

平成29年度外部評価後の対応状況表

事業又は施策名【担当課】		
①成人式事業【生涯学習課】		
外部評価実施後の委員意見及び担当課回答		その後の対応状況
委員コメント	担当課回答 (平成29年9月時点)	担当課の対応状況 (平成30年6月時点)
<p>市が実施する成人式について、その意義、内容、実施方法などを再度精査することが求められる。それに基づいて事業の目標を定め、それを評価する指標を設定することが必要である。特に「新成人の手作り成人式」を実行委員会形式で行うとすれば、実行委員会の構成をどうするか(組織化)も検討し、定めた目標などについて議論を深めることが求められる。この場合、市は事業の先頭に立つのではなく、実行委員会のファシリテートの役割を果たすことが必要となる。また、実行委員会の活動を担当課はきちんと評価し、次に繋げることも必要である。</p>	<p>前年度までの反省をふまえた会議をおこない、満足度等の質の向上のための目標をたてていきます。また、実行委員含め成人式の参加者にアンケート調査を行い、満足度をはかります。</p>	<p>成人式の質の向上のための取組として、実行委員会に前年の実行委員を招き、反省点等、アドバイスを受け、質の向上に努めました。 パネル作成等の準備の進捗状況、作業ボランティア募集などSNSを利用した情報発信、記念撮影用インスタグラムフレームの作成などに取組みました。 式典終了後、実行委員アンケート及び反省会を実施し、茶話会の軽食メニューや記念品等についての要望に基づく改善提案がなされました。 参加者、実行委員ともに、より満足度の高い成人式となるようこれらの意見を次年度の成人式に反映させていきます。</p>
<p>事業の成果評価として、新成人の参加率75%としているが、今後も成人式事業が毎年続く可能性が高いこと(事業が廃止される可能性が低いこと)、これまで行政評価開始後、参加率に達成したことがないことなどを考慮すると、成果指標をどうするのか再検討してもよいのではないのでしょうか。むしろ、成人式が開催されるであろう前提に立ち、成人式の質の充実、あるいは実行委員会のがんばり?を成果指標にした方がよいのではないのでしょうか。特に、成人式事業は、実行委員会の活躍に多くを負うと思います。毎年メンバーが変わり、引き継ぎが難しいことを考慮しつつ、長久手市の将来を担う?であろう若者人材育成・地域のヤングリーダー開拓も視野に入れ、どれだけ安定的に実行委員会が運営されていくかが成果指標と関連する側面もあるのではないのでしょうか。</p>	<p>前年度までの反省をふまえた会議をおこない、満足度等の質の向上のための目標をたてていきます。また、実行委員含め成人式の参加者にアンケート調査を行い、満足度をはかります。</p>	<p>成人式の質の向上のための取組として、実行委員会に前年の実行委員を招き、反省点等、アドバイスを受け、質の向上に努めました。 パネル作成等の準備の進捗状況、作業ボランティア募集などSNSを利用した情報発信、記念撮影用インスタグラムフレームの作成などの取組を行いました。 式典終了後、実行委員アンケート及び反省会を実施し、茶話会の軽食メニューや記念品等についての要望に基づく改善提案がなされました。 参加者、実行委員ともに、より満足度の高い成人式となるようこれらの意見を次年度の成人式に反映させていきます。 今後はSNSを通じてアンケートを実施し、参加者の声を聞くようにしていきます。</p>

<p>成人式事業においては、【新成人の参加率】を成果指標として管理されていますが、平成24年度以降の参加率は年々低下しております。参加率を上げる取り組みは、外的要因もあるため大変難しいものと思いますが、実行委員会の中で議論検討いただき、参加率向上に向けた取り組みをお願いいたします。</p> <p>一方で、成人式自体の評価がなされていません。実行委員による反省や、参加者、保護者の満足度など成果指標を含めてご検討下さい。</p>	<p>新成人同士の声かけなど、参加率向上については、実行委員会を中心とし、具体案を検討していきます。式参加後はアンケート調査を実施し、満足度等を成果指標としていきます。</p>	<p>SNSの利用を促し、実行委員が主体的に式典当日や準備も含めてボランティア参加の呼びかけを行ったことで、10人以上が集まりました。</p> <p>今後は参加率向上のため、SNSにより、成人式への参加を周知したり、終了後はSNSを通じてアンケートを実施し、参加者の声を聞くようにしていきます。</p>
<p>・実行委員会方式は良いが、当然、新成人の実行委員は毎年人が替わるので、市としては、新成人の実行委員の主体性に任せ過ぎることなく、過去の実行委員の意見、また、成人式参加者の意見をしっかり分析し反映させていく等々、事業の意図に掲げる「仲間づくり」や「世人としての自覚」がより効果的に達成できるよう、これまで以上にしっかりとサポートしていく体制をとっていくことが必要であると思う。</p> <p>・式典への参加率の向上、また会場の配席関係も大切であるが、所謂この様な「量」の問題にとられ過ぎず、「質」の向上に関する目標設定を掲げて頂く方が良いのではないか。そのためにも、実行委員を行った方、成人式に参加した方々の、成人式に関しての意見、感想をアンケート等によってしっかり把握、分析し、事業の意図に沿ってそれを次回へ生かしていくというプロセスをしっかりと行って頂きたい。</p> <p>・課題解決の一つとして実行委員の募集を、HP等に加え、もっと地域団体等にも働きかけることを是非考えてほしい。これにより、実行委員への参加者の増加も図られ、地域におけるつながりや仲間づくり、また、新成人に関する地域の意識向上にもつながることになると思う。</p>	<p>過去の実行委員に現実行委員へのアドバイスのための会議を開催し、成人式の引き継ぎのプロセスを築いていきます。</p> <p>地域の取り組みとして成人式を開催するために、平成26年度から地域団体の代表として社会教育委員に成人式実行委員会への参加を依頼しています。</p>	<p>前年の実行委員を招き、反省点等、アドバイスをもらい、成人式の運営に生かすことができました。</p> <p>成人式当日には、前年の実行委員や実行委員の呼びかけで集まった地域の学生ボランティアと協力して受付等を行いました。</p> <p>今後は、自治会等の回覧などで実行委員の募集の周知を行うことで地域に働きかけていきます。</p>
<p>いつ頃からだろうか近年成人式には家族が参加している市町村があるらしい。その中長久手市の昨年度の家族の参加率は成人参加者の約3割、現実は無視できない状況だ。</p> <p>課題は2つ。一つは限られた市内施設は文化の家、中でも収容最大ホールでも収容できない状況、参加者を成人のみに制限すべきか？、保護者は別ホールにすべきか？、選択肢は他にもあるが限られた時間でのメンバー討議が困難。</p> <p>2つは成人対象者の実行委員会募集に参加者が少ないこと。</p> <p>成人式とは「日本特有の式で成人に達する人々を招き激励祝福する行事」とある。</p> <p>文化は年とともに変わって当然、新年度実行委員会委員会の新たな成人メンバーで成人式の意味を問い直し、成人自らが社会に対し成人として認めてもらえる式を企画立案し実行してほしいと思う。</p> <p>実行委員会のスムーズな文化継承を提案した。</p> <p>①新メンバーの実行委員会スタート時、前年度メンバーから良かった点や反省などを受ける場を設け、新企画への文化合流を果たす。</p>	<p>前年度までの反省及び今年度の実行委員の意見をふまえ、新成人の御家族については、別の会場で式典見学する等対応を検討していきます。</p>	<p>平成30年の成人式は式典会場の森のホールの2階席を家族席としていました。</p> <p>平成31年の成人式からは別会場の風のホールを家族席とし、式典の様子をリアルタイムで放映します。</p> <p>前年の実行委員を招き、反省点等、アドバイスをもらい、成人式の運営に生かすことができました。</p>

平成29年度外部評価後の対応状況表

事業又は施策名【担当課】		
②時間外勤務の削減【人事課】		
外部評価実施後の委員意見及び担当課回答		その後の対応状況
委員コメント	担当課回答 (平成29年9月時点)	担当課の対応状況 (平成30年6月時点)
<p>基本は、公共サービスの質と量を満足することが必要で、それを達成する中で時間外勤務が削減できるかどうかを考えていかなければならない。したがって、削減については、意識改革以外に様々な要因があるので、それらを問題点・課題としてあげ、担当課で対応できない場合には、全庁的に対応する評価を行うことが求められる。担当課の対応として、本人の意識改革の研修があれば、本人の意識がどのように変化したかを評価の指標として考えることが必要である。</p>	<p>時間外勤務の削減を含む働き方に対する意識改革の研修を行う際には、ワーク・ライフ・バランスに関する設問を設けた研修前後のアンケート調査の実施について検討します。また、評価の指標とさせていただきます。</p>	<p>業務におけるムダとそのムダの排除についての考え方を学ぶ生産性向上研修後に行ったアンケートでは、時間を意識した業務の遂行や業務改善していきたいとの意見がみられました。</p>
<p>人事課の事業ではあるものの、各部署との連携や情報共有、情報公開、意見交換などは不可欠であると思われます。時間外勤務を削減することが究極の目標であり、そのために意識改革が必要であるというのであれば、所属長へのヒアリングや産業医による指導だけでなく、職員全体で現状把握・確認、意見交換をし、改革に向けて同じ方向を向いていけるような仕組みも必要であると思われます。はじめたばかり施策であり、数年かけてこれまでの時間外勤務の実態を確認、削減へと方向づけることが必要で、中期、長期目標として5%減、8%減と掲げることについても検討してもよいのかもしれませんが。</p>	<p>まずは、職員の意識改革により、職場単位での業務の見直し、事務改善を促したいと考えます。</p>	<p>平成29年度の時間外勤務実績に基づき、平成30年度の削減目標を各課で設定しています。毎月、対前年同月との比較を行いながら、職場単位での現状把握と改善に努めていきます。</p>
<p>時間外労働の削減については、本人への意識改革と仕事のしくみ改革が必要です。本年度予定されてます研修とセットで実施いただきたいと思えます。また、本年実施されます研修においては、受講者の意識の変化を成果指標として評価いただければと思えます。職員の過重労働の防止、ワークライフバランスの実現、そして、市民サービスの向上に向け、引き続きの取り組みをお願いいたします。</p>	<p>時間外勤務の削減を含む働き方に対する意識改革の研修を行う際には、ワーク・ライフ・バランスに関する設問を設けた研修前後のアンケート調査の実施について検討します。また、成果指標とさせていただきます。</p>	<p>業務におけるムダとそのムダの排除についての考え方を学ぶ生産性向上研修後に行ったアンケートでは、時間を意識した業務の遂行や業務改善していきたいとの意見がみられました。</p>

