

第19回 しあわせ倍増・行革推進プラン市民評価委員会 次第

日時：平成28年11月18日（金）

午後6時30分～午後8時30分

場所：浦和コミュニティセンター第14集会室

1 開会

2 議事

(1) 平成28年度重点審議事業に対する問題点及び問題解決への意見のまとめ

(2) 平成27年度重点審議事業に係る意見反映状況等について

3 その他

[配布資料]

- ・ 次第
- ・ 資料1 平成28年度重点審議調書
- ・ 資料2 平成27年度重点審議調書

## 平成28年度重点審議調書

|          |                     |               |   |
|----------|---------------------|---------------|---|
| 事業番号・事業名 | 47-2 水辺再生・サポート活動の推進 | H27年度<br>内部評価 | C |
| 担当       | 環境局 環境共生部 環境対策課     |               |   |

## &lt;平成27年度数値目標に対する&gt;

|   |
|---|
| <b>達成状況</b>   |
| ・平成27年度の参加者数は1,844人となり、平成26年度の参加者数2,670人に対して826人の減少となりました。  |
| <b>達成方法（手段）</b>   |
| ・水辺のサポート制度の協定を締結している団体（加入団体）に対して、傷害保険の加入、軍手・ゴミ袋といった消耗品の支給などの支援を実施しました。また、これらの団体から月ごとに活動報告を受けるとともに、活動報告会と共同清掃活動会を開催しました。 |
| <b>工夫した点</b>  |
| ・加入団体のニーズを踏まえ、活動報告会や共同清掃活動会を開催することにより、市民満足度の向上を図りました。<br>・加入団体の活動状況を的確に把握し、活動に必要な消耗品を適切に支給しました。                         |
| <b>平成28年度に向けての課題・分析による改善点</b>   |
| ・市民に対して、更に制度の周知を図るとともに、支援体制を充実することにより目標を達成します。  |

## 評価委員が考える問題点・意見交換（案）

|   |
|---|
| <p>1 事業の周知について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民評価委員も事業を知らなかった＝宣伝の必要性がある。</li> <li>・活動のPRの場がない、活動内容が見られない。</li> <li>・団体の成果を市民に伝える機会・媒体がない。</li> </ul> <p>2 参加しやすいメニューづくりについて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・参入障壁を感じる。10人以上のグループ参加のみで、個人の参加方法がわかりづらい。</li> <li>・水辺環境を次世代に引き継ぐためには、清掃だけでは弱い。</li> <li>・そもそも清掃活動をしなくてもきれいで、住民が集まる水辺環境づくりという目標設定の方がよいのではないか。</li> <li>・指標の設定方法が問題。パートナーシップの評価。延べ人数ではない。</li> </ul> <p>3 水辺環境を次世代に引き継ぐためのアプローチ（戦略）について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「環境意識の向上」をさせるための動機付け（メリット）の周知。</li> </ul> |
|---|

## 評価委員が考える解決策（案）

|              |   |
|--------------|---|
| 1 事業の周知について  |   |
| 《狙い》         | 《対応策》   |
| ○事業の周知方法の検討。 | ⇒ ・自治会へ事業を伝え、参加をお願いする。<br>・保険加入義務の見直し。リスク管理。<br>・水辺環境をめぐって活動する団体の把握。<br>また、その団体へ市からアプローチを行う。<br>・パートナーシップ形成の前提となる調査の実施。<br>・パンフレットにホームページのURLを掲載する。 |

## 評価委員が考える解決策（案）

### 2 参加しやすいメニューづくりについて

《狙い》

《対応策》

- |             |   |  |
|-------------|---|--|
| ○参加者を増やす工夫。 | ⇒ | <ul style="list-style-type: none"><li>・ターゲット層を設定する。</li><li>・同一課内の事業間で活動メニューを調整する。</li><li>・子連れ、孫連れ参加者に対しインセンティブを付与する。</li><li>・他のイベントを並行実施する。</li><li>・年間を通じて表彰制度を実施する。</li><li>・団体、参加者へのメリットを提供する。</li></ul> |
|-------------|---|--|

### 3 水辺環境を次世代に引き継ぐためのアプローチ（戦略）について

《狙い》

《対応策》

- |           |   |   |
|-----------|---|---|
| ○次世代への展開。 | ⇒ | <ul style="list-style-type: none"><li>・高校、中学等の教育機関へアプローチする。</li><li>・水辺環境の及ぼす子どもへのリスクを理解し、管理を行う必要がある。</li></ul>   |
| ○水辺環境の維持。 | ⇒ | <ul style="list-style-type: none"><li>・美しい水辺環境が整うことによるメリットの周知。また、シンボルを設定し、実現することへの原動力とする（例：ホテル）。</li><li>・愛着を持てるような学習の場、遊びの場づくり。水環境ネットワーク事業との連携。</li><li>・愛着を増す視点から施策体系、評価項目を見直す。目標、指標を再設定する。</li></ul> |

## 評価委員会からの意見・提案を踏まえた担当課の方向性

## 事業を達成する上での関連事業（アルファベットは評価区分）

—

## 平成 2 8 年 度 重 点 審 議 調 書

|                 |                          |                       |   |
|-----------------|--------------------------|-----------------------|---|
| <b>事業番号・事業名</b> | 4 1 - 1 消防団の充実強化に係る事業の推進 | <b>H27年度<br/>内部評価</b> | C |
| <b>担 当</b>      | 消防局 総務部 消防総務課            |                       |   |

### ＜平成 2 7 年 度 数 値 目 標 に 対 す る＞

|  |
|--|
| <b>達成状況</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・分団車庫整備については、数値目標の設計3棟に対し0棟となりましたが、このうち2棟は用地取得のための不動産鑑定を実施しました。なお、既存分団車庫は、3棟の改築工事を行いました。</li> <li>・消防団員増員については、各種広報活動、地域との調整を実施しましたが、数値目標の25名に対し1名の増員となりました。</li> </ul>   |
| <b>達成方法（手段）</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・消防分団増強に係る地域である、北区各地区の自治会連合会へ赴き、消防団充実強化について説明するとともに、消防団員確保のための募集案内を実施しました。</li> <li>・消防団員の装備品強化のためトランシーバー及び80名分の被服一式を購入しました。</li> </ul>   |
| <b>工夫した点</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・消防団に対する理解を深めていただき、さらなる入団促進へつなげるため、市報等への掲載や自治会への依頼をはじめとし、ポスター、リーフレットの作成及び配布、各種メディアを活用した広報活動を実施しました。</li> <li>・民間バス会社に無償でポスターの掲載依頼をし、消防団員募集のPR活動の範囲を大きく拡大しました。また、テレビ等のメディアに消防団の活動を積極的に取り上げてもらい、市民に広くアピールしました。</li> </ul> |
| <b>平成 2 8 年 度 に 向 け て の 課 題 ・ 分 析 に よ る 改 善 点</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域との調整及び消防団員確保の広報活動を継続的に実施します。</li> <li>・消防分団増強に係る用地取得を行うため、公有財産購入（2か所）を行います。なお、当初目標においては設計（3棟）・建設（3棟）となっておりますが、既存の消防団施設の改修（設計2棟、建設3棟予定）を実施していることから、遅れが生じております。</li> </ul>   |

|          |                    |               |   |
|----------|--------------------|---------------|---|
| 事業番号・事業名 | 41-2 防災アドバイザーの育成活用 | H27年度<br>内部評価 | C |
| 担当       | 総務局 危機管理部 防災課      |               |   |

### <平成27年度数値目標に対する>

|  |
|--|
| <b>達成状況</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・防災アドバイザーのスキルアップ研修として、平成27年11月に地域で実践するための避難所運営ゲーム（HUG）の講座を実施しました。</li> <li>・避難場所運営訓練への参加の呼びかけを行ったことで、避難場所運営訓練への参加率が80%となりました。</li> </ul>  |
| <b>達成方法（手段）</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・スキルアップ研修として、平成27年11月に地域で実際に活用できるスキルの習得を目指した避難所運営ゲーム（HUG）を実施しました。</li> <li>・区と連携して、防災アドバイザーが避難場所運営訓練に参加するよう呼びかけを行いました。</li> </ul>   |
| <b>工夫した点</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修で学んだスキルを、地域で実践できるように「実践のポイント」をまとめたものを資料として配布しました。</li> <li>・すでに地域等で避難所運営ゲーム（HUG）を実践している市内の防災アドバイザーを講師としたことで、実践に当たって工夫した点や苦労した点などの具体例を紹介することができました。</li> <li>・スキルアップ研修の会場に公共施設を利用したことで、会場使用料を削減することができました。</li> </ul> |
| <b>平成28年度に向けての課題・分析による改善点</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・スキルアップ研修の中で防災ゲームを実施することで、防災アドバイザーが地域と接点を持ち、防災活動に取り組めるようにします。</li> <li>・引き続き区と連携して、避難場所運営訓練への参加を呼びかけていきます。</li> </ul>   |

### 評価委員が考える問題点・意見交換（案）

「地域防災市民力の強化」というアウトカムを引き出すため、2つの力が求められる。  
 : 防災力(災いを防ぐ力)については、人材に関わる問題を中心に議論された。  
 : 復興力(今まであった以上に戻す力)については、主に地域の組織化に関わる問題が議論された。

#### 1 消防団への参加について

- ・女性も参加可能だが、腕力がないと出来ないように見える。
- ・消防団のイメージが親から子へ引き継ぐもののように思われる。
- ・消防団に入ったら何年間も辞められなくなる印象がある。
- ・軽い気持ちでは困るが、少しでも貢献して欲しい。

#### 2 避難場所運営訓練の活性化について

- ・避難所運営訓練をどのように活性化させ、かつ質を向上させていくか。
- ・避難訓練の質を向上させるための方策はどうなっているか。
- ・総合防災訓練に防災拠点と行政との連絡調整は含まれているか。  
→訓練メニューに含まれている。行政⇔避難場所。災害防災システム。無線。
- ・行政と避難場所、避難場所連絡連携体制は必要かつ十分か。  
→地域防災計画に基づく情報通報体制がある。

## 評価委員が考える問題点・意見交換（案）

### 3 その他

- ・広報の手段について ホームページ以外の手段を用いる必要がある。
- ・募集（広報）方法に問題はないか。
- ・集合住宅オーナーの高齢化や後継者の問題への対応は。
- ・ボランティアニーズをどのように把握しているか。
- ・防災ガイドブックは高層マンションのみか→全戸配布のガイドブックがある。

## 評価委員が考える解決策（案）

### 1 消防団への参加について

#### 《狙い》

#### 《対応策》

- |                |   |   |
|----------------|---|---|
| ○消防団員を増やすために。  | ⇒ | ・入団・退団の理由分析と対応の強化（現在実施されている書面アンケートを活用する）。 |
|                |   | ・入団しやすくするため、機能別分団制度を実施する。                 |
|                |   | ・広報の工夫を行う（例：女性でもできるソフトなイメージを打ち出す等）。       |
|                |   | 若い頃から防災意識を高めるため、子ども会などのイベントを利用する。         |
| ○企業や団体へのアプローチ。 | ⇒ | ・団体等のリーダーに参加を依頼する（法人の組織力、資本力の活用を行う）。      |

### 2 避難場所運営訓練の活性化について

#### 《狙い》

#### 《対応策》

- |                   |   |  |
|-------------------|---|--|
| ○防災アドバイザーの育成について。 | ⇒ | ・消防団、防災アドバイザー、ボランティアコーディネーターの連携強化を行う（活躍の場を創出）。 |
|                   |   | ・研修等の効率化する（例：Eラーニングの活用）。                       |
|                   |   | ・女性に特化した防災アドバイザーを育成する。                         |
| ○避難所運営訓練について。     | ⇒ | ・危機意識を持続させるための工夫を行う。                           |
|                   |   | ・ラジオ等を利用した状況の共有を行う（例：文字放送・防災無線・エリアメール）。        |

### 3 その他

#### 《狙い》

#### 《対応策》

- |                 |   |                              |
|-----------------|---|------------------------------|
| ○その他の委員の考える解決策。 | ⇒ | ・集合住宅の防災について、管理会社との連携を強化する。  |
|                 |   | ・学校での防災教育について、実際に被災地へ行き体験する。 |

**評価委員会からの意見・提案を踏まえた担当課の方向性**

**事業を達成する上での関連事業**

- 41-3 防災ボランティアコーディネーターの育成活用 A評価〔総務局 危機管理部 防災課〕
- 41-4 中学校での防災教育 B評価〔教育委員会事務局 学校教育部 健康教育課〕

# 平成28年度重点審議調書

|          |                     |               |   |
|----------|---------------------|---------------|---|
| 事業番号・事業名 | 38-1 盆栽文化の振興        | H27年度<br>内部評価 | A |
| 担当       | スポーツ文化局 文化部 大宮盆栽美術館 |               |   |

