
平成26年度セーフティネット支援対策等事業費補助金(社会福祉推進事業分)

福祉事業における事業評価手法確立に向けた調査・研究事業 —事業報告書—

平成27年(2015年) 3月

株式会社野村総合研究所
〒100-0005
東京都千代田区丸の内1-6-5 丸の内北口ビル

目次

1. 本調査研究の目的と方法

- 1) 本調査研究の目的
- 2) 本調査研究の方法
 - (1) 調査方法の概要
 - (2) 個別手法の詳細(インタビュー調査、デスクトップサーチ)

2. 安心生活創造事業の取組概要

- 1) 安心生活創造事業の背景と目的
 - (1) 安心生活創造事業の背景
 - (2) 安心生活創造事業の目的
- 2) 実施状況
- 3) 後継事業

3. 自治体・有識者インタビュー

- 1) インタビュー調査の目的と方法
 - (1) インタビュー調査の目的
 - (2) インタビュー調査の対象自治体・有識者
- 2) 各自治体の取組概要とインタビュー内容
 - (1) 岩手県西和賀町
 - (2) 埼玉県行田市
 - (3) 東京都墨田区
 - (4) 東京都品川区
 - (5) 神奈川県横浜市
 - (6) 神奈川県川崎市
 - (7) 大阪府豊中市
 - (8) 兵庫県宝塚市

