

平成30年度第4回行政評価委員会（暮らし部会）会議録

1 開催日時

平成30年10月12日（金） 午前10時～午前12時

2 開催場所

花巻市役所 3階小会議室

3 出席者

(1) 委員 6名

鈴木健委員（部会長）、高橋照幸委員、吉田幸子委員、小原幸子委員、伊藤蓉子委員、清水正明委員

(2) 説明者（施策主管課） 1名

地域福祉課：瀬川文彦課長

(3) 事務局（施策及び事務事業担当課） 2名

秘書政策課：瀬川千香子主査

財政課：松田隆課長補佐兼経営財務係長

4 議題及び報告事項

市が実施した施策評価のうち、花巻市行政評価委員会の評価対象施策である「地域福祉の推進」について評価を行った。

(1) 施策主管課による説明、質疑応答

(2) 委員会の評価結果集約

5 議事録

(1) 施策主管課による説明、質疑応答【主な意見・質疑等】

鈴木健委員：「4施策を構成する事務事業一覧」の各事業の「施策への貢献度」について改めて説明いただきたい。「直結度」、「成果」のAとBの違いを知りたい。

瀬川千香子主査：「直結度」については、各事務事業の「対象」と「意図」が「施策の目指す姿」にどの程度一致しているかを判定する。「対象」と「意図」が両方とも一致する場合はA、どちらも離れている場合はC判定となる。客観的な基準として導入したが、どうしても主観が入る結果となっている。

瀬川文彦課長：例えば、生活保護事業の対象者は限られるので、「対象」を「間接・少数」と判断し、「直結度」Bと判定している。

瀬川千香子主査：「成果」については、事務事業評価シートの「成果指標の達成度」に応じて、10パーセントより良い場合はA、±10パーセント以内はB、10パーセントより悪い場合はCに分かれている。国の事業など成果指標の設定が適当でない場合は「-」としている。

高橋照幸委員：「現状と課題」にある「いつでも相談できる環境が求められている」とは、

具体的にどういう環境か。24時間受け付けられるという意味か。

瀬川文彦課長：24時間体制であることに越したことはないが、まずは窓口・場所ありきである。「包括支援センター」を整備し、相談を受け付けているが、「包括支援センター」という名称すら浸透してない実情がある。

高橋照幸委員：生活保護について、どういう課題があるのか。

瀬川文彦課長：全体の高齢化により、生活保護が増加するのは防ぎようがない。高齢になると医療費の支給も増える。生活保護受給者数は減少傾向だが、高齢者や傷病者が増えていることが課題である。

高橋照幸委員：傷病者など生活保護を受けた方が通常の生活に戻る割合はどのくらいか。

瀬川文彦課長：生活保護の世帯区分で「その他」に分類される失業や病気による退職などの場合に就労支援を実施しているが、生活保護から復帰できているのは5世帯に1世帯程度というのが実感である。

小原幸子委員：民生委員の立場から、地域福祉訪問相談事業は高齢者の見守りなどで助かっている。

清水正明委員：課題を大きくとらえすぎではないか。例えば「現状と課題」にある「多様な価値観」などについて対応策が見えてこないため、課題は具体的にした方が良い。もっと掘り下げないと、「若い世代への周知」といっても本当に何が必要か、どういう窓口を作るべきか見えてこない。

地域相談員10名で9,000件もの相談を受けているが、広い市域で大変ではないか。どういう成果があるかを分析・評価すると、施策としてわかりやすく、表現しやすいのではないか。

施策の成果指標について、アンケート結果のみでは今後の方向性が見えてこないのではないか。アンケート結果のみでは7割くらいに納まり続けるだけで、次が見えてこないのではないか。

瀬川文彦課長：地域福祉は幅広く、何でも含まれてしまう。その中で「現状と課題」についても広くとらえざるを得ない。「多様な価値観」については、昔は3世代同居、近所で「お互いさま」の付き合いであったが、核家族化が進み、地域との関わりが薄れてきているところがある。また、「高齢化」や「生活困難者」といった部分については、「8050問題」のようにひとつの家庭で介護、引きこもり、経済など複合的な課題を抱えているところもある。このことにより、民生委員や地域福祉訪問相談員の役割が重要になってくる。清水委員がおっしゃるように、ピンポイントで現状を分析して、成果指標もそれに合わせないと達成状況が見えない。事務局とも相談しながら検討したい。

吉田幸子委員：10名の相談員で相談件数9000件とあるが、どういった訪問をしているのか。1人ひとりの話を聞いていたら1日に2、3件程度が限界であり、相談員の増員が必要ではないか。内容の検証が必要なのではないか。

高橋照幸委員：(社会福祉協議会で受託している事業である。)相談員は地区ごとに10人おり、1日に10件訪問する場合もあるが、訪問する世帯すべてが悩みを抱えているわけではないため、5分で訪問が終了する場合もある。必要な世帯には何度も通

い、場合によっては包括支援センターにつながりもある。黙っていても相談機関につながらない人のことを気付けて、つなげる。周りから見れば大変な状況なのに、「困っている」という意識がない方もいる。また、本当にどうしようもなくなってから相談に来る方もおり、そこまでいくと立ち直るまで時間がかかる。相談したいと思う人に目を向けてもらう方法の検討が必要。

