

令和8年度第2回長久手市行政改革推進委員会 次第

日時 令和8年8月3日（月）

午前4時から

場所 長久手市役所本庁舎3階
第4会議室

1 あいさつ

2 議題

令和8年度外部評価振り返りについて

3 その他

<配付資料>

会議資料 令和8年度外部評価振り返り

別紙1 令和8年度外部評価 議事要旨

別紙2 令和8年度外部評価 講評及び実施後委員コメント

令和8年度外部評価振り返り

1 開催概要

令和8年7月22日（水）

時間	内 容
9:05～9:55	地域共生社会推進事業（相談支援・参加支援）[担当課：地域共生推進課]
10:00～10:50	認知症理解普及啓発事業 [担当課：長寿課]

2 開催結果

(1) 議事要旨 別紙1

(2) 講評及び実施後委員コメント 別紙2

3 外部評価事業の進捗確認について

令和7年度の行政改革推進委員会にて、「外部評価対象事業がその後改善されたかどうかを確認すべき」との意見があり、必要に応じ、本委員会で時期を定め進捗確認を行うことになりました。

次回委員会（2月～3月頃）にて、実施後委員コメントに対する担当課の対応状況を報告し、その際に、進捗確認を行うべき事項があるかどうかの議論をお願いする予定です。

令和 8 年度 “「長久手市役所の仕事」 通知表” の作成（外部評価）

【地域共生社会推進事業（相談支援・参加支援）】

開催概要

開催概要	
開催日時	令和 8 年 7 月 22 日（水） 午前 9 時 5 分から午前 9 時 55 分まで
開催場所	長久手市保健センター 3 階 会議室
出席者 （敬称略）	＜外部評価実施者（行政改革推進委員）＞ 石橋健一、室淳子、服部亜由未、岡崎信久、畑中達也、 細萱健一、青山正秋、近藤恵美子 ＜担当課＞ くらし文化部次長 地域共生推進課長 同課 地域共生係長 ＜事務局＞ 総務部長、行政課長、庶務係長
傍聴者人数	2 人
問合せ先	長久手市総務部行政課 0561-56-0605
備考	

＜外部評価実施者の質疑、意見等＞

委員

委託事業について、市と委託先との役割分担や、具体的にどのような業務を委託しているのかが分かりにくい。支援プラン 140 件という実績についても、その内容や成果、対象者の状況を教えてほしい。また、委託先との連携や進捗管理をどのように行っているのか確認したい。予算や人員を増やしたことは評価できるが、140 件の支援対象者をどのように支えているのかが気になる。

地域共生推進課

委託先の社会福祉協議会とは、令和 3 年度から連携して事業を実施している。定例会や必要に応じた打合せを行い、進捗確認や改善について協議し、議事録も作成している。本事業は単年度で成果を求めるものではなく、状況に応じて役割分担や事業内容を見直しながら進めている。一般的な委託事業のように数

値目標を重視するものではなく、社会福祉協議会の専門性を活かしながら柔軟に実施している。

支援プラン140件は、令和3年度から積み重ねてきた支援の結果であり、長期間継続して支援している人もいれば、新たに支援を開始した人もいる。支援を拒否された場合でも関係を途切れさせず、継続して関わることを重視している。対象者は複数の課題や家族全体の課題を抱えていることも多く、件数だけでは実態を表すことはできない。就労は一つのゴールではあるが、支援の終着点ではない。

8050問題については、令和3年度から実態把握を進めている。現在困り感がない人であっても、将来支援が必要になった際に相談につながるよう、あらかじめ関係づくりを進めている。将来的には9060問題なども見据え、孤立を防ぎ、地域とのつながりを維持することを目指している。

委員

支援プランの作成や対象者との日常的なコミュニケーションは、主に委託先が担っているという理解でよい。

地域共生推進課

支援プランは主に社会福祉協議会が作成しているが、多機関協働による支援では市やたいようの杜の包括化推進員が作成する場合もある。プラン作成後は3か月ごとにモニタリング会議を開催し、市職員も参加して内容の確認や見直しを行っている。

