

令和 2 年度 千歳市市民評価会議議事録

会議名	市民評価会議（第 3 回）		
日時	令和 2 年 6 月 18 日（木）14：00～17：30	場所	市役所本庁舎 2 階庁議室
出席者	委員：7 名、アドバイザー：1 名、事務局：2 名		

評価対象 施策	（ 1 ）介護保険事業の充実 （ 2 ）観光客の満足度を高める受入れ環境の充実		
会議概要	2 施策について、施策評価表に基づき事業担当課が説明を行った後、評価委員が事業担当課にヒアリングを実施し、評価及び評価結果に対する議論を行った。		

ヒアリング・評価内容

（ 1 ）介護保険事業の充実 ヒアリング			
【委員 A】 高齢者は増えているのに、なぜ介護予防事業への参加者が減っていると考えているか。			
【説明者】 参加者数の内訳では、平成 29 年度から減少している。それまでは介護予防センターが中心になって事業を実施していた。平成 30 年度は地震の影響で 1 か月以上事業が中止となり、令和元年度はコロナの影響で 2 月から事業を中止したため減少となった。 現在、力を入れているのは、介護予防サロンであり、年間 3,000 人以上は増加している。			
【委員 B】 高齢者介護施設における待機者が多いと聞くが、待機者減少に対する取り組みについて、市の方針を伺いたい。			
【説明者】 特別養護老人ホームと認知症グループホームについて、毎年 10 月 1 日時点での待機状況について調査を行い、特別養護老人ホームについては、現在市内に 4 カ所あり、待機者数は令和元年 10 月 1 日現在で 145 名、グループホームは 12 カ所あり、待機者数は令和元年 10 月 1 日現在で 114 名となっている。 また、待機者のうち、在宅の方は 80 名で、他の 179 名は市内の老人保健施設、有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅などに入所している。 施設整備については、介護保険事業計画の中で計画的に整備をしており、第 7 期介護保険事業計画の実施期間である平成 30 年度から令和 2 年度については、グループホーム 2 カ所、小規模多機能ホーム 2 カ所を整備しており、第 8 期介護保険事業計画でも調査の上計画的に施設整備を行っていく予定である。 また、市が計画的に行っている施設整備以外に、有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅が年に 1～2 カ所ずつ建設されている。 千歳市の高齢者人口のピークはこれからであるが、郊外の町村では既に高齢者人口のピークを過ぎているところが多く、空知や胆振管内などの特別養護老人ホームでは空きがあるとの情報もあり、近隣の施設の活用についてもケアマネジャー等に情報提供を行い促していくことも待機者を減らすことに繋がると思われる。			

【委員B】

地域包括支援センターへの相談件数が増加しているが、今後の方向性は「現状のまま継続」とある。サービス崩壊に陥らないような対策を行っているか。

【説明者】

介護保険法に基づき地域包括支援センターを設置しているが、その役割については、国で定めた要綱に基づき業務を実施しており、役割について大きな変更がないため「現状のまま継続」としている。

サービス崩壊については、介護事業者に対して平成30年度に「介護サービス実態調査」を行い、人員の充足状況についても把握しているが、介護支援専門員やリハ職等はおおむね充足している状況であり、介護職員や看護師について不足と回答した事業所が約4割となっており、千歳市においても人員の不足が課題となっている。

人員不足対策としては、NPO法人ちとせの介護医療連携の会と協力して、就職相談会を年に3回ほど開催し、1回あたり十数人の来場があり、約半数が採用に繋がっている状況である。

このほか中高生を対象としたお仕事体験会や栗山町の介護福祉学校との交流も行い、千歳市の介護事業所への就職に繋がればと考えている。

【委員B】

人員不足は慢性的であると思うが、NPO法人との具体的な連携事例はどのようなものか。

【説明者】

介護人材は全国的に不足し、確保する手立てが難しい状況である。人材の確保や離職をさせない支援が必要である。短期で解決できるものではないが、NPOと連携し、長期的なスパンで介護人材の育成と離職防止について基金を活用しながら展開している。具体的な事業は、今後事業所に向けてアンケートを取りながら考えていく。

【委員C】

市民まちづくりアンケートにおいて、重要度が高いが満足度が低い理由をどのように分析しているか。

【説明者】

まちづくりアンケートの対象者は高齢者だけではないので、事業の内容を知らない人も多いのではないかと考えている。平成28年度以降は様々な市民対象の事業を実施していることもあり、満足度が上がってきたのではないかと考えている。市民を対象とする事業を継続的に実施することで満足度も上がると考えている。

【委員C】

事務事業の優先度・貢献度は、ほとんどが「高い」と評価し、方向性は「継続」としているが、施策を構成する事業構成の評価を「B」評価とした理由は何か。

また、施策の方向性を「拡充」「重点化」としているが、具体的な取り組みを示すべきと考える。

【説明者】

事業構成の妥当性については、2025年に向けた地域包括システムを実現するための計画であり、国が示している要綱では、地方が自主的になっていくが、国の要綱に縛られて行っているのが実態である。国の示す目標に加え、市独自の展開もしていく必要があり、「A」と評価するのは難しいと考えており、まだ発展の余地があることから「B」評価としている。

総合評価については、どの部分が重点化であると示すのが難しい。それは様々なことを実施しているからである。その中で一つあげるとすれば、国の方から認知症予防について力を入れるように示されていることもあり、介護予防を重点化していく必要があると考えている。

予算についても、国の構成割合の枠から外れる部分は市の持ち出しになるため、高齢者・認知症の増加が見込まれるため、コストの方向性を「拡充」としている。

【委員D】

事業がたくさんあるからお金が掛かるため、方向性が「重点化」「拡充」というのはどうなのか。

自己評価ではあるが、施策内容の評価を「B」としているのは積極的ではない。しっかり取り組んでいるのであれば「A」をつけてほしいという意見だ。

【説明者】

担当として努力はしており、計画進行管理事業や施設の整備を進めているが、待機者の問題がある。第5～7期介護保険事業計画で引き続き施設整備を盛り込んでいるが、参入法人がないために実現がしていない状況である。こうした状況を考えると「B」評価とせざるを得ない。

【委員C】

担当としてまだまだやりたいことがあるが、まだやれていないという現状であると理解した。そのため、「拡充」「重点化」していきたいということか。

【説明者】

そのとおりである。

【委員A】

施設を整備しても、運営する事業者がいない状況だと思うが、茶屋の取り組みなどは町内や希望者が増えれば市から手放して、重点的に力を入れるところに注力できるのではないか。事業の実施場所を変えることにより、参加しやすくなる人が多くなると考える。

