

平成24年度事業の行政評価概要

【評価対象事業の選定方針】

行政評価対象事業は事業担当課の主要な事業とし、地方自治法第233条第5項に定める「主要な施策の成果を説明する書類」に記載する事業を主に実施しました。

【評価方法】

1 内部評価

各事業を所管する課が、事業の目的や成果などを明らかにした上で、事業の見直しの方向性を自己評価しました。

内部評価では、以下のかたちでA～Eの評価をしました。

内部評価結果（124事業 297事務事業）

	該当事務事業数
A 現行どおり実施	188
B 事業の改善	84
C 他事業と統合	7

D 運営主体の見直し	13
E 事業の廃止の検討	5
計	297

2 外部評価

内部評価を実施した事業を、行政改革推進委員へ提示し、書面による質疑応答を行いました。

また、その中から4事業を選定し、公開の場で事業担当課からの事業説明と行政改革推進委員による事業ヒアリングを実施し、内部評価に対する外部評価を実施しました。

【平成25年度外部評価における委員のコメント】

1 委員意見の概要

事業名	ファミリーサポートセンター事業
◇援助会員は報酬の割に責任が重く、それが会員数が増えない要因となっていないか検討すべき。 ◇依頼会員のニーズの把握が必要である。 ◇市から資金の補助が必要でないか。 (援助会員の報酬を上げるため、依頼会員の負担を減らすため。) ◇事業の効果的な周知方法の検討が必要である。 ◇依頼会員から援助会員への報酬の授受は、現金でないものも検討する意味	

がある。	
事業名	デイサービス事業
◇高齢者福祉全体で考え、他事業との統合などの改善が必要である。 ◇住民アンケートやニーズ調査などにより、サービスが必要な対象者の把握が必要である。 ◇介護保険認定非該当者への事業は、その必要性から検討が必要である。 ◇介護保険認定非該当者への事業で、「デイサービス」という事業名はネガティブな印象を与え利用者が増えない一因である。事業名変更の検討が必要である。	
事業名	長久手市コミュニティ活動事業費補助金事業
◇地縁組織の役員の意見のみでなく、サイレントマジョリティー（物言わぬ多数派）や自治会非加入者などの意見、要望等の把握も必要である。 ◇地域で考え補助金を活用することが必要である。 ◇地域ごとの状況やニーズの把握が必要である。 そのための意思調査が必要。 ◇単に補助金を出すだけでなく、報告会を開催するなどし、市民に活動の振り返りを促すことも必要である。	
事業名	給食調理事業
◇給食センターのスタッフと児童、生徒と一緒に給食を食べるとか、食育教育を視野に入れた顔の見える交流が必要である。 ◇児童、生徒の満足度や残菜の量などを成果指標とすべきである。 ◇児童、生徒の反響や感想をとる必要がある。 ◇児童、生徒からの要望も含めて事業の意図（「子供の健全な育成、食育の推進」）に向け、いつを目標にどのような新しい成果指標を設けるのかとの中長期的視点が必要である。	

2 事業ごとの委員意見

事業名	ファミリーサポートセンター事業
◆長久手市は、子供人口が多く、育児中の転勤族や核家族が多い特色があり、また女性の社会進出が推進される中、この事業は子育てファミリーへの実効性の大きな事業だと思うので、今後一層の拡充を望む。 依頼会員に比し援助会員が少なく、今後の事業の円滑な運営のために援助会員を増やす必要がある。	

増加しない要因に、責任が重い割に報酬が少ないという点があると思われるので、援助会委員への報酬を上げるために長久手市として補助ができないか。

不慮の事故に対して、事前講習及び傷害保険で対応しているとのことだが、登録時や講習時に不慮の事故発生時の補償の範囲を会員に明確に伝えることは重要だと思う。

◆事業の評価「A」となっているが、事業の目的である「安心して子育てができる……」を達成のための成果指標は件数だけでなく、依頼会員ニーズを捉え評価に加えるべき。

そのためには、依頼会員の子ども預ける際の安心度の把握、又、援助会員の子どもを預かる際の責任および市のフォローの内容・責任の度合等の明確化を図る必要がある。

各委員の質問に対して、回答の大半が担当者が行っていたが事業の基本的なもしくは重要な部分の質問に対しては上位の責任者より回答すべきと思う。

◆成果指標として、活動件数／依頼件数とし、依頼会員からの依頼に対し100%対応できていることを評価指数としているが、それ以外の数値にも目を向ける必要があるのではないだろうか。