<p>・事務の効率化、また意識の改革だけで、超過勤務時間の減少を図ろうとするのは無理があるのではないかと。目の前の時間数という数字の減少に捉われるのではなく、その原因を突き止め、その問題解決の対応を考える視点も加えた方が良いと思う。(業務の質、量の変化。事務の分掌も含めた組織の在り方。適切な定員管理、等)</p> <p>・これからも、質、量ともに事務事業が増加することが予想されると思うが、事務の効率化、研修を通じた啓発等を行う一方で、根本的解決を図るためにも、組織の在り方、定員管理、業務の改善(委託化も含めた)、また予算等、各関係部署による庁内の横断的対策組織を設けることを掲げると良いと思う。</p> <p>・超勤時間の多い職員については、所属長からのヒアリングのみならず、人事課が直接ヒアリングを行って実態把握を行うなどし、個々具体的な指導また方策を所属長ともに行う体制の確立も課題の解決策として取り入れることはできないか。</p>	<p>人事課としては、適正な定員管理に努めるとともに、長久手市行政改革指針に則ってアウトソーシング等の推進が行われるよう行革の担当課に働きかけます。</p> <p>また、引き続き、超過勤務時間の多い職員の所属長へのヒアリングを実施するとともに、必要に応じて人事課による職員ヒアリングを実施します。</p>	<p>適正な定員管理が行えるよう、平成30年2月に定員適正化計画を見直しました。</p> <p>また、22時以降の退庁者を確認し、所属長に情報提供することで、勤務実態の把握と改善に努めています。</p>
<p>長久手市役所の時間外勤務時間は一人当たり20H、近隣市町村の約2倍という。最大46.6Hと個人差はあるものの時間外勤務の要因は仕事の量と能力、個人判断や下命など多岐にわたる。</p> <p>当市役所の果たすべきサービスの品質を維持向上しつつ、無駄なサービスや効率向上を目指す改善提案の推進を期待したい。さらに慣れ合いがちな時間外勤務、定時間内の保持能力の最大発揮を推進してほしい。</p> <p>昨今メディアなどで目にする過労による健康被害。職員のやる気と快適な職場環境が、住みよい住民へのサービスに直結すると思い、下記をご提案させていただきます。</p> <p>①改善提案:対象者は全員、評価部門は全部署から無作為で構成、好評価は人事に反映。</p> <p>②定時退場日の設定と実施:週当たりの時間外勤務を抑止。</p> <p>③下命休日出勤の代休消化:上長からの下命による時間外勤務は原則代休にして時間外勤務を抑止。</p>	<p>①新たな制度を作るのではなく、既存の職員提案制度の活用を検討します。</p> <p>②既に、給料・期末勤勉手当支給日を全庁一斉定時退庁日としています。また、愛知県内一斉ノー残業デーにも参加しています。さらに、今年度からは、各課ごとや、職員個人単位で、業務の実態に即した定時退庁日を定めることとしています。</p> <p>③休日勤務については、原則、1日もしくは4時間単位で代休にすることとしています。</p>	<p>①各課で時間外勤務の削減目標設定に向け、課内で協議するよう依頼しました。</p> <p>②給料・期末勤勉手当支給日及び愛知県内一斉ノー残業デーを全庁一斉定時退庁日としています。また、各課で週に1回の定時退庁日を設定しています。</p> <p>③休日勤務については、原則、1日もしくは4時間単位で代休にすることとしています。さらに、4時間に満たない休日勤務をした場合でも、月単位で合算して代休取得ができるようにする予定です。</p>

平成29年度外部評価後の対応状況表

事業又は施策名【担当課】

③放課後児童クラブ事業【子育て支援課】

外部評価実施後の委員意見及び担当課回答		その後の対応状況
委員コメント	担当課回答 (平成29年9月時点)	担当課の対応状況 (平成30年6月時点)
<p>児童クラブ以外に同様の事業として学童保育および子ども教室があり、それらを管轄している事業と捉えられるので、事業内容に沿った事業名称にする。これら3つの事業を個別に実施するのではなく、一体型として実施することは、行政資源を有効に活用することができるので、国の縦割りを打ち破る事業として進めることが望まれる。そのためには、市民協働を積極的に進めて行くことが必要である。</p>	<p>現在、児童クラブと学童保育所については、共働きなどによる留守家庭の児童の預かりとして、また放課後子ども教室は地域の人材の参画を得て、保護者の就労に関係なく、学びや体験、文化活動などをする場として、それぞれ機能しています。また、現在、市の方針としては、国の放課後子ども総合プランに基づき、児童クラブと子ども教室の一体型としての整備を進めていますが、これらの3事業には、運営内容に類似性があり、保護者の就労状況やニーズも変化しているものと考えています。このため、これらの事業の新たな形態に関して、保護者のニーズを把握した上で、中長期的な視点で検討していく必要があると考えています。</p>	<p>現在、放課後の子どもの居場所に関する3事業(児童クラブ、学童保育所、放課後子ども教室)については、国の放課後子ども総合プランに基づき、長久手市子ども・子育て支援事業計画において、「平成31年度までに全小学校区で放課後子ども教室を実施し、うち3校での一体型を実現する」としています。なお、今後の児童数の増加状況や放課後の居場所に対するニーズについて、長久手市では、国が想定するものとは違う傾向であると考えられるため、これらの事業の新たな形態について、次期子ども子育て支援事業計画を策定する中で市の特徴に合わせたものを検討していく必要があると考えています。</p>
<p>待機児童の数を減らすということが大切であると思いますが、現状は保育士の確保の問題や児童クラブや学童保育所の場所の利便性の問題など、簡単な解決法はないようにも思われます。他部署との協働可能性を探ってみるということも大切なのかもしれません。また、受け入れの割合を成果指標とすることも大切だと思いますが、同時に放課後児童クラブ事業の質の確保という点からも、利用者の満足度、利用者との信頼関係なども視野に入れるということもよいかもしれません。</p>	<p>・事業の質の確保については、児童クラブや放課後子ども教室の利用者(児童・保護者)の満足度を測るため、アンケートの実施を考えています。</p>	<p>事業の質の確保について、平成29年12月に、放課後子ども教室利用の利用者(児童・保護者)に対し、ニーズ等を把握するためのアンケートを実施し、その結果を元に、運営面について改善を図ることができました。引き続き、児童クラブや放課後子ども教室の利用者に対して、アンケートの実施を考えています。</p>