## <平成27年度数値目標に対する>

| 達成状況  |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>企画展及び特別展を計16回行うとともに、学校教育や各種団体との連携による学校校外学習指導などを行い、年間来館者数が平成24年度比約49%増の73,717人となりました。</li> <li>「国際盆栽シンポジウム」を開催し、世界盆栽大会の機運醸成を図りました。</li> </ul>   |
| 達成方法（手段）  |
| <p>○平成27年度事業実績</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>企画展14回、特別展2回</li> <li>盆栽普及事業（講座、講演等）103回 2,989人</li> <li>館内イベントの開催（盆美茶会、ロビーコンサート等）</li> <li>国際盆栽シンポジウムの開催</li> <li>来館者数 73,717人</li> <li>外国人来館者数 4,165人</li> <li>館外イベント出展事業（東急ハンズでの盆栽カフェ等のアウトリーチ活動）37,413人</li> </ul> <p>◆シニア世代への普及活動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>解説ボランティア18人登録。各種ワークショップや団体への解説にて活動多数。</li> </ul> <p>◆講演会の開催</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>秋季特別展「盆栽につもる雪―鉢木」物語の世界」及び春季特別展「大宮盆栽村の歴史展Ⅲ」にて、それぞれ講演会を開催。</li> </ul> |
| 工夫した点   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>魅力ある特別展・企画展ができるよう計画・実施しました。</li> <li>Facebookや館外PRなどを通じて広報活動を行いました。</li> <li>土曜チャレンジスクール盆栽講座の実施校を、平成26年度5校から、平成27年度7校に増やしました。</li> <li>北区民感謝デーの盆栽ワークショップでは、定員を超える応募があったため、より多くの方に参加していただけるよう、追加の回を設けました。</li> <li>チラシを両面印刷にするなど、事業費の削減を行いました。</li> <li>東急ハンズとの共催による盆栽カフェや、コクーンシティでの「〈盆栽〉の物語」展出張展示、ステラタウンでのパネル展示、JR東日本大宮支社と連携した川越・大宮スタンプラリーの開催など、民間企業との協力により、事業費をかけないPR活動を実施しました。</li> </ul>  |
| 平成28年度に向けての課題・分析による改善点  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>特別展を2回開催（うち1回は世界盆栽大会記念）し、関連講座を実施します。</li> <li>（仮称）盆栽アカデミーについて、カリキュラムやテキスト作成、講師選定、実習場整備等の準備を行い、平成29年2月に開設します。</li> </ul>  |

## 評価委員が考える問題点（案）

|   |
|---|
| <p>1 気軽に立ち寄れるイメージづくりと動機付け</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>美術館に気軽に立ち寄れるイメージづくりと足を運ぶための動機付けが必要である。</li> <li>高齢者に向けてホームページ以外の手段による広報を行う必要がある。</li> </ul> <p>2 将来的なマンパワー不足への対策について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>後継者不足や人材不足への対策が必要である。</li> </ul> |
|---|



## 評価委員が考える問題点（案）

### 3 安定した事業の継続のために

- ・予算が厳しい中、館としての発展の展望が必要なのではないか。
- ・事業採算の概念が乏しく、地域への波及効果不明である。

### 4 外国人観光客への対応について

- ・外国人観光客へ向けた情報の発信や館として多言語対応の必要性がある。

## 評価委員が考える問題解決への意見（案）

### 1 気軽に立ち寄れるイメージづくりと動機付け

《狙い》

《対応策》

- |                                |   |   |
|--------------------------------|---|---|
| ○美術館に気軽に立ち寄れるイメージづくりと足を運ぶ動機付け。 | ⇒ | <ul style="list-style-type: none"><li>・主要駅にチラシを置く。道案内の改善。</li><li>・説明専門スタッフの常駐。</li><li>・盆栽ファンを作る。<br/>→盆栽組合側インストラクター養成中。</li><li>・盆栽美術館来館のインセンティブ、きっかけを作る（例：盆栽をテーマの絵手紙展を市民募集する）。</li></ul> |
|--------------------------------|---|---|

### 2 将来的なマンパワー不足への対策について

《狙い》

《対応策》

- |                      |   |  |
|----------------------|---|--|
| ○後継者の育成について。         | ⇒ | <ul style="list-style-type: none"><li>・小学生に盆栽を育ててもらおう。<br/>「マイ盆栽」は現在限定実施している。</li><li>・中学生の未来くるワーク、高大インターシップの受入れを行う。</li></ul> |
| ○技術者・後継者不足対策について。    | ⇒ | <ul style="list-style-type: none"><li>・資格制度を作る。</li><li>・盆栽アカデミーの充実（文化としてではなく産業として）。→産業・経営としての盆栽業を学ぶ場を作る。</li></ul>            |
| ○将来的マンパワー不足への対応について。 | ⇒ | <ul style="list-style-type: none"><li>・他の就労支援との連携、単純労働力の確保。（職人しか盆栽に触れない）。</li><li>・ロボットスーツ導入による労働生産性の向上。</li></ul>             |

### 3 安定した事業継続のために

《狙い》

《対応策》

- |                |   |   |
|----------------|---|---|
| ○安定した事業継続のために。 | ⇒ | <ul style="list-style-type: none"><li>・公的資金投入の理屈を明確化する。</li><li>・運営を民間委託し、事業採算性を向上させる（収入の拡大）。</li><li>・盆栽の寄附・寄贈を推進する。</li></ul>   |
| ○企業等とのタイアップ。   | ⇒ | <ul style="list-style-type: none"><li>・バスツアーのコースに取り入れる。</li><li>・機内誌への積極的な売り込みを行い、地域への波及効果を追求する。</li><li>・金融機関（地元地方銀行等）の力を活用する。</li><li>・まちづくりを行うNPOや会社、社会的企業などを活用する。</li></ul> |

## 評価委員が考える問題解決への意見（案）

### 4 外国人観光客への対応について

《狙い》

《対応策》

- |                  |   |  |
|------------------|---|--|
| ○外国人観光客の増加策について。 | ⇒ | ・外国人が館を訪れた手段を分析、活用する。<br>・撮影可能範囲を拡大する（SNS拡散対策）。<br>・海外テレビ、雑誌への露出を行う（海外から行う日本国内への波及効果を見込む）。 |
| ○外国人観光客への対応について。 | ⇒ | ・在埼玉通訳案内士の活用による外国人来訪者の案内を実施する。<br>・外国人向けに多国語パネルを用意する。<br>・他の公的団体からの協力を受ける。                 |

### 5 その他

《狙い》

《対応策》

- |           |   |   |
|-----------|---|---|
| ○その他の解決策。 | ⇒ | ・マンガを描いてもらい、子どもや新規層へアピールする。<br>・漫画会館と連携を行う。<br>・植木の町「川口」と相乗り等、市内外の他施設と連携する（例：交通博物館）。<br>・点から面へ。地域として情報発信していく。 |
|-----------|---|---|

## 評価委員会からの意見・提案を踏まえた担当課の方向性

## 事業を達成する上での関連事業

—



## 平成 2 8 年 度 重 点 審 議 調 書

|                 |                     |                       |   |
|-----------------|---------------------|-----------------------|---|
| <b>事業番号・事業名</b> | 8 地域若者サポートステーションの設置 | <b>H27年度<br/>内部評価</b> | B |
| <b>担 当</b>      | 経済局 商工観光部 労働政策課     |                       |   |

### ＜平成 2 7 年 度 数 値 目 標 に 対 す る＞

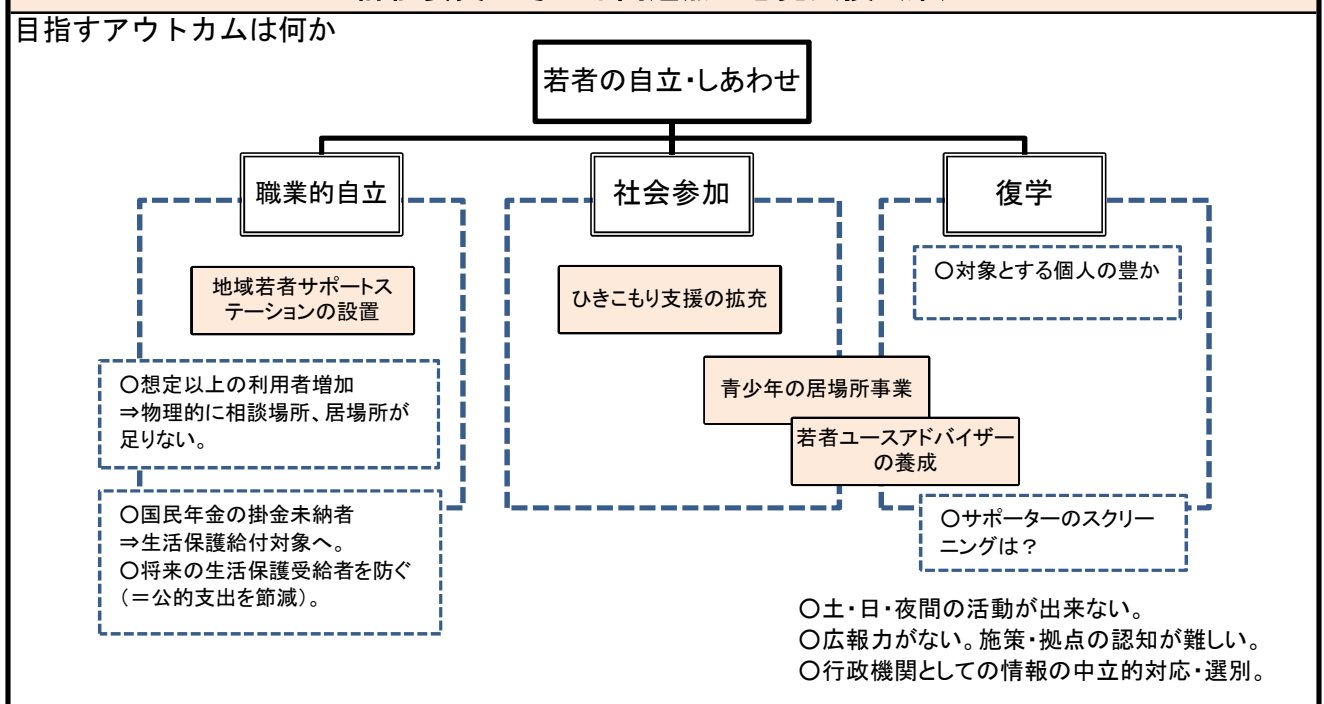
|  |
|--|
| <b>達成状況</b>  |
| <p>・地域若者サポートステーション事業をはじめとする各種若年者就業支援を実施し、145人の就職等進路決定者数を達成しました。</p> <p>＜事業毎内訳＞①地域若者サポートステーション事業 109人<br/>                 ②民間就職情報サイト活用型採用支援事業 19人<br/>                 ③若年者就職支援事業 17人</p>  |
| <b>達成方法（手段）</b>  |
| <p>・①では、国の設置するサポートステーションと連携し、心理相談や職業体験を実施し支援しました。</p> <p>・②では、若年求職者が多く利用する求職サイト内に、当市や市内企業の魅力を発信し、また掲載企業に対し、採用・定着活動全般に係るノウハウの習得・蓄積を支援しました。</p> <p>・③では、基礎的な研修と市内企業等での就業体験による研修を組み合わせた支援をしました。</p>   |
| <b>工夫した点</b>   |
| <p>・③については、社会経済情勢を鑑み、支援対象者を求職者のみならず、非正規などの安定した仕事に就けずにいる者に広げました。また、就職者数を増加させるため、「さいたま市リーディングエッジ企業」「さいたま市CSRチャレンジ企業」及び「さいたま市の誘致活動により市内に立地した企業」へも広く周知し支援対象者の実習受入を促しました。</p> <p>・①については、サポートステーションの認知度を上げ、就職等の進路決定者数を増加させるため、市でちらしを作成しました。</p> |
| <b>平成 2 8 年 度 に 向 け て の 課 題 ・ 分 析 に よ る 改 善 点</b>  |
| <p>・平成27年度に実施した就業等実態調査の結果より、当市においては非正規の若年者の転職希望率が高く、不本意な形で非正規を続けている者が多いことが判明しました。そのため、若年者就職支援事業の支援対象者を35歳未満まで広げ支援していきます。</p>   |

|          |                      |               |   |
|----------|----------------------|---------------|---|
| 事業番号・事業名 | 9 ひきこもり支援の拡充         | H27年度<br>内部評価 | A |
| 担当       | 保健福祉局 保健部 こころの健康センター |               |   |

### ＜平成27年度数値目標に対する＞

|  |
|--|
| <b>達成状況</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>ひきこもりの方やその家族を支援するリレートサポーターを年71回派遣しました。</li> </ul>   |
| <b>達成方法（手段）</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>平成27年5月からひきこもり当事者への訪問、相談機関や居場所への外出支援、家族への支援のため、年間を通し7人の対象者へ、延べ71回サポーターを派遣しました。</li> <li>6月と1月に、サポーターフォローアップ研修を実施し、事例の共有や情報交換を行いました。</li> </ul>  |
| <b>工夫した点</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>派遣は対象者の同意の元開始し、対象者の希望に合わせた支援内容を行いました。職員がリレートサポーターのフォローアップを行い、より良い支援を行うことで、市民サービス向上につなげました。</li> <li>実施マニュアルを作成し、効率的に業務を行いました。</li> <li>サポーターの訪問には電動自転車を活用し、交通費の削減をしました。</li> <li>訪問先とセンター間の交通の便が悪い場合、訪問後のサポーターの報告は書類や電話でも対応することにより、サポーターの負担を軽減し、効率的に事業を実施しました。</li> </ul> |
| <b>平成28年度に向けての課題・分析による改善点</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>養成研修を年1回実施し、サポーターを10名養成する予定です。</li> <li>サポーターを100回派遣する予定です。</li> <li>サポーターフォローアップ研修を年2回実施予定です。</li> </ul>   |

### 評価委員が考える問題点・意見交換（案）



## 評価委員が考える問題点・意見交換（案）

- 1 本人へのアプローチ
  - ・ひきこもり本人の高齢化、脱出までの長期化、実態の把握し辛さがある。
  - ・ひきこもり本人の将来の方向性が定まらない。
  - ・潜在的なひきこもりの方に情報（相談窓口等）が届いていない。
  - ・人口の流出入の大きさ⇒追跡調査の困難さ。
- 2 見守っている人たちへのアプローチ
  - ・マスコミ報道で関心が高まり、親が接点となり接触する。
  - ・親がひきこもりの子どもにどう接したらよいか分からない。
  - ・家族の協力（ただし過保護にしない）。家族・地域の人向け。
- 3 関係機関との連携
  - ・関係機関のネットワークを生かしきれていない。
  - ・窓口機関へ繋ぐステップが共有されていない（分からない状態）。
- 4 その他
  - ・リレートサポーターの量的・質的確保。
  - ・民間組織→元々取り組んでいるためノウハウを持つ。行政→制度を作り対応出来る。
  - ・公的資金を用いるので無料相談が可能。
  - ・医療（メンタルヘルス）との連携・専門職を保有。