例えば、平成25年度3月31日現在において、依頼会員は532名であるのに対し、援助会員は67名であり、援助会員数の増加が課題であるようにも思う。

また、依頼会員・援助会員の間での報酬の授受は、現金であると聞いているが、長久手市で使えるクーポン券的なものでもよいのではないか。

◆まず、平成24年度活動状況を検証すると、①年末年始、祝休日を除く平日活動日数を約260日とすると、1日当たり活動件数は2,332件／260日≒約9件、②依頼会員1人当たりは2,332件／532名≒4.4件、③援助会員67名は1年間で約35件、1か月当たりは約3件。

援助会員が少ないことを課題としているが、1か月約3件の依頼では待機していても気持ちがそがれてしまうのではないか、むしろ、依頼会員は、1年間に4.4回しか依頼がないことから、依頼件数を増加させることを課題とすべきと考える。

提案だが、依頼会員は、割合の多い送迎等について自分でできない事情があるから依頼することになるのであるが、僅かな時間の送迎に350円～450円の出費は、家計費を切り詰める気持ちがあって依頼が出にくいのではないか。1件100円程度を考えたらどうか。依頼会員が増加し、援助活動も増え、ファミリーサポート事業の仕組みが生きてくると考える。

(実情を把握していないが) 送迎等は時間帯が重なり合うことが多いと思うので、援助の会員は依頼者に近い地域に布陣すべきと考える。

◆子育てへの地域での相互援助活動は有意義でニーズも高いことは理解できたが、課題がなぜ援助会員数の確保なのかが不明。

依頼件数だけでなく事業が目的を達成できたかどうかの分析による課題抽出と対応策策定が求められる。

◆市民の助け合いによる「子育ての円滑化」を図る、ぬくもりを持った事業であることは理解できるが再検討の必要も感じられる。

対象とする「小学生までの子供を育てている家庭の保護者」全般に対し、この制度が果たして周知できているのか疑問に思う。

援助会員の吸い上げと応援会員の拡充があまりにもアンバランスの実態だ。

行政担当者は、このアンバランスをどう受け止めているのか。

さらにアドバイザーは、このアンバランスを調整する取組をしているのか、していないのか。

事業の趣旨は妥当だとしても、ただ続行とするのではなく、市の対象家庭全部が抱えているニーズを広く拾える施策を進め、ニーズと噛み合う事業を工夫して行って欲しい。

内部評価のAではなく、B評価とすべきと考える。

◆現在は依頼にほぼ 100%対応できているとのことだが、担当課の指摘にあるように、援助会員の増加をいかに図るかが今後の課題であろう。援助会員に男性は 2 名とのことだが、男性、さらには学生などにも働きかけるなどの会員確保の取組みが必要かと考える。

依頼会員のニーズを調査する予定とのことだが、働く親からの病児・病後児の預かりの要望などもあるかと思われる。重い病状はともかくも、軽い病気の時など、一定のルールを決めて預かる体制づくりも、今後の必要課題ではなかろうか。その際は、医療機関など、関係諸機関との連携も必要となってくるであろう。

いずれにしても、依頼会員のニーズはさらに多様化していくことであろう。依頼会員の満足度はもちろん、提供会員の満足度もより向上するよう、双方の会員とのコミュニケーションを図ることが重要である。

アドバイザーの存在が、この事業の要とも言えるが、不安定な雇用形態のなか、アドバイザー自身の実情を市が把握しているかが気がかりである。具体的には、労働条件や、抱えた問題を相談できる体制が整備されているか、などである。

