

## 平成26年度第5回別府市行財政改革市民委員会 概要

1 日 時 平成26年12月18日(木) 15:00~

2 場 所 別府市役所4階 4F-2会議室

### 3 議事概略

#### (1) 第4回委員会協議事項の評価について

徴収率の向上

(評価) A

国民健康保険税徴収率の向上

(評価) B

住宅使用料徴収率の向上

(評価) C

下水道事業の健全化

(評価) B

評価について A: 予定どおり取り組み成果があった

B: 取り組んだが十分な成果が得られなかった

C: 取組不足

#### (2) 第5回委員会協議事項

生活保護制度の適正化

(市民委員) 資料にある「世帯主平均年齢の推移」と「生活保護開始理由の推移」について、傾向など補足説明をお願いしたい。

(社会福祉課) 「世帯主平均年齢の推移」の表を見ていただくと、平成21年度末70.17歳、平成22年度末66.54歳とその後は大体66歳で推移している状態である。確実にこれという理由はないが、一つ考えられるのは、平成20年にリーマンショックがあり、別府においても雇用状況の悪化により15歳から64歳の稼働年齢層の方

が職を失ったり、条件が悪くなり希望退職したりという傾向が表れている。結果、最終的には生活保護の申請、受給に至ったという傾向はあると思う。平成21年から22年にかけて、高齢者世帯、母子世帯に当てはまらない稼働年齢層のその他世帯が非常に増加している。また、「生活保護開始理由の推移」についても、「定年・自己都合による失業」、「勤務先の都合による失業」は特に多く、雇用状況の悪化という大きな傾向があると思われる。この開始理由については、国が定めたもので保護を開始するときに各担当が一番大きな理由ということで捉えているが、これらに当てはまらないのが「その他」ということになる。

(市民委員) 「年齢別推移」の表をみると、確かに平成20年を境に生産年齢と言われる40から49歳、60から69歳は増えている。説明されたことが原因かと思うが、仮に生活保護を受けるときの基準、リーマンショックの頃、テント村で騒ぎになったが、そういったことで基準が緩くなったということはないのか。

(社会福祉課) 日比谷公園で色々あったかと思う。あの当時は、マスコミが取り上げて関心を集めた。生活保護について理解が得られ、申請も増えた。厚生労働省の考え方は、申請はとにかく受けなさい。よく言われる水際作戦など申請を受け付けられないような対応をしてはいけないことになっている。

(市民委員) 必要な人には出さなければならないが、もらえるものはもらっとうとうという人が増えるのでは困る。「新規保護開始者の転入者数の推移」を見ると、平成22年から急に増えている。それまで20人前後であったが、50人ほどになっている。これは何か原因があるのか。

(社会福祉課) 先ほどの「保護の開始理由」の中の「転入」というのは、他都市で生活保護を受給しており何らかの理由で別府市に転入し引き続き生活保護を受ける人ということになる。例えば、一般家庭の方が何らかの理由で他都市から別府市に転入したことを契機に生活保護を申請した人、転入して数ヶ月して生活保護を申請したという人は該当しない。別府市の保護率が高いのは、別府市は観光業で第三次産業に依存しており、別府市に行けば何か仕事があるだろうと転入して来る、療養温泉施設、医療機関が充実しているのが原因ではないかとよく言われる。しかし、生活保護法の統計上、そういった統計の取り方をしていない。他都市にもないため、統計的な比較ができない。

- (市民委員) 1世帯あたりの生活保護費が平成25年度で年間約220万円、全体で約70億とあるが、この中で市民が負担しているのはいくらなのか。かなりの額が国から出ているのではないかと思う。
- (社会福祉課) 生活保護費の負担割合は、国が4分の3、市が4分の1という状況である。ただ、受給者の形態によっては、例えば、帰るところがなく病院内住所だと国が4分の3、県が4分の1となり、市からはお金を出していないというケースもある。
- (市民委員) 1世帯あたりの生活保護費をみると、保護を受けていない人は年金から税金や保険を支払うので保護を受けている人より収入が少ないということもあるのではないか。
- (社会福祉課) 確かにこの資料から見ると月平均20万近くとなるが、この保護費の中には、生活扶助、住宅扶助、医療扶助など8つの扶助があり、その総額となる。その医療費は10割負担の額となる。また、複数人世帯、例えば小さい子どもがいる世帯など全てを合計した上での1世帯あたりの扶助額となっている。
- (市民委員) 資料によると保護費のうち医療費の占める割合が大きい。医療扶助の中で後発医薬品を勧めたらと思う。別府市の場合是一般市民と変わらないということだが、後発医薬品を勧めるということではできないのか。
- (社会福祉課) 後発医薬品については、指導を行っている。まず、指定医療機関、調剤薬局に依頼し、主治医に後発医薬品の使用が可能かどうかチェックをしてもらう。チェックのない方については、通常の医薬品を使用となるが、本人が後発医薬品を使いたくないという場合は、医療機関から報告をもらい個別に訪問し本人と話しをしている。
- (市民委員) マスコミの影響もあるが、薬を多くもらい悪用する人もいると聞いているが、そのチェックはどこがするのか。
- (社会福祉課) 複数の病院で同じような薬をもらっている人はこちらでチェックをし、その利用について尋ね、本人の了承の上、主治医に確認をとる。
- (市民委員) 資料の「大分県下生活保護状況」の中で人数、世帯数ともに別府市が多い状況にある。この原因、根拠は何と思われるか。
- (社会福祉課) はっきりとした都市間での比較できる数字がないので統計上での説明はできない。ただ、別府市が全国的、大分県と比較して保護率が倍近くあるが、今に始まったことではなく、何十年も前からこういった状況である。ずっと全国の倍の数字で推移している。別府市の世帯構造にも影響されているのではないかと思われる。統計上、