【説明者】

地域の皆さんに自主的にやっていただくというのが国の方針ではあるが、地域生活支援コーディネーター（社協に委託）が地域や店舗と連結する役割を担っている。最初は市が手掛けて、ゆくゆくは市のバックアップがなくてもできるような姿を目指している。

今後は向陽台でもやりたいといっており、その他の施設での開催についても検討していきたい。

【委員A】

認知症予防カフェの具体的内容を教えてほしい。

【説明者】

認知症予防カフェときずな茶屋がある。カフェは認知症の家族を持つ介護者を対象とし、移動式で実施。きずな茶屋は年1回行っている。

【委員A】

認知症の方やその家族だけではなく、地域の人に関われるようにしてはどうか。

【説明者】

色々な人の協力が必要で、認知症サポーター養成講座の受講者などと一緒に築いた取組である。まだ始めたばかりの取組なので、次回以降で検討していきたい。

【委員C】

新型コロナウイルス感染症の影響で人々の優先度が変わったと考えている。子育てだけでなく、高齢者が安心して住めるまちであるべきと考えており、市民の重要度も高い。

国の枠を超えたものは市の負担になるとのことだが、地元の企業などと基金を作るようなことはできないのか。高齢者のために使えるような仕組みをつくるべきではないか。高齢者がおきざりになっているという印象を受ける。

【説明者】

必要性については理解する。今の基金は使い道が限られている。

介護保険というのは、50%が公費、23%が保険料、27%が医療保険からの天引きとなっている。この額の範囲の中で足りないときには、保険料の引き上げか、一般財源から充当するかということになる。介護保険料は、高齢者の負担にならないように4,900円の基準額（全国的に安い）を維持している。

【委員D】

市の特徴的な取組は全体の中で小さく、国の枠組みでやらざるを得ないところが大きいのが実情だ。委員として聞きたいところは、市独自の取組である。

認知症は身近なものになったと思うが、市が取り組む認知症施策の件数はどうなっているのか。

【説明者】

初期集中支援チームが平成 28 年 10 月から実施しており、当初は約 10 数件、平成 29 年度は 50 件程度の支援、平成 30 年度以降は落ち着いており、令和元年度は 15 件程度である。

【委員 D】

相談件数が増えることが単純に良いというわけではない。きめ細かく対応できていれば良い。

【説明者】

市では相談を受けた人全てを医療や介護へと繋げている。

【アドバイザー】

介護保険法の特性上 3 年に一度見直しが必要、事業がどんどん膨れている。そもそも指標と合致していないというのが現状では、結び付けるのが難しいのではないかと。

地域ケア推進会議での特徴的な話題があれば確認したい。

【説明者】

地域ケア会議では、あまり議論がなされていない。

【委員 D】

他の施策では参考指標を設定しているところもあるが、指標の設定についてどう考えているか。

【説明者】

指標については、見直しを必要に応じてかけていきたい。

【委員 D】

厳しい現状だと思うが、人を確保するための施策を工夫していただきたい。

評価

【委員 C】

人材不足は深刻な問題である。今後どうするのかという問題はあるが、国の枠組みがあり、職員もどうすればよいのか悩んでいるという状況にあると感じた。

【委員 B】

地域ケア推進会議での意見がないという話だったが、NPO 法人に任せているという印象を受けた。

【委員 C】

明確な取組がないのであれば方向性は「維持」にするのが普通だと思う。「拡充」「重点化」するのであれば、具体的な取組を説明すべきではないか。

【委員 D】

追加説明を求めたい。

【アドバイザー】

評価については、「保留」とし、6 月 30 日（火）開催の第 6 回会議にて担当による説明を聞いた後、評価を決めることとしたい。

（2）観光客の満足度を高める受入れ環境の充実

ヒアリング

【委員 C】

市民アンケートにおいて重要度が高いが満足度が非常に低いのはなぜか。市民の感覚としては、観光はインバウンド向けになっていて、市民が得るものではないと思っている。マイクロツーリズムのような地元近郊の人が観光地に足を運び取り組みが大事ではないか。

【説明者】

観光客の多くは非日常を求めているので、同じ生活圏ではないところに行くことが多い。観光

資源に対して市民が一緒に関わられるような施策の展開が求められていると考えている。新しい生活様式にあわせた施策の展開も重要で、補正予算でもこれらの対応経費（雇用継続と新しい生活様式に合わせた取り組み）を計上している。

【委員C】

学校の修学旅行などで支笏湖に泊まるなど、今までにない積極的な取組を考える必要がある。今のままでは、2、3年も耐えられないのではないかと。

新しい時代が来るので、観光に携わる人たちもサービスの向上や人材教育について考える必要がある。

【委員B】

観光客の満足度はどのように把握しているのか。

【説明者】

満足度調査については、これまで基本的なルールがなく、不定期に行っていたが、今年からは、観光振興計画に合わせ5年ごとに調査を行う予定である。

【委員B】

観光客目的としたイベント等への支援はどの程度行っているのか。

【説明者】

スカイ・ピア&YOSAKOI 祭の一部や夏祭り全体、インディアン水車祭り、氷濤まつりなどに支援している。

【委員D】

成果指標が乏しい。施策評価のためだけでなく、データを取れる体制が必要ではないか。今の指標では、評価をするうえでの説得力が足りない。

【説明者】

調査をして何を指すかだが、経済効果をしっかり出すことが重要だと考えている。

札幌市や北海道と同じ基準で調査すると他市との比較もできるので、客観的な数値を出せるようにしたい。しかし、現在はコロナの影響もあって、外国人観光客がいなかったために調査ができずにいる。

【委員D】

どういう人が市内に宿泊しているのか、ビジネスで宿泊している人も観光客に入るのか。

【説明者】

航空会社のクルー、通常のビジネスマンが宿泊者の主である。観光客をどこで線を引くかという議論はある。ビジネスマンでも観光地に来て、お金を落としてくれる人が観光客だと理解している。

