

# 三原市事業レビュー 点検結果

平成30年3月



## 目次

I	点検結果のまとめ.....	1
II	開催要領.....	2
III	事業レビューの結果を反映した事務改善方針等.....	3
1	予算への反映方針.....	3
2	事務改善方針.....	4
3	事業別詳細.....	5

## I 点検結果のまとめ

個別事業名	点検結果		【参考】 市民判定者の判定	
	判定結果	評価者の判定		
①防犯灯維持管理事業	要改善	要改善 4人	不要・凍結 1人 要改善 8人	
②安心・安全事業	不要・凍結 要改善	不要・凍結 2人 要改善 2人	不要・凍結 3人 要改善 6人	
③マイナンバー活用事業	要改善	要改善 4人	不要・凍結 4人 国・県・広域 2人 現行通り・拡充 1人	
④三原地域連携推進協議会補助	現行通り・拡充	不要・凍結 1人 要改善 1人 現行通り・拡充 2人	不要・凍結 2人 要改善 4人	
⑤障害者就労体験事業	不要・凍結	不要・凍結 3人 要改善 1人	不要・凍結 4人 国・県・広域 1人 要改善 2人 現行通り・拡充 2人	
⑥障害者優待乗車証交付事業	要改善	不要・凍結 1人 要改善 3人	不要・凍結 4人 国・県・広域 1人 要改善 4人	
⑦消費生活センター運営事業	国・県・広域 要改善	国・県・広域 2人 要改善 2人	国・県・広域 3人 要改善 6人 現行通り・拡充 1人	
⑧国際化推進協議会補助	要改善	要改善 4人	不要・凍結 1人 要改善 9人	

### ※判定結果の定義

「不要・凍結」……事業そのものが必要ない（事業の廃止）、ゼロベースで見直し（事業の一時凍結）

「国・県・広域」……事業は必要だと思うが、市がやるべきでない。国、県、広域で実施した方が効果的

「要改善」……市が実施すべきだが、改善が必要である。

「現行通り・拡充」……引き続き、市が実施すべき。もっと重点的に取り組む必要がある。

## II 開催要領

### 1 目的

施策の成果を効果的に向上させるため、事務事業について、その必要性や上位目的である施策に適切に貢献しているか、外部の視点で点検することで、施策点検とともに、コストの削減等の見直しを行う。

### 2 概要

(1) 1日目：平成29年10月14日（土）9時50分～16時15分（開会式9時30分～）

2日目：平成29年10月15日（日）9時30分～15時45分

(2) 会場 三原市役所城町庁舎2階 大会議室

(3) 点検対象

三原市長期総合計画基本計画『みはら元気創造プラン』に掲げる施策の中から、平成29年度第1回三原市まちづくり戦略検討会議において、6施策を選定した。

さらに、6施策の中で、担当部署において課題がある事業を1～2事業を選定し、点検対象とした。

※まちづくり戦略検討会議は、市に政策提言を行うために外部の有識者で組織された附属機関。

1日目：平成29年10月14日（土）		2日目：平成29年10月15日（日）	
9:30	開会式	9:30	
9:50 }	テーマ：防犯 施策：5-2-2 防犯活動・交通安全対策の推進 個別事業：①防犯灯維持管理事業 ②安心・安全事業	12:00	テーマ：障害者福祉 施策：4-3-2 障害者福祉の充実 個別事業：⑤障害者就労体験事業 ⑥障害者優待乗車証交付事業
12:30		13:00	テーマ：消費者行政 施策：5-2-3 消費者・生活者の安心の確保 個別事業：⑦消費生活センター運営事業
13:30 }	テーマ：ICT 施策：3-4-3 ICTを活かしたまちづくり 個別事業：③マイナンバー活用事業	14:15	
14:45		14:30	テーマ：国際化 施策：3-3-2 国際化の推進 個別事業：⑧国際化推進協議会補助
15:00 }	テーマ：産学官連携 施策：1-3-2 産学官連携の推進 個別事業：④三原地域連携推進協議会補助	15:45	
16:15			
評 価 体 制	<b>■コーディネーター</b> ○(一社)構想日本 総括ディレクター ・伊藤 伸 氏 <b>■評価者</b> ○まちづくり戦略検討会議委員 ・前山 総一郎 氏 (座長・福山市立大学 大学院都市経営学研究科教授) ・佐木 学 氏 (小坂防炎会会長) ○(一社)構想日本派遣 ・村上 敏也 氏 (県立広島大学大学院 経営管理研究科准教授) ・根本 知左香 氏 (一般企業)	評 価 体 制	<b>■コーディネーター</b> ○(一社)構想日本 総括ディレクター ・伊藤 伸 氏 <b>■評価者</b> ○まちづくり戦略検討会議委員 ・佐藤 俊雄 氏 (副座長・広島市立大学 特任教授) ・小野 武也 氏 (県立広島大学学部長) ○(一社)構想日本派遣 ・村上 敏也 氏 (県立広島大学大学院 経営管理研究科准教授) ・佐藤 幹子 氏 (名古屋市総務局企画部 大都市・広域行政推進室 主事)
	市民判定者 午前： 9名 午後： 7名		市民判定者 午前： 9名 午後： 10名