(9) 福岡県北九州市

(10) 和歌山県

- 3) 有識者インタビュー
- 4) 各地の取り組み・インタビュー結果から抽出されるポイント

4. 国内外における社会的価値評価の現状

- 1) 海外での社会的価値評価の動き
- 2) 国内における社会的価値評価の動き

5. 事業評価手法構築に対する示唆

- 1) 評価する上での課題
- 2) プロトタイプ

1. 本調査研究の目的と方法

1. 調査研究の目的と方法

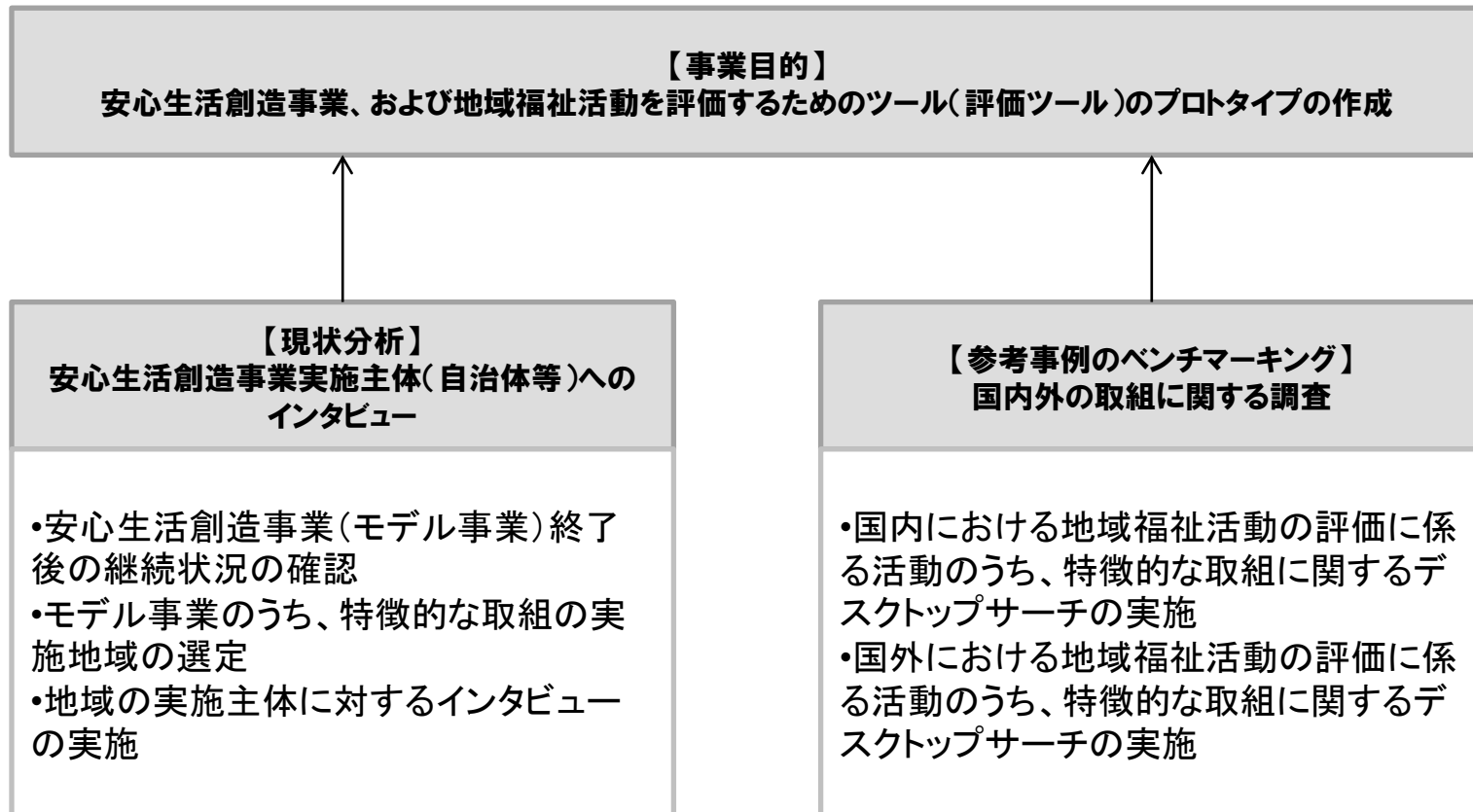
1) 調査研究の目的

- 我が国は、政府における財政状況の改善が喫緊の課題であることから、事業仕分けに見られるように、国が実施する様々な施策・事業の有効性、投資対効果の検証に対するニーズが高まっている。国が実施する施策・事業の投資対効果を検証するためには、施策・事業の公共性を踏まえると、一般的なビジネスで用いられるROIのような考え方・手法では、十分にその効果を測ることが難しい。特に、福祉分野については、公共性が高く、ゆえに施策・事業の有効性、投資対効果を適切に把握する手法の開発が求められるところである。
- 一方、米国や英国では、社会的リターンについても貨幣的価値に換算し、社会性の高い事業のパフォーマンスを測る手法として、SROI(Social Return on Investment)が開発され、運用されている。
- 本事業では、福祉事業として「安心生活創造事業」を取り上げ、同事業実施地域が自律的に事業評価を行い、自己の事業がもたらしている価値を可視化し、地域に対する説明責任を果たすことを実現するための事業評価のためのツール(以下、評価ツール)を作成するために、国内における事業評価実施地域へのインタビュー、海外の先進事例の調査を実施し、それらの知見を踏まえてツールを開発するための示唆を抽出し、プロトタイプ(原案)を作ることを目的とする。

1. 調査研究の目的と方法

2)調査研究の方法 (1)調査方法の概要

- 評価ツールのプロトタイプ作成のために、安心生活創造事業の実態把握を目的としたインタビュー、および地域福祉活動の評価に係る国内外の事例調査(デスクトップサーチ)を実施した。



1. 調査研究の目的と方法

2) 調査研究の方法 (2) 個別手法の詳細

■ 安心生活創造事業の実施主体に対するインタビュー項目として以下を設定した。

■ インタビュー項目

● 地域福祉計画

- ・ 地域福祉計画の概要
- ・ 評価の仕組み
 - ・ 事業内容の質向上に関する取り組みと課題
 - ・ 利用者、サービス対象者の拡大に関する取り組みと課題
 - ・ 担い手拡大のための取り組みと課題
- ・ 評価実施にあたっての課題、理想的な評価制度に関するご意見

● 安心生活創造事業

- ・ 貴自治体における現状(孤独死、虐待事例、買い物支援の実績等)
- ・ 安心生活創造事業の取り組み概要
- ・ 事業を取り組んでいく上でのポイント
- ・ 事業の成果
- ・ 評価の仕組み
- ・ 事業実施に当たっての課題

● その他

1. 調査研究の目的と方法

2)調査研究の方法 (2)個別手法の詳細

■ 社会福祉活動を評価する国内外の取組として、以下の評価フレームおよび事例を取り上げた。

(海外で普及している評価フレーム)

- 費用効果分析 (Cost-Effectiveness Analysis、CEA)
- 費用便益分析 (Cost-Benefit Analysis、CBA)
- ロビンフッド財団の便益費用比率 (Robin Hood Foundation Benefit-Cost Ratio)
- Best Available Charitable Option (BACO) 比率 (Ratio)
- ヒューレット財団 (Hewlett Foundation) の期待収益 (Expected Return)
- Center for High Impact Philanthropy Cost per Impact
- Social Return on Investment (SROI)