【委員D】

ビジネス客の調査については、調査ができてないのではないかと。データとして取っていくときにどのようなスパンで行っていくのか。モバイル調査の検討は行っているのか。

【説明者】

調査期間は1週間程度、季節ごとに無作為で行う予定である。モバイル調査も有効だと思うが、我々はいろいろな角度でデータを取りたい。

【委員E】

アイヌ文化の取組についてだが、ウポポイとの関連は、どの様に考えているのか。

【説明者】

テーマ性を持った取組が必要であり、アイヌ・縄文文化ツーリズムの手法（取り組み）の確立も検討中。

評価

【委員D】

すでに所有している他のデータを参考指標として用いることができるのではないか。

【委員E】

実施している事業は継続していることがほとんどで、新規なのはアイヌくらい。新鮮味がない。

【委員B】

ホテルに配布しているパンフレットなどについては、産業振興部の方で実施しているものと重複している現状にある。

【委員C】

「拡充」「重点化」なのであれば、新北海道スタイルに合わせた取組を具体的に示すべき。今後の具体的な取り組みを、評価理由に加えるべきではないか。

【委員F】

「拡充」「重点化」にするのであれば、具体的にどのように「目的型」の観光地を目指すのか、という点を具体的に示してほしい。

【委員D】

方向性は認めるが、他の施策・組織との連携をどう行っていくのか、具体的に示す必要がある。

【委員E】

新型コロナウイルス感染症に対する対応について、もう少し具体的な話が聞きたかった。

【アドバイザー】

具体的な取組を示す必要があるという意見を付し、方向性は「拡充」「重点化」で良いか。
意義なし

令和元年度 施策評価表 令和2年度 評価実施

施策

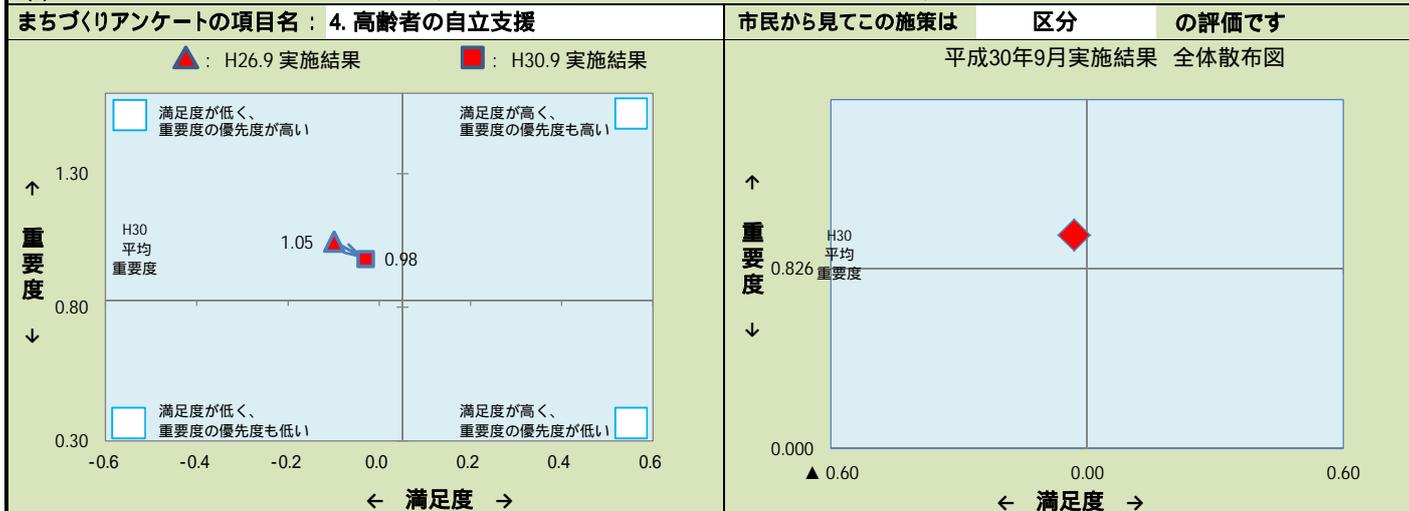
基本目標	あったかみのある地域福祉のまち	展開方針	高齢者福祉の充実	施策番号
施策CD	100430	施策名	介護保険事業の充実	13
担当課	保健福祉部高齢者支援課	評価者	保健福祉部長 佐藤 勇	
関係課(組織順)				

1 施策の意図及び現状分析

目指すこと 高齢者が、介護又は支援を必要とする状態となることを予防するとともに、介護を必要とする状態等になった場合も、可能な限り地域で自立した生活を営むことができるよう介護保険事業の充実を図ります。

(1) 取組の方向	実施状況	該当する事務事業	令和元年度取組概要	備考
1 高齢者が、介護を必要とする状態等になることを予防します。	実施中	地域支援事業(介護予防事業)	要支援・要介護状態となることを予防するための事業を行った。	地域支援事業(介護予防事業)
2 地域の高齢者が、住み慣れた地域で安心してその人らしい生活を継続することができるよう、地域におけるサービスの提供を充実します。	実施中	地域支援事業(包括的支援事業)	介護予防事業のケアマネジメント、総合相談・権利擁護事業、包括的・継続的マネジメントじょう	地域支援事業(包括的支援事業)
3				
4				
5				
6				

(2) 千歳市民まちづくりアンケート調査結果(千歳市での暮らしについての「満足度」と「重要度」)



アンケート結果の比較分析

高齢者人口の増加に伴い、介護保険サービス、介護予防及び地域での自立した生活を営むための支援に対するニーズは高いと考えられる。

(3) 施策分野の現状と課題

現状と課題

介護保険給付費は、高齢者人口の増加に伴い増加傾向にある。
 介護予防事業は、千歳市介護予防センターを整備し事業の展開を図っている。
 介護予防給付費のうち、平成29年4月施行の「新しい介護予防・日常生活支援総合事業」については、地域住民やNPO法人など多様な主体によるサービス提供を図るとともに、千歳市高齢者保健福祉計画・第7期千歳市介護保険事業計画に基づき、認知症施策の推進、在宅医療・介護連携の推進及び生活支援体制整備を深化・推進する。

2 成果指標の達成状況	「前年度との比較」 H30実績値とR1実績(見込)値との比較 ○:よくなった、△:維持、×:悪くなった、◇:比較ができない	「R2目標達成見込」 ○:目標達成に向け順調に推移、△:目標達成が遅れる可能性有、×:目標達成は難しい
-------------	--	--