<p>放課後児童クラブ事業については、育児による離職者を無くする為にも今後も拡充をお願いします。</p> <p>また、地区によっては、待機児童が発生しておりますので、最善の対応をお願いします。</p> <p>一体化の推進にあたっては、既に実施されてます東小学校での利用者からの意見等を収集し、水平展開を図ってください。また、成果指標についても、利用者の満足度なども検討いただき、サービス向上に努めてください。</p>	<p>・児童クラブ事業については、事業目的等として「入所要件を満たす児童をすべて受け入れる」とあるように、待機児童の解消を目指し、引き続き事業を推進したいと考えます。</p> <p>・一体型の推進については、現在1小学校区で実施していますが、平成31年度までに3小学校区での実施を目指しています。</p> <p>・一体型にした効果や児童クラブ利用者の満足度については、児童クラブや放課後子ども教室の利用者(児童・保護者)に対する、アンケートの実施を考えます。</p>	<p>・児童クラブ事業について、当初入会承諾をした時点で待機児童が発生しました。</p> <p>このため、南・下山児童クラブでは、定員を超えた受入れを行った後、さらに運営に支障がない範囲で、再度追加で入会承諾をしました。</p> <p>次に、東児童クラブでは、これ以上の受入れ人数の拡充は難しいため、過去に児童クラブを開設していた上郷児童館内で、第2児童クラブを開設することにより、待機児童の解消を図りました。</p> <p>・一体型の推進については、現在、南・北小学校において、一体型を実現するための多目的棟の整備を進めています。</p> <p>・利用者の満足度については、平成29年12月に、放課後子ども教室利用の利用者(児童・保護者)に対し、ニーズ等を把握するためのアンケートを実施し、アンケート結果を元に、運営面について改善を図ることができました。</p> <p>引き続き、児童クラブや放課後子ども教室の利用者に対して、アンケートの実施を考えています。</p>
<p>・まずは、待機者「0人」が達成できるようにハード面の施策の推進も必要であるが、これと同時に、この「箱モノ」に対応する施設従事者の数と質の確保も行う必要があると思う。このため、これに関する課題、目標も設定して対応することが必要と思う。</p> <p>・施設利用者の声の把握、また分析、そしてそれをどう生かしている(いく)のか、つまり、「量」とともに「質」の把握、向上策がもっと見えるようにする必要があると思う。</p> <p>・設置場所についても、(学校内設置のものは除くとして)地域全体からの位置、また利用者の多い位置に近いかなど配慮も必要ではないか。</p> <p>・市直営の施設について、民間ノウハウがしっかりしたところへの委託化などの検討、も今後の課題また展開として加える必要があるのではないかと思う。</p>	<p>・市の条例の配置基準に基づき、質の確保を担保するため、安定した職員体制に向けて、引き続き努めていきます。</p> <p>・児童クラブや放課後子ども教室の利用者(児童・保護者)の声の把握するため、アンケートを実施したいと考えます。</p> <p>・児童クラブ、学童保育所の実施場所については、児童クラブは主に児童館の中、学童保育所は、父母会との協議により決定していますが、今後、新たに実施場所が増える場合は、指摘事項を配慮の上、決定したいと考えます。</p> <p>・現在のところ、児童クラブ事業の民営化は考えていません。</p>	<p>・安定した職員の確保に向けて、求人チラシを作成し、平成30年3月に新聞折込を実施しました。</p> <p>・平成29年12月に、放課後子ども教室利用の利用者(児童・保護者)に対し、その結果を元に、運営面について改善を図ることができました。</p> <p>引き続き、児童クラブや放課後子ども教室の利用者に対して、アンケートの実施を考えています。</p>

<p>放課後児童クラブと学童保育所は若い子育て世代にとってなくてはならない事業である。定員は1.65㎡/1人当たりで決まる。現状、児童クラブは定員340名入所者321名待機者58名(h28.4現在)。施設は南、下山、長久手、市が洞、東、西の6か所である。学童保育は定員290名、入所者266名、待機者はなし、施設は長久手、長南、北、市が洞の4か所である。一体型新規施設は、南h30、北h31を予定している。</p> <p>課題は2つ。一つは基本待機者ゼロを目指す本事業にとって、既設の拡張工事は困難。当面の対応は空き教室の利用を掲げるが、児童増加で足りない教室、即効性は期待できない。2つにイオンやイケアで雇用拡大する裏で、指導員も子育て主婦が殆ど、6時には帰宅し主婦業が待っている。必然的に不足がちになる。上記課題は何れもハードソフト両面で難題である。</p> <p>新規施設では児童増加の判断が数年で誤らないよう慎重な予想を期待したい。</p> <p>男女共同参画を叫ばれ昨今、住みよいまち首位の当市には、更に活性化する世代交代の好循環づくりに期待したい。</p>	<p>・現在、将来児童数の推計を見直しており、その結果が出ましたら、小学校区別に具体的な対策を考えていく予定です。</p> <p>この際、施設整備により定員を拡充する際は、将来児童数の推移を考慮に入れ、設定していきます。</p> <p>・指導員の確保についても、従来のホームページやハローワークによる求人募集以外の方法で、効果的に求人をする事ができないか、検討したいと考えます。</p>	<p>・児童クラブ事業について、当初入会承諾をした時点で待機児童が発生しました。</p> <p>このため、南・下山児童クラブでは、定員を超えた受入れを行った後、さらに運営に支障がない範囲で、再度追加で入会承諾をしました。</p> <p>次に、東児童クラブでは、これ以上の受入れ人数の拡充は難しいため、過去に児童クラブを開設していた上郷児童館内で、第2児童クラブを開設することにより、待機児童の解消を図りました。</p> <p>・指導員の確保については、求人チラシを作成し、平成30年3月に新聞折込を実施しました。</p>
--	---	--

平成29年度外部評価後の対応状況表

事業又は施策名【担当課】		
④公共物の管理と移行【土木課】		
外部評価実施後の委員意見及び担当課回答		その後の対応状況
委員コメント	担当課回答 (平成29年9月時点)	担当課の対応状況 (平成30年6月時点)
道路清掃といった道路管理事業の一部をなすもので、市民協働で対応できる部分を実施する事業であるが、そのシステムの検討を始めたばかりの事業であり、成果は出ていない。先行事例を調査しているが、その分析が行われてはならず、システムの構築には未だの感がある。市民協働のまちづくりのモデルケースの一つになるので、関連する機関(まちづくり協議会)とも密接に連携して進めて行くことが求められる。	調査した自治体の先行事例を分析し、何を市民協働で行うのかを見定め、まちづくり協議会等との対話の中で連携し、街路樹の市民管理ができる制度を構築していきます。	モデルケースとしての協力を地域の現在活動している団体等に仰ぐため、聞き取り調査を行いました。活動回数や施工範囲が現実的なものかなど、いただいた意見をふまえて、制度を検討しております。
街路樹の市民管理制度の構築を目的とするのであれば、1-2年かけて特定地区ですでに街路樹清掃などの実績のある自治会などと意見交換をし、協働事業の可能性を探ってみるということも重要かもしれません。平成29年度及び中・長期の目標について、もう少し時間をかけ実態に即した目標設定にした方が良いのではないのでしょうか。特定地区でパイロット事業として街路樹の市民管理が可能か否か、制度構築についての市民側との意見交換、対話などが必要なのではないのでしょうか。あるいはごみ清掃・環境などもからめ他部署との共同の可能性もあるかもしれません。	先進自治体の聞き取りを行い、市民主体による街路樹管理のあり方について目標を絞り込み、まちづくり協議会や他課等との意見交換を踏まえて制度を構築していきます。	モデルケースとしての協力を地域の現在活動している団体等に仰ぐため、街路樹がある路線周辺の自治会連合会長等から聞き取り調査を行い、今回の事業に対して必要な課としての最終目標設定など制度を検討しています。また、管理の方法や施工範囲などについても再度聞き取りを行う予定です。また、他課の制度(スマイルポイント)を利用できるよう再協議していきます。
当施策においては、施策を実行する上での課題や問題点の整理と、それに対する解決方法の展開が必要だと思います。この事案で言えば、愛護会やアダプト制度での運用による市民又は団体との協働がボトルネックになるものと考えます。これらの課題対策の立案を目標に掲げ、その進捗状況を成果推移として管理いただきたいと思えます。	街路樹を市民が管理するために何が必要かを街路樹管理実績のある先進自治体に聞き取りを行い、アダプト制度が円滑に適用出来るよう市民やまちづくり協議会等との意見交換を交えて構築していきます。	モデルケースとしての協力を地域の現在活動している団体等に仰ぐため、街路樹がある路線周辺の自治会連合会長方からいただいた意見をもとに、活動条件や活動時間の設定など管理制度の検討を行っています。また、段階的な目標設定も含め、自治会連合会等や他課と再協議をしていきます。

<p>・「公共物の管理と移行」となっているが、「公共物の管理の移行」を含め、表現(また考え方)がこれで適切か、確認をお願いしたい。疑問として、管理の移行か、管理の委託か、管理の一部に市民協働を取り入れていくのか、等々。</p> <p>・管理を移行させることについて、全体として、何の管理を、どの様なタイミングで、どの様に移行させていくのか。そして、どの様なスケジュールで行っていくのかが、全く見えていない。やはり、この様な基本的方針については、きちんと明示する必要があるのではないかと思う。特に公物の管理の移行(委託)という表題から考えるとなおさら必要と思う。</p> <p>・市民協働で行う方向であるなら、この施策の意義、目的をしっかり地元で説明し、地元の現状(できる内容、範囲、方法等)を把握し、手法(愛護会方式、アダプト方式)を含めてきちんと話し合いを行っていくなど、市と市民との協働の意思を疎通させる観点が必要だと思われるので、これを明記していく必要があると思う。</p> <p>・他都市の調査結果がまとめられており、様々なことが行われていることは承知できたが、市として、この分析がなされ、本市の状況に当てはめてどうなのかという検証が不十分に見受けられた。是非、早急に分析するとともに、本市に何が適切かの検討をお願いします。</p> <p>・現在でも、無償で、範囲は自分の範囲で狭い方も見えるにしても、道路や河川の、除草、清掃、はじめ地道な活動をされている方(団体)も見受けられる。これらの内容を市としてしっかり把握し、そのことに感謝する施策を行うこと等により、これらが起爆剤となって、本施策も推進されていくことにつながることも思料されるので、少なくとも、現在活動されている実態の把握に努めることもお願いしたいと思う。</p>	<p>公共物の管理の移行について、土木課としてまずは現在行っている街路樹管理の一部を市民に移行していきたいと考えています。移行のタイミングについては、街路樹管理実績のある先進自治体に聞き取りを行い、市民の現状(できる内容、範囲、方法等)を分析し、また、まちづくり協議会等との意見交換を踏まえて、制度について市民に説明をし、御理解を得た後、管理を市民に移行するとともに、現在活動されている道路や河川の、除草及び清掃等の活動実態の把握に努めて、今以上に活動がし易くなるような制度を構築していきます。</p>	<p>街路樹の管理を市民に移行するにあたって、まず、モデルケースとしての協力を地域の現在活動している団体等に仰ぐため、街路樹がある路線の自治会連合会長等への聞き取り調査を行いました。管理方法や施工範囲などのすりあわせを行う必要もあり、制度の検討をしております。今後、さらなる聞き取りを行い制度の広め方も含め、引き続き自治会連合会等や他課との協議をしていきます。</p>
<p>本事業の狙いや目的が質問を繰り返しても理解できなかった。 街路樹管理費(h27年度1億、h28年度98百万)の財政負担軽減なのか？市民の美化高揚運動なのか？落葉被害の苦情対策なのか？全国的なアダプト制度(有償の愛護会や無償ボランティアなど)に相乗りなのか？未だ計画は白紙と認識した。 目的次第で異なる施策、まずは住民サービスに直結するニーズを探るところから再スタートしてほしい。 住民のために手弁当で貢献する無償ボラ、消耗戦自前モチベーションでは維持できず退場を余儀なくされる叫びをまたまた聞いた。 行政は住民の意識高揚を目的に、安易な無償ボラ利用は厳に慎まなければならないと思う。 進め方は住民との情報交流が必要、一方的な負担はいずれ破たんする。</p>	<p>御意見のとおり市民の美化意識の高揚、落ち葉対策を目的とし、市民に管理を移行するために制度を構築したいと考えています。そのために、他自治体の実施例の聞き取り調査やまちづくり協議会等の団体との意見交換を行いながら、制度の構築に努めていきたいと考えます。</p>	<p>モデルケースとしての協力を地域の現在活動している団体等に仰ぐため、聞き取り調査を行いました。活動回数や施工範囲が現実的なものかなど、いただいた意見をふまえて、制度を検討しております。</p>

