにも挑戦している段階である。目標達成度を正しく計るという意味では、達成率が200%だったり300%だったりするのが適切かというのはご指摘のとおり。

どれくらい市民に届いているかがポイントであるので、例えばまちづくりアンケートで、何かしらの広報で情報を拾ってくれている方の数を指標とするなど修正も必要だと考えており、場合によっては、伝わっているかというところが分かりやすい指標としたい。

【委員E】

LINE登録者の居住地は把握できるのか。

【担当課】

国内ユーザーか否かは把握できる。ただ、LINEは市民以外が登録することはあまり想定しておらず、あくまでも市民の方を想定して発信している。

【委員D】

先ほど交流推進課のヒアリングがあり、千歳市は外国人がどんどん増えていると伺った。外国人へのフォローや情報発信はどのように考えているか。

【担当課】

現在のホームページは、自動翻訳により外国語対応している。PDFなど外国語に変換できない情報もあるが、外国の方にも見てもらいたい情報は、翻訳できるよう文字情報でアップするなど配慮している。また、現在はスマートフォンのアプリ等を用いて自身で翻訳される方もいるので、あまりネックにはなっていない印象である。ただ、ホームページが外国語対応していること自体、あまり認知度が高くないため、外国の方が転入する際には、チラシでホームページの案内をしている。SNSを外国語で掲載することはまだ実施していないため、必要に応じて考えたい。

また、外国の方からは、簡単な日本語で記載してほしいという要望もあるため、ホームページには「やさしい日本語」で表記ができる機能を追加した。なお、現在作成中の千歳市ポータルアプリでも翻訳機能を導入予定である。

【委員B】

仕事柄、千歳市のLINEを用いて情報発信させていただいているが、数年前と比べると、周知した時のリアクションが非常に多くなったという実感を持っている。やはりだんだんとオンラインツールを使うことが普通になってくるのだなと日々感じているが、分析されているとおりまだ紙媒体を見ている方も多く、経済的な理由だったり、心や体の健康状態だったりでオンラインツールが使えない方も一定数いるので、そういったところを少し残しながら発信していただけると福祉分野としては助かるかなと思っている。

【委員F】

指標1の目標だが、LINEの友達登録の件数は将来的に55,000件を目指している。今後、紙媒体をどこまで続けるのかという議論にもなってくると思うが、この数値をどのように受け止め、この数値をもって切替えの判断ができるのか考えていただきたい。

次に、LINE等、多種多様な媒体が増え情報過多になっていると感じる。同じことがいろいろなところで出ていることもあり、たまに見るのをやめることもある。市民の生活状態が多様な中で、行政が出したい情報と市民が受け取りたい情報を分析し、整理された情報発信となると嬉しい。

【事務局】

この中には入っていない話となるが、市のポータルアプリを構築する上で、LINEの情報過多についても話題になっており、使用者の属性に合わせた情報を抽出する機能をつけられないか

検討している。また、LINE でもどの情報を受け取るかという個人設定はあるが、現在は最も広い枠組みである「お知らせ」として各課でそれぞれ発信しているため、「お知らせ」の情報が幅広い。そこを分けるなど工夫が必要だと感じている。

【委員C】

LINE の配信の際にダブルチェックは行き届いているのか。配信事故がいずれ起きてしまうのではないかと懸念している。

【担当課】

基本的には、各課で文案を作成し、各所属長の決裁後に配信しているため、ダブルチェックにはなっている。ただし、緊急情報は、メール配信や防災無線と連動してすぐに配信している。

【委員D】

広報広聴課を経由しないのか。

【担当課】

していない。

【委員A】

委員Eから指標について質問があったが、設定当初の考えとして、量を稼ぐというのは大事なことである。今後は、情報量から質への転換という次のフェーズに入っていくだろう。

プレゼンとしては分かりやすく、「愛着」に着目して入っていったのがよかった。愛着を形成し高めていくために情報を発信し続けていくということだと思うが、これから情報を量から質に転換するときに、市外に移りたいと考えている2割にリーチするのか、住み続けたいと考えている8割をキープ又は増やしていくかを考えた場合、どちらになるか。

【担当課】

この愛着というのは、千歳市に家建て、終の棲家とした方が「市にゆかりがある」と感じることが一つあると思っている。このため、家を手放さない限りなかなか千歳から離れるということは考えにくい、せつかく市に愛着を持っていたいので、その方たちにメリットをずっと感じてもらいたい。2割に対し新規開拓もしたいが、バランスよくアプローチできればと考えている。ただ、施策を達成するためには、食欲にアプローチしなければとも思っている。

【委員A】

発信とは、市から市民への発信のことなのか。それとも、市民相互の発信なども含むのか。

【担当課】

ここでは、市から市民へのものとして考えており、双方向というところまでは至っていない。

【委員A】

指標の達成率も高いため、今後は目標をリニューアルし、市民から市民や市民から市でもよいので、相互に発信し愛着が深まるようなものを考えられるとよい。ネットワークを使ったサービスと親和性は高いだろう。

【アドバイザー】

委員Aからもあったとおり、「愛着」から入っていったのが面白かった。愛着形成は、社会関係資本（ソーシャルキャピタル）と言い、社会学では、2年以上同じ土地に住んでいるとソーシャルキャピタルが急に高まってくるということが分かっており、先ほど持ち家か否かというような話もあったが、まさに住まいの状況によって影響してくるものである。

社会関係資本が高まる要因として、信頼・規範・ネットワークの3つがある。ここでいう「信頼」は、まさしく情報のことであり、信頼できる情報が8割に届いていると考えるとすごいことだと思う。

では、残りの2割にどう届けるべきかという、残り2つの規範・ネットワークのところ、例えばゴミ出しなど、このまちに住むにはこういったルール（規範）があるだとか、人と人との繋がり（ネットワーク）として、このイベントでこのようなことが得られましたというよう

な成果を発信することもよいだろう。ここで成長した子どもたちが現在はどうなっていますと
というようなことを伝えていくと、どんどん愛着が湧いてくる。今日のプレゼンは、もう少し整
理していけばいろいろと繋がっていくなとワクワクして聞いている。

ただ、少し気になったが、LINE の到達率は高いのか。

【担当課】

高いところで推移しているが、不活ユーザーもいる。発信量が増え、離れてしまったユーザ
ーもいるかもしれない。

【アドバイザー】

LINE の登録者数は、ブロックした人や既読していない人も含まれ、実際に情報を入手してい
る人を指標にしないと信憑性に欠ける。

市民アンケートを参考に分析をしながら業務を進めているが、市民アンケートの回答者の
20%以上が 70 歳以上の市民である。ターゲティングの際には、どこを伸ばしたいか整理し、総
合計画の終了時を見据える必要がある。

【委員 A】

広報・市民カレンダー発行事業費が増えているのはなぜか。

【担当課】

世帯数が増加したことと単価が上がったことに伴い、配布委託料が増えたこと、また、情報
掲載数が増えたことで、ページ数が増えたことが挙げられる。

② 評価

－ヒアリングを踏まえ、評価及び評価結果に対して議論－

【アドバイザー】

委員の皆様の意見を整理すると、

- ・特に、LINE の情報が過多になっているため、運用上の工夫が必要である。
- ・指標の達成率が高いため、成果指標の見直しが必要である。
- ・導入したツールをしっかりと評価しながら業務を行っている。
- ・やりっぱなしではなく、専門的なことを含めよく研究している。

など、様々なご意見をいただいたが、市民評価会議の評価として、今後の方向性については
「維持」が妥当と考える。

【委員 A】

「維持」としてよろしいか。

－異議なし－