◆子育てと仕事の両立など安心して子育てができる環境づくりの一つを行う

事業であり、少子高齢化の時代において行政として重要な事業である。

事業への参加を広報などにより行っているが、やはり限界があるので、そのニーズを種々データや意識調査などにより押さえることが必要である。

それに基づき、依頼会員や援助会員の把握を行い、会員の確保を行っていくことがまずは、必要となる。

したがって、成果指標としては、量的には会員数の確保があげられる。

定性的には、依頼会員の満足度、援助会員の達成感などの双方からの事後報告により作成することが必要ともわれる。

したがって、事業の評価はAではなく、B評価とし、上記のような定量的、定性的な改善を行っていくことが求められる。

依頼会員と援助会員の間のお金のやり取りはトラブルが起きやすいのではと考えられることや、まちの活性化に結び付けていくためにも、全庁的な取り組みとして「コミュニティ通貨の導入も検討することは意味のあることと考えられる。

事業名	デイサービス事業
◆たった一人の市民に対しても提供すべき事業はあると思うが、この事業については現状のまま継続するという点からは再考の必要があると考える。 今後、高齢者関連の事業の需要の増大は必至であり、いかに限られた予算でより多くの市民の満足度を維持しつつサービスを提供するかが問われてくるであろう。この事業に限らず、高齢者関連の事業全体を見直し、他の事業によってカバーしたり、他の課の事業と連携したりするなど、新たな発想を取り込んでいく必要があると考える。 ◆平成24年度目標値10人に対し、3人の利用者という現実、様々な問題点を示している。 要介護認定で非該当（自立）とされた人々を対象としている制度は、高齢者福祉の暖かい施策と言えるが、自立できる高齢者は自助努力で日常生活を営むべき時代となっている点から、この事業の続行は一考を要するのではない。 65歳以上の独居老人を対象とする拡大が事業の改善とされているが、反面、利用者は増えていない。いたずらに他の自治体に習うのみでなく、当市の高齢者福祉はどんな課題が最重要か住民アンケートなどを実施して再検討する必要が感じられる。 現行制度を周知させることだけが改善となるとしてとらわれることなく、制度の再吟味をして欲しい。 内部評価はBとなっているがCかEにあたると考える。	

◆利用者が伸びないのはなぜかの分析が不明。したがって改善内容が妥当かどうかの判断ができない

◆当事業の過去数年間の利用者は、各年 1 人、平成 24 年度は 3 人で年間延利用 97 回、このことは福祉事業とはいえ特定の人達に偏った支援をしていることに等しく問題と思う。市民から異論が出るのではないか。

対象となる要介護認定非該当者、要介護認定申請中の者、65 歳以上で利用を必要と認める者等大勢いるでしょう。

地域包括支援センター職員やケアマネージャーを通して周知を図るとか、他人依存で工夫もなく、やる気、士気がないのではないか。

人並みの生活ができないからこそ支援が必要であって、気持ち良い 1 日を通したら元気になって社会参加も可能であろう。「福祉日本一」を目指している行政担当課は元気を出して知恵を出して欲しい。市民から知恵を出してもらう仕組みをつくったらいかがか。

過去から少ない利用者の声を集めることは困難かも知れないが、利用者目線の支援事業を見つめてはいかがか。

◆市独自のサービスであり、法的枠組みから外れる高齢者を対象とし、掲げられている計画目標値に対して事業の実施が行われているが、それよりも対象者はかなり多くいるので、そのニーズ調査を実施して、必要な対象者の把握を行うことが必要である。

さらには、市民への広報などによる周知が必要である。

また、デイサービスは、多様なメニューを揃えることで、単なる介護のためのデイサービスだけではなく、交流の場として機能することも重要である。

メニューを拡充する方法として、関連する部局との協働があり、例えば、生涯学習のメニューも考えられる。

生涯学習は、単に参加者が学習するだけではなく、参加者が参加者へ教えることも含まれるので、「祖父母の知恵」を子供に伝えることも生涯学習として大きな意味を持つ。

B 評価であるが、サービスの内容も含めての改善が求められるとともに、満足度などの定性的な指標の評価も検討すべきである。

◆この事業は、介護保険導入と同時に長久手市独自に介護保険非該当高齢者を対象に介護保険認定者と同等のサービス提供をして開始したものであるが、初めから利用者は極めて少数に推移している。

介護保険非該当者は、日常生活動作はほぼ自立していると思われるのでこの事業の意義は少なく、廃止又は高齢者生涯学習事業、地域包括支援センター介護予防支援等への統合の検討が必要に思う。