(4) 市民判定者について

#### ①市民判定者の役割

- ・評価者の判定とともに、市民視点での判定も実施し、評価に対する市民の意見を確認する。
- ・議論全体に対する感想や、評価者の点検結果に対し、コメントを求める。

#### ②選出方法

無作為抽出した18歳以上の市民2,000名及び昨年度までの経験者から希望者を募り、23名を選定。

### Ⅲ 事業レビューの結果を反映した事務改善方針等

#### 1 予算への反映方針

区 分	効果額	(参考) 将来的な見直し対象事業費
当日点検対象分	92,191 千円	-
水平展開分	1,080 千円	-
過去のレビューにおける指摘分	23,449 千円	-
合 計	116,720 千円	千円

##### (1) 当日点検対象分

①H30 年度当初予算に反映したもの [効果額：92,191 千円]

⇒防犯灯の一括 LED 化（10 年間の長期的なコスト削減） ▲92,191 千円

##### (2) 水平展開分\* [効果額：1,080 千円]

⇒農業体験交流事業補助の廃止 ▲250 千円

⇒離島活性化交付金事業補助の廃止 ▲530 千円

⇒あさり資源回復事業補助の廃止 ▲300 千円

##### (3) 過去 2 回のレビューにおける指摘分（主なもの） [効果額：23,449 千円]

⇒スポーツ教室の運営見直し（指定管理者移管） ▲16,449 千円

⇒新規就農者支援補助 ▲1,000 千円

⇒市営住宅への指定管理者制度導入 ▲6,000 千円

※「水平展開分」とは、過去の事業レビューにおける指摘から得られた、次の 8 つの事務改善の視点を基に、全庁的に業務の見直しを図ったものです。

##### 【事務改善の視点】

- ①民間活用      ②ニーズ把握      ③類似事業の見直し      ④受益者負担の適正化  
⑤補助金の見直し      ⑥市民参加・協働の促進      ⑦公共施設の見直し      ⑧プロモーション機能の強化