(国内で行われた特徴的な取組)

- 横浜型地域貢献企業認定規格
- マイクロソフト・「育て上げ」ネットの事例
- 福祉プログラムの効果測定のための手法開発に関する調査・研究事業 (平成23年度セーフティネット支援対策等事業)

2. 安心生活創造事業の取組概要

2. 安心生活創造事業の取組概要

1) 安心生活創造事業の背景と目的

(1) 安心生活創造事業の背景

- わが国は、少子高齢化の進展により人口減少社会に突入するとともに、単身世帯の増加や近隣関係が希薄化する中で、社会から孤立する人々が生じやすい環境となってきた。
- これは、近年発生している孤立死の事案に象徴されている。従来は、ひとり暮らし高齢者が孤立死することが事件としてマスコミ等に取り上げられたが、今日では複数人世帯の家族が同時に死亡する事件や30代、40代といった若い世代の人々が同居していながら家族が同時に孤立死する事案が発生している。
- このように、従来の見守り活動からもれる人々や制度からもれる人々を社会から孤立させずにいかに支援していくかが社会的課題となってきた。
- また、公的サービスの対象ではないが、軽度障害者等で消費者被害の対象になりやすい人や身寄りが無く孤立している人など何らかの困難を抱えている人々が、自分の生活を組み立てることができるようにするために、制度の狭間の支援が求められている。
- 情報提供、不安解消、早期発見、早期対応等のいわゆる見守り支援や買い物支援(基盤支援)を活用することによって、自分の生活を自分で組み立て続けることを可能にしていく支援が求められている。
- さらに、認知症高齢者や知的障害者、精神障害者等判断能力が不十分な人等が地域生活を送っていくためには、福祉サービス等の契約に関する支援や金銭管理、保証人の支援等権利擁護の必要性が指摘されている。
- これらの支援をワンストップで受け止める体制が求められており、総合相談体制を構築する自治体も生まれ始めている。

2. 安心生活創造事業の取組概要

1) 安心生活創造事業の背景と目的

(2) 安心生活創造事業の目的

- 厚生労働省が選定する地域福祉推進市町村が、事業の3原則を前提として、一人暮らし世帯等への「基盤支援」(「見守り」・「買い物支援」)を行うことにより、一人暮らし等が、住み慣れた地域で安心・継続して生活できる地域づくりを行う。
 - 上記の「事業の3原則」とは以下を指す。
 - ① 基盤支援を必要とする人々のそのニーズを把握する。
 - ② 基盤支援を必要とする人がもれなくカバーされる体制をつくる。
 - ③ それを支える安定的な地域の自主財源確保に取り組む。
 - 上記の「基盤支援」とは、安否確認や生活の異常等の察知・早期対応といった「見守り」、生活維持に不可欠な「買い物支援」を指す。
- 安心生活創造事業の特徴は、事業制約が上記の「事業の3原則」のみであり、各市町村が自らの地域ニーズを的確に把握して、地域の実情に応じた取組みを自由に企画・実施できる点にある。

2. 安心生活創造事業の取組概要

2) 安心生活創造事業の実施状況

- 安心生活創造事業における平成21～23年の取組については、『安心生活創造事業成果報告書』にてとりまとめられている。
- 本報告書では、安心生活創造事業の成果を、「安心生活創造事業を実施する中でみえてきたもの」として、①新たに顕在化した対象者、②もれない把握システム確立と個人情報の共有化、③新しい公共の観点（見守り協定や連携）、④総合相談窓口開始自治体が増加、⑤地域の自主財源づくりに取り組む自治体が増加、⑥過疎・小規模高齢化地域での取組み、⑦都市コミュニティ再生・集合住宅地域の取組み、⑧福祉以外の分野との連携、の8点が挙げられている。
- 一方、課題も顕在化しており、今後重要と考えられる取組としては、①制度からもれる者と社会的孤立、②総合相談体制の確立、③地域福祉計画の策定、④「介護予防・日常生活支援総合事業」との関係、⑤安心生活に必要な契約支援・権利擁護、⑥要援護者が社会参加・自己実現できる仕組みづくり、が挙げられている。