委員

市の関わりについて、140件ものケースを現状の体制で十分に把握し、継続的な支援ができているのか疑問である。

委員

参加支援の成果を人数だけで評価することには疑問はないが、企業や地域団体との連携を増やすことを目標とするのであれば、成果指標は人数ではなく、

団体とのつながりを評価する方が適切ではないか。

地域共生推進課

参加支援では、孤立している人を地域のサロンや趣味活動などにつなげることが多い。高齢者だけでなく、子育て世帯やひきこもりの人なども対象としており、地域団体とのつながりが重要である。

委員

成果指標を人とのつながりで評価するのか、団体とのつながりで評価するのか整理が必要である。また、企業との連携は案件がない期間が続くと関係が途切れやすく、継続が難しい面もある。

委員

市が地域とどのように関わり、支援につなげているのか知りたい。成果は上がっているように見えるが、地域には依然として支援につながらない人もいる。支援を必要としているにもかかわらず把握できていない人へ、どのようにアプローチするのが重要である。

地域共生推進課

従来のように相談を待つのではなく、市職員が地域へ出向き、団体の会合などに参加しながら困りごとの把握に努めている。地域と行政では役割が異なり、地域だけで課題を解決するのではなく、市が支援につなぐ役割を担っている。

委員

成果指標について、多ければ良いというものではなく、悩まれているとのこと。成果指標を扱う上で重要なのは、数字が変化した要因を分析することである。指標値を適切に設定することも大事だが、指標値はあくまで目安でしかない。どう分析し、どう活かすかが重要である。

委員

地域との関係構築に要した時間を計測しているとのことだが、正確に計測することは不可能だろうし、指標とする必要はないのではないか。また、支援プランの件数だけでは支援の実態が十分に反映されない。相談件数などを活動指標として活用することも検討してはどうか。

地域共生推進課

相談件数は把握しているが、件数が多い少ないで良し悪しを測れるものではなく、難しい。

講評

長期間にわたり対象者との関係を維持し、「手を離さない支援」を続けている点は、この事業の大きな特徴である。そのため、事業目的も継続的な見守りや伴走支援が伝わる表現に見直した方がよい。

また、支援の流れとして、「対象者を把握する」「支援プランを作成する」「必要な資源を組み合わせる」「不足する資源を新たに確保する」「社会とのつながりができるまで継続して見守る」という一連の流れが分かるよう整理すると理解しやすい。

「覚悟を持った寄り添い」という表現は、地域や企業の協力者に過度な負担感を与えるおそれがあるため、表現を工夫した方がよい。また、企業との連携を進めるには、企業側にもメリットが感じられる仕組みを検討する必要がある。日々の支援だけでなく、事業全体を俯瞰しながら整理していくことが重要である。

令和８年度「長久手市役所の仕事」通知表」の作成（外部評価）

【認知症理解普及啓発事業】

開催概要

開催概要	
開催日時	令和８年７月２２日（水） 午前１０時から午前１０時５０分まで
開催場所	長久手市保健センター３階 会議室
出席者 （敬称略）	＜外部評価実施者（行政改革推進委員）＞ 石橋健一、室淳子、岡崎信久、畑中達也、細萱健一、 青山正秋、近藤恵美子 ＜担当課＞ 福祉部次長兼長寿課長 長寿課いきいき長寿係長 同主事 ＜事務局＞ 総務部長、行政課長、庶務係長
傍聴者人数	２人
問合せ先	長久手市総務部行政課 ０５６１－５６－０６０５
備 考	