## 2 事務改善方針

(1) 民間活力（民間委託拡大，民営化，指定管理者など）

【障害者福祉】障害者就労体験を希望者の実態把握が必要。

⇒各障害者支援事業所で就労体験者の目標人数を定めるとともに，実態把握に努める。

【国際化】行政主体から，民間主体の協議会に改めるべき。

⇒協議会を構成する各団体の役割を再確認し，それぞれが役割を担うような実施体制を整える。

(2) ニーズ把握（実態把握，マーケティングなど）

【防犯】防犯灯の設置について，成果指標の見直しが必要。

⇒市民の安心感を測る指標として「防犯灯の設置要望に対する設置数」を加える。

【防犯】どこに，どれだけの防犯カメラが必要なのか，市全体の設置計画を持ってすすめるべき。

⇒「地域の安全は地域で守る」という認識のもと，地域自らが必要とする所に設置することが効果的であることから，現時点では市の設置計画は考えていない。

【産学官連携】講座，セミナーの企画プロセスを見直すこと。

⇒市や市民が抱える課題の解決につながる内容になるよう実施する。

【産学官連携】セミナーの必要性を見直し，新たな取組も考えられないか。

⇒実施している事業を毎年度見直し，各事業の継続や廃止，新たな事業を検討する。

【障害者福祉】障害の種類や度合いによっては，バスに乗車できないため，タクシー助成など，きめ細かい制度設計が必要。

⇒平成 30 年度に利用者のニーズ把握を行い，制度の見直しを行う。

(3) 類似事業の見直し（行政のタテ割弊害是正，重複事業の統合など）

【防犯】設置した経緯によって，防犯灯の所管部署が異なっており見直しが必要。

⇒より効率的な管理体制とするため，一括 LED 化を契機に所管を見直す。

【障害者福祉】就労体験事業において，謝金一万円を受入企業に支払うことは，目的の大きさと講じる手段のバランスを欠くため，コーディネート事業への統合を検討すべき。

⇒平成 30 年度から，コーディネート事業とより一体的に実施することとし，企業への謝金についても，そのあり方を検討する。

(4) 受益者負担の適正化

【防犯】維持管理費（電気料）を市が負担している集落間の防犯灯等は，地元負担に移行してはどうか。

⇒これまでの経緯もあるため，慎重に検討する。

【防犯】電気代の町内会負担については「フリーライド」の課題があり，住民組織のあり方にも及ぶので，住民組織の担当部署との連携が必要。

⇒町内会加入率が低い地域においては，防犯灯電気料金負担感が大きいことは承知しており，住民組織のあり方との連動性については，今後検討する。

(5) 補助金の見直し

【防犯】防犯連合会への補助金額の根拠を明確にするとともに，運営費補助から事業費補助へ転換し，成果を評価する仕組みが必要。

⇒補助金交付要綱を制定し，補助金額を明確にする。事業費補助への転換や評価の仕組みも検討する。

【産学官連携】協議会への補助金の積算根拠が不明確

### 3 事業別詳細

1日目 10月14日(土)

事業番号 事業名	① 防犯灯維持管理事業			
判定区分	(1) 不要・凍結	(2) 国・県・広域	(3) 三原市 (要改善)	(4) 三原市 (現行通り・拡充)
評価者	0	0	4	0
市民判定者	1	0	8	0
評価者の 主な意見等	<p>①事業の目的と成果を測る指標がマッチしていない。この事業の成果指標を「刑法犯認知件数」としているが、「市民の安心感」ではないか。「設置要望の件数」などから、「安心感」を測る努力が必要。</p> <p>②設置目的によって所管が分かれていることで、管理が非効率になっている可能性がある。一括LED化を契機に、所管をまとめるか、情報共有の仕組みを検討してはどうか。</p> <p>③防犯灯は住民のための防犯灯であるため、LED化の際には、集落間にある防犯灯など、行政が管理するものについて、地元管理に移行してはどうか。</p> <p>④電気代の町内会負担は「フリーライド」の課題があり、住民組織のあり方にも及ぶので、庁内連携の仕組みをしっかりと機能させる必要がある。</p>			
市民判定者 の主な意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・LED化したところから地元移管</li> <li>・過剰設置になっていないか町内会にアンケートしてはどうか。</li> <li>・太陽光発電を利用して電気代を賄えないか。</li> <li>・フリーライドは問題。電気代は市負担で。</li> <li>・事業指標について、市民の安心感のアンケートをする必要あり。</li> <li>・電気代が高くつく照明は交換すべき。</li> <li>・地域負担に差があるのは不公平であるため、見直すべき。</li> </ul>			

<p>事業番号 事業名</p>	<p>① 防犯灯維持管理事業</p>
<p>事務改善方針</p> <p>(文末の白抜き数字は、左ページ内の評価者の指摘・意見の番号に対応)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・防犯灯の設置目的は、犯罪を起こさせない環境をつくることにより、犯罪を防止するものである。したがって、成果指標として、年比較が可能な刑法犯認知件数を用いている。指標として直接的にマッチしていないことから、安心感の指標として「設置要望に対する設置数」を成果指標に加える。①</li> <li>・現在の管理区分は、市町村合併後、一旦整理され、地元町内会へも説明しているものがあるが、より効率的な管理体制とするため、一括 LED 化後の防犯灯は、所管を各支所と生活環境課とする。②</li> <li>・集落間防犯灯に係る経費（電気料金）については、受益者負担の適正化の考え方を踏まえ、市が負担してきた経緯がある。地元負担に移行するかどうかについては、再度考え方を整理する必要もあり、慎重に検討する。③</li> <li>・町内会加入率が低い地域においては、防犯灯電気料金負担感が大きいことは承知しているが、住民組織のあり方との連動性については、今後検討していく。④</li> </ul>