平成29年度外部評価後の対応状況表

事業又は施策名【担当課】		
⑤高齢者福祉事業【長寿課】		
外部評価実施後の委員意見及び担当課回答		その後の対応状況
委員コメント	担当課回答 (平成29年9月時点)	担当課の対応状況 (平成30年6月時点)
<p>法律や国の方向の変化により新事業へと統合される事業においては、支援を求める市民が必要なサービスが受けられないといった事態があってはならない。そのためには、関係団体や関係者による重複するような事業であっても、網の目状にサービスを張り巡らすことも重要と考える。</p> <p>一方で、担当課も指摘している「近い将来の財源不足」を考え、事業の見直し、対象要件の見直しは必須と思われる。財政・運営においても自立できる高齢者には、自主独立を促すことも必要かと考える。</p> <p>また、いかに充実した支援があっても、市民がそれを知ることが大切であり、さらなる周知をお願いしたい。『ながくて福祉ガイド』は見やすく、情報も充実しているので、これまで以上に、市民の手に届くような取組みを期待する。</p>	<p>今後、本市においても急速に進む高齢化時代に向けて、これまで以上に高齢者の健康増進・介護予防事業に取り組むことで、本当に支援の必要な人への支援を充実するため、常に事業の見直しを行っていきます。</p> <p>また、必要な方に、必要なタイミングでサービスや制度を利用していただくため、『ながくて福祉ガイド』の内容の更なる充実はもちろんのこと、さまざまな情報手段の活用により市民の手に情報が届くような取組みに努めていきます。</p>	<p>平成30年3月に策定した次の3年間(平成32年度末まで)の介護保険事業計画では、健康増進・介護予防事業の代表的な事業で、地域サロンに運動講師を派遣する「いきいきライフ推進事業」への高齢者の参加率向上を目標に掲げました。事業の推進により、元気で活動的な高齢者の増加と、介護が必要な高齢者の増加抑制・財源確保を目指し、本当に支援の必要な人へのサービスが不足しないよう努めていきます。</p> <p>事業の周知については、地域の一人暮らし高齢者等を訪問する民生委員に福祉ガイドの配布を依頼する等、必要な人へ情報が届くよう引き続き努めていきます。</p>
<p>高齢者人口増加に伴って、高齢者福祉は非常に重要な問題であり、市民のニーズや関心も高い。このため、市民が安心して暮らしていけるように、長久手市でも様々な施策が実施されているが、予算が限られる中でサービスを低下させることなく、効率的に事業を継続的に実施していくことが重要であると考えます。</p> <p>介護保険の対象外の人で困っている人は潜在的に一定数いると思われるので、廃止・休止とされた事業も長久手市の新しい総合事業に組み込む形で、今後も継続されるのはよい。</p> <p>今後、市民相互の共助や医療と福祉の連携はますます必要性が高まると予想されるため、電子連絡帳の仕組みを積極的に活用されるとよいと思う。</p> <p>本事業の今後の方向性として、制度の周知が挙げられているが、従来の冊子配布だけでなく、情報化社会に慣れた高齢者やその家族に対するインターネットを活用した情報提供が有用であると考えます。そのためにも、アクセスしやすいHPへの改善・拡充や掲載情報のタイムリーな更新に期待する。</p>	<p>高齢者の増加によりサービス対象者の増加が予想されますが、本当に支援の必要な人へ必要なサービスを届け、安心して暮らせる環境が維持できるよう、事業の効率的な実施に努め、また高齢者の健康増進・介護予防に係る事業を促進していきます。</p> <p>市民相互の互助や医療と福祉の連携は、今後ますます重要であると認識しています。ただし、電子@連絡帳で扱う情報には、見守りが必要な人の体の状態など、公開には適さない個人情報が含まれますので、地域住民が係わる共助の仕組みへの導入は、現状では難しいと考えています。</p>	<p>元気で活動的な高齢者の増加と、介護が必要な高齢者の増加抑制・財源確保を目指して、平成30年3月に策定した介護保険事業計画では健康増進・介護予防に係る事業を評価対象事業に位置づけました。多くの高齢者が参加しやすい事業の推進に取り組んでいきます。</p> <p>医療と福祉の連携については、電子@連絡帳が積極的に活用されるよう、専門職向け研修の定期開催を予定しています。また平成30年4月から、在宅医療・介護連携支援センターを開設して、支援する側の連携強化に向け、仕組みづくり等を行っていますが、電子@連絡帳についても、情報連携ツールとして積極的に活用されるよう、周知に努めていきます。</p>

	<p>HPの改善・拡充によって、必要な情報をすぐに検索できる環境を整えることは、サービスの充実と並行して取組が必要な課題と捉えています。わかりやすい表現や構成については、他市町の優れた事例も参考にしながら、更新のたびに見直しを行うよう努めていきます。</p>	<p>長寿課のHPについては、必要な情報が探しづらい構成でしたので、職員で情報を再構成し、分類や階層をわかりやすくして運用しています。</p> <p>ただし、ページごとでは、情報不足やわかりにくい内容が散見されますので、更新のたびに見直しを行い、使いやすなものになるよう努めていきます。</p>
<p>高齢者福祉事業は必要不可欠なものです。課題として、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・財源の確保 ・事業を運営していく上でのシステム構築。(民間のシステムを利用しながら効率化を図る。) ・電子機器操作の簡略化と推進(操作教育)と思います。 <p>また、制度利用頻度を高める為の手法として市の出先機関だけでなく</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者向けイベントのなかでのPR ・保育園小学校のPTA活動 ・ショッピングセンター等での周知啓発イベント <p>など、「知ってもらおう活動」をさまざまなところに結びつけることが出来たら…と思います。</p>	<p>今後、本市においても急速に進む高齢化時代に向けて、これまで以上に高齢者の健康増進・介護予防事業に取り組むことで、本当に支援の必要な人への支援を充実するため、常に事業の見直しを行っていきます。事業運営においては、高齢者福祉サービス支援システムを導入し、総合的なサービス提供に努めていますが、より一層の充実したサービス提供に取り組んでいきます。</p> <p>また、さまざまな情報手段の活用、啓発活動により市民の手に情報が届くよう努めていきます。</p>	<p>介護が必要な高齢者の増加抑制・財源確保を目指して、平成30年3月に策定した介護保険事業計画では健康増進・介護予防に係る事業を評価対象事業に位置づけ、元気な高齢者の増加に取り組んでいきます。</p> <p>また、高齢者福祉サービスのシステムについては、今年度末の契約更新を控え、効率的なサービス提供を目指して、民間システム事業者と協議を予定しているところです。</p> <p>市民向けの周知啓発については、HPの構成を見直した他、医師会と共催の市民講演会で認知症施策をPRしたり(H30.2.25)、市観光交流協会発行の季刊フリー雑誌に健康増進事業を掲載してもらうなど、多様な情報手段の活用を図りました。</p>
<p>多種福祉サービスは近隣に比べても手厚く感じられ市民から好評価を得られてるのではないのでしょうか。今後ともよろしく願いいたします。</p> <p>老人目線と言えばスマホ世代高齢者は市役所ホームページで福祉サービスを探す機会が増えると思われます。親しみやすく探しやすい福祉サービス解説をつまみ画面構成にわかりやすい解説をお願いします。ホームページの更新は職員の手により更新しているとお聞きましたが、専門家も入れて内容見直しを一度ご検討いただければあり難し。</p>	<p>HPの改善・拡充によって、必要な情報をすぐに検索できる環境を整えることは、サービスの充実と並行して取組が必要な課題と捉えています。わかりやすい表現や構成については、他市町の優れた事例も参考にしながら、更新のたびに見直しを行うよう努めていきます。</p>	<p>長寿課のHPについては、必要な情報が探しづらい構成でしたので、職員で情報を再構成し、分類や階層をわかりやすくして運用しています。</p> <p>ただし、親しみやすさやわかりやすい解説については、まだ課題があると考えています。更新のたびに見直しを行い、わかりやすい表現になるよう努めていきます。</p>