## 評価委員が考える解決策（案）

- 1 本人へのアプローチ
 

| 《狙い》                             | 《対応策》  |
|----------------------------------|--|
| ○施設や事業内容の市民への周知。                 | ⇒ ・ひきこもり相談センター等の認知度を上げるために広報を工夫する。   |
| ○就労経験、社会経験が不足から、就労に自信が持てない人への支援。 | ⇒ ・民生委員の知識の定着⇔民生委員の過大労働。<br>・サポートステーションでのアウトリーチ。<br>・サポートステーションなどの枠を超えた地域ボランティア活動等の提供。 |
- 2 見守っている人たちへのアプローチ
 

| 《狙い》                         | 《対応策》  |
|------------------------------|--|
| ○親がひきこもりの子どもにどう接したらよいか分からない。 | ⇒ ・親にひきこもりの子どもに対する接し方を学んでいただく「教育」の提供。⇔個人の拒否、反発の存在。 |
- 3 関係機関との連携
 

| 《狙い》                    | 《対応策》  |
|-------------------------|--|
| ○関係機関のネットワークを生かしきれていない。 | ⇒ ・市教育委員会・関係機関と県教育委員会・関係機関とのネットワークを生かす。<br>・市役所内の他部署（本庁一区、部局一部局）<br>・厚生労働省（ハローワーク）、県警→市以外の機関との実働が少ない。<br>・ネットワークマネジメント、リーダーシップ<br>・年齢、家族・生活状況、精神疾患等に応じた支援方法の蓄積。<br>・ひきこもり連絡協議会などを通じて教育、就労支援、医療、保健福祉などの支援を検討する。<br>・通所できる子どもは自立の見込みはあるが、親の意識が低く置いてけぼりの支援はどうなるか。 |

### 評価委員が考える解決策（案）

#### 4 その他

《狙い》

《対応策

- |                     |   |  |
|---------------------|---|--|
| ○リレートサポーターの量的・質的確保。 | ⇒ | ・人材スクリーニングの重要性⇔大規模広報への問題性。<br>・募集の呼びかけを工夫する（SNSの活用、地域のネットワーク）。 |
|---------------------|---|--|

### 評価委員会からの意見・提案を踏まえた担当課の方向性

### 事業を達成する上での関連事業

- |                             |                           |
|-----------------------------|---------------------------|
| 6 青少年の居場所事業（さいたま市若者自立支援ルーム） | A評価 [子ども未来局 幼児未来部 青少年育成課] |
| 7 若者ユースアドバイザーの養成            | A評価 [子ども未来局 幼児未来部 青少年育成課] |

## 平成 2 8 年 度 重 点 審 議 調 書

|                 |                     |                       |   |
|-----------------|---------------------|-----------------------|---|
| <b>事業番号・事業名</b> | 23 心のサポート推進事業の強化    | <b>H27年度<br/>内部評価</b> | B |
| <b>担 当</b>      | 教育委員会事務局 学校教育部 指導2課 |                       |   |

### ＜平成27年度数値目標に対する＞

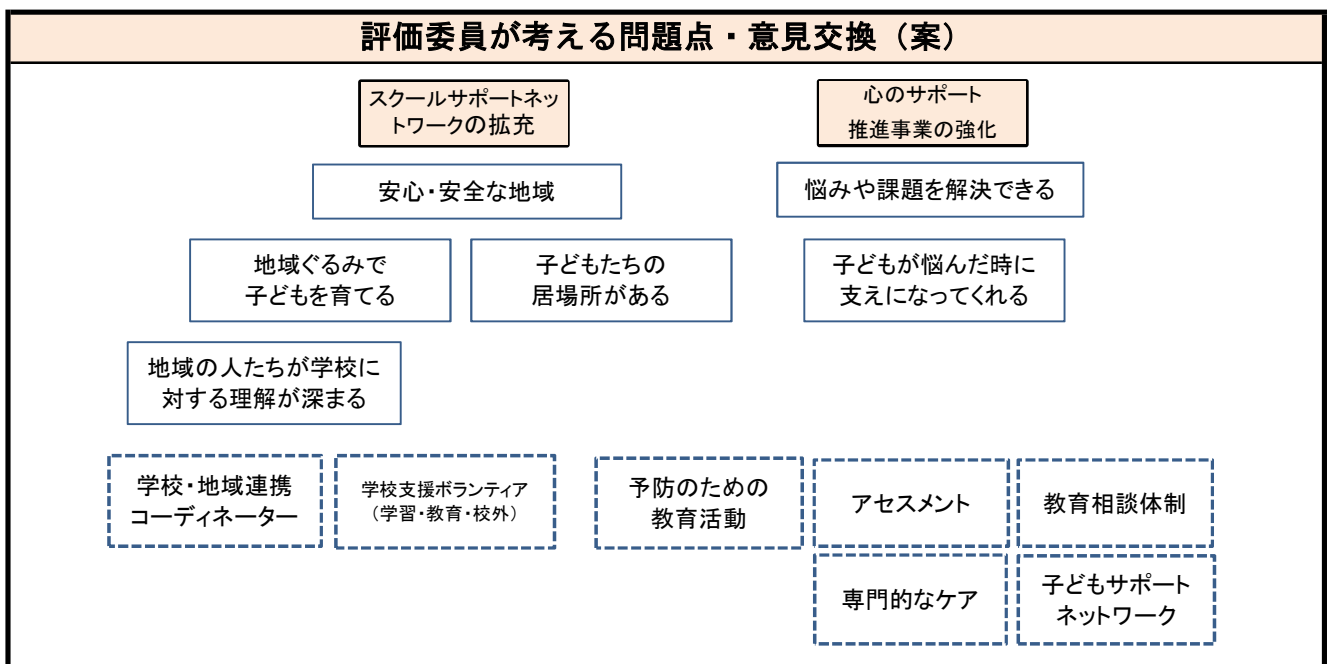
|   |
|---|
| <b>達成状況</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年1月に美園教育相談室・適応指導教室「かけはし」を開設しました。</li> <li>・中学校教員260人、小学校教員644人に対して、ゲートキーパー養成研修を実施しました。</li> </ul>   |
| <b>達成方法（手段）</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・美園教育相談室・適応指導教室「かけはし」…平成28年1月4日に開設しました。</li> <li>・ゲートキーパー研修の実施…夏季休業日の9日間（中学校会場で3日間、小学校会場で6日間）を利用し実施しました。</li> </ul>  |
| <b>工夫した点</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・美園教育相談室を浦和美園駅前に設置したことで、交通の便がよく、利用しやすくなりました。また、複合公共施設内の多目的ホールや音楽室、図書館等を活用することで、適応指導教室に通室している児童生徒が多岐にわたる活動ができるようにしました。</li> <li>・中学校教員を対象としたゲートキーパー研修を計画的に進めてきた結果、平成27年度は、予定より多くの小学校教員を対象に研修を実施することができました。</li> </ul>   |
| <b>平成28年度に向けての課題・分析による改善点</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・いじめの問題や不登校は、依然として大きな社会問題となっており、本市においても、市内6か所の教育相談室等の相談件数は、増加傾向にあります。そのため、「さいたま市いじめ防止対策推進条例」及び「さいたま市いじめ防止基本方針」に基づき、未然防止、早期発見、早期対応の対策を総合的かつ効果的に推進し、市を挙げていじめ問題等に対する取組を強化しております。また、不登校の解消においても、予防（未然に防ぐ取組）、アセスメント（児童生徒の状況を把握する取組）、支援（児童生徒の悩みや不安を抱えたときの相談体制を充実させる取組）、ケア（より専門的な支援が必要なケースへの対応を充実させる取組）を段階的・総合的に推進する必要があります。</li> <li>・学校、教育委員会、警察、福祉、医療等が連携して、ケースに応じた最も適切な支援ができるよう、「子どもサポートネットワーク」を利用した支援の充実を図るとともに、スクールカウンセラーを拡充して配置するなど、相談体制の充実を図っていきます。また、教職員が自殺の危機にある児童生徒を早期に発見し、適切に対応するための知識とスキルを身に付ける「ゲートキーパー研修会」を引き続き実施していきます。</li> </ul> |



|          |                             |               |   |
|----------|-----------------------------|---------------|---|
| 事業番号・事業名 | 25-2 スクールサポートネットワーク（SSN）の拡充 | H27年度<br>内部評価 | A |
| 担当       | 教育委員会事務局 生涯学習部 生涯学習振興課      |               |   |

### ＜平成27年度数値目標に対する＞

|  |
|--|
| <b>達成状況</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>市立小・中・特別支援学校において、30,566人の学校支援ボランティアに御協力いただきました。</li> </ul>  |
| <b>達成方法（手段）</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>平成27年度は、学校地域連携コーディネーターに対する研修会を全体研修として2回、区別ブロック研修（小学校10ブロック、中・特別支援学校10ブロック）として3回、合計で5回実施しました。</li> <li>全体研修会では、2名の学校地域連携コーディネーターによる実践発表に基づく研究協議会を実施するとともに、経験年数別に各校の取組について情報交換を行いました。</li> <li>ブロック別研修会では、各学校における具体的な取組について、情報の共有化を図りました。</li> <li>各学校では、平均で年間2回のSSN協議会を開催し、児童生徒の健全育成に向けた取組を協議しました。</li> <li>学校の目指す方向を明示することにより、活動方針を明確化できた学校もありました。</li> </ul> |
| <b>工夫した点</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>学校での取組をより多くの方々に知ってもらうため、広報紙「SSN情報館」を発行し、各学校及び地域への広報活動の充実に努めました。</li> <li>新規に配置する学校地域連携コーディネーターに対し、事前研修会を実施することにより、配置校での業務が円滑に開始できるよう努めました。</li> </ul>   |
| <b>平成28年度に向けての課題・分析による改善点</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>学校・家庭・地域・行政の連携による教育や教育における市民との協働を推進するため、各学校における特色ある活動の充実に努める必要があります。</li> <li>スクールサポートネットワーク協議会を中心とした各学校における効果的な活動事例を集約し、広報紙等として発行するなど、引き続き情報の共有化に努め、学校を支援するボランティア活動の充実に努めます。</li> </ul>  |



## 評価委員が考える問題点・意見交換（案）

今までは2事業間でアウトカムが共有されていない。大戦略の選択。

### 1 心のサポート推進事業の強化

- ・居ない子どもについて、見てはいけない、聞いてはいけないという風潮がある。
- ・対象の把握が難しい。
- ・困った子への対応方法について。
- ・「適応指導」という言葉の選択について。名称が与える心理的プレッシャーの問題。
- ・価値観の多様化からくる区分・類型の「時代遅れ」（状況不適応）。
- ・解決の対象としての「子ども＋親」としての対応方法は。
- ・不登校1,000人→相談実件数60件⇒さわやか相談員73人→相談件数37万件／年。
- ・ネットいじめへの対策。  
⇒現状：専門企業への委託（パトロール）、生活記録ノートでの交流（中学校）。
- ・対応力に問題はないか。後方支援体制は充分か。
- ・ゲートキーパー養成は、継続・反復に行われているか。
- ・予防のための取組をより一層充実させる必要がある「アセスメント」ではSSNと連携することは考えていないのか。
- ・専門機関との更なる連携強化。
- ・教師の多忙。
- ・教員が教育（授業）に力を注げるように地域ボランティアや専門職のかかわりを充実させるにはどうしたらよいか。⇒小学校学級担任制が持つ教員の孤立化作用。

### 2 スクールサポートネットワーク（SSN）の拡充

- ・ボランティアに対してSSNの説明は？。  
⇒制度のミッション、システム全体像が現場の活動者と共有されていない。
- ・子どもが健全に育つ、子どもに居場所がある。これらを実現するには“地域づくり”が重要ということか。  
⇒「手を差し伸べる児童」を支えるケア対応。

## 評価委員が考える解決策（案）

### 1 心のサポート推進事業の強化

《狙い》

《対応策》

- |                            |   |                                     |
|----------------------------|---|-------------------------------------|
| ○対象の把握と対応について。             | ⇒ | ・早期発見・周りの児童、保護者の意識対応。事業対象を見直す。      |
| ○「適応指導」子どもが問題。             | ⇒ | ・名称が与える心理プレッシャーを見直す。                |
| ○対応力に問題はないか。               | ⇒ | ・教員の質の向上と減点主義になってはいない               |
| ○ゲートキーパー養成は、継続・反復に行われているか。 | ⇒ | ・フロントラインの対応を支える後方支援力の強化と組織文化の醸成を図る。 |

### 2 スクールサポートネットワーク（SSN）の拡充

《狙い》

《対応策》

- |                        |   |   |
|------------------------|---|---|
| ○ボランティアに対してSSNの説明は？。   | ⇒ | ・制度のミッション、システム全体像が現場の活動者と共有されていない。      |
| ○子どもが健全に育つ、子どもに居場所づくり。 | ⇒ | ・地域づくりの重要性と「手を差し伸べる児童」を支えるケア対応の必要性を見直す。 |

評価委員会からの意見・提案を踏まえた担当課の方向性

事業を達成する上での関連事業

—

## 平成 2 8 年 度 重 点 審 議 調 書

|                 |                       |                       |   |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|---|
| <b>事業番号・事業名</b> | 20-1 発達障害者・精神障害者支援の拡充 | <b>H27年度<br/>内部評価</b> | B |
| <b>担 当</b>      | 保健福祉局・保健部・こころの健康センター  |                       |   |