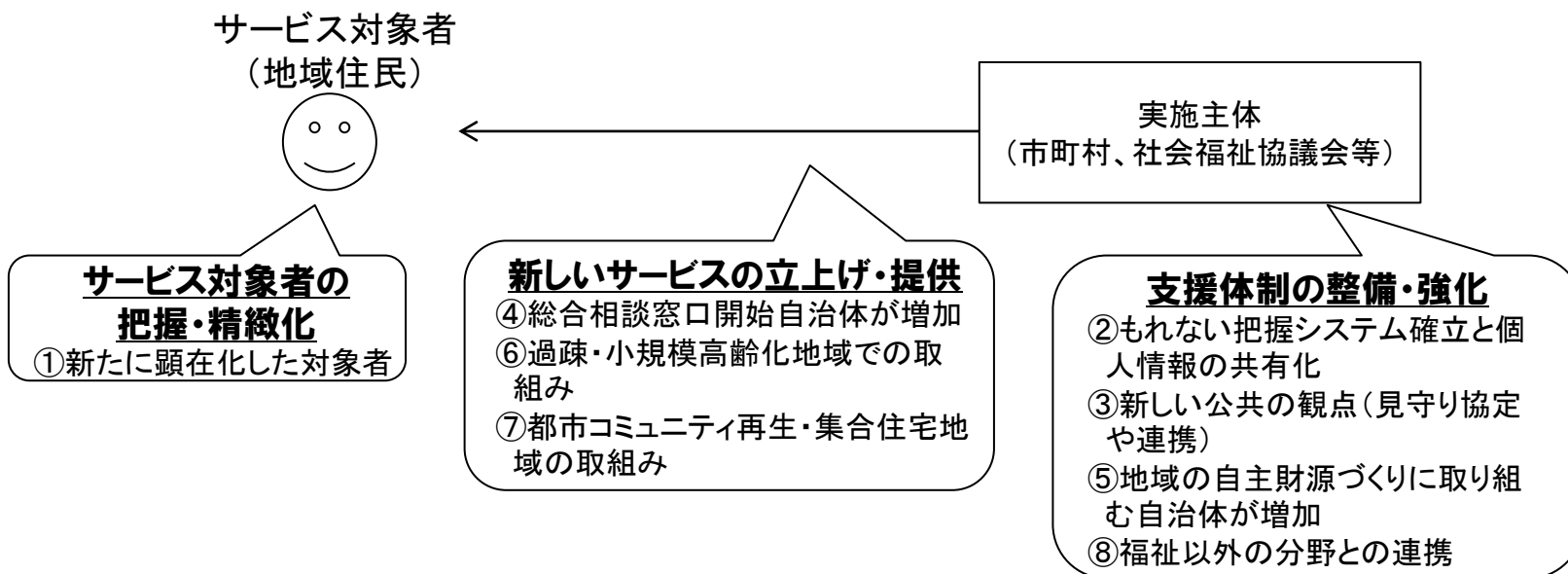
2. 安心生活創造事業の取組概要

2) 安心生活創造事業の実施状況

■ 安心生活創造事業成果報告書で言及されている①~⑧の成果は、大きく「サービス対象者の把握・精緻化」、「新しいサービスの立上げ・提供」、「支援体制の整備・強化」の3つに整理することができる。

- サービス対象者の把握・精緻化という観点では、遅延型のつながりを希望しない人で不安を抱えている人、助けを求める声を挙げられない人、ひきこもり等社会的に孤立している人等の新たに顕在化した対象者の発見が挙げられる。
- 新しいサービスの立上げ・提供という観点では、総合相談窓口の設置や、サロン活動の展開、買物弱者支援のための移動販売のサービスの開始等が挙げられる。
- 支援体制の整備・強化という観点では、対象者を把握するためのリストやマップの作成、社会福祉協議会やNPO等とのネットワーク構築等の取組みが挙げられる。

モデル事業の成果



2. 安心生活創造事業の取組概要

3) 安心生活創造事業の後継事業

- 安心生活創造事業の後継事業について、平成21年度～23年度に採択された自治体を対象に、電話による聞き取り調査を実施した。

- 全体傾向・事業継続の有無
 - 聞き取りを行ったところ、ほとんど全ての自治体において、何らかの形で事業は継承されているとのことであった。事業の継続状況については、概ね以下のいずれかの傾向がみられる。詳しくは、次頁以降で論じる。
 - ・ 事業の拡大・発展
 - ・ 主体の変更
 - ・ 事業の選別
 - また、安心生活創造事業の基本事業は終了しても、選択事業に取り組んでいる自治体が多かった。

