

令和元年度第4回行政評価委員会（暮らし部会）会議録

1 開催日時

令和元年8月6日（火） 午前10時～午前11時40分

2 開催場所

花巻市役所新館 1階会議室

3 出席者

(1) 委員 3名

鈴木健委員（部会長）、久保田廣美委員、曾我紀子委員

（欠席：高橋徳好委員、福盛田弘委員）

(2) 説明者（施策主管課） 1名

市民生活総合相談センター 畠山夕子所長

(3) 事務局（施策及び事務事業担当課） 2名

秘書政策課：瀬川千香子企画調整係長

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「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】

鈴木健委員：市民アンケートを見ると、平成28年度までは減少し、平成29年度、平成30年度は数値が上昇し目標値を超えている。この理由としては、社会的に特殊詐欺の関心が高まり、テレビ等でとりあげられたことを受けて、市民の関心も高くなったことで、アンケートの数値が上がったという認識でよいか。

畠山夕子所長：その認識でよいと思う。平成29年度の消費生活に関する県民意識調査報告書によると、消費生活に関する情報入手方法で最も多いのがテレビ、ラジオで、86.5%となっており、この影響は大きいとみている。

鈴木健委員：消費生活相談体制整備事業における、普段の生活相談の状況はどうなっているか。

畠山夕子所長：消費生活相談員が4名体制で相談を受け付けている。年間で約1,000件ほどの相談を受けており、そのうち消費生活相談は約700件程度。平成30年度において最も多かった内容は、消費者契約関係で、これには悪徳商法等に関することも含まれており、約640件受けている。次いで家族問題や相続問題がある。年代は

70歳代が最も多く全体の20%程を占めている。

このほか、弁護士や専門家による相談会を実施している。

鈴木健委員：年間1,000件という件数が多い。消費トラブル等に関する相談ニーズは
かなりあり、市のセンターで実施している相談事業や啓発事業は一定の役割を果たし
ていると言える。

久保田廣美委員：意見になるが、市民アンケートの設問をより深く掘り下げて、どこから
情報を入手しているかを尋ねるアンケートであれば、市の取組が見えてくると思う。
その中で、コミュニティFMがどれだけの聴取率があるのか、またホームページやフ
ェイスブックなどは若い人が見ることは可能だと思うが、高齢者はそこまで入って情
報を取れないと思う。注意喚起をしているというのであれば、そうした点を抑えるた
めにも、アンケートの設問を掘り下げていけばよい形になると思う。

瀬川千香子企画調整係長：アンケートについては固定した項目もあるが、必要な部分は追
加している。どこから情報を入手したかを聞くことで、年代ごとに必要なアプローチ
や啓発活動が足りてないターゲットを絞ることもできると思うので検討する。

曾我紀子委員：逆に、若年層がFMもフェイスブックも使っていないと思う。こういった
情報はなかなか出てこない。ツイッターが有効と思うが、ツイッター上では、ポジテ
ィブな情報は出てくるものの、ネガティブな情報はなかなか出てこない。

畠山夕子所長：市のホームページ、フェイスブック、ツイッターは連携しており、特殊詐
欺被害の発生情報はホームページに掲載すると、フェイスブック、ツイッターにも掲
載される。

曾我紀子委員：人権相談に関する研修などを受けたいと思っており、人権擁護委員のなり
手を拡大してほしい。

畠山夕子所長：人権擁護委員は、地域から人権擁護について理解がある方を候補者として
選び、議会の意見を聞いた上で法務局へ推薦することとなります。

久保田廣美委員：人権擁護委員は定数があり、その中で立候補した人の履歴をすべて確認
した上で、選任の可否を議会に諮ることとなっており、市長が議会に提出し、承認を
得ることになっているものである。

鈴木健委員：市が行う啓発活動以外の、メディアによる報道による関心が高くなっている
ことがあり、出前講座やコミュニティFM、インターネット等を使って市で行ってい
る事業がどれだけ市民の意識の啓発に役立っているのかがはっきりしないところ
があると思う。その分析はもう少しあってもよいような気はする。その一方で、相談件
数が1,000件もあり、それに常時対応しているということは十分な成果だと思う
が、成果指標として見える形で反映されていないのはもったいないという印象を受け
る。成果指標の設定は原課で決めるものなのか、それとも予め決められているもの
によって分析するというものなのか。

畠山夕子所長：指標は担当で決めているが、指標を定めた計画が10年間であることから、
時系列の変化を比較するため、この指標を継続している。相談件数は、「消費生活相談
体制整備事業」で、成果指標に設定している。