### ＜平成 2 7 年 度 数 値 目 標 に 対 す る ＞

|   |
|---|
| <b>達成状況</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 5区（南・浦和・緑・北・大宮）において、精神保健福祉に関連した相談や、区役所職員への支援3,923件、及び同行訪問241件を行いました。</li> </ul>  |
| <b>達成方法（手段）</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 南区役所（拠点区）へは週4日派遣を行い、浦和区役所への出張支援（週半日）を継続、6月には緑区役所への出張支援（週半日）を開始しました。また5月より北区役所（拠点区）へ週4日派遣を開始し、8月より大宮区役所への出張支援（週半日）を開始しました。</li> <li>・ ケースカンファレンスに93回出席しました。</li> <li>・ 当事業について全国精神保健福祉センター長会、埼玉県健康福祉発表会において発表しました。</li> <li>・ 障害福祉関係職員、生活自立仕事相談センター職員、福祉課職員向けの研修で講師を務めました（全11件）。</li> </ul>   |
| <b>工夫した点</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 精神保健福祉の専門職としての視点から、対象者に合った多様な支援方法を提案することで、市民サービス向上に繋がるように働きかけました。</li> <li>・ 1区役所に2名の派遣体制ですが、相談件数の増加に伴い必要に応じて別々に相談を受けることで業務の効率化を図りました。</li> </ul>  |
| <b>平成 2 8 年 度 に 向 け て の 課 題 ・ 分 析 に よ る 改 善 点</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当プランでは平成27年度までに、7区役所における区役所職員の支援を目標としていましたが、現状で派遣（出張）区が5区役所にとどまっています。職員支援回数が当初見込み（職員支援800件、訪問200件）を大幅に上回っている（職員支援3,923件、同行訪問241件）ことから、計画通りの拡大が難しい状況となっています。</li> <li>・ 4月より過去2年の支援内容を精査し、支援の必要性が高いケースに優先して関わります。10月までに区役所各課の抱える課題を整理し、実状に合わせた研修を実施していくことで区役所職員の対応力の向上をはかります。</li> <li>・ 4月より市内の関係機関との連携をさらに深め、ケースを積極的に適切な機関へつないでいきます。</li> <li>・ 新たな拠点区での支援を開始するとともに、残された派遣区への支援を順次進めていきます。</li> </ul> |

### 評価委員が考える問題点（案）

最終アウトカム：QOL（quality of life：「生活の質」の意）が向上する。  
 中間アウトカム：市民からの精神保健相談の対応に関し、職員のスキルが向上する。

#### 1 相談体制について

- ・ 精神障害者、精神保健に対する分からなさ、イメージのなさ、偏見。
- ・ 相談の対象者の分かりにくさ。どういったときに相談すればいいのか。
- ・ 区役所職員への周知の方法。
- ・ 事業の周知は十分か。区毎での組織対応の違い。
- ・ 本人が望むか？ワンストップ相談窓口、ケース会議での共有。
- ・ 相談者の共有が必要。
- ・ 相談のし辛さにより、重症化してからの相談になってしまう。  
 本人・家族＋区職員→精神保健の理解がない。行政職である区役所職員にも敷居が高い。
- ・ 相談内容の類型化は？。業務多忙により情報の共有が深まらない。
- ・ 市民から精神障害福祉士に直接相談ができない。区レベルで対応出来ることで迅速化。

## 評価委員が考える問題点（案）

### 2 マンパワー不足への対応

- ・職員支援800件→3,923件。
- ・当初見込んでいた支援件数よりも実際のコンサル依頼が多い。  
→区、現場職員のニーズを把握できていなかった。
- ・行政の事業として、どこまでやるのが適切か。  
→繋がりが出来ていない対象者を拾い上げる。行政機関が特別に持つ資源の活用。

### 3 職員のスキル向上と心のケア

- ・市民の多様なニーズに6名で対応が可能なのか。
- ・職員の心のケア。
- ・時間外勤務が増えていないか。心、労働時間両方での負担はどうなっているか。
- ・職員のスキル・知識向上の方法は。
- ・ケースを共有、所内で相談する難しさ。
- ・職員の対応力をどう上げていくか。人事異動による対応力の低下の防止の必要性。

### 4 その他

- ・ケースの男女別、年齢は？→基本は成人対象（母子保健領域もあり）。
- ・本来は特別な相談ではなくなしてほしい。
- ・庁外関係機関から情報が集まる仕組みは有効かつ効率的か。計画見直しでの検討。

## 評価委員が考える問題解決への意見（案）

### 1 相談体制について

《狙い》

《対応策》

- |                              |   |  |
|------------------------------|---|--|
| ○ケースの対応マニュアル事例集の作成、職員向けの研修。  | ⇒ | ・支援ツールの開発。<br>・OJT効果。区職員と精神保健福祉士同行の機会設定。 |
| ○障害の有無に係わらずその人の生涯を支える仕組みづくり。 | ⇒ | ・相談から解決までの情報を共有する。                       |
| ○偏見をなくすために。                  | ⇒ | ・メンタルヘルスに関する啓発を、学齢期から実施する。               |

### 2 マンパワー不足への対応

《狙い》

《対応策》

- |               |   |   |
|---------------|---|---|
| ○マンパワー不足への対応。 | ⇒ | ・当面は直接相談より関係職員のサポートを行っていく。<br>・訪問看護を派遣会社へ依頼する（専門性のある事業所は限定されている）。 |
|---------------|---|---|

### 3 職員のスキル向上と心のケア

《狙い》

《対応策》

- |                     |   |  |
|---------------------|---|--|
| ○職員の定期検診（心の部分）について。 | ⇒ | ・相談が多い福祉課や、それを支援する精神保健福祉士に対して半強制的に診断の仕組みを作る。 |
|---------------------|---|--|

評価委員会からの意見・提案に対する担当課の所見

事業を達成する上での関連事業

—



## 平成 2 8 年 度 重 点 審 議 調 書

|                 |                               |                       |   |
|-----------------|-------------------------------|-----------------------|---|
| <b>事業番号・事業名</b> | 25 広告掲載による財源の確保               | <b>H27年度<br/>内部評価</b> | B |
| <b>担 当</b>      | 都市戦略本部 行財政改革推進部 行政改革・公民連携推進担当 |                       |   |

### ＜平成 2 7 年 度 数 値 目 標 に 対 す る ＞

|  |
|--|
| <b>達成状況</b>  |
| ・従前から広告を掲載している媒体に、引き続き広告掲載を行ったほか、新規広告として6媒体の掲載を行いました。  |
| <b>達成方法（手段）</b>  |
| <p>・新たに作成したさいたま市市税のしおり（多言語版）に広告を掲載するほか、病院ホームページにバナー広告を設置しました。また、4図書館にあらたに広告付きマットを導入しました。また、広告意思決定の迅速化、新規の広告主及び広告代理店の開拓に向け、事務手順を見直したほか、さいたま市広告掲載基準を改正し、広告審査にあたっての基本的な考え方を明示しました。</p> <p>○さいたま市 市税のしおり（多言語版）<br/>         ○岩槻駅東口図書館広告付きマット<br/>         ○市立病院ホームページバナー広告<br/>         ○春野図書館広告付きマット<br/>         ○北図書館広告付きマット<br/>         ○馬宮図書館広告付きマット</p> |
| <b>工夫した点</b>   |
| ・広告代理店の応募条件の見直しや広告情報メールマガジンの創設など広告販売に係る募集機会の拡大を図るとともに、広告掲載事業マニュアルの見直しを行い、所管課における広告審査から広告掲載までの事務の迅速化を図りました。   |
| <b>平成 2 8 年 度 に 向 け て の 課 題 ・ 分 析 に よ る 改 善 点</b>  |
| <p>・広告導入が見込めるものの多くは、既に広告掲載を実施していますが、更なる自主財源の確保を図るため、提案型公共サービス公民連携制度（※）などを活用しながら、新たな広告媒体の掘り起しを行う必要があると考えます。</p> <p>・広告が市民に与えるイメージを考慮し、事業を展開する必要があると考えます。</p>  |

|   |
|---|
| <b>評価委員が考える問題点（案）</b>   |
| <p>最終アウトカム：市民サービスの向上・地域経済の活性化<br/>         中間アウトカム：積極的な自主財源の確保</p> <p>1 企業への戦略的なアプローチについて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広告の所管が縦割りになっている。ノウハウ、ネットワークが分断される。</li> <li>・企業側の意思決定のできる部門にアプローチができていないのか。</li> <li>・CSRとしての価値を売り込めるか。</li> <li>・広告としてのターゲットが明確に提案できているものが少ない。</li> <li>・広告の効果測定ができていないので、売価設定が妥当かどうか判断できない。</li> <li>・広告掲載の対象事業者を拡大してもよいのではないか。</li> <li>・契約期間終了後の継続更新が不安である。</li> </ul> <p>2 広告のイメージについて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページバナーは市のサイトが見えづらくなり、イメージダウンの効果が生じる。</li> <li>・公共物として、広告を掲載することに市民の納得感が得られない可能性がある。</li> </ul> |



## 評価委員が考える問題点（案）

### 3 広告主のニーズへの対応について

- ・掲載期間の短縮化などの企業側のニーズへの対応が必要。
- ・金額設定が高額なのではないか。
- ・ネーミング以外による付加価値のメリットを提示する必要がある。
- ・施設自体の認知度向上が必要ではないか。
- ・立地条件等の不利な点をいかに克服できるか。

## 評価委員が考える問題解決への意見（案）

### 1 企業への戦略的なアプローチについて

#### 《狙い》

#### 《対応策》

- |                       |   |   |
|-----------------------|---|---|
| ○広告募集のノウハウ・ネットワークの集約化 | ⇒ | ・広告の募集及び広告対象物をプロデュースする専属部署の設置。                                  |
| ○効果的・多角的な広告募集         | ⇒ | ・企業側の広告予算の大きい部門と交渉する。<br>・市外からも募集する。<br>・大工・左官屋などの事業者組合等へPRを行う。 |
| ○媒体ごとの適切な価格設定         | ⇒ | ・現在掲載している広告の効果測定を実施する。<br>・広告主、代理店へのヒアリングの実施。                   |

### 2 広告のイメージについて

#### 《狙い》

#### 《対応策》

- |                    |   |  |
|--------------------|---|--|
| ○広告掲載によるイメージダウンの防止 | ⇒ | ・広告収入が低額で広告掲載によるイメージダウン効果がある場合には、広告をやめる。 |
| ○広告に対する市民の理解度の向上   | ⇒ | ・広告媒体に広告料の用途を示す。                         |

### 3 広告主のニーズへの対応について

#### 《狙い》

#### 《対応策》

- |                  |   |  |
|------------------|---|--|
| ○広告主が利用しやすい環境づくり | ⇒ | ・短期の広告契約を導入し、売価を下げる。<br>・個人・小規模団体でも広告を掲載できるような契約形態を設定する  |
| ○魅力的な広告媒体の提示     | ⇒ | ・窓口や施設の壁面等におけるデジタルサイネージの更なる活用。<br>・冠婚葬祭情報のページ等、広告的価値が高く、ターゲットが明確なコンテンツを作成する。<br>・施設の名称掲示以外でも通路や案内板などで企業名の露出機会を増やす。<br>・マラソン等のイベントで広告が目立つ工夫をする。 |

## 評価委員会からの意見・提案に対する担当課の所見

## 事業を達成する上での関連事業

- 2 6 - 1 ネーミングライツの推進-文化施設 C評価〔スポーツ文化局 文化部 文化振興課〕
- 2 6 - 2 ネーミングライツの推進-記念総合体育館 C評価〔スポーツ文化局 スポーツ部 スポーツ振興課〕
- 2 6 - 3 ネーミングライツの推進-歩道橋 B評価〔建設局 土木部 道路環境課〕

※さいたま市提案型公共サービス公民連携制度は、これまで行政が担ってきた事業や今後実施する方針を決定している事業について、民間事業者等からの知恵とアイデアを活用した提案を募集する制度です。

## 平成27年度重点審議調書

|          |                       |               |   |
|----------|-----------------------|---------------|---|
| 事業番号・事業名 | 26-2 特定健診受診率を60%に向上   | H26年度<br>内部評価 | C |
| 担当       | 保健福祉局 福祉部 国民健康保険課 管理係 |               |   |

## &lt;平成26年度数値目標に対する&gt;

|   |
|---|
| <b>達成状況</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>平成26年度の特定健康診査受診率（暫定値）は、32.6%（平成27年3月末現在）<br/>※対前年度同月比1.3%上昇</li> </ul>   |
| <b>達成方法（手段）</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>健診受診者に抽選でプレゼントを与える受診キャンペーンの実施</li> <li>電話、文書による受診勧奨を実施</li> <li>健康まつり等のイベントでのPR活動</li> </ul>   |
| <b>工夫した点</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>今年度は、キャンペーン協賛企業を5社増やし、全15事業者にて実施した</li> <li>プレゼントの充実を図った</li> <li>受診率が低い40～50歳代の方に関心が高いと思われる、スポーツ観戦チケット、宿泊券等をプレゼントとして選定した</li> </ul> |
| <b>平成27年度に向けての課題・分析による改善点</b>   |
| <p>【課題】 受診率が低い若年層（40歳代から50歳代）への対策</p> <p>【改善点】 キャンペーン終了後（～7月31日）に受診者数が急激に低下してしまったため、8月からは電話による勧奨を実施する予定</p> <p>【改善点】 国保健診（35歳～39歳男性対象）の文書による受診勧奨を今年度実施する予定</p>              |