成果指標	指標名	指標の内容	単位	基準値	H27 現状値	R2 目標値	実績(見込)値					前年度 との比較	R2目標 達成見込
							H27	H28	H29	H30	R1		
1	介護予防事業参加者(団体)数	介護予防事業の延べ参加者数	人	2,494	7,573	10,000	8,720	11,529	12,950	12,535	11,275		
	成果指標1の推移												
2	地域包括支援センター相談件数	地域包括支援センターの社会福祉士等への相談件数	件	1,960	3,827	4,500	3,350	4,017	4,337	4,605	4,696		
	成果指標2の推移												
3	任意事業利用者数	任意事業(介護保険制度による地域支援事業のうち市が地域の实情に応じて独自に実施する事業)の延べ利用者数	人	1,865	2,160	2,300	1,831	1,639	1,658	1,672	1,563		
	成果指標3の推移												
4													
5													
参考指標													

3 施策を構成する事務事業の評価		「種類」事務事業の種類		施策目標を達成するための取組			事業費(千円)	
番号	事務事業名 担当課係	種類	事務事業の内容	現状と課題、施策目標達成に向けた改善案等	施策における優先度貢献度	今後の方向性	事業費(千円)	
							上段:直接経費	中段:人件費
							下段:合計	
1	高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画進行管理事業	経常的事務	老人福祉法第20条の8第1項及び介護保険法第117条第1項の規定により、3年ごとに同計画を策定する。	千歳市高齢者保健福祉計画・第7期千歳市介護保険事業計画(平成30年度～平成32年度)の進行管理を行う。	高い	現状のまま継続	R1 決算	4
	R2 予算						313	
2	介護保険趣旨普及事業	自主事業	利用者に介護保険サービスをわかりやすく周知するため、「ちとせの介護保険 保健福祉サービスガイド」を作成する。	「ちとせの介護保険 保健福祉サービスガイド」を作成・配布することにより、制度の周知、情報提供が図られ、高齢者及びその家族が介護保険サービスの内容を理解し、適正に利用するために有効である。	高い	現状のまま継続	R1 決算	317
	R2 予算						377	
3	介護保険供給体制・事業者調整事業	自主事業	市内を中心とした介護保険サービス事業者の一覧表や居宅介護支援事業者の空き情報の提供を行うとともに地域密着型サービス事業者の指定、実地指導を行う。	市民への情報提供は、介護保険サービス事業者の事業内容を把握し、適正に利用するための情報として、一定の役割を果たしている。また、地域密着型サービスが適正に運営されるよう介護保険法等に基づき、事業者の指定及び実地指導を行う必要がある。	高い	現状のまま継続	R1 決算	375
	R2 予算						938	
4	地域支援事業(一般介護予防事業)	経常的事務	介護予防センターを設置し、社会福祉士、保健師、リハビリテーション専門職を配置した。教室内容を一斉し、教室から地域で実施できる「いきいき百歳体操」を実施している。	介護予防は心身機能の回復だけではなく、社会参加、地域活動等にバランスよく働きかける必要がある。今後は高齢者が地域の担い手になることも視野に入れ、介護予防リーダー養成と介護予防サロンで、住民運営の通い場と介護予防教室の展開を図る。	高い	現状のまま継続	R1 決算	1,313
	R2 予算						561	
5	介護保険訪問介護特別対策事業	自主事業	平成20年7月から生活保護境界層該当者で障害者自立支援法のサービスを利用する者のうち、介護保険制度に移行してきた者のみ、自己負担の軽減を行う。	平成20年7月より、障害者自立支援法の生活保護境界層から介護保険に移行してきた低所得高齢者に対して、利用者負担の激変緩和を目的として実施しており、今後においても、国の方針などを踏まえ、本事業による低所得者に対する負担軽減を図る。	高い	現状のまま継続	R1 決算	0
	R2 予算						625	
6	地域支援事業(包括的支援事業)	経常的事務	新たに南区、向陽台区に新設し市内5か所の地域包括支援センターで、総合相談、権利擁護、包括的・継続的介護予防マネジメント等を実施した。	高齢者数の増加に伴い、相談件数も増加している。処理困難ケースも増えていることから、多職種や関係機関が連携して対応する体制の構築や介護サービス以外の資源も求められている。また、高齢者の虐待対応も含め権利擁護業務も多い。	高い	現状のまま継続	R1 決算	625
	R2 予算						55	
7	地域支援事業(任意事業)	自主事業	訪問給食サービス、家族介護用品支給助成事業、生活援助員派遣事業、住宅改修理由書作成経費助成事業等を実施。	高齢者が在宅生活を維持するための事業として機能している。今後、高齢者人口が増加していることから、適正なサービス提供に努め、在宅生活を支援していく必要がある。	高い	現状のまま継続	R1 決算	28,622
	R2 予算						3,281	
8	介護保険訪問介護特別対策事業	自主事業	介護保険法に基づくサービスをj利用する時、社会福祉法人等のサービスを利用している低所得世帯に属している利用者の自己負担額について軽減を行っている。	介護保険法に基づくサービス(特別養護老人ホーム、通所介護、短期入所生活介護、訪問介護)が低所得世帯に適正に給付されており、一定の成果が得られている。利用者負担軽減の方向性が国から示され、当市も制度化・実施している。今後も、国の動向に合わせ事業を実施していく。	高い	現状のまま継続	R1 決算	31,903
	R2 予算						33,369	
9	介護保険被保険者資格等管理運営事業	経常的事務	介護保険法に基づく被保険者資格管理、給付管理を行っている。	介護保険法に基づき、適切な資格管理、給付管理を継続する。	高い	現状のまま継続	R1 決算	73,019
	R2 予算						5,757	
10	介護保険料賦課収納管理事業	経常的事務	介護保険法に基づく第1号被保険者保険料の賦課収納の管理を行っている。	介護保険法に基づき、適切な賦課収納管理を今後も進めていく。	高い	現状のまま継続	R1 決算	78,776
	R2 予算						77,835	
11	介護保険訪問介護特別対策事業	自主事業	介護保険法に基づくサービスをj利用する時、社会福祉法人等のサービスを利用している低所得世帯に属している利用者の自己負担額について軽減を行っている。	介護保険法に基づくサービス(特別養護老人ホーム、通所介護、短期入所生活介護、訪問介護)が低所得世帯に適正に給付されており、一定の成果が得られている。利用者負担軽減の方向性が国から示され、当市も制度化・実施している。今後も、国の動向に合わせ事業を実施していく。	高い	現状のまま継続	R1 決算	16,645
	R2 予算						3,402	
12	介護保険被保険者資格等管理運営事業	経常的事務	介護保険法に基づく被保険者資格管理、給付管理を行っている。	介護保険法に基づき、適切な資格管理、給付管理を継続する。	高い	現状のまま継続	R1 決算	20,047
	R2 予算						21,450	
13	介護保険料賦課収納管理事業	経常的事務	介護保険法に基づく第1号被保険者保険料の賦課収納の管理を行っている。	介護保険法に基づき、適切な賦課収納管理を今後も進めていく。	高い	現状のまま継続	R1 決算	0
	R2 予算						94	
14	介護保険被保険者資格等管理運営事業	経常的事務	介護保険法に基づく被保険者資格管理、給付管理を行っている。	介護保険法に基づき、適切な資格管理、給付管理を継続する。	高い	現状のまま継続	R1 決算	94
	R2 予算						62	
15	介護保険訪問介護特別対策事業	自主事業	介護保険法に基づくサービスをj利用する時、社会福祉法人等のサービスを利用している低所得世帯に属している利用者の自己負担額について軽減を行っている。	介護保険法に基づくサービス(特別養護老人ホーム、通所介護、短期入所生活介護、訪問介護)が低所得世帯に適正に給付されており、一定の成果が得られている。利用者負担軽減の方向性が国から示され、当市も制度化・実施している。今後も、国の動向に合わせ事業を実施していく。	高い	現状のまま継続	R1 決算	1,950
	R2 予算						1,250	
16	介護保険被保険者資格等管理運営事業	経常的事務	介護保険法に基づく被保険者資格管理、給付管理を行っている。	介護保険法に基づき、適切な資格管理、給付管理を継続する。	高い	現状のまま継続	R1 決算	3,200
	R2 予算						1,937	
17	介護保険訪問介護特別対策事業	自主事業	介護保険法に基づくサービスをj利用する時、社会福祉法人等のサービスを利用している低所得世帯に属している利用者の自己負担額について軽減を行っている。	介護保険法に基づくサービス(特別養護老人ホーム、通所介護、短期入所生活介護、訪問介護)が低所得世帯に適正に給付されており、一定の成果が得られている。利用者負担軽減の方向性が国から示され、当市も制度化・実施している。今後も、国の動向に合わせ事業を実施していく。	高い	現状のまま継続	R1 決算	14,474
	R2 予算						7,875	
18	介護保険被保険者資格等管理運営事業	経常的事務	介護保険法に基づく被保険者資格管理、給付管理を行っている。	介護保険法に基づき、適切な資格管理、給付管理を継続する。	高い	現状のまま継続	R1 決算	22,349
	R2 予算						33,243	
19	介護保険訪問介護特別対策事業	自主事業	介護保険法に基づくサービスをj利用する時、社会福祉法人等のサービスを利用している低所得世帯に属している利用者の自己負担額について軽減を行っている。	介護保険法に基づくサービス(特別養護老人ホーム、通所介護、短期入所生活介護、訪問介護)が低所得世帯に適正に給付されており、一定の成果が得られている。利用者負担軽減の方向性が国から示され、当市も制度化・実施している。今後も、国の動向に合わせ事業を実施していく。	高い	現状のまま継続	R1 決算	3,750
	R2 予算						7,875	
20	介護保険被保険者資格等管理運営事業	経常的事務	介護保険法に基づく被保険者資格管理、給付管理を行っている。	介護保険法に基づき、適切な資格管理、給付管理を継続する。	高い	現状のまま継続	R1 決算	11,625
	R2 予算						4,870	
21	介護保険訪問介護特別対策事業	自主事業	介護保険法に基づくサービスをj利用する時、社会福祉法人等のサービスを利用している低所得世帯に属している利用者の自己負担額について軽減を行っている。	介護保険法に基づくサービス(特別養護老人ホーム、通所介護、短期入所生活介護、訪問介護)が低所得世帯に適正に給付されており、一定の成果が得られている。利用者負担軽減の方向性が国から示され、当市も制度化・実施している。今後も、国の動向に合わせ事業を実施していく。	高い	現状のまま継続	R1 決算	4,533,626
	R2 予算						7,875	
22	介護保険被保険者資格等管理運営事業	経常的事務	介護保険法に基づく被保険者資格管理、給付管理を行っている。	介護保険法に基づき、適切な資格管理、給付管理を継続する。	高い	現状のまま継続	R1 決算	4,541,501
	R2 予算						4,833,533	