<p>①総合事業への移行に伴い、高齢者福祉事業の内のホームヘルパー派遣事業とデイサービス事業が休・廃止となりました。新たな包括的支援事業や介護予防事業の中にそれを引き継ぐ事業が見当たらず、不安を覚えます。制度改革によって従来のサービスが受けられなくなることはないよう、希望すれば介護認定非該当でも訪問介護・通所介護のサービスを受けられるよう行政としての対応が望まれます。29年度は、従来と同様のサービスが受けられるとの説明でしたが、継続を切望します。介護保険制度は、3年ごとに改正(改悪)されますが、長久手市には防波堤となり、住民サイドに立った事業を展開して欲しいです。</p>	<p>ホームヘルパー派遣事業及び生きがい活動型デイサービス事業については、総合事業の開始により介護保険の認定を受けなくても、基本チェックリストへの該当でヘルパーやデイサービスを利用できるようになったため、事業の重複を避ける観点から廃止としました。</p> <p>今後は、従来からの利用者のサービスには十分配慮しつつ、介護サービスに加えて多様な主体の創意工夫や意欲を活かしたサービスが展開され、一人ひとりが住み慣れた場で生き生きと暮らせるような事業の展開を図っていきます。</p>	<p>総合事業移行前に高齢者福祉事業のヘルパー派遣、デイサービスを利用していた人は、事業開始後、基本チェックリストで該当になれば、ヘルパー派遣やデイサービスが利用できるようになっています。</p> <p>なお、開始前の利用者全員が総合事業のサービスに移行し、移行前と同等のサービスにつながりました。現在のチェックリスト該当者は44人です。</p> <p>介護保険制度の3年ごとの改正は平成30年度にもありましたが、サービスの利用が大きく変わる制度変更はありませんでした。介護サービス以外では、市内各所のサロンで、事業者等が市と協力して、創意工夫により多様なサービスを展開しており、今年度も多様なサービスを提供できるよう、準備しているところです。</p>
<p>②ワンコインサービス事業に関して、年々利用者、提供者、利用回数ともに増加しているとのことでした。包括的支援事業のヒアリングで、利用者と生活支援サポーターのマッチングに課題があるとのことでした。担当課の説明によれば、現在サポーターが活動されているのは、ワンコインサービスやサロン活動の手伝いが主とのことでした。そうであるならば、ワンコインサービスの活動領域(現在は、電球の取替、ゴミ出し、送迎、草引きなど比較的軽微なサービス)を拡大して、従来ホームヘルパーが担っていたような支援(掃除、洗濯、調理、買物)まで提供できれば、要介護認定非該当者でサービスを利用したい方はあると考えます。又それに際しては、ワンコインサービスと同様に無償でなく有償にすべきと考えます。無償で、仕事の依頼がいつ来るか(来ないか)わからない状態では、サポーターの生活設計が立ちません。有償で、例えば週1回定期的に仕事が入るといった状況が作り出せれば、担えるサポーターはいると思います。自分の仕事に対価が支払われることは、額の多寡にかかわらずやりがいと責任につながり、生活支援サポーターにとっても活動がしやすくなる考えます。</p>	<p>ワンコインサービスの活動領域については、現在でもホームヘルパーが担うことができる領域も含んでいるものの、自宅の掃除(窓ふきなど)を除き、利用者側からのオーダーがあまりない状況です。理由として考えられることは、ホームヘルパーを必要とする状態の方は、介護保険を利用できる可能性が高く、現時点ではサービスの質(訪問介護サービスに必要な研修を受けた者の対応)、及びサービス費用の安さ(介護保険により1割または2割負担で利用できる)ともに、ワンコインサービスを上回っているためです。</p>	<p>ヘルパーが主に担っている領域へワンコインサービスの利用が拡大しない原因は、以前の回答でもお答えしたとおり、要介護認定を受けている人(非該当者についても、基本チェックリストで該当になれば、要支援1認定相当のヘルパー派遣が利用できます)は、介護保険サービスを利用したほうが、サービスの質や費用の面でメリットが多いためと思われます。</p> <p>このため、ワンコインサービスは、ケアプランに載らない単発利用。一方、ケアプランに掲載できる定期的な支援は介護サービス、といった使い分けがされていると思われます。</p>

ワンコインサービス及び生活支援サポーターは、ホームヘルパーの代替としての役割を模索しつつも、困りごとの解決を通して、利用者と提供者が交流を育み、地域での支え合いを活性化することが重要なポイントであると考えています。サービスを受ける、提供するという一方通行の関係ではなく、双方向のコミュニケーションが図られるような関係を作っていくよう意識していきたいと考えています。

なお、高齢者の生活設計に資するような軽度の就労については、現在のところ施策としては展開しておりませんが、今後の高齢化社会を見すれば、年金制度も含めた社会保障制度全般に関わる重要な事項であると認識しています。

ただし、ワンコインサービスの活動については、利用者支援者共に活動が広がる中で、定期的な利用も、毎週のごみ出しを中心に増加しています。

利用者や支援者が増え、ワンコインサービスの周知度や信頼度が高まってれば、ヘルパーに準じた能力や意識を持つ人が支援者に増えたり、これまでヘルパーに頼んでいた仕事をワンコインで頼みたいと思う利用者が増えてくると考えております。

地域でのちょっとした困りごとの支え合いを基本としながら、これまで介護保険事業者が担ってきた領域でも互助による支援が広がっていくように努めていきます。

生活支援サポーターがワンコインサービスの支援者となった場合、現状の制度では、生活設計が可能となる程度の収入を得ることは困難ですが、利用者との間で、双方向のコミュニケーションが図られるような関係づくりに努めています。

具体的には、平成29年より、NPO法人つづらに利用者支援者の連絡調整を委託しました。要望を利用者に確認し、支援者へ適切につなぐ役割のほか、支援者間の意見交換会等の開催も行います。こうした取組により、利用しやすい仕組みづくりを進めていきます。

なお、高齢者の生活設計に資する軽度の就労にかかる施策については、引き続き、重要な事項であると認識しています。

<p>③在宅医療介護連携事業に関して、高齢者が最後まで在宅で過ごせるためには、一人の利用者に対して医療・看護・介護のネットワークを作ることが必要と考えていました。今回のヒアリングで、電子@連絡帳システム(一般向けには愛・ながくて夢ネット)を活用し、支援体制を構築していくとのことで、心強く思いました。ただ課題は多いと考えます。電子@連絡帳の記事数の増加はシステムを機能させていく土台作りであって、実際にシステムが機能しているかは別の問題です。現実には、独居で入浴や食事、トイレ介助が必要な高齢者は在宅では不安で、施設入所を選択されているのが実情ではないかと思えます。その意味では、在宅医療介護連携事業は緒についたところで、今後一層の充実・拡大が望まれます。内部評価の「現状維持」は、「累積記事数」という一つの指標での評価であって、事業目的に照らし現状を見れば「現状維持」はあまりに甘い評価と考えます。2つ目の課題は、システムの周知が遅れていることです。「愛・ながくて夢ネット」は利用どころか存在も知らない人が多いです。せつかくの制度が周知されていないのは勿体ないですし、システムは実際に利用することで不具合や不十分なところが目につき充実・改善につながると考えます。ながくて福祉ガイド(高齢者編)なども有効に活用して、システムの周知を図ることが必要と考えます。</p>	<p>在宅医療・介護連携の推進は、ご指摘のとおりまだ始まったばかりで、記事数の増加は1つの指標に過ぎません。現在、医療や介護に関わる専門職の連携の、より一層の促進を目指して、例えば「地域ケア会議」を開催し、専門職間で支援のあり方を学び合うことで、自立支援・重度化防止を推進していくことも始めています。電子@連絡帳の記事数は、数値化しやすいことから指標としましたが、より実態を表す評価指標について検討いたします。</p>	<p>在宅医療介護連携については、電子@連絡帳による支援者間の情報共有が活発になるよう、媒体や活用の周知も進めていますが、専門職間の連携を一層進めるため、前回回答しました「地域ケア会議」のほか、入退院調整部会、研修会、交流会なども行い、支援が円滑に行われるよう努めています。</p> <p>★昨年度実績</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域ケア会議(準備会・学習会)開催…9回 入退院調整部会開催…4回 専門職向け研修会開催…4回 交流会開催…2回 <p>なお、行政評価の評価指標については、より実態を表す指標を検討することになっていましたが、評価票の様式が変わり、数値等で評価する方法ではなくなりました。</p>
	<p>課題2つ目のシステムの周知についてですが、専門職の間では存在の認識や活用が広がっていますので、在宅支援が必要な人を支える専門職が知っていれば、本人を支える重要なツールになっています。利用は専門職に限られ、本人や家族が記載・閲覧するものではありませんので、(ただし、利用には本人や家族の同意が必要です。)市民への周知はあまり進んでいませんが、在宅で安心して暮らせる仕組みができつつあることを知っていただくためにも、周知に努めたいと考えています。※2017年度版ながくて福祉ガイド(高齢者編)では、7ページの記事を掲載しています。</p>	<p>独居でさまざまな介助に不安がある人は施設入所を選択しているのが実情、とご指摘いただきましたが、実際にそうした判断をされる方は多いと認識しています。</p> <p>支援する側には、電子@連絡帳の仕組みは十分に周知されていると思いますが、介護が必要な本人や家族に、具体的な活用方法が理解されていないかも知れません。今後は、この仕組みを利用した家族や、介護する専門職の評判にも期待しながら、より利用が広がるよう普及に努めていく必要があります。</p> <p>市民向け周知の方法としては、福祉ガイドへの掲載のほか、導入されている医療機関では、導入を示すポスター・ステッカーの表示などをお願いしています。</p>