事業番号 事業名	② 安心・安全事業			
判定区分	(1) 不要・凍結	(2) 国・県・広域	(3) 三原市 (要改善)	(4) 三原市 (現行通り・拡充)
評価者	2	0	2	0
市民判定者	3	0	6	0
評価者の 主な意見等	<p>①「防犯」は個別の手段の総体として達成されるものであるため、その個別の手段である「防犯カメラの設置」は、「防犯」のうち、どの部分を担っているのか明確にすることで、有効性が高まる。そのためには、駐輪場や不法投棄の多い場所など、犯罪の種別ごとの多発箇所を把握する必要がある。</p> <p>②防犯カメラの設置目的が、犯罪発生を抑止力なのであれば、どの地域にその抑止力が必要なのか、何台の設置が必要なのかといった市全体の設置計画を持って設置を進める必要があるのではないか。</p> <p>③防犯連合会への補助については、連合会にどんな成果を期待して、どんな活動を支援するのか、補助金額の根拠を明確にするとともに、運営費補助から事業費補助へ転換し、成果を評価する仕組みが必要。</p>			
市民判定者 の主な意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市として、防犯カメラ設置の必要性を判断し、地域に説明すべき。</li> <li>・市の設置計画が必要。</li> <li>・監視されたくない意識もはたらくため、町内会から申請しにくい。(防犯カメラがあるところは安心できず、防犯カメラがないところが安心できる状態)</li> <li>・抑止力を挙げるため、防犯カメラの設置をもっと推進して欲しい。</li> <li>・犯罪数が減っているのに、経費は抑えられないのか。どこまで設置を進めるのか。</li> <li>・防犯カメラの設置が住民に認知されていなければ、抑止力につながらない。</li> <li>・防犯カメラ設置は、見られているという意識になる。防犯対策の方向性は変えられないか。</li> <li>・防犯連合会への補助金額に見合うだけの成果が見えない。</li> <li>・顧問の役割は何なのか、よく分からない。</li> <li>・昔からの継続的事業の感覚で実施してないか。</li> <li>・補助金を出す基準を再考すべき。</li> </ul>			

<p>事業番号 事業名</p>	<p>② 安心・安全事業</p>
<p>事務改善方針</p> <p>(文末の白抜き数字は、左ページ内の評価者の指摘・意見の番号に対応)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「防犯カメラの設置」に対する補助については、「地域の安全は地域で守る」という地域における防犯意識を高める手段の一つとして、犯罪発生を抑止力を期待しているものである。駐輪場や不法投棄の多い場所への監視カメラ設置については、各所管で把握しており、設置の目的が異なる。❶</li>   <li>・防犯カメラについては、設置することによる抑止力を期待しているが、「地域の安全は地域で守る」という認識のもと、地域自らが必要とする箇所を設定し設置することが効果的と考えることから、現行の方法で継続する。市全体の設置計画策定については、現時点では考えていない。❷</li>   <li>・補助額の根拠等を明確にするため、今年度内に補助金交付要綱を制定する。市内全域での取り組みを長年継続して実施しており、安心・安全に結びついている。事業費補助への転換や成果評価については要綱制定の中で併せて検討する。❸</li> </ul>

事業番号 事業名	③マイナンバー活用事業			
判定区分	(1) 不要・凍結	(2) 国・県・広域	(3) 三原市 (要改善)	(4) 三原市 (現行通り・拡充)
評価者	0	0	4	0
市民判定者	4	2	0	1
評価者の 主な意見等	<p>①マイナンバーカードの交付をどこまで増やせば、今かかっているコストについて採算が取れるようになるのか、試算が必要ではないか。</p> <p>②コンビニ交付は利便性向上のため、マイナンバーカードの普及が必要。</p> <p>③コンビニ交付の開始にあわせて自動交付機を廃止したのであれば、少なくとも、これまで自動交付機を使っていた市民（使うことができた市民）に、マイナンバーカードが行き渡らなければ、窓口での交付数が増加し、かえって非効率を招く恐れがある。市民カード保有者は、一定の関心がある市民と考えられるので、その市民層に対して優先的にマイナンバーカードの取得を呼びかけるなど、交付枚数を増やすための戦略が必要。</p> <p>④このままでは、一番コストがかかっている状態で高止まりする可能性がある。国が決められていることから「しょうがない」という意識ではなく、どうすればもっと市民に使ってもらえるかを考える意識を持つべき。</p> <p>⑤コンビニのチケット販売機は混雑しているイメージがある。「利便性の向上」が目的であれば、これだけで限界なので、カードを活用するその他の手段の検討が必要。そのためには、庁内検討の仕組みが必要。</p>			
市民判定者の 主な意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コンビニ交付で、三原市民は便利になったのか。</li> <li>・メリットが生じるまでのコスト計算が必要なのではないか。（費用対効果の検証）</li> <li>・コスト意識をもって事業実施されていない。（国に言われるままやっている意識）</li> <li>・マイナンバーカードは高齢者には使いにくい。</li> <li>・PR活動がもっと必要。</li> <li>・コンビニ交付システムは便利だった。</li> </ul>			