＜外部評価実施者の質疑、意見等＞

委員

成果指標としている「認知症にやさしいお店の従業員の研修受講者数」は事業成果が分かりにくい。予算に見合った事業内容に見えない。

様々な取組を実施しているが、アンケート結果や意識の変化など、成果をどのように分析し、改善（PDCA）につなげているのか。

長寿課

個々の取組は相互に関連しながら進めており、全体として効果を発揮することを目指している。

「新しい認知症観」の普及を測る適切な指標がなかったため、現時点では数値化しやすい店舗数等を指標として設定した。

高齢者福祉計画策定に伴うアンケートでは認知症に関する設問を大幅に増や

し、64歳以下の市民も対象として認知症への理解を調査した。今後はこれらを成果指標として活用したい。

■ 委員

市長や幹部職員がオレンジカフェ等へ参加することで、市職員全体の意識改革や機運の醸成につながるのではないかと。

市職員向け認知症サポーター養成講座の受講者数はどの程度か。

長寿課

市職員向けには毎年約20人を対象に認知症サポーター養成講座を実施しており、窓口対応力の向上を図っている。

市長や幹部職員への啓発も必要であると考えている。

■ 委員

妊婦マークのように、「私は認知症です」と周囲へ伝えられるような表示や仕組みはあるのか。

長寿課

認知症の場合は、本人が公表することに抵抗感を持つことも多く、表示のあり方には難しい面がある。

市独自ではないが、支援を必要としていることを周囲へ伝える「ヘルプカード」があり、自然な助け合いにつながる仕組みとなっている。

■ 委員

認知症は特別なことではなく身近な存在であるという認識が広がれば、本人も暮らしやすくなり、店舗側にもメリットがある。

店舗数だけでなく、認知症の人が暮らしやすくなったかが分かるよう、本人の満足度も成果指標として検討してほしい。

長寿課

認知症の人が自然に助けを求められ、周囲も当たり前を支えられる社会を目指す共生社会であり、本事業もその実現を目指している。

委員

認知症カフェや認知症にやさしいお店以外にも、居場所づくりなど新たな取組を考えているのか。

長寿課

市内4か所で誰でも参加しやすい認知症カフェを実施している。

当事者同士がつながる場へのニーズもあり、現在試行的な取組を進めている。今後は支援につながる仕組みとして検討していきたい。

委員

認知症の普及啓発は近隣自治体も共通の課題である。近隣自治体と連携して取り組む考えはあるか。

長寿課

広域連携は重要と考えている。市内登録店舗において、見守りが必要な方が来店した際、その方が日進市民だったため、日進市地域包括支援センターと連携した事例がある。

また、県主催研修やオレンジネットワーク会議を通じて、近隣自治体との情報交換や事例共有を行っている。

委員

認知症だということを隠そうとする意識が世間には依然としてある。本人や家族が自然に受け止め、自分らしく暮らせる社会に向け、市としてどのように取り組んでいく考えか。

長寿課

意識は短期間で大きく変わるものではないため、一つひとつの取組を積み重

ねながら社会全体へ広げていきたい。

共生ステーションなど地域で活動する団体や地域のキーパーソンと連携し、地域ごとの取組を進めていきたい。

委員

地域を巻き込みながら取組を広げてほしい。

委員

今後アンケートを成果指標として活用するとのことだが、具体的にはどのような設問を想定しているのか。

長寿課

一般市民向けには「新しい認知症観を知っているか」といった設問を想定している。

高齢者向けには「あなたの暮らす地域で認知症の人がその人らしく暮らせると思うか」といった設問を成果指標として考えている。

講評

事業目的にある「本人視点で考えられる人が増える」という表現は、「認知症について正しく理解する人が増える」とした方が適切ではないか。

成果指標だけではなく、どのような戦略・取組を行い、その結果どうなったのかという流れが分かるよう整理した方がよい。

市のアンケートを活用するのであれば、「認知症への正しい理解を広げる」という目標に対して、実施した事業と成果を結び付けて示してほしい。

認知症は実際に接することで理解が深まる面もあり、正しい知識の普及が重要である。

令和8年度外部評価 講評及び委員意見

【地域共生社会推進事業（相談支援・参加支援）】

●講評

- ・長期間にわたり対象者との関係を維持し、「手を離さない支援」を続けている点は、この事業の大きな特徴である。そのため、事業目的も継続的な見守りや伴走支援が伝わる表現に見直した方がよい。
- ・また、支援の流れとして、「対象者を把握する」「支援プランを作成する」「必要な支援資源を組み合わせる」「不足する資源を新たに確保する」「社会とのつながりができるまで継続して見守る」という一連の流れが分かるよう整理すると理解しやすい。
- ・「覚悟を持った寄り添い」という表現は、地域や企業の協力者に過度な負担感を与えるおそれがあるため、表現を工夫した方がよい。また、企業との連携を進めるには、企業側にもメリットが感じられる仕組みを検討する必要がある。日々の支援だけでなく、事業全体を俯瞰しながら整理していくことが重要である。