12	財政安定化基金拠出金業務	経常的 事務	介護保険法に基づく財政安定化基金拠出金等の管理を行っている。	拠出金の増加により、拠出は近年求められていない。	低い	現状のまま継続	R1 決算	0		
	保健福祉部高齢者支援課介護保険係						R2 予算 (直接経費のみ)	0		
13	介護認定事業	経常的 事務	介護認定申請者に対し認定調査を行い主治医意見書の提出を求め介護認定審査会で審査し保険者証の発行を行う。	要介護・要支援認定申請及び変更申請の増加傾向に対し、認定調査調査員人数の確保及び調査委託の推進、審査会の効率的な運営が必要である。	非常に高い	現状のまま継続	R1 決算	1,268		
	保健福祉部高齢者支援課介護認定係						R2 予算 (直接経費のみ)	7,800 1,268 20,658		
14	地域支援事業(社会保障充実事業)	経常的 事務	認知症総合支援事業、在宅医療介護連携推進事業、生活支援体制整備事業、地域ケア会議の充実を委託により実施している。	認知症初期集中支援チーム、認知症地域支援推進員、在宅医療・介護連携支援センター及び生活支援コーディネーターの活動を充実させ、事業を推進するとともに、各機関が連携して地域包括ケアシステムを構築することが必要である。	高い	現状のまま継続	R1 決算	36,374 2,500 38,874		
	保健福祉部高齢者支援課地域支援係						R2 予算 (直接経費のみ)	38,811		
15	地域支援事業(介護予防・生活支援サービス事業)	経常的 事務	要支援者、事業対象者に自立支援につながる適正な介護予防・生活支援サービス費を給付する。	自立支援につながるサービスを提供するために、各区地域包括支援センター等と協力し、適切なケアマネジメントを行うよう取り組んでいく。	高い	現状のまま継続	R1 決算	192,468 1,250 193,718		
	保健福祉部高齢者支援課地域支援係						R2 予算 (直接経費のみ)	232,516		
事業費		R1決算額	合計(直接経費+人件費)	4,953,410 千円	直接経費	4,902,575 千円	人件費	50,835 千円		
			市民一人当たりコスト	50,962 円						
			R2予算額	合計(直接経費のみ)					5,299,277 千円	5,299,277 千円
			市民一人当たりコスト	54,520 円						