久保田廣美委員：出前講座について、目標値35回に対して実施回数は16回に止まって

いる。講座は要望がなければ実施されないという受け身の体制なのか、積極的に出向く体制なのか、考え方をうかがいたい。

畠山夕子所長：要望に応えるほうが多く、積極的に講座を開くことは少なかった。老人クラブなどの要望が多かったが、回数が減ってきていることもあり、今後は人が集まる機会を設けて積極的に開催していきたい。出前講座でなくとも、意識啓発を進めたいと考えている。

久保田廣美委員：目標値の受講者数を、平成29年度から平成30年度で減らしているのはなぜか。

畠山夕子所長：担当に確認する。

久保田廣美委員：消費生活相談員を5名配置するということがあったが、4名となった理由は何か。

畠山夕子所長：1名が平成29年度末で退職し、その後の補充がなかったため4名となっている。

鈴木健委員：出前講座は要望があつていくものということであれば、要望がない場に行つて啓発するのも難しいところがあると思う。

畠山夕子所長：講座ではないが、市防犯協会と連携し、地域活動の中で年4回程度チラシなどの配布による啓発活動を行っている。

久保田廣美委員：相談会開催事業の中で、消費者救済資金貸付預託があるが利用者の中で、貸付金が返済不能になった事例はあるか。

畠山夕子所長：返済不能になった事例はあるようです。この事業は、東北労働金庫が市から預託を受け、それに自己資金を加え消費者生活協同組合に貸し付け、消費者信用生活協同組合が貸付を行う事業となっている。

鈴木健委員：消費生活相談員の人数は、多いとか少ないとかそういう話はあるか。

畠山夕子所長：4名の相談員がおり、6時間勤務である。2名ずつ時差出勤をして対応しているが、ちょうどいいと感じている。

鈴木健委員：相談については市の職員が対応しているのか。

畠山夕子所長：非常勤職員が専門的に対応している。職員のレベルアップを図るため、国民生活センターや県民生活センターの研修にも参加している。研修の内訳としては、平成30年度で国民生活センターに10回、県民生活センターに14回、その他の研修に6回の計30回、研修に参加している。消費者契約の問題、インターネットや多重債務などの関係で最新情報に接するように研修に出している。

鈴木健委員：市民においては、消費者トラブルを抱えるケースが多いと思う。そうした際に相談窓口があつて、適切なアドバイスが受けられる相談体制が充実し、成果を上げていることは評価されるべきと考える。しかし、施策評価シートの検証としては、そこまで扱われておらず、もったいないと感じる。業務として当然行うべきことなので、評価の対象にする内容ではないという考えかと思うがどうか。

畠山夕子所長：数字で表すことが難しい。研修の参加回数を成果指標にはできず、相談件数は少なくなることが目指す姿であり、相談件数が多いことが必ずしも成果が出ているということではない。相談しやすい環境であればいいのだが、相談件数が多ければ

いいのか、少なればいいのかは判断が難しい。

曾我紀子委員：家事問題で、DVについての相談があった際にはどうしているか。

畠山夕子所長：市民生活総合相談センターで、全ての相談内容が解決できるわけではなく、適切な窓口を案内することもある。内容によっては、婦人相談員や県の被害者支援センターを案内することもしている。

曾我紀子委員：DVは相談する側が限界の状態なので、最初の相談で別の機関に行くように案内されると、あきらめてしまい、結果的に放置された状態になってしまうことが多い。

畠山夕子所長：市民が、市役所のどこに相談すれば良いかをわかりたい場合がある。その場合は案内という形になる。DV相談を門前払いする訳ではない。市民生活総合相談センター単独ですべての問題を解決できるわけではないということ。

久保田廣美委員：相談を受けた時点で、相談員が同行して然るべき相談先へ連れていくという対応や、担当者と呼ぶと言った対応をしているのではないかと思う。

鈴木健委員：自分も相談センターでアドバイスをもらったおかげで、様々な手続き等をスムーズに進められた経験がある。日常的に関わる訳ではないが、困ったときに気軽に相談できる場があることは、市民にとって安心につながり、行政サービスがどのようになっているか、相談によってはじめて分かり、助かることにもなる。市民と行政サービスをつなげるという意味では、重要な場所である。こうした事業が適切に評価され、施策評価シートに反映されると良いと考えている。

鈴木健委員：「1 施策の目指す姿の実現に向けた取組」に記載のある「SOS ネットワーク」とは何か。

畠山夕子所長：長寿福祉課にあり、認知症などで行方不明になった人の早期発見を目的とした、個人や事業者によるネットワークである。高齢者と接する人や事業者が多いため、ネットワーク加入事業所等の承諾を得た上で、特殊詐欺の被害情報などを周知し、口コミによる情報の拡散をねらっている。