## 評価委員が考える問題点・意見交換

|  |
|--|
| <p><b>1 目標設定の妥当性について</b></p> <p>(1) 初期の目標設定そのものの妥当性について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>受診率と病院数の関係：病院数が受診率に作用するという意見が提起された。全国水準より市民一人当たりの病院数が少ないさいたま市では構造的要因から国の設定した基準（60%）の目標達成が困難である。</li> <li>全国の政令指定都市の中では高い達成率でありそれなりの効果をあげているのでは。</li> <li>国と異なる目標設定の可否を検討する必要がある。</li> </ul> <p>(2) 目標とする対象層の絞り込みの可能性について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>アウトカムが生活習慣病の発症及び重症化の予防であるとしたら、予防を必要とする年代（30代～40代）を狙うなど目標の対象を絞る必要があるのではないか。</li> <li>年代によって受診率は異なるが、若年層の受診率は低い。</li> </ul> <p><b>2 インセンティブの付与方法（あり方）について</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>キャンペーン期間設定の問題：普段から受診していた層が、単純にキャンペーン期間に受診しているだけの「需要の先食い」となってしまう可能性がある。実態としての効果を分析する必要がある。</li> <li>プレゼントの当選確率の問題：プレゼントが高額商品のため「当選確率」が非常に低くならざるを得ないために、広い層へのインセンティブとして機能していないのではないか。</li> <li>プレゼントの供給の安定性の問題：長期的に企業の協力を得られることを担保する制度となっていないため、インセンティブとして付与される商品・物品の供給が不安定になる。社会的責任による協力だけではなく、本業としての企業の売上増となるような持続可能な仕掛けを組み、市側は受診者増加を得るというWin-Winの関係を構築する必要がある。</li> </ul> |
|--|

## 評価委員が考える問題点・意見交換

- 3 受診したくてもできない人への対応について
- ・ 受診することに意義を見出さない層（拒否層）に対するアプローチも検討する必要があるが、まず、そもそも受診したくてもできない人に対する対策を考える必要がある。
  - ・ 平日のみの健診であるため、個人商店主などは受診したくてもできない。
  - ・ 医療機関の数が限られているので、夜間、休日等の実施が難しい。
- 4 事業の現状分析及び効果の検証について
- ・ 受診率が上がらない現状分析は行われているのか。
  - ・ 費用対効果の検証や受診者と非受診者の医療費の違いの比較などは行われているのか。

## 評価委員が考える解決策

### 1 目標設定のあり方について

| 《狙い》                                   |   | 《対応策》                                     |
|--|---|---|
| ○ そもそも「60%」を達成することが難しいと思われるため、考え方を転換する | ⇒ | ▶ 国の目標のほか、市独自の目標を設定する                     |
| ○ 年代による受診動向の違いに注目する                    | ⇒ | ▶ 年代ごとに目標を設定する。特に生活習慣病の発症リスクを左右する若年層に注目する |

### 2 インセンティブの付与方法（あり方）について（インセンティブの強化）

| 《狙い》                            |   | 《対応策》                     |
|---------------------------------|---|---------------------------|
| ○ 企業への利益にも繋がり、市民のお得感にも繋がる仕組みとする | ⇒ | ▶ 市内企業の協賛による買い物クーポン等を配布する |
| ○ 当選確率の増加で、受診率拡大を狙う             | ⇒ | ▶ プレゼント当選者数を拡大する          |

### 3 受診したくてもできない人への対応について

| 《狙い》           |   | 《対応策》   |
|----------------|---|---|
| ○ 受診しやすい環境を整える | ⇒ | ▶ イベントに合わせ出張健診を行う<br>▶ 日曜日や夜間に健診を行う<br>（※実施には人員確保や日曜日・夜間に需要が移行するだけになってしまう可能性に留意が必要）<br>▶ 職業に対応した受診機会を提供する<br>（例：農業⇒農閑期） |
| ○ 健診内容の利便性を高める | ⇒ | ▶ 健診時間を短縮するための検査項目の簡素化<br>▶ 検査パック（自分で採血）を作りデータを医療機関に送信する（自宅健診）  |

### 4 市民の機運醸成について

| 《狙い》   |   | 《対応策》                                 |
|--|---|---------------------------------------|
| ○ 受診しようとする市民を増やすために、健康増進（ヘルスプロモーション）への気づきを促す | ⇒ | ▶ 「健康の日」を定めキャンペーンを行う<br>▶ 他の関連事業と連携する |

## 評価委員会からの意見・提案を踏まえた担当課の方向性

### 1 目標設定の妥当性

○目標設定のあり方について

⇒全国一律の目標設定については、問題意識を持っている。年代別など本市の実状にもとづいて目標設定することについて、関係機関と調整して実現していきたい。

### 2 インセンティブの付与方法（あり方）について

○企業への利益にも繋がり、市民のお得感にも繋がる仕組みとする。

⇒趣旨に賛同していただける企業にアプローチを行う。

○当選確率増加で、受診率拡大を狙う

⇒プレゼント当選者数拡大に向けて交渉を行う。

### 3 受診したくてもできない人への対応

○受診しやすい環境を整える。

⇒受診拒否層に対するアプローチについて、取組み方法を検討していく。

### 4 市民の機運醸成について

○受診しようとする市民を増やすために健康増進への気づきを促す。

⇒与野イオンイベント 10月、3月（世界腎臓デー） 浦和区健康まつり 11月を実施中区民まつりなどでのイベント強化を実現する。

・岩槻区においては、職員の個別訪問による受診勧奨を実施予定

## 事業を達成する上での関連事業（7/7アハットは評価区分）

|      |                           |                        |
|------|---------------------------|------------------------|
| 26-1 | 地域活動団体と協働した生活習慣病予防の推進     | B評価〔保健福祉局 保健部健康増進課〕    |
| 行革32 | 国民健康保険事業の健全化              | C評価〔保健福祉局 福祉部 国民健康保険課〕 |
| 13-3 | シルバーポイント事業（介護ボランティア制度）の拡充 | B評価〔保健福祉局 福祉部 高齢福祉課〕   |
| 27   | 健康マイレージ制度の創設              | B評価〔保健福祉局 保健部 健康増進課〕   |
| 33   | がん検診事業                    | B評価〔保健福祉局 保健所 地域保健支援課〕 |

## 関連事業に対する評価委員の意見等

—

## 平成28年度当初予算の状況等

|                 |   |    |
|-----------------|---|----|
| 平成28年度<br>当初予算額 | 1,235,128   | 千円 |
| 主な内容            | <p>評価委員会からの意見を踏まえ、</p> <p>① 「目標設定のあり方について」は、昨年度末策定したデータヘルス計画において、40代の目標受診率を設定した。</p> <p>② 「インセンティブの付与方法（あり方）について（インセンティブの強化）」については、協賛企業に更なる協力を依頼し、特定健診を初めて受診された方全員（6,000名見込）にプレゼントを行うことが可能となった。また、新たな協賛企業も加わり、より充実したプレゼントを揃え、早期受診キャンペーンを実施する。</p> <p>③ ②に関連して、受診者が減少する8月までキャンペーン期間を昨年度より1カ月延長し、更なる受診率向上を図る。</p> |    |

### 平成28年の取組状況等

平成28年度も引き続き、特定健診受診者に対して抽選でスポーツ観戦チケットや宿泊券等のプレゼントする受診キャンペーンを実施した。

平成28年度の新たな取組として、初めて特定健診を受診した方へプレゼントするキャンペーンを実施した。また、平成28年度より受診者数が減少する8月までキャンペーン期間を延長し、更なる受診率向上を図った。

電話と文書による受診勧奨を8月から10月まで実施し、キャンペーンの案内や受診勧奨を実施した。さらに、1月から2月まで電話と文書による受診勧奨の実施を予定している。

11月、3月の市内イベントにて、講座や啓発品の配布等を行う啓発活動の実施を予定している。

### 平成29年度へ向けた担当課の方向性

平成29年度についても、特定健診受診者に対して抽選でプレゼントする受診キャンペーンを実施し受診率向上を図る。また、電話と文書による受診勧奨を引き続き実施する。

平成29年度中に第3期特定健康診査等実施計画（30年度～34年度）の策定を予定している。平成30年度以降の目標値については、実施計画の検討委員会にて国の目標値のほか、市独自の目標値の設定について検討を行う。

# 平成 2 7 年 度 重 点 審 議 調 書

|          |                    |               |   |
|----------|--------------------|---------------|---|
| 事業番号・事業名 | 10 高齢者見守りネットワークの構築 | H26年度<br>内部評価 | C |
|----------|--------------------|---------------|---|

|     |                       |
|-----|-----------------------|
| 担 当 | 保健福祉局 福祉部 高齢福祉課 企画施設係 |
|-----|-----------------------|

## <平成 2 6 年度数値目標に対する>

|   |
|---|
| <b>達成状況</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・全地区（全地区（47地区社協854団体[自治会]）の実態把握調査を実施</li> <li>・地域の理解が得られなかったことにより制度を創設できなかった</li> <li>・見守り活動の奨励に係る関係団体への説明は未実施</li> </ul>    |
| <b>達成方法（手段）</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・自治会、社会福祉協議会等の関係団体と協議を行い、実施可能な制度設計を行う</li> </ul>   |
| <b>工夫した点</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域での見守り活動を組織的に進めようとしている地区に対して、先進事例の提供を行った</li> <li>・見守り活動の基本的な考えに基づく高齢者地域ケアネットワークの構築を地区社会福祉協議会単位で進めた</li> </ul>             |
| <b>平成 2 7 年度に向けての課題・分析による改善点</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域及び自治会連合会に対し、新たな負担とならない制度設計を行い説明していくことが課題<br/>⇒各地域の実情に合わせた見守り体制の構築を進めるため、個別の対応を行うとともに、自治会連合会等と協議を行い、制度の説明を丁寧に行う</li> </ul> |

## 評価委員が考える問題点・意見交換

|   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1 民生委員の持つ個人情報の利用の可否 <ul style="list-style-type: none"> <li>・民生委員の把握する各地域の実態は、個人情報であり、守秘義務を持っているため、そもそも利用が困難なのではないか。</li> </ul> </li> <li>2 事業相互の連携、関連の必要性 <ul style="list-style-type: none"> <li>・介護保険のヘルパーの活用は、介護保険上、移動時間もヘルパー業務の一部であるため困難。</li> <li>・公的な見守りサービスと言える「定期巡回サービス」の利用者は、他の訪問介護事業者であるヘルパーの利用ができないため、他の介護保険サービスから定期巡回サービスへ変更する利用者が少ないなどのデメリットがある。</li> </ul> </li> <li>3 一律のサービス、制度であることの問題 <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域性（地域の特色）や建物の種別（戸建て、集合住宅等）に応じたサービス手法にする必要があるのではないか。</li> </ul> </li> <li>4 自治会のマンパワー不足 <ul style="list-style-type: none"> <li>・既に、スクールサポートネットワーク、配食サービス、防犯ボランティア、社協などいろいろな役割を担っている自治会には、若者の加入も少なく厳しい現状がある。</li> </ul> </li> <li>5 自治会以外の主体の可能性 <ul style="list-style-type: none"> <li>・民生委員は、体力的、物理的にもマンパワーとして限界がある。</li> <li>・地域包括支援センターは、まだまだ身近に感じられない。</li> </ul> </li> </ol> |
|---|



## 評価委員が考える問題点・意見交換

- 6 「見守り」が必要な対象者数やサービス水準の不明確さ
- ・ 対象者数はおよそ5万人である（ただし、不正確な数字のおそれあり）。
  - ・ 民生委員等現行制度を補う取組の検討に際し、定量的な目標が不明のため、新たなネットワーク（組織）を作る限界的なメリットが不明確である。

## 評価委員が考える解決策

### 1 事業相互の連携、関連の必要性について

| 《狙い》                             | ⇒ | 《対応策》  |
|----------------------------------|---|--|
| ○ ポイントシステムのICカード化を図る             | ⇒ | ▶ SuicaをはじめICチップが入っているカードは、シリアルナンバーを簡単に読めるので、シリアルナンバーに対してサーバー側でポイントを付与するような改善をしてみようか               |
| ○ なるべく廉価で効率を上げられる手法の検討           | ⇒ | ▶ 徘徊高齢者の情報ネットワークの活用<br>▶ 配食サービス事業の活用   |
| ○ 高齢者サロン、ワンコインサロンのように「通う」イベントの企画 | ⇒ | ▶ 月に1回か2回、定期的に高齢者が集まる場を設け参加してもらうことで、来なかったら「どうしたんだろうね」と訪問をするなど、早期発見へつながる<br>▶ 訪問するばかりでなく、地域の資源を活用する |

### 2 自治会へのアプローチ方法

| 《狙い》                                 | ⇒ | 《対応策》  |
|--------------------------------------|---|--|
| ○ 自治会と一緒にどうすればいいかを考える機会づくり（当事者意識の醸成） | ⇒ | ▶ 自分たちが問題として認識しない限り、何かやろうという気持ちにならず、拒否反応が起きる。一緒に考える機会があれば、いろいろなアイデアが出てくる可能性があるし、当事者意識が生まれてくるのではないか |

### 3 自治会以外の主体の可能性

| 《狙い》                                 | ⇒ | 《対応策》  |
|--------------------------------------|---|--|
| ○ 新聞配達業者など提携済みの事業者                   | ⇒ | ▶ 配達や検針の途中で、異常を感じた場合は、通知してもらう  |
| ○ 公民館等の市の施設の職員（協力員や市民をバックアップする拠点とする） | ⇒ | ▶ 公民館等の市の施設を地域の見守りのバックアップ拠点にし、必要な個人情報や公務員が把握しバックアップする<br>▶ 公民館であればサークルなど顔見知りが多いので、協力員や市民などで見守りネットワークができやすいのではないか |
| ○ 自治会、社会福祉協議会が推薦する新たなネットワーク団体        | ⇒ | ▶ 各自治会、社会福祉協議会がかかわる新たな団体を作り、その推薦者、自治会と社会福祉協議会が認めた人の中で見守りを行うことで、自治会のマンパワーを補いつつ、自治会や社協の協力をしっかり得られる見守り体制が作れるのではないか  |