4 施策の評価

<p>「事業構成の妥当性」</p> <p>A: 効果的な事業構成である(現状のまま継続する)。 B: おおむね効果的な事業構成である(一部見直し等の余地がある)。 C: あまり効果的な事業構成ではない(見直し等の余地が大きい)。</p>	<p>「施策の成果・進捗状況」</p> <p>A: 十分な成果が得られている(進捗状況は順調である)。 B: おおむね成果が得られている(進捗状況はおおむね順調である)。 C: 期待した成果が得られていない(進捗状況は遅れている)。</p>	<p>「施策内容の方向性」</p> <p>(施策目標達成のため) 拡充: 事務事業内容を拡大・充実させる。 維持: 事務事業内容の水準を維持する。 縮小: 事務事業内容を縮小する。</p>	<p>「実施コスト(=予算、人件費)の方向性」</p> <p>(施策目標達成のため) 重点化: 事務事業のコストの重点化を図る。 維持: 事務事業のコストは現状を維持する。 効率化: 事務事業のコストを抑制する。</p>
--	--	---	---

(1) 施策内容の評価(事業構成の妥当性と施策の成果・進捗状況)

<p>事業構成の妥当性</p> <p>B</p>	<p>評価理由・問題点</p> <p>介護保険事業の充実については、3年ごとに策定される「千歳市高齢者保健福祉計画・千歳市介護保険事業計画」(現在は7期計画H30～R2年度計画)により、事業の実施状況や今後の施策の展開に基づき実施している。介護保険法に基づく介護保険給付事業、地域支援事業、地域密着型サービスの指定及び実地指導及び介護保険制度の趣旨普及事業など効果的な事業構成である。 地域支援事業の在宅医療介護連携推進事業では、H30年度に千歳市在宅医療・介護連携支援センターを設置し、医療機関・介護事業所等の関係者の顔の見える関係を目指した研修事業や入退院ルールや見取り体制の構築等に取り組んでいる。認知症総合支援事業においては、認知症初期集中支援チームによる医療や介護に繋げる支援や認知症地域支援推進員による周知啓発や関係者の連携体制構築に取り組んでいる。高齢者の居場所づくり、社会参加を促進する事業として、生活支援コーディネーターや介護予防センター等が連携し、「ちよこっと茶屋」「いぶすき茶屋」などの居場所を創設するとともに、介護予防教室や介護予防サロン等の介護予防事業も実施しており、引き続き高齢者が安心して在宅生活送ることができる体制づくり(地域包括ケアシステムの構築)が求められている。</p>
<p>施策の成果・進捗状況</p> <p>B</p>	

(2) 総合評価(上記の評価結果を踏まえた部次長評価)

<p>施策内容の方向性</p> <p>拡充</p>	<p>総合評価に係る評価理由・所見など</p> <p>高齢者人口の増加に伴い、介護給付費及び相談件数は増加している。 介護予防事業については、新しい介護予防・日常生活支援総合サービス事業において、地域資源を活用したサービスの創出、高齢者が地域の担い手となり活動する体制整備など、高齢者の在宅生活を支える環境づくりが求められている。 また、千歳市高齢者保健福祉計画・第7期千歳市介護保険事業計画に基づき、認知症施策の推進、在宅医療、介護連携の推進及び生活支援体制整備の推進を図り、医療、介護、予防、住まい及び生活支援が一体的に提供される地域包括ケアシステムの深化・推進を図る必要がある。</p>
<p>実施コストの方向性</p> <p>重点化</p>	

市民行政アセス(市民評価会議)

<p>(1) 総評</p>	
<p>(2) 総合評価</p> <p>施策内容の方向性</p> <p>実施コストの方向性</p>	<p>理由・意見</p>

令和元年度 施策評価表 令和2年度 評価実施

施策

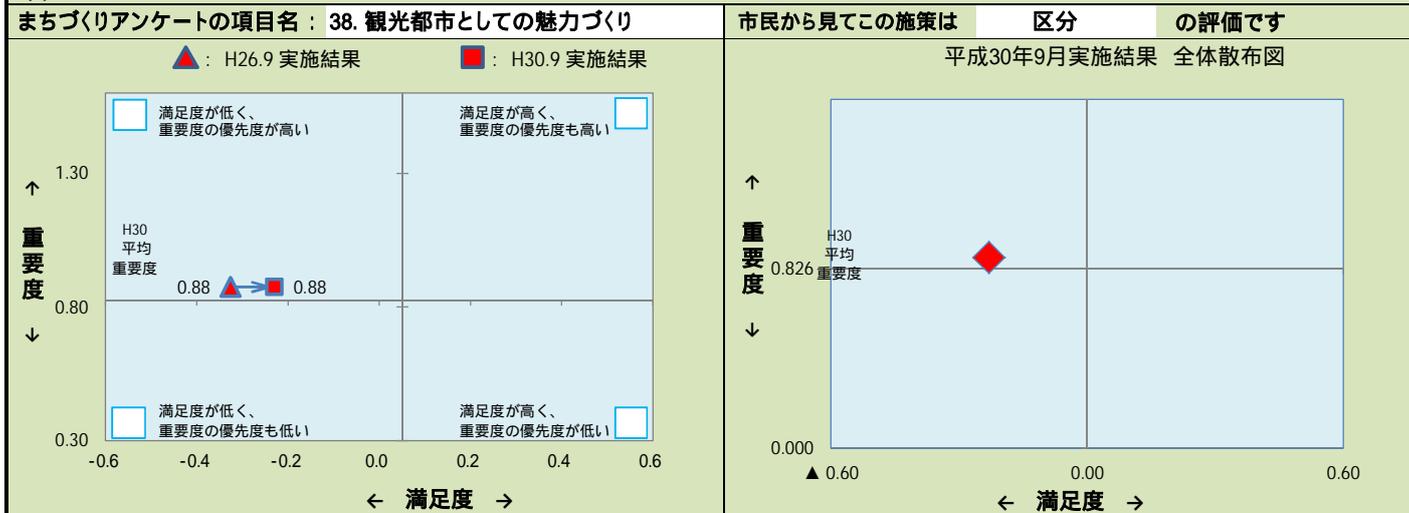
基本目標	活力ある産業拠点のまち	展開方針	観光の振興	施策番号
施策CD	500920	施策名	観光客の満足度を高める受入れ環境の充実	
担当課	観光スポーツ部観光課	評価者	観光スポーツ部長 石田 肅一	
関係課(組織順)				