鈴木健委員：「1 施策の目指す姿の実現に向けた取組」に記載のある、「多様化している相談」に関して、外国人から相談を受けたケースはあるか。

畠山夕子所長：4月に異動してきてからの4か月間は、外国人の相談を受けているのは見たことはない。相談センターの存在が周知されていないのかもしれない。国際交流協会があるので、そちらで相談を受けている可能性もある。

久保田廣美委員：反映状況や達成状況の中で、関係機関と情報共有をしていく、という記述があるが、情報共有した結果、何をしているか、どんな成果があったかを記載すると、やっていることがわかりやすいと思う。

曾我紀子委員：市民の予備知識を拡大する場として、出前講座だけではなく、他の方法を考えてもらえると良い。若い人にどれだけ情報が伝わっているかが疑問である。

鈴木健委員：大学では特に消費者トラブルのような講座はないが、やったらいいとは思っている。例えば大学で出前講座をやってもらうことが考えられる。学生でも様々な消費者トラブルを抱えている可能性がある。

畠山夕子所長：若い人も相談に来る。インターネットショッピングの分割払いで、高額な

支払いになってしまい、困っているといった案件がある。契約内容をよく読むことが必要ではあるが、まずは相談をしてもらえればと思う。

(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

久保田廣美委員：「前年度評価時の今後の方向性」には出前講座の充実に努める、と書いているが、反映状況には出前講座についての記載がなく、取組の状況が見えない。実績上、出前講座の利用は少ないが、有効な事業なのであれば、より積極的な対応が必要と考える。

鈴木健委員：その点は指摘が必要であるため、検証結果に記載する。反映状況に記載の内容は、特殊詐欺被害についての説明のみが記載されている。

- 「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

久保田廣美委員：市民の予備知識を、どのような機会を提供するかを明記してほしい。

鈴木健委員：事務事業評価シートにおいて、出前講座の開催回数減少や受講者数の目標値を半分にしていることと、「有効な手段」であるとする施策評価シートの記載内容とずれが生じる。出前講座による予備知識の提供が、時代に合わなくなっており、ホームページや SNS を活用した啓発活動にシフトして、出前講座を減らしたということなのかもしれないが、そうした記載もどこにもない。

- 「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

鈴木健委員：要するにメディアで取り上げられるようになったために、成果指標が上がったということか。なぜ平成28年度を境に成果指標のポイントが急激に上昇したのか。

瀬川千香子企画調整係長：しいて言えば、質問の選択肢として、平成29年度から「悪質商法や特殊詐欺」というキーワードを追記したことで、テレビやマスコミで報道されたキーワードに誘導されてしまったところはあるかもしれない。

久保田廣美委員：アンケート項目の変更により、回答者が理解しやすくなったということで整理。この他、「関係機関と情報共有している」という記載では、情報共有によりどのような効果があったか不明である。「市において関係機関と情報を共有し、…により注意喚起している」という表記のほうが、共有した結果、…が実施されたという文脈になり、やったことと、その結果が伝わりやすい。

- 「6 施策の総合的な評価」が的確に行われているか

鈴木健委員：出前講座の回数や人数が減少していることについて分析しないと、出前講座の何を充実させるのかが見えてこない。出前講座が有効とするならば、受講者数の減少に歯止めをかける、回数を増やすといった点が課題であると思う。

久保田廣美委員：出前講座やホームページ啓発活動を行っているが、思うように広がらないといった点が課題であり、消費者トラブルに巻き込まれることは課題ではない。

出前講座の内容を充実しているが、開催回数や受講者が少ないこと、情報が、全ての住民に伝わらないということが課題であると思う。

出前講座が減少しているから、こちらから出向いて講座を開催するとか、呼びかけをするなどのアクションを起こす、ということが今後の方向性に記載され、「施策の目指す姿」につながると考えられる。

● 「シート記載内容全般について」

鈴木健委員：「施策を構成する事務事業一覧」の事務事業の成果と、施策の成果に関連性がない点は気になる。課題として出てくるのは、発信している情報が市民に伝わらない状況があり、そのためには出前講座の充実が必要としながら、施策評価の成果指標の達成度はAになっている。そのあと、事務事業評価における成果はCやBという評価になっている。

久保田廣美委員：「情報共有を『図った』』という記載では、何をしたのか、何につながったのかが分からない。そのため「情報共有して、こんなことをした」という方が表現として分かりやすい。

また、「SOS ネットワーク」とは何かをもっと具体的に書いた上で、「SOS ネットワークが、こういう機能を持つから、情報提供に活用した」という記載にすると伝わりやすいのではないかな。