## 評価委員会からの意見・提案を踏まえた担当課の方向性

### 1 事業相互の連携、関連の必要性について

- ポイントシステムのICカード化を図る
- なるべく廉価で効率を上げられる手法の検討
- 高齢者サロン、ワンコインサロンのように「通う」イベントの企画  
⇒ 見守りやシルバーポイント事業へのICT化や、ポイントカードの導入については、社会の動向を踏まえつつ検討を進めてまいります。市単独のポイントカードは費用対効果が低いこと、また、健康マイレージ等の他の事業とも調整を図る必要があること、将来的に生産が終了されるとの報道もありますが現在の高齢者は従来型携帯電話が多いこと等を鑑み、高齢者に使いやすい制度となるよう意識をしつつ検討を進めてまいります。

### 2 自治会へのアプローチ手法

- 自治会と一緒にどうすればいいかを考える機会づくり（当事者意識の醸成）

### 3 自治会以外の主体の可能性

- 新聞配達業者など提携済みの事業者
- 公民館などの市の施設の職員（協力員や市民をバックアップする拠点とする）  
⇒ 地域の特性を踏まえて見守り活動が行われるよう、先進事例を収集し、見守り活動を行っていない地域に向けて、既に見守り活動を行っている地域の事例紹介等の実施を検討します。

### ◎ 「見守り」が必要な対象者数やサービス水準の不明確さ

- 定量的な目標が不明のため、新たなネットワーク（組織）を作る限界的なメリットが不明確  
⇒ 喫緊の課題として見守りが必要な対象は、単身高齢者世帯と考えています。（平成26年度実態調査34,757世帯）将来的には、高齢者のみ世帯、障害者世帯にも広げていく必要があるものと考えています。  
また、見守りの頻度については、現時点では、定量的な目標値を定めることは難しいと考えておりますが、市民意識の醸成や、地域におけるボランティアな活動の育成に努めつつ、より広い地域で見守りが行われるよう進めたいと考えております。

## 事業を達成する上での関連事業

|      |                           |                      |
|------|---------------------------|----------------------|
| 13-2 | シルバーポイント事業（介護ボランティア制度）の拡充 | C評価〔保健福祉局 福祉部 高齢福祉課〕 |
| 13-3 | シルバーポイント事業（長寿応援制度）の拡充     | B評価〔保健福祉局 福祉部 高齢福祉課〕 |
| 11-1 | 24時間訪問介護サービスの推進           | A評価〔保健福祉局 福祉部 介護保険課〕 |
| 59   | 空き家、空き店舗を活用した地域コミュニティ活性化  | C評価〔経済局 商工観光部 商業振興課〕 |

## 関連事業に対する評価委員の意見等

—

## 平成28年度当初予算の状況等

|                 |  |
|-----------------|--|
| 平成28年度<br>当初予算額 | 9,000 千円   |
| 主な内容            | <p>評価委員会からの意見・提案を踏まえ、現在、地区社会福祉協議会への見守り活動に対する補助を拡充する方向で関係団体と協議している。予算額については前年度と同額である。</p> <p>なお、自治会以外の主体による取組については、地域包括支援センターが主催し、自治会、地区社協等が参加した地域包括ケア会議を開催し、地域の高齢者の支援について話し合う体制が形成され始めている。</p> <p>また、昨年度後半に、高齢福祉課から所管課に対して、要支援世帯の早期発見のための協力事業所1社を紹介した。</p> |

### 平成28年の取組状況等

複数の地区社会福祉協議会を訪問し、役員等から活動状況や課題について聞き取りを行うとともに、市社会福祉協議会との間で、制度設計等の協議を行った。

12月末までに、制度をスタートするとともに、各地区の活動状況の詳細について調査を行う予定である。

0

### 平成29年度へ向けた担当課の方向性

市社会福祉協議会とともに、各地区社会福祉協議会の実情に応じて、関係者の負担感の増大に繋がらない継続可能な方法で開始できるよう意識しつつ、活動地区の増加に向けた働きかけを行う。

# 平成 2 7 年 度 重 点 審 議 調 書

|          |                              |               |   |
|----------|------------------------------|---------------|---|
| 事業番号・事業名 | 5 9 空き家、空き店舗を活用した地域コミュニティ活性化 | H26年度<br>内部評価 | C |
| 担 当      | 経済局 商工観光部 商業振興課 商業振興係        |               |   |

## <平成 2 6 年度数値目標に対する>

|   |
|---|
| <b>達成状況</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・新たな商店街の空き店舗活用の制度について概要をまとめた</li> </ul>  |
| <b>達成方法（手段）</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・空き店舗オーナーや商店会会長などから、空き店舗情報の収集や事業主体へのヒアリングなどを実施</li> <li>・事業予定者から実際の活用にあたっての課題などを聴くことで、支援対象を絞り込んだ</li> </ul>  |
| <b>工夫した点</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・商店街に対して基礎調査を実施</li> <li>・他の自治体で空き店舗活用を実施している芝浦工業大学へヒアリングを実施</li> </ul>  |
| <b>平成 2 7 年度に向けての課題・分析による改善点</b>  |
| <p>【課題 1】活用できる空き店舗情報の把握は極めて限定的</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・主要駅周辺における空き店舗は、賃料が高く、また次の事業者が比較的早く決まる</li> <li>・郊外における空き店舗は、事業採算性に問題のあるケースが多い</li> </ul> <p>【課題 2】コミュニティを活性化する団体の事業は、採算が大きく見込めない</p> <p>【改善点】空き店舗と事業者のマッチングを促せる情報を整えるため、詳細な現地調査などを実施</p> |

## 評価委員が考える問題点・意見交換

|  |
|--|
| <p>1 組織体制について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・空き家を利活用し地域コミュニティの活性化につなげるような専門部署を設置する必要があるのではないか。</li> </ul> <p>2 施策のアプローチ（戦略）について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個々の空き店舗への支援というアプローチでは、アウトカムである商店街の活性化や地域コミュニティの向上という効果を得るには施策として弱いのではないか。（アウトカムと目標数値にギャップがある。）</li> <li>・空き店舗対策が地域コミュニティ活性化につながるか疑問である。</li> <li>・個々の空き店舗への支援という施策は、公平性という点で問題があるのではないか。</li> <li>・戦略として、個々の空き店舗への支援ではなく、活性化を望む商店会長を支援する仕組みや人材</li> <li>・この取組の主体（事業者、商店会、行政、住民）を明確にする必要がある。</li> </ul> <p>3 支援対象事業について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・支援対象となる事業は限定するべきではない。</li> <li>・（子育て支援を対象とするならば）保育所や児童クラブが不足している地域から優先して支援す</li> </ul> <p>4 その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・空き店舗オーナーの多くは高齢者だと思うので、HP以外の手段による広報を行う必要がある</li> <li>・収益性の低い業種、業態の事業者の場合、補助期間終了後の事業継続に不安がある。</li> <li>・オーナーの高齢化や後継者の問題</li> </ul> |
|--|

## 評価委員が考える解決策

### 1 組織体制について

| 《狙い》                       |   | 《対応策》               |
|----------------------------|---|---------------------|
| ○ 空き家の利活用も図り地域コミュニティの向上を図る | ⇒ | ▶ 空き家の利活用を推進する組織の検討 |

### 2 施策のアプローチ（戦略）について

| 《狙い》                             |   | 《対応策》  |
|----------------------------------|---|--|
| ○ まちづくりの視点から商店街の活性化、コミュニティの向上を図る | ⇒ | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 個別の空き店舗への支援ではなく、活性化を図ろうとしている商店街に対する支援を行う</li> <li>▶ 商店街活性化は、商店会全体にメリットがあるので、商店会自身に活性化策を検討させ、そこを支援する制度とする</li> <li>▶ テナントリーシングできる人材などコーディネーターの確保</li> <li>▶ 目的が同じ事業（コミュニティの向上）と連携する</li> </ul> |
| ○ 空き店舗の解消を図る                     | ⇒ | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 商店会の協力のもと空き店舗データベースを作成する</li> <li>▶ 短期での空き店舗活用を行うなど成功事例をつくる（モデル化）</li> <li>▶ 空き店舗活用はビジネス視点（商業ベース、事業採算性）ではなく、違った視点からのアプローチが必要</li> </ul>   |

### 3 支援対象事業について

| 《狙い》       |   | 《対応策》  |
|------------|---|--|
| ○ マッチングの促進 | ⇒ | ▶ そもそもビジネスが難しいため空き店舗となっているので、商店会からのニーズだけでなく、庁内で保有する他のニーズ（高齢者、子ども、まちづくり等）を把握したうえで、支援対象を検討する |

### 4 その他

| 《狙い》              |   | 《対応策》   |
|-------------------|---|---|
| ○ まちを支える視点で活性化を図る | ⇒ | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 金融機関（地元地方銀行など）の力を活用</li> <li>▶ まちづくりを行うNPOやまちづくり会社、社会的企業などの活用</li> </ul> |
| ○ 空き店舗を増やさないため    | ⇒ | ▶ 空き店舗とすることに対するペナルティや市が空き店舗をプールし無償貸与を実施するような仕組みの検討  |

## 評価委員会からの意見・提案を踏まえた担当課の方向性

### 1 施策のアプローチ（戦略）について

- まちづくりの視点から商店街の活性化、コミュニティの向上を図ることについて  
⇒個別の空き店舗への支援ではなく、商店会全体にメリットがあるという視点で、商店会自身に活性化策を検討させ支援する制度とすることについて、商店会活性化を目的とする支援については、既存の制度を十分に活用し、対応する。一方で、コミュニティの向上については、目的が同じ事業と連携することも視野に入れ、新たな支援制度の設計に取り組みつつ検討する。
- 空き店舗の解消を図ることについて  
⇒空き店舗の解消に向けては、まず上記既存制度の活用を促進しつつも、目的が異なるものについてや、立地上不利な条件にあたる空き店舗の活用については、ご提案のとおり、事業採算性といったビジネス視点からではなく、違った視点からのアプローチも必要となる。そこで、地域コミュニティの向上に資する事業等の空き店舗の活用制度を構築し、事例を重ねていくことで、商店街の活力維持にもつながるようモデル化を目指す。

### 2 支援対象事業について

- マッチングの促進について  
⇒商店会からのニーズだけでなく、庁内で保有するニーズ（高齢者、子ども、まちづくり等）を把握して、支援対象を検討し、マッチングを促進していく。

## 事業を達成する上での関連事業

|       |                         |                          |
|-------|-------------------------|--------------------------|
| 5 5   | 東日本大震災復興支援を含めた卸売市場活性化事業 | C評価〔経済局 農業政策部 農業政策課〕     |
| 5 6-1 | 自治会加入促進                 | C評価〔市民局 市民生活部 コミュニティ推進課〕 |
| 5 7   | NPO等との協働事業の推進           | C評価〔市民局 市民生活部 市民協働推進課〕   |
| 4 0-1 | WHOセーフコミュニティの認証取得       | C評価〔総務局 危機管理部 安心安全課〕     |

## 関連事業に対する評価委員の意見等

—

## 平成28年度当初予算の状況等

|                 |  |
|-----------------|--|
| 平成28年度<br>当初予算額 | 10,000 千円  |
| 主な内容            | <p>評価委員会からの意見・提案を踏まえ、</p> <p>① 「まちづくりの視点から商店街の活性化、コミュニティの向上をはかることについて」は、評価委員会が考える対応策の「目的が同じ事業と連携する」とも合致した庁内関係部署との連携を実施しつつ、補助制度を創設した。H27年度に比べH28年度は、増額要求し予算化された。</p> <p style="text-align: center;">※ H27 7,000千円 ⇒H28 10,000千円</p> <p>② 「空き店舗の解消をはかるについて」は、評価委員会が考える対応策の「ビジネス視点とは違った視点からのアプローチが必要」といったご意見にも対応した上記の補助制度を活用し、事例を積み重ねて「成功事例をつくるモデル化」を目指す。</p> |

### 平成28年の取組状況等

平成28年度前半に補助事業を募集し、「日進北小学校学童保育の空き店舗活用」について補助金の交付を決定した。年度後半について補助事業を募集する予定で現在検討中である。

### 平成29年度へ向けた担当課の方向性

平成29年度についても、引続き、庁内関係課や補助対象団体への補助制度の周知を実施し、庁内関係部署との連携を実施しつつ補助事業の募集を行う。事例を積み重ね「成功事例をつくるモデル化」を目指す。

# 平成27年度重点審議調書

|          |                         |               |   |
|----------|-------------------------|---------------|---|
| 事業番号・事業名 | 2-1 認可保育所の増設            | H26年度<br>内部評価 | A |
| 担当       | 子ども未来局 幼児未来部 のびのび安心子育て課 |               |   |

## <平成26年度数値目標に対する>

|  |
|--|
| <b>達成状況</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>平成26年度の数値目標810人の定員増に対して、合計1,109人の定員増となった</li> </ul>   |
| <b>達成方法（手段）</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>平成27年4月の認可保育所の新設11か所・定員計880人、増改築による定員増3か所・定員計90人、合計970人の定員増に係る施設整備への補助及び支援を実施した</li> <li>認定こども園（保育所機能部分）の新設2か所・定員計104人、定員増2か所・定員計35人、合計139人の定員増に係る施設整備への補助及び支援を実施した</li> </ul>  |
| <b>工夫した点</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>駅前型保育所等の整備促進を図るため、対象地域の拡大や、設置認可要件の緩和など、さいたま市民間保育所設置認可等実施要綱及び同要領を見直した</li> <li>保育需要が高く整備すべき地域を保育所整備重点地域として設定し、整備事業者を募集した</li> </ul>  |
| <b>平成27年度に向けての課題・分析による改善点</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>平成26年度は、数値目標を上回る整備を行った結果、A評価となり、平成27年4月1日時点の待機児童は前年と比べ減少したものの依然として解消には至っていない</li> <li>平成27年度は、認可保育所の新設などにより、「しあわせ倍増プラン2013」の整備目標を上回る定員1,300人分の施設整備を実施する予定</li> <li>プランの最終年度である平成28年度についても、同じく定員1,300人分の施設整備を必要としている現状を踏まえ、現在の目標設定の見直しを検討している</li> </ul> |