1 施策の意図及び現状分析

目指すこと 観光客の満足度を高めるため、観光事業者のほか市民を含めたおもてなし意識や観光案内機能の向上など、観光客の受入れ環境の充実を図ります。

(1) 取組の方向	実施状況	該当する事務事業	令和元年度取組概要	備考
1 観光客の再訪を促すため、観光客の満足度を把握するとともに、観光事業者のおもてなし意識の向上など接遇面における観光客の満足度向上を図る取組を進めます。	実施中	観光客受入体制整備事業	・観光案内所の運営を通して観光客へのホスピタリティ向上に努め、観光地としての魅力向上を図った。 ・観光入込客数調査を実施して観光動向を把握し、観光客の増大に向けた検討に活用した。	
2 外国人や国内の個人・小グループの旅行者が安心して観光できるよう、観光案内所の機能強化、観光ガイドの体制整備、観光パンフレット類の充実、観光案内板の整備などを促進します。	実施中	観光客受入体制整備事業 千歳アイヌ文化観光客受入環境整備事業	・観光案内所の運営支援として補助金を支出している。 ・蘭越生活館のWi-Fiや言語パネルサインなどを整備した。	
3 市民一人ひとりが千歳の観光を支えるという意識を醸成するため、観光事業者や関係機関等との連携を強化し、市民協働による取組の推進や市民との情報の共有化に努めます。	実施中	観光客受入体制整備事業	・千歳市観光振興計画の策定にあわせて、千歳商工会議所や千歳観光連盟、市内観光事業者で構成する懇話会を設置し、意見交換を行っている。 ・市内の観光事業者等で構成する千歳の観光を考える会において、情報共有を図るとともに、誘客に向けた取組を実施している。	
4				

(2) 千歳市民まちづくりアンケート調査結果(千歳市での暮らしについての「満足度」と「重要度」)



アンケート結果の比較分析

満足度が低く、優先度が高い事業であるため高いニーズがあると分析する。

(3) 施策分野の現状と課題

現状と課題

【現状】
 新千歳空港の利用枠拡大によりLCC(格安航空会社)が増便になったほか、インバウンド需要の高まりにより新千歳空港利用者は増加傾向である。また、旅行形態が団体旅行型からFIT化(個人旅行型)に変化しており、観光資源においても観光客の満足度を高めるため受入環境の整備が必要となっている。しかし、令和2年1~3月にかけては、新型コロナウイルス感染症の世界的な拡大により国内外の観光客が急減しており、令和2年4月以降も厳しい状況が続くと想定される。
 令和元年度に実施した主な事業として、
 ・千歳パーガー、支笏湖水濤まつり、スイーツをテーマとしてInstagramを活用したキャンペーンを実施。
 ・観光情報誌の作成(日本語30,000冊、多言語:英語、繁体字、簡体字、タイ語、韓国語格10,000枚)、概要版(日本語5,000冊、多言語:英語、繁体字、簡体字、タイ語、韓国語格1,000冊)
 ・千歳にゆかりのある著名人(千歳市出身の人気声優「鈴木愛奈」、千歳市に在住していた漫画家「ヤマザキマリ」、千歳出身のミスユニバース北海道代表の「豊澤瞳」)の各氏とのコラボ企画を通して、支笏湖やチップ(ヒメマス)、千歳パーガー、千歳の卵、道の駅などをPRし、ご当地グルメの紹介や市内の観光資源などへの誘導により、職や土産、宿泊施設などの活性化が図られた。
 ・観光案内所に外国語対応スタッフを増員した(観光案内所を運営する支笏湖ビジターセンターへの補助金交付)。
 ・千歳アイヌ文化観光客受け入れ環境整備として、蘭越生活館のWi-Fiや多言語パネルの整備、デジタルサイネージによる情報発信、千歳アイヌ謎解きクイズなどプロモーションを実施。

【課題】
 ・新型コロナウイルス感染拡大の影響により国内外の観光入込客数が急激に減少しており、観光事業者の雇用確保や事業継続などに対する支援が急務である。
 ・観光においても「新しい生活様式」への対応が求められており、このことに対応した観光コンテンツづくりや観光資源の魅力発信を進めていく必要がある。

2 成果指標の達成状況	「前年度との比較」 H30実績値とR1実績(見込)値との比較	「R2目標達成見込」
	:よくなった、:維持、×:悪くなった、:比較ができない	:目標達成に向け順調に推移、:目標達成が遅れる可能性有、×:目標達成は難しい

成果指標	指標名	指標の内容	単位	基準値	H27 現状値	R2 目標値	実績(見込)値					前年度 との比較	R2目標 達成見込
							H27	H28	H29	H30	R1		
1	平均宿泊日数	観光宿泊客延べ数/観光宿泊客数	日	1.23	1.20	1.49	1.20	1.24	1.21	1.22	1.20	×	
	成果指標1の推移												
2	観光客満足度	観光サービスに対する観光客の満足度	%	-	74.6		69.0	-	-	-	-	-	
	成果指標2の推移												
3													
4													
5													
参考指標													

3 施策を構成する事務事業の評価

「種類」事務事業の種類

- ・自主事業：市民・団体等に対し市が独自に実施する事業
- ・施設管理事業：市の施設、道路、公園、河川等の維持管理事業
- ・経常的事務：法令等による義務的事務、内部管理事務、市有地等管理事務
- ・ハード事業：市の施設や道路の建設等、社会資本整備事業
- ・法定受託事務：地方自治法に定められた法定受託事務（本来は国・北海道が行う事務を市が請け負っている事務）