平成29年度外部評価後の対応状況表

事業又は施策名【担当課】		
⑥リリモテラス構想【たつせがある課】		
外部評価実施後の委員意見及び担当課回答		その後の対応状況
委員コメント	担当課回答 (平成29年9月時点)	担当課の対応状況 (平成30年6月時点)
<p>最終的には、市民主体の運営を構想とのことだが、まだまだ課題が多いと考える。「主体性のある市民の発掘」という点で、参加したい市民は多いと思われるが、運営に関われる市民となると限られるのではないかと。また、継続的に運営にかかわるとなると、相応の報酬も必要であろう。</p> <p>また、構想としては大きなビジョンも大切だが、市民の側からすると、構想が大きいゆえに身近とはならず、むしろ自分には無理・関係ないと敬遠してしまうこともあるのではないかと。親しみのある、とっかかりやすいテーマを、一つずつ実践し、積み上げていく姿勢も必要かと考える。例えて言うなら、一度に大きな構えの家を建てるのではなく、市民の声に応じて建て増していくというイメージであろうか。</p> <p>行政にはない発想を民に期待したい、とのことだが、民に期待するだけでなく、行政こそが新たな発想を生み出せる組織へと変革するよう努めていただきたい。行政職員のなかにも、新しい動きを作り出せる力量を持った人たちが多くいると思われる。そうした職員と市民が力を寄せることで、構想の具体化が実りあるものになるのではないかと。</p>	<p>管理、運営については、行政と市民との役割分担範囲を明確にし、より現実的な運営方法の検討を進めていきます。</p> <p>いかに市民に親しみをもってもらえるかということは、今後の運営にとっても重要な案件で、これまで100プロジェクトなど検討している中でも課題の一つとして取り上げており、リリモテラスの根底となるテーマととらえています。リリモテラス公益施設(仮称)で実施していく取組については、今年度実施している100プロジェクトの中で、さまざまな取組を実施しながら検証していきます。</p> <p>今までの行政の発想にはない魅力的な施設となるよう、行政側も情報収集に努め、市民と協力しながら構想を推進していきます。</p>	<p>平成29年度は市民による事業企画立案や運営の実証実験、管理・運営体制の検討、運営主体案の提言を実施しました。平成30年度はその結果を基に現実的な運営方法の検討や調査研究を引き続き行います。</p> <p>また、リリモテラス構想をより身近に感じていただくため、平成30年度も100プロジェクトを継続しつつ関連団体とのネットワークを構築し、様々な取組を実践していきます。</p> <p>これらの事業を実施するため、運営組織育成支援業務委託の予算を計上しました。</p>
<p>本施策は、長久手古戦場駅前に新たな公益施設を整備する長久手市総合計画の主要事業であり、構想段階ではあるが、その運営主体を市民とする方針に不安を感じた。この施設で市民個人がやりたいイベントを企画するのと、施設を管理・運営するのはレベルが違い、運営主体となることのメリットが分かりにくい。市の事業のスリム化の観点から市のメリットは理解できるが、十分な議論が必要であろう。公共施設であり、指定管理者制度で民間会社への委託も含め、「運営」が示す範囲や継続的な運営体制の維持方を今後の議論で明確にする必要がある。そのためにも、先進地事例での得失を市民にも分かるように説明したうえで、運営方法の具体化を進めるとよいと考える。</p>	<p>本市では先例のない手法であり、どのような結果になるのか不透明な部分が多いですが、この事業の実現により、市民が自分たちで作上げた施設という身近なイメージ、意識を持ってもらうことができるかと期待しており、今後予測されている人口減少により、市民と共にまちづくりを進める必要があることも考慮して本事業を進めていきます。ご指摘の管理、運営については、行政と市民との役割分担範囲を明確にし、より現実的な運営方法の検討を進めていきます。</p>	<p>現実的な運営方法の検討や調査研究を引き続き行った上で、具体化を進めていくため、平成30年度は運営組織育成支援業務委託の予算を計上しました。</p>

<p>まだ構想の段階ということで不明瞭なところがあるが、5年後に稼働させることを考えると期間として短いと思います。</p> <p>長期目標としての市民が主体での運営組織・イベントの成功ということですが、市民が主体ということは、これで生計が立てることが出来るということと捉えます。会社で考えれば利益が出ている会社であるということだと思います。それには、100プロジェクトを通して主体者を発掘するのは時間もかかるのでは？トップの社長(または同等の役職者)を配し、そのプレーンをたて、そこから各方面への働きかけ、要するに会社形式での運営にしないと独立した運営になりなのではないかと思います。5年で稼働するには人・物・金の具体性が見えないので10年・20年構想の長期にわたるものという考えを持っても良いと思います。</p>	<p>運営については、状況を見ながら初期段階は行政主体での運営等、段階的に進めていくことも視野に入れており、運用開始後もより良い運営組織に軌道修正することも十分に考えられます。これについては、長期的に検討していくことも手法の一つとして考えています。運営の体制についても、会社形式も含めて、先進地事例等でさまざまなケースを調査し、検討を進めます。</p>	<p>運用開始は平成32年度を目標としており、現時点での時期変更は考えていません。運用開始後も必要であれば運営組織の軌道修正を行い、主体的に関わってくれる方の発掘に重点を置き、運用開始まで取組を行っていきます。</p>
<p>楽しい遊び場所が増えることは賛成する市民も多いのではないのでしょうか。期待しております。駅から降りてくる道筋は？ゆったりと幅広いものに工夫ありませんかね。</p>	<p>駅からの動線については、大型商業施設2階からの空中通路の接続等を検討します。</p>	<p>前回回答時から変更なし。</p>
<p>①主体的に運営に関わる市民の育成のために100プロジェクトを実施するとあります。プロジェクトの中には興味深いものもあり、市民参加(数)は一定期待できると思います。ただ一参加者であることと、継続してあるいは主体的に関わっていくことには大きな違いがあります。ましてや、回答にあったように「今までの公共施設のように行政が管理する施設ではなく、市民主体で管理運営を行い、ゆくゆくは事業収入などの収入源を得ることで、管理・運営費を賄っていくことを目指している。」となると、はたしてそのような運営主体組織ができるのか、またその必要があるのか疑問を持ちます。</p> <p>従来と方向性が変わったことで30年オープンの当初予定が既に32年に変更しています。運営主体が育成できなかった際にはまたオープンを遅らせるのでしょうか。あるいは市民主体を脇に置いて、指定管理体制等を導入し事業者を選定するのでしょうか。市民主体の活動を展開できる場、外来者が楽しめる空間の創出は意義あることと考えます。市民主体が目的であるならば、施設管理は手段です。施設の管理運営は行政が担い、活動内容については市民の自主性・主体性を最大限尊重するという在り方が望ましいのではないのでしょうか。文化の家、平成こども塾、まちづくりセンターなど、施設管理は行政が担っていますが、市民の文化や主体的な活動を支える場として大きな成果を上げています。リニモテラスの公益施設も同様であるのが望ましいと考えます。</p>	<p>①管理、運営について、市民主体の考えをベースにしていますが、行政と市民との役割分担範囲を明確にし、より現実的な運営方法の検討を進めていきます。また、状況を見ながら初期段階は行政主体での運営等、段階的に進めていくことも視野に入れており、運用開始後もより良い運営組織に軌道修正することも十分に考えられます。これについては、長期的に検討していくことも手法の一つとして考えています。</p> <p>運営の体制についても、先進地事例等でさまざまなケースを調査し、検討を進めます。</p>	<p>平成29年度は市民による事業企画立案や運営の実証実験、管理・運営体制の検討、運営主体案の提言を実施しました。平成30年度はその結果を基に現実的な運営方法の検討や調査研究を引き続き行います。これらの事業を実施するため、運営組織育成支援業務委託の予算を計上しました。</p>

<p>②公益施設の基本計画に4つのテーマが挙げられています。ヒアリングの際に、テーマごとに、例えば「大学連携」では大学と大学、大学と市民の連携を強める協議会を開催予定云々でしたが、100プロジェクトの中にそれぞれの関係者(組織)の意向を反映したプロジェクトづくりを意図的・積極的に取り入れてはどうでしょう。一般市民との協力・協働が進めやすいと考えます。</p>	<p>②4つのテーマを軸にしなが ら市民が必要とする施設を 作っていきますので、各関係 者・団体の意向を反映するこ とは重要であるにとらえ、ご 提案いただいたプロジェクト についても検討していきま す。</p>	<p>平成30年度は、4つのテーマを軸としたプロジェクトの実施を行い、それぞれの関係者(組織)の意向を反映する機会を作っていきます。</p>
<p>③交通アクセスに関して、駐車スペースが不十分な上に、出入りの困難が予想されます。用地については地権者と交渉の段階とのことですが、用地の拡張もありうるのでしょうか。リニモテラス計画に関しては、幾度も大きな変更があったと聞いています。大きな変更、殊に高額な予算を伴う変更の際には、変更の経緯や内容、理由を明らかにして進めて欲しいと要望します。</p>	<p>③市民によって検討され、必要とする施設がどのようなものか、その規模によっても変わってくると思われま すので、必要に応じて駐車場用地を含めて用地の拡張を検討していきます。 また、大きな計画の変更があった場合は、その都度、変更の経緯や内容、理由を説明していきます。</p>	<p>前回回答時から変更なし。</p>