<p>事業番号 事業名</p>	<p>③マイナンバー活用事業</p>
<p>事務改善方針</p> <p>(文末の白抜き数字は、左ページ内の評価者の指摘・意見の番号に対応)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ マイナンバーカードの交付については、国の事業として行っているもので、採算については、単純に単市のみで試算ができるものではありません。しかし、カードの交付が進めば、窓口交付事務の軽減に繋がるため、国と連携し、より一層マイナンバーカードの普及促進に努めて参ります。❶</li> <li>・ コンビニでの証明交付数を増やすため、引き続きマイナンバーカードの普及に努めて参ります。❷</li> <li>・ 自動交付機用の住基カードを持たれていた方全員に、マイナンバーカード切替えへの案内文書を発送しております。現在約1万1千人の方がマイナンバーカードの交付を受けておられますが、さらに一層カードの所有者が増えるよう、啓発、普及に努めて参ります。❸</li> <li>・ マイナンバーカードは、今後いろいろと機能が追加されることで普及が進むものと思います。当面の対策として、次年度タブレット端末を活用し、職員が申請を希望する方の写真を撮影し、申請者に代わって市が本人の同意を得たうえで申請することで普及を図ります。❹</li> <li>・ 庁内でマイナンバーカードを活用した取り組みができないか、今後協議してまいります。また、先進地で行われている取り組みを、本市で利用できるものはどんどん取り入れて行くよう関係部署に図ります。❺</li> </ul>

事業番号 事業名	④ 三原地域連携推進協議会補助			
判定区分	(1) 不要・凍結	(2) 国・県・広域	(3) 三原市 (要改善)	(4) 三原市 (現行通り・拡充)
評価者	1	0	1	2
市民判定者	2	0	4	0
評価者の 主な意見等	<p>①事業の目的が「地域の発展」となると大きすぎて、イメージできない。「大学が地域に根付くこと」なのか、「産業振興のシーズ育成」なのか、「関係者同士の連携・交流」なのか、具体的にイメージできるような目的の見直しが必要。</p> <p>②連携してセミナーを開催することが目的ではなく、市民や市が抱える課題を解決する内容になるよう企画プロセスの見直しが必要。</p> <p>③セミナーを開催する必要性について見直すべき。目標達成のためには、違う取組みも考えられるのではないか。</p> <p>④補助金の積算根拠が不明確。</p> <p>⑤産学官連携部会についての指標設定が必要。</p>			
市民判定者 の主な意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 具体的な目標値を定めて実施すべき。</li> <li>・ 現在の市民講座は「産・官・学」連携になっていない。</li> <li>・ 市として、必要な講座の選定がされていない。市の課題解決となる講座内容にすべき。</li> <li>・ 前年参加した人のアンケート結果をもとに講座内容を決定しているとの説明だが、参加者が固定されていないか。(働いていると平日参加は困難。)</li> <li>・ 「個」と「大学」ではなく、「地域」と「大学」で講座を開催してはどうか。</li> <li>・ 内容が偏っていないか。多種多様な内容の講座を設けてはどうか。</li> <li>・ 受講者が少人数になるような講座内容はダメなのでしょうか。</li> <li>・ 県立大学生の市民との交流活動(やっさ祭り参加)への支援は継続し、具体的な実績を公開して欲しい。</li> <li>・ 商品開発にも力を入れて欲しい。</li> </ul>			

<p>事業番号 事業名</p>	<p>④ 三原地域連携推進協議会補助</p>
<p>事務 改善 方針</p> <p>(文末の白抜き数字は、左ページ内の評価者の指摘・意見の番号に対応)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 協議会への補助のみが、「地域の発展」を達成する手段ではなく、この目的を達成するための一つの手段である。協議会各部会の目的は「地域と大学の交流」「産業振興」に変わりはないため、それらの目標達成に効果的な事業を検討し実施する。①</li> <li>・ これまで、シティカレッジ参加者からのニーズのあるテーマの講座を開催するなど、毎年テーマを見直して実施してきており、今後も、市民や行政が抱える課題解決につながる講座となるよう、テーマ設定し実施する。②</li> <li>・ 「地域と大学の交流」、「産業振興」に資する取組となるように、シティカレッジを含めた各部会の事業を毎年見直し、各事業の継続・廃止、新規事業を検討し、実施する。③</li> <li>・ 各部会の事業に要する経費を積み上げ、補助必要額を算出する。④</li> <li>・ 各事業について、目標とする指標を設定する。⑤</li> </ul>