●外部評価実施後委員意見

助けがなかったら生きていけない人は長久手市で何人いるのか、について実態把握をお願いします。

- ・大変な事業に対して、評価票の設定指標が事業の今後の進め方を検討するための適切なデータになっていないように感じました。特に、活動指標の「実務者会議（2025～支援会議）の実施回数」やその他指標の「関係性構築のために費やした時間数」、成果指標の「支援のために連携した関係者の数」は、事業のゴール「一人一人に役割と居場所があり、助けがなかったら生きていけない人は全力で守られること」に向けた指標としてあまり適切でないと思われます。

・ 支援対象者を待つのではなく、地域から吸い上げることに尽力されていることはとても素晴らしいと思いました。一方で、この取り組みを考えると、活動指標には、相談件数（または支援対象者数）、相談解決数、支援のために連携した関係者の数といったデータを設定した方が良いのではないのでしょうか。また、成果指標には、継続的な支援が必要な人に対して作成する支援プランの件数とした方が、見守り続けるという意図にあうように思われます。

困りごとについて声を上げることは難しく、良い意図にもかかわらず行政が用意してくださる器はなかなか利用しづらいように思うことが子育てをする中でも多々あります。一方教育の現場でもつながりの途切れがちな者に対して連絡を取る困難さや継続的な支援をしていくことの難しさも日々感じます。相談の場を設け続けること、相談の場があることを広く示し続けること、連携を広げていくことの重要性を感じます。成果指標については文章で示すことのできる欄も多く設けられているため、適切に示すことのできる数字がない場合には、必ずしも提示する必要もないように思います。

・ 活動指標に「関係性構築のために費やした時間数」があるが、外部評価の際の担当課説明からするとその時間数管理に時間を費やしていると感じた。これまでは意識向上のためにも必要だったとは理解するが、既に取り組みも3年目を迎えており、この指標の目的は達成できていると捉えることが出来るのであれば、この指標は不要と思います。時間数管理に費やしていた時間を今後は、具体的な支援につながる活動に費やして欲しいと思います。

・ 外部評価にて成果指標の考え方についての発言もあった。指標そのものをどうするかは検討の余地があると思いますが、何を指標としても数値の根拠をもう少し明確にすべきと感じました。また、目標値を設定したからそれで終わりではなく、毎年の成果（効果）の内容・要因を分析し、必要に応じた目標値の見直しも必要と考えます。

活動指標としている支援プラン作成件数や、成果指標としている連携した関係者数は、その多寡のみで事業の進捗を判断するのが難しいことが、丁寧なご説明により理解することができました。指標はあくまでも指標なので、その背後にあ

る理由を注意深く分析して仮説を立て、やり方を見直して新しいトライをすることで事業改革につなげていただけることを期待します。

- ・ 事業費と活動指標・成果指標の関係・連携が明確に示されていないからわからない。多くは委託費に計上されている。
- ・ 活動指標のアクションプラン実施回数、支援会議数とあるがその内容、結論により、どの様に反映したかが解らない。PDCA サイクルの C,D を明確にすべきと考える。会議後活動をどのようにしたかが明確に示されていない。
- ・ 成果指標の支援のために連携した関係者数は、具体的に企業・市民がどの様に关系し、何をし、それにより目標の「誰もが・・・」に近づいたかを示してほしい。
- ・ 活動の結果、相談支援件数（項目別に）推移、参加支援件数、（就労に至った数）推移などを分析した資料を示してほしい。

1 人でも多くの助けを必要とする市民を助けてもらいたいです。そのためには市民 1 人 1 人がこの様な事業の存在を知り、家族や周りの人で困っている人が適切な支援が受けられる様に行動していく事が大切だと思います。短い時間では目に見える成果が得られないかもしれませんが、たとえ時間をかけてでも継続的な支援、見守りをしていく事が、この事業の目指すところだと思います。

【認知症理解普及啓発事業】

●講評

- ・事業目的にある「本人視点で考えられる人が増える」という表現は、「認知症について正しく理解する人が増える」とした方が適切ではないか。
- ・成果指標だけではなく、どのような戦略・取組を行い、その結果どうなったのかという流れが分かるよう整理した方がよい。
- ・市のアンケートを活用するのであれば、「認知症への正しい理解を広げる」という目標に対して、実施した事業と成果を結び付けて示してほしい。
- ・認知症は実際に接することで理解が深まる面もあり、正しい知識の普及が重要である。