判明している大分県内の数字では、国民年金の1人あたりの受給額は最下位である。高齢者率などは竹田市などのほうが高いが、生活保護受給者だけでなく全体の単身高齢者世帯となると1位となる。高齢者世帯のうち単身高齢者世帯が半数を超えているのは別府市だけとなる。1世帯あたりの世帯員数が一番少なく、全ての世代での単身世帯率も最も高く1位となる。持ち家率も低く最下位となる。人口10万人あたりの医療機関の病床率は高く1位となる。色々な統計、国勢調査などから、別府市にもともとある状況、背景が生活保護の申請に至る要因の一つとなっているのではないかと考える。

- (市民委員) 遊戯施設の立ち入りについて、実際にはどうなのか。
- (社会福祉課) 遊戯施設は定期的に立ち入り調査を行っている。保護費の支給後には発見件数が多くなる。生活保護法などでは立ち入りを禁止する明確な規定はないが、生活保護法にある「生活を維持」という目的と、市民の信頼を得るためにも別府市ではパチンコなどをすることは勿論、立ち入りをしないということで受給者には理解をもらっている。守られない場合は、指導等を行っている。
- (市民委員) ケースワーカーにがんばってもらい、職業訓練を受けて仕事に従事してもらうしか他に方法はない。別府市としては他の市より強化しないとこの状態は変わらない。ケースワーカーが少ないようだが、その問題点はどうなっているか。
- (社会福祉課) 25年ほど前にケースワーカーをしていた頃は、ケースワーカー1人に80世帯程度であり適正であった。その後、世帯数が増えた。市の事情もありケースワーカーを増やすことができず一時は多いときで140世帯という時期もあった。現在、任期付職員も含めると102世帯程度となっている。厚生労働省の通知でも1ケースワーカーにつき80世帯が適正となっている。昨年、大分県の事務監査においても、別府市はケースワーカーが13人、査察指導員については2人足りず、早急に改善するよう言われている。関係部署と協議はしている。非常勤職員など増員しながらケースワーカーが訪問、面談などに集中できるようなんとか今は行っている状況である。引き続き関係部署と協議し、より踏み込んだ指導、調査ができるよう目指し、努力していきたい。

#### 情報活用能力及びセキュリティ意識の向上

- (市民委員) 情報推進課は何名の体制で、うちITの専門家は何名いるのか。その人はどういった資格を持っているのか。

- (情報推進課) 課員 11 名で専門担当は 8 名である。
- (市民委員) その専門の方はどういった資格を持っているのか。
- (情報推進課) 経験者採用者の例で言えば、情報処理推進機構のシステム監査、プロジェクトマネージャー、システムアーキテクト、IT サービスマネージャー等の資格を持っている。
- (市民委員) データをどう生かしていくか、データをどう育てていくかという視点が資料の回答からは分からない。最近、企業はデータを生かして業績が良くなっているケースがある。すかいらーくは上場廃止したが、データ解析の専門家を入れ一気に回復した。そういった意味で生のデータ、先ほどの生活保護の問題もそうだが、どう出しているのか、どうしているのかをちゃんと分析して、仮説をたてないといけない。それを育てるのは情報推進課であり、各課に働きかけて、こんなことができる、こんなことやったらいい、こんな事例があるなど話をすればよいと思う。色々な教育のことはしているが、その辺が抜けているので、今後どう取り組まれるのか。
- (情報推進課) 市のシステムは 80 前後あるが、開発、更新、メンテナンスなどが主な業務であり、情報の活用、どう加工して、どう使うかというのは各課の判断となっている。現在、情報の活用までは業務に入っていない。ただ今年度、情報を活用するということで人事担当部門で研修会を開いている。当課がそこまで見られればよいが、今の状況としてはそこまでをカバーできていない。
- (市民委員) 昔、情報処理はいわゆる電子計算処理であった。今は情報処理技術が主となっている。どう情報を使うかにシフトしてきている。情報推進課という名前をつけて、別府市のインフォメーションを一気に受けている。システムの開発はしなければならない。それより情報をどう使って別府市がより良くなるかということにシフトしていかないといけない。そのために、教育より提案力である。原課は仕事は詳しいが、最新のテクノロジーで何ができるかが分かっていない。そこをどんどん PR していかないといけない。
- (情報推進課) おっしゃるとおりだと思う。現状、今の体制ではなかなか難しい。それを満たすためには、今のこの機構、仕組みを変えていかないといけない。こちらから発信できるものはできる限りは発信しようと思っている。
- (市民委員) 目標数値と改革目標というのをどういうふうに立てるかを考え直さないといけない。私のイメージは一生懸命仕事を情報化して発信するということがあったのだが、今の話は違う視点で、こんな風な