事業番号 事業名	⑤ 障害者就労体験事業			
判定区分	(1) 不要・凍結	(2) 国・県・広域	(3) 三原市 (要改善)	(4) 三原市 (現行通り・拡充)
評価者	3	0	1	0
市民判定者	4	1	2	2
評価者の 主な意見等	<p>①受入企業をどの程度まで増やすべきなのかといった目標や方針を明確にするため、就労体験を希望する人がどの程度いるのか把握する必要がある。</p> <p>②福祉的就労が一般就労に移行することは、公的な福祉サービスを受けていた障害者が、納税者になることにつながり、また働いて給料を得る喜びを実感するきっかけ作りにもなることから、障害者就労体験の取組自体の意義は大きい。一方、そのための手段として、謝金一万円を受入企業に支払うことは、目的の大きさと講じる手段のバランスを欠く印象がある。コーディネート事業への統合を検討すべき。</p> <p>③この事業は、法定雇用率を上げたい企業にとっても体験できる場になっている。企業にとって、法定雇用率の達成や社会的信用を向上させるメリットを理解してもらうよう働きかける必要がある。</p> <p>④小規模な企業では、個人が特定される場合もあるので、配慮が必要である。</p>			
市民判定者の 主な意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 関連事業のコーディネート事業と一体化してはどうか</li> <li>・ 受入れできない企業へのヒアリングが必要。</li> <li>・ 謝金一万円ではなく、感謝状の贈呈など、違う手段の検討をしてはどうか。</li> <li>・ 対象事業者を市外にも拡大してはどうか。</li> <li>・ 就労につながった後のフォローアップ（継続しているかどうかの調査）も必要ではないか。</li> <li>・ 障害者の就労には、健常者の支援も必要となるため、増額してもいいのではないか。</li> <li>・ 市内の産業が低迷する中、障害者の雇用はとても難しい。新たな産業の創出など別の手段も必要ではないか。（産学官による検討はできないか）</li> </ul>			

<p>事業番号 事業名</p>	<p>⑤ 障害者就労体験事業</p>
<p>事務改善方針</p> <p>(文末の白抜き数字は、左ページ内の評価者の指摘・意見の番号に対応)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 30 年度から、年度当初に各事業所で就労体験者の目標値（人数）を定めると同時に、その実態把握に努め、受入企業の開拓を進める。❶</li> <li>・平成 30 年度から、コーディネート事業とより一体的に実施することとし、企業への謝金の支払いについても、そのあり方を検討することとする。❷</li> <li>・平成 30 年度から障害者の法定雇用率が引き上げられるため、ハローワークと連携して、企業に対して事業の周知を更に進め事業への参加を促す。❸</li> <li>・これまでも、個人情報だけでなく障害の特性など、その人一人ひとりに適切な配慮を行っている。❹</li> </ul>

事業番号 事業名	⑥ 障害者優待乗車証・優待乗船券交付事業			
判定区分	(1) 不要・凍結	(2) 国・県・広域	(3) 三原市 (要改善)	(4) 三原市 (現行通り・拡充)
評価者	1	0	3	0
市民判定者	4	1	4	0
評価者の 主な意見等	<p>①優待乗車証事業で、バス会社に支払う補填金の根拠として年2回のサンプル調査は十分とはいえないが、チケット制やICカードを利用したシステムづくりなど、費用対効果や不正使用防止の面で納得性のある代替策の検討が必要。</p> <p>②障害者の外出を支援するための交通手段確保が目的なので、障害の種類や度合いにより、バスに乗車できない障害者には、タクシー利用助成など、きめ細かい制度設計が必要。</p> <p>③障害者の外出支援策を見直す際は、ただ障害者の意見や要望を聞いて考えるのではなく、市の財政状況も踏まえ、一緒に考えてもらう場をつくり、当事者意識を持ってもらうことが必要。</p>			
市民判定者 の主な意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年2回の利用率把握では、ずさん。</li> <li>・チケット制の方がいいのではないか。</li> <li>・外出支援全体の再考が必要。</li> <li>・優待乗車証の利用・未利用の実態把握が必要。</li> <li>・利用目的の調査が必要。</li> <li>・自己負担や所得制限の仕組みを設けてはどうか。</li> <li>・タクシー助成への移行の際には、他の買物弱者への対応も必要。</li> </ul>			