## 評価委員が考える問題点・意見交換

|   |
|---|
| <p><b>1 整備手法について</b></p> <p>(1) 人口減少に対応した施設の転用可能性について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>待機児童が充足した後に、将来訪れる人口減少社会に備えて、老人ホーム等に転用できるような構造設計にすることはできないか。</li> </ul> <p>(2) 市立での整備について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>地区別に児童数の増減ペースに違いがある中で、民間による運営が困難な地域があるのではないか。</li> <li>駅前などニーズが高い地域で、民間事業者にとって地価が高く運営が困難という理由で参入が難しい地域については、市が整備することはできないのか。</li> </ul> <p><b>2 保育の質の確保について</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>認可保育園を増設した場合に保育の質は確保されているのか。</li> <li>経験年数が少ない保育士や新任園長へのサポート体制</li> <li>保育士不足への対応、認可後の監査体制</li> </ul> |
|---|



## 評価委員が考える解決策

### 1 整備手法について

#### (1) 新たな補助金の導入・拡大について

| 《狙い》   |   | 《対応策》  |
|--|---|--|
| ○ 駅前などのニーズが高く、一方で地価が高いことなどにより、採算性が低い地域に参入を促す | ⇒ | ▶ 重点地域への上乗せ補助の導入。(合理的資源配分)<br>▶ 地価に応じて補助金を拡大 |

#### (2) 企業との連携について

| 《狙い》                         |   | 《対応策》                     |
|------------------------------|---|---------------------------|
| ○ 民間企業の雇用対策として必要となる保育環境へ着目する | ⇒ | ▶ 民間企業による保育所整備などのタイアップを推進 |

#### (3) 既存施設の活用について

| 《狙い》            |   | 《対応策》            |
|-----------------|---|------------------|
| ○ 保育所整備の場所を確保する | ⇒ | ▶ 既存の公共施設を活用した整備 |

### 2 その他

| 《狙い》            |   | 《対応策》                             |
|-----------------|---|-----------------------------------|
| ○ 短時間の保育需要へ対応する | ⇒ | ▶ ベビーシッターやファミリーサポートセンターなどの保育資源の活用 |

## 評価委員会からの意見・提案を踏まえた担当課の方向性

### 1 整備手法について

#### (1) 新たな補助金の導入・拡大について

⇒ 保育ニーズが高い一方、地価の高さやスペース不足などの課題のある駅前や都市部においては賃貸物件の活用が有効であることから、待機児童数などを踏まえ、整備重点地域を定めた上で補助を上乗せするなど、より効果的な保育所整備促進策を検討していく。

#### (2) 企業との連携について

⇒ 事業所内保育は、厚生労働省による施設整備等に対する助成など、仕事と家庭の両立支援策として推進されているところであるが、仕事中にも子どもの近くにいられる保護者の安心感や待機児童対策という面でも有効であると考えられることから、今後も推進していく。

#### (3) 既存施設の活用について

⇒ 保育ニーズ等を踏まえ、公有地を保育所整備用地として事業者へ貸し付け、認可保育所を整備する取組を検討していく。なお、現在、さいたま新都心駅東側の市有地について、認可保育所整備事業者の公募を行っている。

### 2 その他

#### ○ 短時間の保育需要へ対応することについて

⇒ 本市では、ファミリー・サポート・センターや子育て緊急サポート事業、子育て支援センターみなみにおける一時預かりなどを実施しており、引き続きこれらの取組を継続していく。

## 事業を達成する上での関連事業

|  |  |
|--|--|
| 2-2 放課後児童健全育成事業の充実<br>課]   | A評価 [子ども未来局 子ども育成部 青少年育成課]                             |
| 2-4 保育コンシェルジュの全区配置による保育相談窓口の強化<br>6 青少年の居場所事業 (さいたま市若者自立支援ルーム)<br>課] | B評価 [子ども未来局 幼児未来部 幼児政策課]<br>C評価 [子ども未来局 子ども育成部 青少年育成課] |

## 関連事業に対する評価委員の意見等

—



## 平成28年度当初予算の状況等

|                 |   |    |
|-----------------|---|----|
| 平成28年度<br>当初予算額 | 3,410,801   | 千円 |
| 主な内容            | <p>評価委員会からの意見・提案を踏まえ、</p> <p>①「新たな補助金の導入・拡大について」は、保育需要の高い浦和駅周辺における保育所整備を促進するため、当該地域において、賃貸物件（建物）を活用して保育所整備を行う場合には、補助金を増額（2,025万円→4,800万円）することとした。</p> <p>②「企業との連携について」は、平成28年4月1日時点で、事業所内保育事業所を2施設増やしたところであり、本年度も、引き続き増設に向けて事業者を募集していく。</p> <p>③「既存施設の活用について」は、さいたま新都心駅東側（大宮区吉敷町4丁目）の市有地を活用して認可保育所を整備することとし、施設整備に対する補助金を予算化した。<br/>なお、整備・運営事業者は、平成27年度に公募を行って決定しており、平成29年4月の開設を予定している。</p> <p>④「短時間の保育需要へ対応することについて」は、ファミリー・サポート・センター等における取組を引き続き実施することにより対応していく。</p> |    |

## 平成28年の取組状況等

- ①「新たな補助金の導入・拡大について」は、保育所整備に関する補助金を増額した浦和駅周辺を保育所整備重点地域として設定した上で、事業者の募集を行い、平成29年4月の開設に向けて、2か所・定員計120人分の定員増となる施設整備を進めている。
- ②「企業との連携について」は、事業所内保育事業を実施する事業者の募集を行い、平成29年4月の開設に向けて、2か所・定員計17人分の定員増となる協議を進めている。
- ③「既存施設の活用について」は、さいたま新都心駅東側（大宮区吉敷町4丁目）の市有地を事業者に賃貸し、平成29年4月の開設に向けて、1か所・定員80人分の認可保育所整備を進めている。
- ④「短時間の保育需要へ対応することについて」は、ファミリー・サポート・センター等における取組を引き続き実施することにより対応している。
- ⑤保育需要の高まりに対応するため、年度当初に予定していた16か所・定員計1,312人分の定員増となる施設整備に加え、補正予算に基づき、7か所・定員計400人分の賃貸物件による認可保育所の追加整備を行い、平成29年4月に向けて、合計1,712人分の定員増となる施設整備を予定している。

## 平成29年度へ向けた担当課の方向性

今後も、認可保育所等の保育施設の利用を希望される方が増加していくものと想定されることから、保育需要の高まりに対応するため、引き続き、様々な手法により、加速的に保育所整備を推進し、保育施設の利用を希望される方が一人でも多く施設を利用できるよう取り組む。

認可保育所等の施設整備に当たっては、引き続き、待機児童数などを踏まえ、保育需要が高い地域を中心に保育所整備重点地域として設定して、事業者を募集するとともに、保育需要が高い0歳児から2歳児までの低年齢児を保育対象とする小規模保育事業等も合わせて拡充することで、保育需要を適切に捉え、より効果的な施設整備を推進する。



# 平成27年度重点審議調書

|          |                                       |               |   |
|----------|---------------------------------------|---------------|---|
| 事業番号・事業名 | 46 総人件費の抑制及び職員のワークライフバランスに配慮した人事管理の推進 | H26年度<br>内部評価 | C |
| 担当       | 総務局 人事部 人事課・都市戦略本部 行財政改革推進部           |               |   |

## <平成26年度数値目標に対する>

|  |
|--|
| <b>達成状況</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・総時間外勤務時間数については、平成25年度 1,880,717時間(実績) ⇒ 平成26年度 1,840,715時間(実績)と縮減を図れたが、取組指標である1,739,805時間(H26:目標)を超過する結果となった</li> <li>・普通会計決算額に占める人件費の構成比については、平成26年度 16.9%(目標) ⇒ 16.1%(実績)と取組指標を達成する結果となった</li> </ul> |
| <b>達成方法(手段)</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・時間外勤務の縮減については、取組計画書の作成や時間外勤務の多い所属に対する人事部長ヒアリングの実施及び改善計画書の作成・実施・報告等を実施した</li> <li>・時間外勤務の多い所属には、職員を増員した</li> </ul>  |
| <b>工夫した点</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・プラン工程以外に、局区における時間外勤務縮減の数値目標設定や、各所属で時間外勤務表を作成して時間外勤務の可視化に取り組んだ</li> <li>・各所管の年間総時間外勤務数及び月平均の時間外勤務数の算出並びに順位付けを行い、上位所属の状況を把握・確認した上で、配置箇所の優先順位付けを行い増員した</li> </ul>   |
| <b>平成27年度に向けての課題・分析による改善点</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、時間外勤務縮減の数値目標設定や時間外勤務の可視化に取り組むとともに、外部の視点を取り入れた職員の働き方の見直しやワーク・ライフバランスの意識向上を図り、時間外勤務の縮減に取り組んでいく</li> <li>・市全体の増員要望等を踏まえ、時間外勤務縮減対応に配分できる人数を決定し、各所属の状況等を考慮して増員していく</li> </ul>                          |

## 評価委員が考える問題点・意見交換

|  |
|--|
| <p><b>1 課題の見える化について</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・時間外勤務の実態について、市全体の課題として幹部の中で共有されているか。</li> <li>・各部署が時間外勤務の生じる理由を認識・分析できているのか。</li> <li>・時間外勤務を前提として仕事を割り振っている可能性がある。</li> <li>・長時間労働による仕事の非効率化、病気休職者の増加といったリスク管理の問題であるという認識が必要である。</li> <li>・時間外勤務縮減のため、業務を減らすと市民サービスが低下する恐れもあり、仕事の質を考えながら、業務プロセスを見直す必要がある。</li> </ul> <p><b>2 時間外勤務が生じる構造的要因について</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・長期の病気休職者が増えており、正規職員で代替できないジレンマがある。</li> <li>・資料作成など簡素化できない業務や、定時までには窓口対応をする必要があるため、恒常的に時間外勤務が生じる部署がある。</li> <li>・アルバイトやアウトソーシング(*1)で対応できる仕事の洗い出しが必要である。</li> <li>・職員の1日の仕事量の検証をする手法もあるが、市役所のようなホワイトカラーの仕事は定量的に仕事量が決まるものではないため、制度として長時間労働を規制するシステムが必要である。</li> </ul> |
|--|

## 評価委員が考える解決策

### 1 課題の見える化による時間外勤務の縮減

| 《狙い》                        | 《対応策》   |
|-----------------------------|---|
| ○ 組織として問題点の把握と情報共有を図る       | ⇒ 各部署の業務の進捗状況を可視化<br>⇒ 部署ごとに時間外勤務が生じる原因や傾向の分析を行い、コミュニケーションで解決できるものと人員増で解決できるものを整理 |
| ○ 恒常的な時間外勤務に対して、仕事の方法を変えていく | ⇒ 繁忙期における臨時職員の活用や、業務のアウトソーシング(*1)を進める   |
| ○ 職場改善による業務の削減              | ⇒ 不要な業務を洗い出し、業務を見直す<br>⇒ 定例的な資料の必要性を見直す<br>⇒ 改善提案の効果を数値化し、効果があるものを横展開していく         |

### 2 時間外勤務縮減のための仕組みづくり

| 《狙い》                 | 《対応策》  |
|----------------------|--|
| ○ 時間外勤務縮減に向けた雰囲気づくり  | ⇒ 時間外勤務の限度時間を設定<br>⇒ トップ（市長）の指示で一律に退庁時刻を決める<br>⇒ 時間外勤務縮減の達成率を競う大会を実施<br>⇒ 時間外勤務の実態を課別に公表 |
| ○ 時間外勤務縮減を評価する仕組みづくり | ⇒ 時間外勤務の縮減を管理職の評価に組み込む。<br>なお、その際には、サービス残業を招かないよう注意する必要がある                               |
| ○ 仕事を属人化させない仕組みづくり   | ⇒ 繁忙期にある部署を応援する専門組織を創設<br>⇒ さくらサポートシステム(*2)の導入拡大   |

### 3 その他

| 《狙い》                     | 《対応策》   |
|--------------------------|---|
| ○ ミクロの視点とマクロの視点を組み合わせた取組 | ⇒ 現場での作業の見直しやタイムマネジメント(*3)というミクロレベルでの改善と、制度として時間外勤務縮減を評価する仕組みや時間外勤務の限度時間の設定などを行うマクロレベルの戦略を組み合わせていくことが重要 |

## 評価委員会からの意見・提案を踏まえた担当課の方向性

### 1 課題の見える化による時間外勤務の縮減

- 組織として問題点の把握と情報共有を図る  
⇒ 昨年度より行っている時間外勤務状況の可視化を継続することにより、各部署ごとに時間外勤務の縮減を図る。
- 恒常的な時間外勤務に対して、仕事の方法を変えていく  
⇒ 臨時職員の活用や業務のアウトソーシングについては既に実施しているが、更なる効率化を検討していく。
- 職場改善による業務の削減  
⇒ 外部コンサルティングによる「職員の働き方見直し業務」の分析結果等を踏まえ、効率的・効果的な仕事の進め方について検討を行うとともに、即効性が高い改善策については、随時、全庁展開を図っていく。

### 2 時間外勤務縮減のための仕組みづくり

- 時間外勤務縮減に向けた雰囲気づくり  
⇒ 毎週水曜日のノー残業デーを週2日に増やす等、時間外勤務の制限による取組を継続・拡大する。  
日、週、月単位の時間外勤務の限度時間の設定及び退庁時刻の設定や上司が業務内容を把握し、退庁を促すなど、その他の取組を今後検討していく。

## 評価委員会からの意見・提案を踏まえた担当課の方向性

- 時間外勤務縮減を評価する仕組みづくり  
⇒管理職の評価については、時間外勤務縮減に限定せず、年次有給休暇の取得促進や男性の育児休業取得促進等、職員のワークライフバランスの実現に資する項目として設定することも検討していく。
- 仕事を属人化させない仕組みづくり  
⇒現在、局区における流動的な人事配置を行っており、今後も更に局区における自律的管理を進めていく。