伊藤蓉子委員：若い方が「本当に困った」という状況になる前に相談できるようになると良い。離婚した方がいても、困っていることがあるかどうかを踏み込んで聞くことができない。また、高齢者世帯のリフォームなども相談してくれれば何かアドバイスができることがあるかもしれないが、こちらからは踏み込むことができない。

高橋照幸委員：民生委員のなり手がいないとのことだが、地域の中で民生委員の活動に協力する風土がない。情報提供できればいいが、守秘義務などの制約があって難しいところがある。

瀬川文彦課長：地域福祉は広くてつかみどころがない。生活保護、児童虐待、民生委員、婦人相談・・・、今の制度ではそこからこぼれてしまう人もいる。そのために生活困窮者支援事業ができたが、まだまだである。

高橋照幸委員：「1 施策の目指す姿の実現に向けた主な取組」（3）に記載の「権利擁護制度のスキルアップのための各種講座等の受講」について、受講者は誰か。

瀬川文彦課長：地域福祉課の職員がレベルアップのために受講したものである。高齢者の成年後見が中心であり、長寿福祉課職員が資格を取っているが、地域福祉担当者も知っておく必要がある。

清水正明委員：同じく（5）に記載の「ユニバーサルデザイン意識の普及啓発」とはどういった取組か。

瀬川文彦課長：長寿福祉課などで介護施設等を管轄しているが、県からの通知は地域福祉課に来るため、介護施設等整備事業者へ周知しているものである。

（2）委員会の評価結果集約【施策評価検証シートの整理】

●「◎前年度評価の振り返り」において前年度の「Check＝評価」⇒「Action＝見直し」が機能しているか

鈴木健委員：詳細に記入されている。

高橋照幸委員：平成29年度に民生委員へのアンケート調査を実施したものの、分析は平成30年度である。概要だけでも良いため、分析の結果明らかになった課題があればよかった。

吉田幸子委員：民生委員へのアンケートの中身がわからない。現状の記載ではアンケートの回答を得たことが成果のように見える。

清水正明委員：民生委員はスペシャリストであり、その方のアンケート結果を分析することで課題が見えてくるため、次の施策につながる。「現役世代への周知」の方法についても、困りごとへの対処なのか、困る前の予防なのか、どこに重点を置いて相談窓口をつくれれば良いのかが具体的に見えてくるのではないかと。

●「5 施策を構成する事務事業の検証」が的確に行われているか

鈴木健委員：ほかの施策でも同様のことがあったが、「なし」とする理由を記入すればわかりやすい。

吉田幸子委員：「新たに取り組むべき事業」が「なし」とは考えにくい。範囲が広すぎて大変だが、課題がたくさんあるように見える。

清水正明委員：民生委員のアンケート結果の分析を踏まえた新たな課題を挙げれば良いのではないか。

吉田幸子委員：情報発信について、伝わっていないことへの対策を具体的に記載すべきではないか。相談窓口を知らない人へどうやって発信していくのか、「引き続き検討する」では不足している。

清水正明委員：評価はしているが、具体的な取組が書かれていない。事務事業評価シートにおいても同じである。

鈴木健委員：成果指標に使っているアンケート結果について、相談窓口を知っていると答えた人に「どういう方法で知りましたか？」と掘り下げれば、具体策が出てきて次のステップに進めるのではないか。

吉田幸子委員：設問の設定が難しい。困っていない人は最初から「ない」となるのではないか。今のアンケート設問の前に「相談したいことがありますか？」と先に聞かないと本当の割合が出ないのではないか。

●「3 成果指標の達成状況」の「(達成状況に関する背景・要因)」の分析が的確に行われているか

清水正明委員：成果指標がアンケート結果だけでは不十分である。アンケートの設問についても広すぎてぼやけるため整理が必要。現状では、アンケート結果の分析しかできていない。

鈴木健委員：成果指標の実績値の増減の理由がほとんど記載されていない。

吉田幸子委員：アンケートの分析のみで背景・要因の記載がない。

清水正明委員：そこから見えてくるものがないから次の施策に生かされない。一生懸命に取り組んでいることが多いのだから、そういった取組を含めて記載すればわかりやすいし、文章に厚みが出る。民生委員へのアンケート結果の概要を少し入れて違う角度から分析する手法もある。

瀬川千香子主査：アンケート結果を成果指標として用いる際は、客観的指標の補足とすることが多い。アンケート結果のみの成果指標については、事務局としても課題と感じている。

●「6 施策の総合的な評価」が的確に行われているか

吉田幸子委員：花巻市は民生委員の欠員はないのか。

高橋照幸委員：花巻市では欠員はないが、他市町村では欠員が出ている状況。

小原幸子委員：民生委員のなり手不足とあるが、民生委員が自分一人で解決しようとする大変である。

伊藤蓉子委員：民生委員へのアンケート調査結果を分析して方向性を出してほしい。

吉田幸子委員：相談件数の多寡ではなく、相談者がどうなったのかが成果である。

清水正明委員：相談した人の満足度や改善度でとらえるとわかりやすい。件数と金目だけ

では測ることができない。

吉田幸子委員：市民への見せ方も違ってくる。

清水正明委員：「連携」という言葉が出てくるが、どういう風に改善するのか具体的に記載されていない。現状を整理すれば、地域のつながりについての課題、個人情報管理に関する課題などがあるはずであり、その取扱いの検討や条例などの整理はまさに行政の役割である。「現場で一生懸命やっています」というだけでは不足する。

● 「シート記載内容全般について」

(詳細に書かれており、これ以上特に意見はない。)