高齢者福祉への予算が相対的に多いように思う（高齢者にとってはありが

たいが)。

日本の将来そして長久手市の今後を考えて、将来の社会を担う子供たちへと予算のウェイトを転換していくべきと思う。

◆利用者数が、22年、23年とも各1名、24年3名と極めて低い少数でもサービスとして事業が必要との回答もあったが、市民に周知する方法だけでなく根本的に原因を調査し見直し、検討、改善が必要である。

デイサービス事業は、本来介護保険制度で要支援・要介護の認定者が利用する制度であり、それに安易に乗っけている仕組みには無理がある。

高齢者福祉事業の中の他の事業についても、利用者が極めて少ない事業もあり見直し改善が必要である。

事業の統合を含めその他改善を検討するとの回答であったが、早急な実施を要望する。

◆高齢化社会において、高齢者などへの経済的な支援と健康的な支援など(事業目的)は、行政が取り組む重要な事業であると思われるが、本事業は、平成15年度から利用者が5名以下、0名の時もあったと聞く。

内部評価では、事業の改善ということで、事業の統合や運営主体の見直し、事業の廃止検討はしないようであるが、これまでの利用者数実績を考慮すれば、事業利用可能対象者のニーズ調査(本当に、本事業のようなニーズがあるか否か)、意識調査(事業利用可能対象者の望むものは何か)をおこなうなどして、より魅力ある(高齢者のニーズにマッチし、多くの高齢者の市民に利用してもらえる事業)に変えていく必要が急務と思われる。

事業のネーミングも、介護保険のデイサービスと同名であり、ネガティブな印象をもつ。

他の都市の類似事業のネーミングを参考にするのが良いのではないだろうか。

事業名	長久手市コミュニティ活動事業費補助金事業
◆地縁組織、地域社会のなかで極めて重要であり、自治会加入率の重要性は十分に理解している。	
しかし、事業目的としてあげているように、地縁組織の活性化を図り、地域社会の中で地域の様々な課題を解決していくためには、自治会加入率に目を向けることに加え、多々の課題があると思う。	
特に、行政は、地縁組織の役職者の意見のみに頼り過ぎず、市民のなかのサイレント・マジョリティが、地域社会の活性化についてどのように考えているのかなどに注目することも大切なのではないだろうか。	
◆事業の意図は妥当であるが、改善内容が事業の意図にどう結びつくのか	

不明。実施結果何が課題であり、こういう対策に結びついたのかの説明資料とすべき。

◆まず、当時業は仕組み、手順、補助金額等稚拙すぎる。

地域の様々な課題があるとして、自治会加入率がまちまちであるのに全市トータル加入率を成果指標にしている。

インパクトを強めたかったのか、「疲弊している地域の・・・」言葉を用いたが違和感があると住民に指摘された。

当補助金については、西小・市が洞小校区の西部に話が始まったと思うが、公平にと他自治会トップに上限 100 万円ありきの説明をし、申請を促している。

夏祭りを実施している地域で、前年までは役員が資金集めに苦労していたが、補助金交付になってからは楽勝と派手な設営になっている様子。

集会所の備品や太鼓購入が課題解決したことになる？講演会を実施したことを知らない住民が多いし、参加者は少数であった様子。

担当課は申請時に審査をした？事後の検証をした？市長への取次に終わっていないか。

将来少子化が一層進み、財政的に苦しい時代がくると思う。子供たちが安心して暮らせる環境、仕組みづくりのために地域で考え当補助金を活用すべきと考える。そのことの方が地域住民は、賛成してくれると思う。

また、関連することだが、地域共生ステーションの件、賃貸物件に 3,800 万円投じてどのように活用するつもりか。

過去に国が思いつきで厚生年金会館や保養所、仕事館などを建てたが、全て失敗に終わっている。無駄をつくっても責任をとっていない。終極国民の税金を浪費したことになった。将来を見据えて仕事をしてもらいたい。

◆自治会などの地域組織に上限 100 万円の事業費を補助するもので、コミュニティを活性化することを目的としており、自治会加入率を成果指標としているが、活性化が加入率に直接に結びつかない。