### 3 その他

- ミクロの視点とマクロの視点を組み合わせた取組  
⇒現場での作業の見直しやタイムマネジメントという資料の随時更新や業務ごとのマニュアル化などミクロレベルでの改善と、庶務事務システムの導入を契機として業務プロセスの効率化を全庁的に実施するというマクロレベルでの改善を組み合わせた取組を検討していく。

## 事業を達成する上での関連事業

|      |                  |                      |
|------|------------------|----------------------|
| 38-1 | 管理職力と職場マネジメントの強化 | B評価〔総務局 人事部 人材育成課〕   |
| 41   | 一職員一改善提案制度の推進    | B評価〔都市戦略本部 行財政改革推進部〕 |
| 44   | 管理職への女性登用        | B評価〔総務局 人事部 人事課〕     |

## 関連事業に対する評価委員の意見等

- ・さくらサポートシステム(\*2)のように、一職員一改善提案制度による改善を時間外勤務の縮減に結び付けていくことはできないか。
- ・管理職への女性登用率が低く、計画的に登用していく必要があり、さらに女性のキャリア研修(\*4)等については、男性職員も積極的に受講させるべき。

### 【注釈】

- (\*1)アウトソーシング  
業務過程の一部を外部の専門業者等に委託すること
- (\*2)さくらサポートシステム  
区役所内で業務が忙しい・人手が足りないなど困っている課がある場合に、課の枠を超えて区役所全体で業務のサポート（応援）を行うシステム
- (\*3)タイムマネジメント  
目標を達成するために時間を有効活用し、仕事を効果的・効率的に進めるための技術
- (\*4)キャリア研修  
自己の将来のビジョンを描き、仕事を中心とした人生の形成について学ぶ研修

## 平成28年度当初予算の状況等

|                 |   |
|-----------------|---|
| 平成28年度<br>当初予算額 | 0 千円  |
| 主な内容            | <p>時間外縮減に向けて、所属長のより一層の職場マネジメントを実践するため、従来の取組に加え、平成28年度から新たな取組を次のとおり実施している。</p> <p>①ノー残業デーの拡大<br/>毎週水曜日のノー残業デーに加え、所属ごとに月1日以上残業しない日を設定する、「WLB（ワークライフバランス）推進デー」を実施。</p> <p>②朝型残業の推奨<br/>始業前の時間外勤務（朝型残業）、終業後の時間外勤務（夜型残業）を選択することにより、職員の生活スタイルに合わせた働き方を推進。</p> |

## 平成28年の取組状況等

時間外勤務時間の縮減に向けて、所属長のより一層の職場マネジメントを実践するため、引き続き、時間外勤務の事前命令及び週休日・休日に勤務した場合の振替の徹底、ノー残業デーの実施、また、各局区において時間外勤務の可視化や時間外勤務縮減にかかる数値目標を設定するなどの取組を進めている。

平成28年度からは、毎週水曜日のノー残業デーに加えて、所属ごとに月1日以上残業しない日を指定する「ワーク・ライフ・バランス推進デー」の実施や職員の生活スタイルに合わせた柔軟な働き方を推進するため、始業前の残業（朝型残業）、終業後の残業（夜型残業）を選択しやすくするための新たな取組を進めている。

ワーク・ライフ・バランス推進のため、全管理職が11月末までに「イクボス宣言」を行うことで、意識の醸成を図っていく。

職員のワーク・ライフ・バランスの実現に資する人事評価項目の設定について検討を進めている。

「働き方の見直し」については、「職員意識のさらなる醸成」と「職場のコミュニケーションや人間関係の質を向上させ、組織的に働き方の見直しに取組む体制を作ること」が重要であると分析し、今年度は、昨年度の取組みや成果を踏まえて、「働き方の見直し」について次の事項に取り組んでいる。

- (1) 管理職を中心とした職員意識のさらなる醸成
- (2) 監督職を中心とした良質なコミュニケーションスキルの向上
- (3) 市役所組織として「働き方見直し」を進める連携体制の構築

## 平成29年度へ向けた担当課の方向性

時間外勤務時間の縮減に向けて、所属長のより一層の職場マネジメントを実践するための取組を継続していく。また、ワーク・ライフ・バランスの推進のため、新たに管理職となる職員に対して「イクボス宣言」を実施することで、意識の醸成を図っていく。

「働き方見直し」については、中長期的な視点で継続的に取り組んでいく必要があるため、平成29年度も引き続き外部の視点を活用しながら、「管理職を中心とした職員意識のさらなる醸成」及び「監督職を中心とした良質なコミュニケーションスキルの向上」に取り組んでいく。また、「働き方見直し」を進める庁内の連携体制において、制度間の効率的・効果的な連携を引き続き検討し、実効性の高い制度運営を目指していく。



# 平成27年度重点審議調書

|          |                   |               |   |
|----------|-------------------|---------------|---|
| 事業番号・事業名 | 15 区役所窓口総合サービスの向上 | H26年度<br>内部評価 | A |
| 担当       | 市民局 区政推進室         |               |   |

## <平成26年度数値目標に対する>

|  |
|--|
| <b>達成状況</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 窓口満足度アンケートにおける満足度の割合は、84%（取組指標）を上回る、97.2%の結果となった</li> <li>・ 「市民の声データベース」（*1）における区役所窓口に関する苦情等の件数は、平成25年度比で15%削減（取組指標）に対し、18.5%の削減となった〔参考：平成25年度／65件⇒平成26年度／53件〕</li> </ul>                   |
| <b>達成方法（手段）</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 区役所窓口総合サービスの向上に係る調査及び提案業務（接遇）については、民間ノウハウを活用し、委託により業務を実施した</li> <li>・ 各区役所が主体的に調査結果及び改善提案に基づき、接遇の向上に向けた取組を実施した</li> <li>・ 区役所窓口総合サービス向上本部会議を6回開催し、取組内容などを協議するとともに情報の共有を図った</li> </ul>       |
| <b>工夫した点</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 調査業務では、民間ノウハウを活用した調査方法により、全区役所の各所属で実施した</li> <li>・ 業務委託における受託者からの報告（調査結果及び改善提案）については、情報の共有を図るため区役所窓口総合サービス向上本部会議の席上で行った</li> <li>・ 各区役所が主体的に実施した改善の取組について、情報を共有するとともにホームページで公開した</li> </ul> |
| <b>平成27年度に向けての課題・分析による改善点</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 区役所ではこれまでも接遇向上に取り組んできており、また、平成26年度において取組指標を上回って達成しているが、更なる向上を図るため継続して取り組む必要がある</li> <li>・ 区役所窓口総合サービスの向上においては、行財政改革推進プランの工程にもあるとおり、接遇のみならず、窓口環境・案内サービスなどの様々な視点からの改善に取り組む必要がある</li> </ul>    |

## 評価委員が考える問題点・意見交換

|  |
|--|
| <p><b>1 満足度調査について</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 担当課ごとの満足度や苦情を把握できていない。</li> <li>・ 現在の調査方法では、電話対応の満足度を捕捉できていない。</li> <li>・ 現行のアンケート調査だけでは市民満足度の全てを把握できないのではないかと。</li> <li>・ 高齢者に配慮された調査票となっておらず、回答者の年齢に偏りを感じる。</li> </ul> <p><b>2 苦情の把握について</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市役所で把握している苦情の件数が少なすぎるのではないかと。</li> <li>・ 職場の中で苦情を集積し、改善をしていく風土が必要である。</li> <li>・ 苦情を集積し、傾向分析を行う必要がある。一方で、苦情の詳細な抽出・分析を行うとなると、コストや職員の負担も大きくなることに配慮しなければならない。</li> </ul> <p><b>3 窓口対応の改善について</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自分の窓口だけでなく、隣の窓口がどう見えるかといった視点が必要である。</li> <li>・ 素早い対応が求められる窓口と丁寧な対応が求められる窓口によって満足度の傾向は異なる。</li> <li>・ 窓口対応では市民の待ち時間に注目することが必要である。</li> <li>・ 業務の専門知識のある職員が窓口が少ない。</li> <li>・ 窓口対応について、職員のパーソナリティ（個性）に頼っているのではないかと。</li> </ul> |
|--|

## 評価委員が考える解決策

### 1 満足度調査について

《狙い》

《対応策》

- |              |   |  |
|--------------|---|--|
| ○ 満足度調査方法の改善 | ⇒ | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 属性を追加し、区・担当課ごとの傾向を分析する</li> <li>▶ 電話対応に対する市民満足度の把握</li> <li>▶ 少ないサンプルでのプレ調査の実施</li> <li>▶ 高齢者に分かりやすいアンケートの作成</li> </ul> |
|--------------|---|--|

### 2 苦情の把握について

《狙い》

《対応策》

- |                             |   |  |
|-----------------------------|---|--|
| ○ 業務プロセスとしての苦情の集積と分析の仕組みづくり | ⇒ | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 市として市民からの意見を広く求め、改善していく姿勢をPR</li> <li>▶ 頻度の高い苦情の同一事例を集約し、改善案を共有化</li> <li>▶ 窓口業務で上司の対応が求められるケースなど、対応が難しい事例を集める</li> </ul> |
| ○ 職場の中から改善していく風土の構築         | ⇒ | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 職員自らが窓口や電話対応等で失敗したと思う事例を集積する</li> <li>▶ 非があるものだけが苦情ではなく、サービス向上につながる事例として捉える仕組みをつくる</li> </ul>                             |

### 3 窓口対応の改善について

《狙い》

《対応策》

- |              |   |   |
|--------------|---|---|
| ○ 待ち時間に対する改善 | ⇒ | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 待ち時間を明示</li> <li>▶ 待たせている市民に対して混雑状況を伝える</li> <li>▶ 隣の窓口の混雑状況を把握し、混雑時には手伝う仕組みをつくる</li> </ul>  |
| ○ 窓口環境の改善    | ⇒ | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 市民の話を聞く担当を設置</li> <li>▶ 行政施策・制度分野の相談に対し、解決策を市民に提示できる専門的知識を有する職員の育成</li> <li>▶ 窓口対応中の職員が、対応の困難度を上司・同僚に伝えたり、応援を求めることができる仕組みをつくる</li> </ul> |

## 評価委員会からの意見・提案を踏まえた担当課の方向性

### 1 満足度調査について

○満足度調査方法の改善

⇒窓口満足度アンケートの実施については、経年変化を把握する必要があることから、平成26年度に実施した項目を継続する。なお、属性を追加すること及び高齢者に対する配慮については、検討していく。  
また、電話対応に対する満足度の把握など新たな項目の追加などについては、調査方法を含め検討していく。

### 2 苦情の把握について

○業務プロセスとしての苦情の集積と分析の仕組みづくり

⇒各区役所内のみならず、他区における苦情事例や改善策の共有化を図るため、「市民の声データベース」を更に活用していく。

○職場の中から改善していく風土の構築

⇒「市民の声データベース」を活用した事例研修など、各区における苦情対応における意識醸成を支援していく。なお、その際には、好事例についても取り組むことで、職員のモチベーションを高めていく。



## 評価委員会からの意見・提案を踏まえた担当課の方向性

### 3 窓口対応の改善について

- 待ち時間に対する改善
- 窓口環境の改善

⇒本年度（平成27年度）は、窓口環境・案内サービスについて外部調査を実施している。引き続き、市民評価委員会の御意見や外部調査による提案結果を踏まえ、改善に取り組んでいく。

## 事業を達成する上での関連事業

前プラン〔行革プラン2010〕における取組

- ・各区の独自性が発揮できる区政運営
- ・区役所窓口サービスの充実
- ・春の窓口大混雑の改善
- ・感謝の気持ち共有メールの推進

## 関連事業に対する評価委員の意見等

—

### 【注釈】

(\*1)市民の声データベース

市に様々な手段で寄せられる市民の提案、要望、苦情等を一元的に管理し、全庁的に情報の共有化を図るシステム

## 平成28年度当初予算の状況等

|                 |  |
|-----------------|--|
| 平成28年度<br>当初予算額 | 0 千円   |
| 主な内容            | <p>評価委員会からの意見・提案を踏まえ、「満足度調査について」は、平成27年度から高齢者に対する配慮として、文字を拡大した調査用紙を作成した。</p> <p>また、「苦情の把握について」及び「窓口対応の改善について」は、平成27年度までの民間委託業者による外部調査の結果及びその改善提案等並びに「市民の声データベース」の苦情事例等から、標準化して実施すべき窓口サービスに関して各区役所の職員に聞き取り調査を行い、調査結果を整理し、全区役所における窓口サービスの標準化に取り組む。</p> |

## 平成28年の取組状況等

平成27年度までの民間委託業者による外部調査の結果及びその改善提案等並びに「市民の声データベース」の苦情事例等から、標準化して実施すべき窓口サービスに関して各区役所の職員に聞き取り調査を行った。その調査結果を整理し、9月に開催した区役所窓口総合サービス向上本部会議で標準化に向けた取組を決定した。標準化に向けた取組については、全区役所で実施する。また、標準化の取組に加えて、各区役所で自主的・主体的な取組も併せて実施する。

なお、「満足度調査について」は、平成27年度と同様に高齢者に対する配慮として、文字を拡大した調査用紙を作成する予定である。

（※標準化に向けた取組：接遇、窓口環境、案内サービスの3本の柱について、平成27年度までの外部調査報告書及び各区役所で自主的・主体的に取り組んだ内容の中から、全区役所共通して取組可能な内容を実施するもの）

## 平成29年度へ向けた担当課の方向性

標準化に向けた取組は、平成28年度から引き続き実施する。  
また、標準化の取組に加えて、各区役所で自主的・主体的な取組も併せて実施することにより、更なる窓口サービスの向上を図る。