情報を使うようなテクノロジーがあるのだから、そのことを原課に案内するということである。

(市民委員) そうしないと意味がない。情報をいかに市民サービスに利用するかという提案をする。最新のテクノロジーを知っているのが情報推進課で、その役目を担わなければ意味がない。

(市民委員) そこまで求めるのは目標が高すぎないか。

(情報推進課) そこは目指していかないといけないと考えているが、今の機構、組織では難しい。推進ではなく、政策という観点から考えていく時代になっていると思う。

(市民委員) F A Q 掲示内容の充実というのは、測定するものが難しく、把握しづらい。環境の整備というのが取組み内容になっているので、その充実度というのが目標となるかと思う。どの程度項目が増えたのかと思ったが、整備したが減っているという回答である。主観的には充実しているとしても、客観的にどのように環境が充実されたのかどうしても掴めない。また、セキュリティについてもどのように充実させてきたのかお聞きしたい。

(情報推進課) F A Q の項目が増えれば、充実度も上がるという観点もあるが、事務をする中で、色々な問合せがきている。その問合せが少なくなれば、その分を他の仕事にシフトできるということも考えられる。質問いただいたことを解消してあげればそういう質問が減ってくる。基本的には、各課の職員が自分で解決するという努力がないといけないということで F A Q を整理している。項目が減っていることについては、質問情報を管理、整理しながら、ソフトの検索機能により職員が検索する都度情報として蓄積されるので、検索の多いものについては、載せるようにしている。

(市民委員) 直接の問合せは少なくなったが、例えば、F A Q の件数は逆に増えているということも分かるのか。

(情報推進課) F A Q での検索ではなく、広く検索されたものを情報収集し、こういうことが分かっていないという点を載せている。

(市民委員) この仕事の成果をどうやって測定するかについて、やはり目標数値を立てていただきたい。それによって職員が頑張ったとか、まだできてないとか、そういうものがないとなかなか前に進まない。難しいというのはよく分かるが、それが 100%なのか 90%なのか 80%なのかはお任せするので、何か尺度をお願いしたいという気がする。

(情報推進課) どういうものになるか分からないが、再検討したい。

- (市民委員) 大綱項目にある「電子市役所」とは何か。
- (情報推進課) 「電子自治体」という言葉は随分前のものになる。正確にお答えできないが、当時日本がかなり遅れていたもので、国を挙げて取り組むということで国の施策により各自治体に打ち出されたものと思われる。

#### 公式ホームページの利便性の向上

- (市民委員) 目標数値は周りの人の評価ということになっているが、改革の目標となるのかどうか。なかなか掴みにくい。
- (情報推進課) 満足度ということであげている。前回も同じ質問をいただいた。この満足度という基準がなかなか難しい。国内基準で言うウェブアクセシビリティのJIS規格、総務省が定めるみんなの公式サイト運用モデルなどの規格に基づいて、その中で誰もが利用しやすい環境が満足度の評価の指標になると考える。
- (市民委員) 一般的な満足度というものもあると思うが、技術やアイデアなど様々なものがあるので、専門家の人に評価してもらうというのは意味がないのか。
- (情報推進課) 専門に評価を行っている企業があるが、代金がかかなり高い。ある民間企業がサービスで評価をしている。2013年の9月に発表された調査結果では、AからEまでの評価の中でCという評価をいただいている。5段階評価により、県内15自治体が評価されており、Aは大分市、杵築市、宇佐市であり、別府市外4自治体がCということになっている。その外の自治体がDEとなっている。九州管内125自治体で、Aは22、Bは15、Cは38となっている。中間レベルではあるが、何かできることはないかと試行錯誤しながら今進めている。ホームページ上で評価してもらい、これらの問題を課題化して、整理している。これまで意見の内容を各課にお知らせはしていたが、対応の結果をいただいていたので、結果を報告してもらい、それに対してどういった改善ができるかと、日々改善できるものについては実施している。
- (市民委員) 利用度満足度調査の結果を公開していないことについて、説明していただきたい。
- (情報推進課) 東京都の公開が良いパターンということで確認した。ホームページ上のものに限らず事務事業、東京都全体の事務事業を細分化し、大きな見出しという形の区分で公開している。今回、別府市においてホームページの情報に限ってであるが、意見を公開するかしない