番号	事務事業名 担当課係	種類	事務事業の内容	施策目標を達成するための取組			事業費(千円)	
				現状と課題、施策目標達成に向けた改善案等	施策における優先度貢献度	今後の方向性	上段：直接経費 中段：人件費 下段：合計	
1	観光客受入体制整備事業	自主事業	観光案内所の運営や案内板の整備を行うなど、観光客へのホスピタリティの向上に努め、観光地としての魅力向上を図る。	支笏湖地区の外国人観光客増加に伴い、多言語によるコンシェルジュ機能を強化するため、環境省と支笏湖ビジターセンターへ補助金を増額する。	高い	拡大	R1 決算	2,426
	R2 予算						2,656	
2	観光スポーツ部観光振興課企画振興係	自主事業	千歳アイヌ文化の伝承活動を促進するため、観光客を受け入れるための体験型観光の創出やプロモーション活動などの取組を行う。	「アイヌ政策推進交付金」を活用して、千歳アイヌ協会や千歳アイヌ文化伝承保存会がこれまで伝送してきた活動を深めるとともに、蘭越生活館の受入環境整備や情報コンテンツの作成、プロモーションを行う。	高い	拡大	R1 決算	5,082
	R2 予算						2,425	
3							R1 決算	54,352
							R2 予算	3,594
4							R1 決算	57,946
							R2 予算	28,960
5							R1 決算	0
							R2 予算	0
6							R1 決算	0
							R2 予算	0
7							R1 決算	0
							R2 予算	0
8							R1 決算	0
							R2 予算	0
9							R1 決算	0
							R2 予算	0
10							R1 決算	0
							R2 予算	0

事業費	R1決算額	合計(直接経費+人件費)	63,028 千円	直接経費	56,778 千円	人件費	6,250 千円	
		市民一人当たりコスト	648 円					
	R2予算額	合計(直接経費のみ)	31,385 千円	31,385 千円				
		市民一人当たりコスト	323 円					

4 施策の評価

「事業構成の妥当性」 A: 効果的な事業構成である(現状のまま継続する)。 B: おおむね効果的な事業構成である(一部見直し等の余地がある)。 C: あまり効果的な事業構成ではない(見直し等の余地が大きい)。	「施策の成果・進捗状況」 A: 十分な成果が得られている(進捗状況は順調である)。 B: おおむね成果が得られている(進捗状況はおおむね順調である)。 C: 期待した成果が得られていない(進捗状況は遅れている)。	「施策内容の方向性」 (施策目標達成のため)。 拡充: 事務事業内容を拡大・充実させる。 維持: 事務事業内容の水準を維持する。 縮小: 事務事業内容を縮小する。	「実施コスト(=予算、人件費)の方向性」 (施策目標達成のため)。 重点化: 事務事業のコストの重点化を図る。 維持: 事務事業のコストは現状を維持する。 効率化: 事務事業のコストを抑制する。
---	---	---	---

(1) 施策内容の評価(事業構成の妥当性と施策の成果・進捗状況)

<p>事業構成の妥当性</p> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center; font-size: 24px; font-weight: bold;">A</div>	<p>評価理由・問題点</p> <p>【評価理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> 千歳バーガー、支笏湖氷濤まつり、スイーツをテーマとしてInstagramを活用したキャンペーンを実施。 観光情報誌の作成(日本語30,000冊、多言語:英語、繁体字、簡体字、タイ語、韓国語格10,000枚)、概要版(日本語5,000冊、多言語:英語、繁体字、簡体字、タイ語、韓国語格1,000冊) 千歳にゆかりのある著名人(千歳市出身の人気声優「鈴木愛奈」、千歳市に在住していた漫画家「ヤマザキマリ」、千歳出身のミスユニバース北海道代表の「豊澤瞳」)の各氏とのコラボ企画を通して、支笏湖やチップ(ヒメマス)、千歳バーガー、千歳の卵、道の駅などをPRし、ご当地グルメの紹介や市内の観光資源などへの誘導により、職や土産、宿泊施設などの活性化が図られた。 観光案内所に外国語対応スタッフを増員した(観光案内所を運営する支笏湖ビジターセンターへの補助金交付)。 千歳アイヌ文化観光客受け入れ環境整備として、蘭越生活館のWi-Fiや多言語パネルの整備、デジタルサイネージによる情報発信、千歳アイヌ謎解きクイズなどプロモーションを実施。 <p>【問題点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染拡大の影響により国内外の観光入込客数が急激に減少し、観光事業者の雇用確保や事業継続などの支援が急務である。 「新しい生活様式」に対応した観光コンテンツづくりや観光資源の魅力発信が求められている。
<p>施策の成果・進捗状況</p> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center; font-size: 24px; font-weight: bold;">A</div>	

(2) 総合評価(上記) ・ の評価結果を踏まえた部次長評価)

<p>施策内容の方向性</p> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center; font-size: 24px; font-weight: bold;">拡充</div>	<p>総合評価に係る評価理由・所見など</p> <ul style="list-style-type: none"> Instagramフォトキャンペーンを通して、千歳を訪れた観光客自らが工夫した写真をSNS上に発信し、より質の高い情報を広く発信することが可能となる。 観光客へ千歳の観光の魅力をより効果的に伝えることができる観光情報誌の完成とともに用途に応じて使い分け可能な概要版を作成したことにより、新千歳空港を利用する観光客を誘客し、市内への回遊性を高めることができる。 著名人とのコラボ企画を通して、ご当地グルメの紹介や市内の観光資源などに誘導し、食、土産、宿泊施設などの活性化が図られる。特に「鈴木愛奈」から発信された観光資源へは多くのファンが訪れた。次年度以降は、今年度の実績を踏まえ新たに知名度と発信力のある著名人とのコラボ企画を通して、知名度を上げるとともにファンの聖地化などが進み、聖地巡礼による誘客力の向上を図る。 観光案内所の強化に関しては、環境省で実施している国立公園満喫プロジェクトに連動し、支笏湖ビジターセンターにコンシェルジュ機能を強化するための取組を行い観光客へのホスピタリティーの充実を図っている。 アイヌ新法の制定に伴い、千歳アイヌ文化の伝承活動をさらに推進するため、ハード面の受入環境を整備するとともに、工夫を凝らしたプロモーションを展開し、千歳アイヌ文化への関心度を高める取組に努める。 <p>新型コロナウイルス感染症の影響により北海道を訪れる観光客は激減している状況であるが、海外における北海道ブランドの人気は高いことなどもあり、収束状況を踏まえながら外国人観光客を中心に今後も増加が見込まれることから、引き続き受入環境の充実に取り組む必要がある。</p>
<p>実施コストの方向性</p> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center; font-size: 24px; font-weight: bold;">重点化</div>	

市民行政アセス(市民評価会議)

(1) 総評	
(2) 総合評価	理由・意見
<p>施策内容の方向性</p> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto;"></div>	
<p>実施コストの方向性</p> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto;"></div>	