事業によってコミュニティがどれだけ活性化したかを成果とすることが必要である。

すなわち定性的な評価で参加者の満足度などがある。

実施事業に対して定性的な評価（参加者の満足度など）をすべきである。

地域には数多くのコミュニティがあり、自治会などは、それらの基礎的なコミュニティといえるが、事業の実施に対しては100万円を上限に補助されるということで予算消化の事業に陥る可能性も秘めているので、緊張感を持って事業を実施するためにも、他のコミュニティと同様に、「まちづくり協働事業補助金」と一体化して競争的に予算獲得・実施していくことが必要と

思われる。

したがって、評価はCとして、一体化して、協働まちづくり事業補助として進めていくことが必要である。

◆平成24年度開始の新しい事業なので事業目的の達成のため、先ず加入率を成果指標としたことはいいが、改善内容として補助金の算出方法を改訂することだけでなく各地域ごとの状況およびニーズを把握し制度全体の改善を要望する。

地域担当職員が地縁組織と連携して地域の問題解決を支援していくとのことは大変いいと思うが、非加入者（特に西部地区）の非加入要因・要望等もきめ細かく吸い上げ加入率アップと活性化につなげて欲しい。

◆地域福祉を始めとして、多様化・複雑化する地域の課題を前に、全戸参加型の地縁コミュニティ活動はさらに重要になってくると思われるが、現行の活動は行事消化型の活動の域を出ていない。地域の実情があるとは言うものの、補助金の使い道が、果たして地域のコミュニティ活動の活性化につながるのかと疑問を感じるケースもある。

市は単に補助金を出すだけでなく、報告会を開催するなどして市民に活動の振り返りを促すことも必要である。またコミュニティ活動の活性化についての専門家の知識・情報を提供するなどの支援も必要であろう。

市としても、コミュニティ活動についてのビジョンを積極的に提示するとともに、より地域住民の声に耳を傾け、生活課題を洗い出し、それをコミュニティ活動につなぐよう、役割を担って行くべきである。今後、NPOなど多様な市民活動との連携や、それをマネジメントするキーパーソンの育成など、市の取組みに期待したい。

◆住民自治を強化する方向で「地縁団体」への補助制度は、それなりに必要な部分もあるが際限なく拡大してゆくものではないし、本来住民に委任されて責任を有する自治体行政機関を代行して地縁団体が肩代わりできるものではないことを知って欲しい。

防犯、防災、交通安全、環境衛生等、地域ごとの日常的な課題は、行政の担当部課が日常業務として準備、調整、研究、計画、実施、点検を続けていくことが住民から求められている。

地縁組織に委ねられるものではなく、本末転倒されては困る。地縁組織はあくまでも限界がある。

現代では、各戸、各人が老若を問わず多様なプライバシーによって日々の営みに追われているのが実情で回覧板を回すのが精一杯の家庭も非常に多い。

行政当局と地縁組織の共生は大切であるが、内部評価Bの意味合いを単に

自治会加入率のみで捉えるのではなく、多面的に考えて欲しい。

◆本事業の目的及び事業のスケジュールが、しっかりと地域に伝わらなかったため、単発のイベントや集会所の備品の購入経費となってしまう、効果の低い結果になったと思われる。

担当部署は、最小の補助金で効果的な交付の方法を考えていただきたいと思う。

市民が自分の住む地域に愛着をもつことが自治会等の加入率を高め、住民同士のつながりをつくり、地域の問題解決の力になると思う。

そのために、地域活動の中心となる人材（順番性の自治会役員でなく）を募り、育成して、地域密着型で長時間で活動していけば改善するのではと思う。

今年度7月から行政の地域担当職員が配置され、今までに養成された協働コーディネーター事業、協働まちづくり事業の人材も活用して、一緒に各地域の課題に取り組んでいくのはどうか。

転出入の多い地域、変化のない地域等各地域の特色があり、地域の問題、住民のニーズも異なる。

区長会で行政から一律に自治会へ下すかたちでなく、地域住民の意識要望に沿ったかたちでないとうまくいかないのではないかな。

そのために、住民の意識調査をして各地域の住民が望んでいることの把握が必要だと思う。

（佐藤委員）

事業名	給食調理事業
◆事業目的が、安心して安全な給食の提供を通して地産地消の推進及び食育の推進を図るということであれば、食の安全を徹底することはもちろんのこと、給食センターのスタッフと現場（小学校・中学校）の食育教育を視野に入れた顔の見える交流（一緒に給食を食べるとか、給食が出来るまでの説明をビジュアルにするとか）なども有意義であろう。	
また、現場の声を聞くことも重要なのではないだろうか。	
◆給食は、衛生的に安全なものを提供することは大前提であり、これを成果指標とするのはなじまない。	
給食の場合、需要者である児童・生徒などの声（満足度）、給食残滓などを成果指標とすべきである。	
児童・生徒の好みなどを提供すれば満足度はあがるが栄養面で偏りが出て	