かという検討をした。意見は様々であり、公表できるような意見は半数くらいしかない。その意見に対して報告を記述しても量的に非常に少ない。少ない多いという問題ではないという話もあるが、それがどういう効果を生むのかと考えた中で現在は公開していない。公開を望む希望も少ない。

(市民委員) 差し障りのあるものは別として、少なくとも定量的なデータについては、公表しても全く問題ない。それを継続的にとることによって、少なくとも市民の意見は反映される。そういう意味ではやるべきだと思う。事務事業の一部は公開している。前の項目とも関連するが、オープンデータにして市民の知恵を借りて、市民から意見を聞いて改善する。行政の中だけで考えても、堂々巡りになる。原課に向けてホームページでできることを情報推進課が発信していかないといけないのではないか。

(情報推進課) 今年度、そういった意見も踏まえながら委員会を作り、1回開催した。ホームページの現状、状況、意見などを報告し、各課の意見ももらった。全庁的に巻き込んだほうが多くの意見が反映される。事務事業全般になると我々の枠を超えてしまうが、別府市としても色々な政策については公開しているので、以前より格段に良くなっている。

(市民委員) 前項目も含めて市民に対する情報発信の場をもっと使ってほしい。情報推進課としてやはりこれをやっていかないといけない。市の政策に対して話す場が何もない。

(情報推進課) 市の情報なので単に使えるばいいということではなく、より戦略的に、今、観光客が減り、人口も減っている中で他市と違いを見せながらやっていかないといけないということも含めて、各課と話をし、より良い情報を提供していこうと努力している。

(市民委員) 確かに戦略的にとか、全て正しいことを発信するというよりも、市民としては仕事の内容、市民サービスの内容についてはできる限り透明度を高めて伝えていただきたい。市民の要望に対して、もう少し見やすいホームページ、もう少しアクセスしやすいホームページにしていきたいという希望は一般的にはでてくる。

(情報推進課) 別府市のホームページの原型が10数年前のものである。それを改めてより分かり易い、見つけやすい工夫を来年度に向けてしているところである。

(市民委員) 若い職員の中に得意な人がいる。そういう人たちでプロジェクトチームを作るとするのは難しいか。



- (情報推進課) 満足度の調査に関しても、一般市民だけでなく職員を対象としたものも行っている。課などの枠を考えていたら色んなところが回らなくなってきた。市民との協働と同じような形で役所内部の協働という形でプロジェクトチーム、好きな人が集まって検討してそれを市政に反映できるような体制もできるといいと思う。正式なプロジェクトチームにしようとしたら色々難しくなる。
- (市民委員) そこは情報推進課が意欲のあつて詳しい人を集め、課題を与える。困っていることなど何かいい案がないかと。担当課もそれであれば利用できるとか、そこで会話が生まれる。そんなふうになると良い。
- (市民委員) オフィシャルで立ち上げると大変である。自分はまだオフィスオートメーションの時代で、ホストコンピューターを入れるので大変な時代だった。そのとき何をしたかということやはりアフター5となる。5時過ぎに有志が集まってこういうことができないかとか、これができたら便利だとか話し、実際に形として集め、成功例を積み上げる。それをするのが多分、情報推進課の仕事だと思う。こうやれじゃなく、話合いの場を与える。
- (市民委員) どんな組織でも共通である。これだけ若い人がいるならそういう人がいるはずで、うまく引き出せないか。こんな大変だった仕事がかんな簡単にできるとなるとアイデアをいただいた人にとっては本人の仕事は楽になり、仕事も向上する。
- (市民委員) 市民の利便性を向上させるというホームページということで、市民はスマートフォンで見ると多いと思うが、それについては今どうなっているのか。
- (情報推進課) ホームページとSNS用と別に作ってはいるが、SNSのほうが手薄になっているのは確か。
- (市民委員) 情報を充実させるというのも重要だが、使う立場からしてスマートフォン用に分けたほうが利便性は高いとなるのか。今のホームページでスマートフォンでも十分なのか。
- (情報推進課) 最初からスマートフォン用のホームページを作るという方法もあるし、自動変換するサービスもある。それもできないかと調査はしているが、まだそこまでいきついていないのが現状である。