平成29年度外部評価後の対応状況表

事業又は施策名【担当課】

⑦包括的支援事業(生活支援体制整備等)【福祉施策課】

外部評価実施後の委員意見及び担当課回答		その後の対応状況
委員コメント	担当課回答 (平成29年9月時点)	担当課の対応状況 (平成30年6月時点)
<p>開始したばかりの新事業であるだけに、説明の際に、「アドバイザー」「コーディネーター」「サポーター」などの役割・位置関係をまず明示してほしい。</p> <p>事業の成否は、サポーターの増加とその活躍かと考えるが、現状では目標人数に達しておらず、さらなる工夫が必要かと考える。「養成研修」のほかに、地域や支援事業に関心をもってもらえるような機会の提供があっても良いかと思う。みんなが集まれる場づくりなど、その一つかと考える。</p> <p>国の制度の移行により、自治体は手探りの状態かと思うが、既存の制度・事業とのより密な連携をはかり、支援の手の届いていない人をすくいとれる体制を整えてほしい。</p>	<p>アドバイザーの役割は、生活支援体制整備の導入に向け、全国的な動向を踏まえた職員・事業者向け勉強会の開催、協議体設置に向けた意見交換会における講演や、関連事業の洗い出しなどについて助言・提案などを、市や生活支援コーディネーターに対して行うことです。</p> <p>コーディネーターの役割は、地域に不足するサービス・支援の創出や、関係者間のネットワークの構築、生活支援サービスの担い手の育成などがあり、その一環で、生活支援サポーターの養成を実施しています。</p> <p>ご指摘のとおり、生活支援サポーターに関しては、養成研修のみならず、養成後には、フォローアップ研修を年数回実施し、サポーターの交流や資質向上を図っていますが、さらに地域に関心をもってもらえるような機会を提供できるよう努めていきます。</p> <p>そして、全ての住民が安心して暮らせるよう、既存の事業との連携や、多様な地域資源を活用しながら、生活支援・介護予防にかかるサービスの基盤整備を行っていきたいと考えています。</p>	<p>生活支援サポーターについては、平成29年度中に2回の養成研修を行い、これまでに合計62人のサポーターを養成しました。</p> <p>また、サポーターに対するフォローアップ研修を4回実施し、サポーターの資質向上と、サポーター同士の交流を図り、さらに地域に関心をもってもらえるような働きかけを行いました。</p> <p>また、市民のニーズを積極的に把握するため、市内の集いの場を訪問し、アンケート調査を実施しました。さらに、より多くの人への市内の集い場を周知するため、地域サロンの情報を集めた「行こ居こガイドマップ」を作成しました。</p> <p>平成30年度も引き続き、生活支援サポーターの養成を行っていきますが、今後は、サポーターが活躍できる場の確保が重要だと考えており、そういった機会の提供やみんなが集まれる場づくりなどに重点的に取り組む予定です。</p>

<p>本事業は、介護認定のサービスから漏れる市民に生活支援サービスを提供するもので、今後もその対象人数が増えることが予想されるため、総合事業に統合して実施するよう整備されることは限られた予算の中でサービスを継続するためにも必要なことと考える。</p> <p>生活支援コーディネータを中心に、生活支援サポーターを養成してサービスを提供する方向性はよいが、無償ボランティアだけとするのでは、質の高いサービスを継続的に提供できない心配がある。</p> <p>また、生活支援サポーターと市民ニーズとのマッチングがキーポイントであり、インターネットを活用した情報共有を検討してほしい。また、ワンコインサービスなど高齢者支援事業と重複する事業も多く、これまで以上に連携して進めることが望ましい。</p> <p>コストに関しては、生活支援体制整備アドバイザー業務委託が高額であり、委託内容とその結果を具体的に市民に開示すべきと考える。</p>	<p>高齢者が住み慣れた地域で暮らしていくためには、生活支援サービスと高齢者自身の社会参加が必要です。本事業は、多様な主体による生活支援サービスの提供に高齢者の社会参加を一層進めることを通じて、元気な高齢者が生活支援の担い手として活躍することも目的としています。そして、高齢者が社会的役割をもつことにより、生きがいや介護予防につながることから、総合事業と連携して事業を展開していくことが必要と考えています。</p> <p>また、生活支援サポーターについては、養成後は有償のボランティア活動であるワンコインサービス事業のサービス提供者やシルバー人材センターにて活躍していただいています。</p> <p>今後は、サポーターの活躍の場を広げることが課題であり、そのために、広く事業の周知等を検討していきます。</p> <p>生活支援体制整備アドバイザー業務については、開始したばかりの同事業に対して、先進事例や全国的な動向を踏まえた提案やアドバイス等を受け、コーディネーターの活動や職員の知識向上に反映させています。</p>	<p>平成30年度も引き続き、生活支援サポーターの養成を行ってまいります。今後は、サポーターが活躍できる場の確保が重要だと考えており、そういった機会の提供やみんなが集まれる場づくりなどに重点的に取り組む予定です。</p> <p>また、市民のニーズを積極的に把握するため、市内の集いの場を訪問し、アンケート調査を実施しました。さらに、より多くの人への市内の集い場を周知するため、地域サロンの情報を集めた「行こ居こガイドマップ」を作成しました。</p> <p>なお、生活支援体制整備アドバイザー業務委託については、平成30年度は実施しておりません。</p>
<p>包括的支援事業のうち、役所を中心に各ネットワークはかなり実践されているのではないのでしょうか？ 高齢者の目線から頼もしく思われます。一方、住民の中の活動はまだ不十分かも？ 私のマンションには50名以上の高齢者が住んでいると思われませんが名前も住んでいる部屋番号もわからない（正確に高齢者が何人いるかわからない）。偶然通りすがりに会釈するだけ……声かけ運動も今は無い……プライバシー問題・個人情報非公開で声を上げるは意外に大変なのです。登校班見守り隊として応募された十名程度でやってるだけ……さらに声かけ運動するとなればそうとうおせっかい運動が必要なのでしょうか。プライバシーのこともありますから、おそろおそろの声かけ運動は結構大変なのです。</p>	<p>本市においては、役所を中心にしたネットワークとして、長久手市医療・介護・福祉ネットワーク(愛・ながくて夢ネット)を組織し、市内外の専門職の連携に努めており、多職種が学び合い、顔の見える関係をつくりながら、連携の課題をみんなで考える体制を作っています。</p> <p>また、ご指摘のとおり、本市では住民同士の関係が希薄になってきており、プライバシーの問題等もある中で、地域の人がお互いに関心を持つことは容易ではないと思います。</p>	

	<p>しかし、今後、少子高齢化社会をむかえ、支援を必要とする方も増大することから、住民の方が、地域において安心して、いきいきと暮らすことができるまちづくりを進めることが重要になっています。そのため、住民の方が地域で担っていた役割や居場所を取り戻し、互いに助け合うことで生きがいをもって充実した日々をすごせるまちを目指していきたいと考えています。</p>	
<p>①高齢者福祉事業のところでも述べましたが、新たな包括支援事業の中に廃止になったホームヘルパー派遣事業、デイサービス事業(訪問介護、通所介護)を引き継ぐ事業が見当たりません。制度が変わり役所の担当部署が変わったことで住民が不利益を被ることのないよう、行政として継続して対応していただきたいと思います。</p>	<p>ホームヘルパー派遣事業及び生きがい活動型デイサービス事業については、総合事業の開始により介護保険の認定を受けなくても、基本チェックリストへの該当でヘルパーやデイサービスを利用できるようになったため、事業の重複を避ける観点から廃止としました。今後は、従来からの利用者のサービスには十分配慮しつつ、介護サービスに加えて多様な主体の創意工夫や意欲を活かしたサービスが展開され、一人ひとりが住み慣れた場で生き生きと暮らせるような事業の展開を図っていきます。</p>	<p>総合事業移行前に高齢者福祉事業のヘルパー派遣、デイサービスを利用していた人は、事業開始後、基本チェックリストで該当になれば、要支援1相当のヘルパー派遣やデイサービスが利用できるようになっています。</p> <p>なお、開始前の利用者全員が、総合事業のサービスに移行し、移行前と同等のサービスにつながりました。現在のチェックリスト該当者は44人になっています。</p> <p>また、介護サービス以外では、市内各所のサロンで、事業者等が市と協力して、創意工夫により多様なサービスを展開しており、今年度も種類や数を増やしてサービスを提供できるよう、準備しているところです。</p>
<p>②生活支援サポーターについて、現在48人、今後年間20人程度の養成を考えているとのことでした。市が構想される生活支援サービスの充実・強化の観点からすると人数が不十分ですが、それ以上に深刻なのは、サポーターが十分に活躍されていない現状です。サービスを必要とする人があり、サービスを提供する志のある人がいるのに、両者がうまくマッチングしていません。利用者が依頼しにくい、あるいはサポーターが活動に踏み出せない原因は何かを探り、方策を講じる必要があります。</p>	<p>ご指摘のとおり、本事業においては、生活支援サポーターの活躍の場の拡大については、今後の大きな課題の一つです。生活支援コーディネーターとともに、高齢者のニーズや地域の課題を把握しつつ、対応を検討していきたいと考えています。</p>	<p>生活支援サポーターについては、平成29年度中に2回の養成研修を行い、これまでに合計62人のサポーターを養成しました。</p> <p>また、サポーターに対するフォローアップ研修を4回実施し、サポーターの資質向上と、サポーター同士の交流を図り、さらに地域に関心をもってもらえるような働きかけを行いました。</p>