くることは考えられるが、材料や調理の工夫で対応可能であり、サービスを受ける側に立った成果指標を考えることが必要である。

現段階では、事業はA評価といえるが、満足度などの定性的な面、残滓などの定量的な面で達成度を評価するとすれば、改善の余地が多く出てくるものと考えられるので、成果指標の検討が求められる。

◆新給食センターは、ドライシステム・オール電化の実現で発足し、調理に関わる消耗品費、光熱水費が旧センターより増額したうえ、給食費が値上げされた反面、給食を受けている児童・生徒の反響、感想は全くとられていない。

誰もが反応できる給食の問題で利用者の意向調査を考えないのは不思議。

内部評価で事務事業の改善欄は白紙で何か考えられていないのか。まさかと思うが一新された給食システムに対応して利用者や第三者（父兄、教師）のチェック・分析が必要となっているのではないか。

「現行どおり実施していく」という単純な自己評価だけでなく、常に客観的な改善検討を重ねて欲しい。新鮮な立場でのB評価となるのでは。

◆新しい給食センターで、新しい調理員も入った最初の年度ということで、「不適格なし」を成果指標としたということが、説明を受けて初めて理解できた。であるならば、それを書面にも明記しておくべきであろう。

「今後、調理員の習熟度に応じて、新たな成果指標を設けることもある」との説明であったが、給食調理事業の意図「子どもの健全な育成、食育の推進」に向け、いつを目標に、どのような新しい評価指標を設けるかとの中長期的視点も必要と考える。

◆学校給食は、子供が「食べる」体験を通して生涯にわたる健康な生活を送る能力を育成するという極めて重要な役割を担っているので、学校現場と一層連携を密にして「食育」の推移を期待する。

新しい給食センターに移り、職員も多く入れ替わった中で、安全な給食提供のためには日々の努力が大変重要だと思う。

今後も食中毒及び異物混入など（つい最近の岐阜県可児市のハエの混入）発生しないよう油断なく衛生管理は徹底していただきたいと思う。長久手市は独自で食材選択購入、調理、提供しているのだから、園児、学童、生徒達が給食を真に楽しみにし、食べ残しのでないような安全で質の高い給食の提供頑張って頂きたいと思う。

◆成果指標は不適格な検査・検体の数としており、衛生管理の徹底による安全な給食の提供が第一であることもわかるが、平成24年度のアンケートでは「栄養バランスの充実・質の高い給食」、「おいしくバラエティー富んだ給食」とか「セレクト給食」等が上位にあがっていた。

これらの要望の満足度も含めた成果指標を目指して欲しい。

受益者負担もあることから、事業としての顧客満足（CS）を達成して欲しい。

◆特段、衛生面に配慮した施設で安心安全な食材を選び、栄養面を考えての成長盛りの子供たちへの給食提供は良く理解できた。

ただ、衛生的、安全をモットーとする施設だから、経費が嵩むことは当然、若しくは何を削減するの的な雰囲気になっているのではと危惧する。

また、最も費用の大きい食材の購入について、地産地消のことを子供たちに関心をもってもらう方針には大事なことで賛成であるが、他県産地食材の方が安価なものが多く、事業を進めるうえで無視することはできないと考える。

採算的に合わなければ、給食費の値上げや市からの補助金にも関わってくるから、市場原理を利用した購入価格を続けて欲しい。

正当な理由なく、給食費の徴収漏れが約 100 万円あるような問題点は明示すべきと考える。公平性を保つためにも法的手段をもってでも早く対応すべきと考える。

◆給食調理事業の意図と成果指標が議論の中で合っていない。事業名と事務事業名が同じで意図が異なることが分かりにくい。別の名称とし、それぞれの意図を明確にした資料作成が求められる。