

平成29年度第2回花巻市行政評価委員会（暮らし部会）会議録

1 開催日時

平成29年6月23日（金） 午前10時～11時30分

2 開催場所

花巻市役所3階 小会議室

3 出席者

(1) 委員 4名

鈴木部会長、高橋委員、吉田委員、福盛田委員（※木村委員は欠席）

(2) 説明者（施策主管課） 1名

伊藤市民生活総合相談センター所長

(3) 事務局（施策及び事務事業担当課） 3名

秘書政策課：赤坂企画調整係長、瀬川上席主任

財政課：八重樫課長補佐兼経営財務係長

4 議題

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「生活相談の充実」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】

吉田委員：成果指標として利用している「市民アンケート」にある「消費者トラブルに遭わないよう、最新の消費生活情報に関心を寄せている市民の割合」だが、「消費者トラブル」「最新の消費生活情報」という言葉が分かりにくい。答える人もよく分からないのではないか。この状態だと、市が把握したいことが正確に捉えられないのでは？質問を変える、あるいは分かりやすくしてはどうか？

福盛田委員：成果指標を継続して利用しているとのことだが、いつまでも継続させないといけないものなのか？分かりやすく見直してもいいのでは？

伊藤所長：この指標はH23から続けて使用しており、H28も過去と比較するという意味では仕方なかったのかなと思っている。市民生活に関する指標の捉え方は難しいと感じている。

福盛田委員：消費生活相談体制整備事業の成果指標にある「出前講座・消費セミナー」だが、これらは申し込みを待つ？それとも市から売り込む？

伊藤所長：高齢者が関係する事業には出来るだけ呼んでもらうよう関係機関に働きかけを行っているが、若い世代（PTAなど）に対しては待ちの姿勢になっている。これらの講座・セミナーは一度受講すれば「もういいか」という感じになるかもしれない。

鈴木委員：市民生活総合相談センターの職員体制は？

伊藤所長：職員3人、消費生活相談員4人、生活相談員1人、交通安全専門員1人、主任少年補導委員1人の計10人。

吉田委員：施策の目指す姿「日常生活の悩みや問題が少なくなっています」について、少なくするのは困難であり、「相談できる体制・場所がある」、「自ら進んで相談できる人が増えています」などとすべきではないか。

鈴木委員：相談件数は年間1,200件を超えており、さまざまな相談が寄せられていると思うが…

伊藤所長：消費生活相談員のうち1人は国民生活センターの消費生活専門相談員の資格を有している他、各種研修へも定期的に参加している。また、国民生活センターでは相談事例をネットワークで紹介しており、似たような事例であればこれを活用するなどして対応している。

高橋委員：相談者は、誰かに紹介されて来るケースと自ら来るケースのどちらが多いのか？

伊藤所長：半々である。

鈴木委員：生活相談に来た人に対してアンケートを行っているか？

伊藤所長：実施していない。

鈴木委員：相談に来た人が「満足できた」というものが数値として表せれば、成果を図るうえで有効だと思うが、数値にするのが難しいですね。

福盛田委員：啓発のためにコミュニティFMを活用しているとのことだが、視聴者が少ないのでは？どういった世代が聴いているかもポイントだと思うが、FMは啓発効果が薄いのでは？

伊藤所長：コミュニティFMでの啓発のほか、警察と連携した啓発チラシの作成、東和地域の有線放送、福祉施設との連携による高齢者への注意呼びかけ等行っている。

福盛田委員：特殊詐欺の情報は警察から市に入ってくるのか？

伊藤所長：入っている。市で把握した情報を市から警察に伝えることもある。

高橋委員：隣との付き合いが希薄な高齢者が詐欺に遭いやすい傾向もあるようだ。老人クラブ加入率が低い地域で詐欺が多いとの情報もある。付き合いが少ないゆえに情報が伝わらない。このことへの対策も重要だと思う。

伊藤所長：情報を伝えたい人に聞いてもらえない。伝わらない。本件に限らず全体的に共通している課題だと思っている。

鈴木委員：情報が伝わるしくみ作りは、トラブルを未然に防ぐ手段の一つとして重要であろう。

(2) 委員会の評価結果集約【施策評価検証シート】

◇①施策を構成する事務事業の評価・検証について

→的確である。

◇②施策の成果指標及び達成状況の分析について

→増減理由は明らかになっているとは言えない（把握できていない）。そもそも市民アンケートの設問が分かりにくい。また、情報発信不足と言っているが、何が不足なのか詳しく押さえる必要があるのでは？情報発信の方法が適切でないことが原因ではないか？全体として、更に詳しい分析が必要と考える。

◇③施策の総合的な評価について

→的確である。

◇④シート記載内容について

→講座等受講者の年代別データ、相談受付件数のうち解決件数など、もう少しデータがあれば良い。また、どういった相談が多いのかも分かれば良いと思う。