●外部評価実施後委員意見

- ・アウトカムの状態を達成するために、認知症理解普及啓発事業において「認知症にやさしいお店」を増やすことの必然性や重要性について、他の方法と比較して説明を行っていただける、事業の説明がより分かりやすくなると思います。

事業の全体を捉える成果指標が示せると、外部にも分かりやすいものになるため、近いうちに市民の意識アンケート調査の結果分析を示すことができるかもしれない旨に期待したいと思います。事業評価表では広報的な柔らかな言葉よりも焦点を絞った表現を選んでも良いように思いました。分かりやすさを意識した言葉が逆に分かりづらさを生み出しているようにも思います。添付資料などのデータは分かりやすいものでした。認知症の方が生きがいを持ち続けることのできる場がより広がること、社会への働きかけがより広がること、事業の発展に期待いたします。

- ・現在の成果指標「認知症にやさしいお店の従業員の研修受講者数」は、あくまでも。最終成果に繋げるための手段であり、どちらかといえば『活動指標』として事業を進めるべきと考えます。
- ・国が定めた基本計画に沿った事業であり難しさがあることは理解をしますが、最終成果（成果指標）の設定にあたっては、周辺自治体や先進的な自治体の事業内容（活動内容）を参考にするなどの調査・研究が必要と思います。

複数の取組みからなっている事業であるにもかかわらず、特定の取組みの活動および成果指標を、事業全体の指標とするのは適切でないので、見直しをお願いしたいです。新指標としてお考えという、数年に一度の大規模市民アンケートは、特に単年度では成果がわかりにくい事業に対して、成果指標を測るツールとして有用と考えます。他の事業でも、定期的なアンケートに紐付けた成果指標を設定してはどうでしょう？その際のアンケートに関しては、IT 技術を有効利用して低コストに進めていただくのがよいと思います。

- ・活動指標と費用との関係が連携していないから、解る数字を記入すべきである。委託費の一部では、どの様に委託先が実施し、その該当課題にどのような活動を当てているか解らない。例えば、防災倉庫設置で議論の予算は1万円、街路樹市民管理事業10数万円など、事業と予算を明確にし議論すべきである。
- ・活動指標が認知症にやさしい店舗数では、「誰もがいきいきと安心して暮らせるまち」を達成する指標には、一部にすぎない。認知症者（障害者と認定されている人）が何に不都合を感じているか調査し、該当事業者と関連する人々に理解を得る方策を実施すべきである。
- ・この事業に、市民、職員に一定の成果を得たとあるが、その成果とは、何か、成果の判断はどのように経緯で行われるか、解らない。認知症施策管理表では、実施の事項はあるが肝心な実施による評価が記載されていない。肝心なのは、実施した結果が一番肝心である。PDCAサイクルのCとDが記載されていないので、無駄な活動を行ってきた懸念もある。

人事ではなく自分事であるという認識を市民1人1人が持てる様に市として働きかけて行ってほしいです。

”認知症”とひとくくりにしなくても”私は〇〇が苦手です”や、”私は〇〇の援助が必要です”など周囲の人がひと目でわかるキーホルダーやワッペンなど長久手市オリジナルで作ってみてはどうでしょうか。研修を受けなくても、人が元々持っているやさしい気持ちがあれば自然と助け合える様になるのではと思います。

- A. 評価票の活動記録と費用が乖離しているため、費用と事業達成が明確に議論できない。行政課は、委員及び職員に解りやすい評価票を指導すべきである、行政改革委員会が課題に提言できるように。
- B. 評価票に会議・相談など、実施しましたとありますが、その会議、相談によりどの様な結果になったか解らない。その会議、相談の回数を活動指標に掲げ、実施しましたでは、PDCAサイクルにより、より良い結果に結びつかない。
- C. 各事業を達成しなかった場合、担当者、部署がどの様に評価され、処遇を受けるか教えてください。事業体は、通常、評価があり、報酬（一時金・昇格）に結びつくと思っています。どの様になっていますか。達成しても、しなくても何もなければ、達成意欲、モチベーションをどのような方法で行っていますか。