担当課の説明で、現在サポーターが活動されているのは、ワンコインサービスやサロン活動の手伝いとのことでした。ワンコインサービスは、ごく軽微な作業(ゴミ出し、電球の取替、送迎、草引き)のイメージがあり、掃除や洗濯、調理や買物といった生活支援は含まれていないようです。時間も10分から30分程度と短時間です。ワンコインサービスの活動領域を拡大して、従来ホームヘルパーが担っていたような支援まで提供できれば、要介護認定非該当者でサービスを利用したい方はあると考えます。その際にはワンコインサービスと同様に無償でなく有償です。無償で、仕事の依頼がいつ来るか(来ないか)わからない状態では、サポーターの生活設計が立ちません。有償で、例えば週1回定期的に仕事が入るといった状況が作り出せれば、担えるサポーターはいると思います。自分の仕事に対価が支払われることは、額の多寡にかかわらずやりがいと責任につながり、サポーターにとっても活動がしやすくなると考えます。

ワンコインサービスの活動領域については、現在でもホームヘルパーが担うことができる領域も含んでいるものの、自宅の掃除(窓ふきなど)を除き、利用者側からのオーダーがあまりない状況です。理由として考えられることは、ホームヘルパーを必要とする状態の方は、介護保険を利用できる可能性が高く、現時点ではサービスの質(訪問介護サービスに必要な研修を受けた者の対応)、及びサービス費用の安さ(介護保険により1割または2割負担で利用できる)ともに、ワンコインサービスを上回っているためです。

ワンコインサービス及び生活支援サポーターは、ホームヘルパーの代替としての役割を模索しつつも、困りごとの解決を通して、利用者と提供者が交流を育み、地域での支え合いを活性化することが重要なポイントであると考えています。サービスを受ける、提供するという一方通行の関係ではなく、双方向のコミュニケーションが図られるような関係を作っていけるよう意識していきたいと考えています。

なお、高齢者の生活設計に資するような軽度の就労については、現在のところ施策としては展開しておりませんが、今後の高齢化社会を見すえれば、年金制度も含めた社会保障制度全般に関わる重要な事項であると認識しています。

また、市民のニーズを積極的に把握するため、市内の集いの場を訪問し、アンケート調査を実施しました。さらに、より多くの人への市内の集い場を周知するため、地域サロンの情報を集めた「行こ居こガイドマップ」を作成しています。

今後も引き続き、生活支援コーディネーターとともに、高齢者のニーズや地域の課題を把握しつつ、対応を検討していきたいと考えています。

ヘルパーが主に担っている領域へワンコインサービスの利用が拡大しない原因は、以前の回答でもお答えしたとおり、要介護認定を受けている人(非該当者についても、基本チェックリストで該当になれば、要支援1認定相当のヘルパー派遣が利用できます)は、介護保険サービスを利用したほうが、サービスの質や費用の面でメリットが多いためと思われます。

このため、ワンコインサービスは、ケアプランに載らない単発利用。一方、ケアプランに掲載できる定期的な支援は介護サービス、といった使い分けがされていると思われます。

ただし、ワンコインサービスの活動については、利用者支援者共に活動が広がる中で、定期的な利用も、毎週のごみ出しを中心に増加してきています。

利用者や支援者が増え、ワンコインサービスの周知度や信頼度が高まってこれば、ヘルパーに準じた能力や意識を持つ人が支援者に増えたり、これまでヘルパーに頼んでいた仕事をワンコインで頼みたいと思う利用者が増えてくると考えております。

地域でのちょっとした困りごとの支え合いを基本としながら、これまで介護保険事業者が担ってきた領域でも互助による支援が広がっていくように努めていきます。

平成29年度外部評価後の対応状況表

事業又は施策名【担当課】		
⑧5S運動【財政課】		
外部評価実施後の委員意見及び担当課回答		その後の対応状況
委員コメント	担当課回答 (平成29年9月時点)	担当課の対応状況 (平成30年6月時点)
<p>人材育成の一つの手法としての5S運動と理解した。製造業で始まり、現在も製造業を中心に行われている5S運動であるので、行政という職場にあった方法に改善していく必要があると感じた。</p> <p>また、取組みから4年ほど経過したことも、見直しの時期かと考える。例えば、管理職によるチェック体制から、職員自らがチェックしていくシステムに変えていくことが、職員の主体性育成にもつながると考える。</p> <p>実際、自治体の業務改善の事例をみても、トップダウンではなくボトムアップによって、人材育成・組織改革・業務効率化に向けて、様々な取組をしていることが紹介されている。また、活動の名称なども、親しみやすい独自のネーミングを工夫している。それがひいては職員のやる気につながり、新しいアイデアを生み、最終的に成果に結び付くのではないかと。</p> <p>むしろ、今必要なのは、管理職の力量の向上かと考える。今後、育児休暇のみならず介護休暇を取得する職員が増加すると考えられ、また、ワーク・ライフ・バランスの観点からも、時間に制約のある職員が増えていっても、成果の出せる職場にしていく必要がある。そのためには、5S運動のような職場環境の整備だけでなく、部下を育て、組織文化も変え、自らの仕事と生活も大切にできる管理職が求められている。総務省・厚生省などが提示している新しい管理職像・具体例なども参考になるのではないかと。</p>	<p>御指摘のとおり、人材育成を図る上でのツールとして5S運動を行っているところです。ご意見等につきましては、今後の取組への参考とさせていただきます。</p>	<p>平成30年度から、各部の部長及び次長を推進委員とし、推進体制を変更しました。また、事業計画において、各課等の長が日ごろから5S運動の確認ができるよう課長級職員を対象とした研修を行うことにしました。引き続き5S運動を行うことにより、事務改善、人材育成につなげていきます。</p>
<p>本事業は、5S活動を通じて、業務を確実に実施することへの意識づけをし、効率的な業務実施により、市民へのサービス向上を図る活動である。多くの製造業の現場で行われている活動を市役所に取り込んだ意義は機密管理や安全・防災の観点からも大きい。初期導入時には、意識改革や多大な労力が必要であるが、それが日常となれば、その活動にさくコストの低減も検討すべきと考える。具体的には、管理職による職場点検の輪番制や評価結果の通達の簡素化や評価点向上が目的化していないか等がある。今後はマンネリ化させないためにも、職員自らが改善提案をして、それを自らが実行するような仕組みづくりが大切と思う。</p>	<p>現在、人材育成を図る上でのツールとして5S運動を行っているところです。ご意見等につきましては、今後の取組への参考とさせていただきます。</p>	

<p>5S運動は、基本の考えで大事ですね。でも長久手市の場合はかなり教育・訓練が進んでおりもはや職員に十分定着しているとも考えられます。(写真を見た感想です) 次は改善活動ですね。つまり職員・協力企業からの提案を促す制度導入など。引き続きよろしく願いいたします。</p>	<p>現在、人材育成を図る上で のツールとして5S運動を 行っているところです。ご意 見等につきましては、今後の 取組への参考とさせていただきます。</p>
<p>①施策について、5S運動は元々製造現場で導入され広がった手法です。商品開発や製造といった職場では有効かと思いますが、オフィスにそのままの形で導入するのは馴染まないというのが率直な意見です。一般論として、職場の整理整頓・清掃清潔は必要なことで異論はありませんが、ここまで徹底してやる必要があるのか疑問を持ちます。平成25年度8月からの導入で今年度は5年目に入ります。単年度ごとにPDCAのサイクルを回すことも必要ですが、5年を一区切りにこの間の取り組みを振り返り、必要ならば修正をする良い機会と考えます。「効率的・効果的業務の推進を図り、市民サービスの向上を目指す」という目的に照らし5S運動がどうだったのか、職員の意識調査やボトムアップで職員からのアイデアを汲み上げることをしてはどうでしょう。用語も含め(整理・整頓・清掃・清潔・しつけは60代の私にさえ古色蒼然と感じられます)、より職場に合うような形にアレンジして取り組むことが必要と考えます。外部評価ヒアリングでの意見も参考にさせていただければと思います。</p>	<p>現在、人材育成を図る上で のツールとして5S運動を 行っているところです。ご意 見等につきましては、今後の 取組への参考とさせていただきます。</p>
<p>②成果指標について、何を指標にするか検討が必要と考えます。現在は評価率を指標とし、そのアップを目標としています。机上や収納棚の整理整頓は成果が目に見えるだけに、他の部署と競わせたり、片付いてない個人が指導の対象になったりと、目的達成のための一つの手段であったものが自己目的化しやすいことを懸念します。部署によって業務内容も異なります。トップダウンではなく、もう少し主体的な取り組みにしていく必要があるのではないのでしょうか。</p>	<p>今後の取組への参考とさせていただきます。</p>