<p>事業番号 事業名</p>	<p>⑥ 障害者優待乗車証・優待乗船券交付事業</p>
<p>事務改善方針</p> <p>(文末の白抜き数字は、左ページ内の評価者の指摘・意見の番号に対応)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現在交付している優待乗車証の有効期限が平成 31 年 3 月 31 日であるため、平成 30 年度中に利用者の実数をより把握しやすい方法に改めるための検討を行い、平成 31 年度から実施することとする。❶</li> <li>・平成 30 年度に利用者のニーズ把握を行い、他市町の実施状況を参考にしながら、外出支援という本来の目的がより達成できるよう制度設計の見直しを行う。❷</li> <li>・当事者団体やワークショップの場などを活用して意見を聴取するが、その際に市の財政状況等を説明し理解に努める。❸</li> </ul>

事業番号 事業名	⑦ 消費生活相談センター事業			
判定区分	(1) 不要・凍結	(2) 国・県・広域	(3) 三原市 (要改善)	(4) 三原市 (現行通り・拡充)
評価者	0	2	2	0
市民判定者	0	3	6	1
評価者の 主な意見等	<p>①指標となっている「相談件数に対する解決策の提示割合」は99%で高止まりし、数値の変動がなく、分析が難しい。他団体比較の社会指標とは別に、めざす方向性の達成度を測る独自指標を検討してはどうか。</p> <p>②1日あたりの相談件数2件に対し、相談員2名が常駐する体制を維持することは、コスト面と専門的人材確保の面で、近い将来で持続困難になる可能性があり、今から広域での運営を検討するべき</p> <p>③どんな対象者から、どんな内容の相談が多いのか分析した上で、その区分ごとにどういう対応（相談方法）が適切で、必要なのかを検討すること。そうすることで、どれだけの相談員体制をとればよいのかが明確になってくるのではないかと</p> <p>④出前講座の内容は、専門的かつ情報過多になっており、かえって分かりにくくなっていないか。</p> <p>⑤市民相談の一種であり、商工部門が担うことのメリット、デメリットを再検証すべき。</p>			
市民判定者の 主な意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 相談員は毎日必要なのか。曜日を決めてもいいのではないかと。</li> <li>・ 土日もあるべきではないかと。</li> <li>・ 電話相談を24時間体制にできないかと。</li> <li>・ 近隣自治体との連携した、広域化の検討が必要と。</li> <li>・ 「近くに相談できる場所がある」ということは安心感につながる。</li> <li>・ 解決したかどうか、後日センター側から市民に聞いてみることはできないかと。</li> <li>・ 市に消費生活センターがあることを知らなかったと。</li> </ul>			

<p>事業番号 事業名</p>	<p>⑦ 消費生活相談センター事業</p>
<p>事務改善方針  <small>(文末の白抜き数字は、左ページ内の評価者の指摘・意見の番号に対応)</small></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現状の指標では常に高水準のため、数値化の必要性について検証が必要である。</li> <li>・独自の指標については、例えば逆にあっせん・助言ができなかった割合に着目することで、相談対応に関する今後の課題を見出し、解決の取りこぼしへの改善を図れることなどから指標の見直しを検討する。❶</li>   <li>・相談内容に応じて、他機関との連携や情報収集等に要する時間を考慮すれば、相談件数のみで相談員体制を判断することは難しい。しかし、将来的にコスト面や人材確保が困難になることも予測されるため、広域都市圏やびんご圏域連携協議会を通じ、広域運営の可能性について検討していく。❷</li>   <li>・常に新しい手口の詐欺や悪質商法が生まれており、過去の経験や傾向が生かせるとは限らない。同じ相談内容でも相談者の事情や業者の対応等によっては解決までに時間を要することもある。過去の分析をすれば適切な相談員の人数が明確になるとは判断できないところはあるが、相談内容の属性分析等は必要であると考えており、これらを実施した上で、適切なセンターの運営体制を維持していく。❸</li>   <li>・出前講座は、町内会等の自治組織や高齢者福祉施設などの対象者に合わせた資料を作成し、内容を具体的かつ分かりやすく説明することを心掛けている。今後も、市民目線で分かりやすく充実した内容を提供できるよう努めていく。❹</li>   <li>・商工部門が担うことのメリットとしては、事業者に関する情報が迅速に探せる点である。デメリットは、庁内の相談窓口間の連携が必要不可欠な点であり、専門的な内容の相談が多いため、一般的な市民相談窓口から消費生活相談を受けた場合に、相談者に適確なアドバイスができるよう引き継ぎをスムーズに行う必要がある。</li> <li>・将来的には弁護士相談や福祉相談など、他の相談業務との窓口統一化を図るなど、市民に分かりやすいサービスの提供に努めていく必要がある。❺</li> </ul>

事業番号 事業名	⑧ 国際化推進協議会			
判定区分	(1) 不要・凍結	(2) 国・県・広域	(3) 三原市 (要改善)	(4) 三原市 (現行通り・拡充)
評価者	0	0	4	0
市民判定者	1	0	9	0
評価者の 主な意見等	<p>①協議会への補助事業ではあるが、実際は事務局を担う市が直接実施しているため、実施体制の見直しが必要である。</p> <p>②交流を持続させるためには、顔が見える交流が必要であるため、行政主体の協議会を発展的に解消し、民間主体に改めるべき。</p> <p>③国際交流分野はターゲットの絞込みが最重要なポイントであり、国際空港を有する自治体としての優位性を発揮する意味でも、広島空港に定期便があるアジア（台湾）を重視するべきではないか。 一方、行政レベルの相互訪問に、あくまでもきっかけづくりであり、実質的な交流に結びつける意味でも、交流する分野の絞込みも重要になる。</p> <p>④多文化共生については、市内の外国人と一緒に住む地域住民への支援が一番必要である。いかに市民の意識を高め、接点を持てるような取り組みは考えられないか。</p> <p>⑤成果指標としている「国際交流ができる機会が充実していると感じる」割合が3.5%と極端に低い。この協議会が何を指すのか、方向性を明確にする必要がある。</p> <p>⑥海外との交流による活性化のきっかけづくりの「国際交流」と、市内在住の外国人との相互理解と円滑なコミュニティーづくりの「多文化共生」を別々の施策で事業展開する自治体もある。次の計画づくりでは、引き続き同じ施策で事業展開するがどうか検討すべき。</p>			
市民判定者の 主な意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 取組が受け身になっている。</li> <li>・ 市民レベルでの交流が必要。（市民運動会に外国籍チームの参加など）</li> <li>・ 外国人を受け入れる市民の理解を深める取り組みが必要。</li> <li>・ 海外視察の事業費を見直すべき。</li> <li>・ 市内の技能実習生と地域の人との交流は、良いきっかけになるのではないか。</li> <li>・ 海外視察の成果として、市政にどう活かされたのか。</li> <li>・ ロータリークラブの訪問団に対する助成について、必要性が感じられない。</li> </ul>			

事業番号 事業名	⑧ 国際化推進協議会
事務改善方針 <small>(文末の白抜き数字は、左ページ内の評価者の指摘・意見の番号に対応)</small>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本協議会は、幅広い分野の団体で構成しており、各事業のターゲットに対して、それぞれの強みや専門性を活かした役割を担い、事業に取り組むこととしている。 協議会で各団体の役割を再確認し、それぞれが役割を担うような実施体制を整える。</li> </ul> <p><b>①②</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広島空港に定期便があるアジア圏をターゲットとしたインバウンド観光については、協議会事業として、団体旅行支援やプロモーション等の取組をすでに実施している。今後も効果的な事業を検討し、取り組む。</li> <li>・パーマストーン・ノース市との交流については、市民に対して多様な国際交流を創出する絶好の機会ととらえている。これまでの相互訪問をきっかけとして、先行的に交流する分野を絞り込み、教育・防災の分野での取組を行っている。 今後、これら以外の分野での拡大や発展が期待できるが、三原市の規模や交流の状況を勘案しながら、交流の分野を特定していく。<b>③</b></li> <li>・これまでの多文化共生事業では、日本語ボランティアの育成や講演会による市民啓発、市民と在住外国人との交流イベントなどに取り組んできたが、これら以外に多文化共生に効果的な取組について、協議会で検討し、来年度以降取り組む。<b>④</b></li> <li>・これまで、協議会では、1)国際交流事業、2)多文化共生事業、3)インバウンド事業を3つの大きな柱として事業に取り組み、これらの事業を総合的に取り組むことで、市民が異文化への理解を深め、外国人受入の環境づくりが進むことが、効果的な多文化共生につながると考えてきた。 こうした取組に一定の成果があったと感じているが、一方で「国際交流ができる機会が充実していると感じる」市民は少ないことから、今後、これら3つの事業ごとに、市民の生活に身近な指標を設定し、その実現を通じて、協議会事業全体の底上げを図る。</li> </ul> <p><b>⑤⑥</b></p>