- 事業継続にあたっての課題
 - 安心生活創造事業の継承にあたっては、資金的な課題を挙げる自治体が多かった。
 - ・ 特に、小さな自治体では、金銭的な理由から、事業を縮小せざるを得ないという声が聞かれた。
 - 特に、第3の原則である自主財源確保については、思ったほど効果があがらずに、取組が停滞しているという意見が多かった。

2. 安心生活創造事業の取組概要

3) 安心生活創造事業の後継事業

■ 事業の拡大・発展

- 安心生活創造事業が終了した後も、ほとんどの自治体で取組を続けており、中でも、対象やエリアを拡大して実施している自治体が目立った。
- 対象エリアの拡大(市原市、駒ヶ根市、宝塚市、庄原市、安芸高田市など)
 - ・ 安心生活創造事業では、モデル事業として複数のモデル地区で行っていた取組を行っていたが、事業終了後、対象エリアを拡大。特に、自治体内部全域に展開しているケースが多かった。
 - ・ 小規模な自治体では、当初から全域を対象に事業を行っているため、対象エリアの拡大は該当しない。
- 類似事業への展開(鴨川市、阪南市、西宮市、美咲町など)
 - ・ 事業に取り組む中で、住民から様々なニーズが上がったため、サービスの種類を増やしたり、類似の取組に展開しているケース。
- 支援対象者の拡大(豊中市、名張市など)
 - ・ 事業における対象者の条件を広げ、対象者を拡大したケース。
 - ・ 例えば、当初は高齢者を対象としたサロン活動を行っていたが、子育て世帯からもニーズがあり、子育てサロンも別個に行うようになった自治体も存在する。

2. 安心生活創造事業の取組概要

3) 安心生活創造事業の後継事業

■ 主体の変更

- 自治体において、一つの課を窓口として安心生活創造事業に取り組んでいたが、事業終了を機に、実情に合わせて取組の主体について再検討を行う。
- 行政内における担当課の変更(周南市など)
 - ・ 安心生活創造事業に取り組んでいた当時は、一つの課が窓口として機能していたが、事業の対象や取組が多岐に渡っている場合には、実情に合わせて担当課を分担し直している。
- 地区社会福祉協議会への移行(福島町、逗子市、三条市、宝塚市、庄原市、長門市、人吉市など)
 - ・ 安心生活創造事業においては、現場の実務は社会福祉協議会が担っていることが多いため、事業の終了とともに、実施主体を社会福祉協議会に移行するケースがある。
 - ・ 行政が社会福祉協議会へ事業委託を行うケース、行政が社会福祉協議会へ補助金を給付するケース、事業そのものを移管するケースが見受けられる。
- 地域の自主事業への根付き(新潟市、美濃加茂市など)
 - ・ 行政や社会福祉協議会での事業として行っていた取組が、地域のNPOやボランティアに根付き、地域の自主事業となっているケースもわずかながら確認できる。
 - ・ こういったケースにおいても、交通費のみ行政が支給していたり、アドバイザーとして社会福祉協議会が協力しているなど、必要最低限の支援は行っている。

2. 安心生活創造事業の取組概要

3) 安心生活創造事業の後継事業

■ 事業の選別

- 安心生活創造事業で行っていた取組を取りやめた自治体も存在する。取組の結果、住民のニーズが高くないことが判明したり、時の経過とともに、取り組むべき問題が変化したことに起因する。
- 他事業へのシフト(湯沢町など)
 - ・ 重点的に取り組むべき問題に変化が生じたため、新たに生じた問題へとシフトするケース。
 - ・ 特に、東日本大震災以降は、防災や緊急避難への支援へのニーズが高まり、取組の重点をシフトさせた自治体が見受けられる。
- 取組の精鋭化(飯豊町、三条市など)
 - ・ 安心生活創造事業においては、複数の取組を行っていた自治体が多い。事業を推進する中で、ニーズの高い取組、低い取組が明確化されたことにより、ニーズの低い取組をニーズの高い取組に集約させ、取組の精鋭化を図った自治体も多かった。

2. 安心生活創造事業の取組概要

3) 安心生活創造事業の後継事業

■ 安心生活創造事業の波及効果の例

- 安心生活創造事業での取組が単純に継承されるのではなく、時間と場所を超えて波及する例も見受けられた。
 - ・ 岩手県西和賀町では、平成21年度より安心生活創造事業に取り組み、高齢者を対象とした買い物支援の仕組みを構築し、一定の成果を上げていた。この取組については、広域社会福祉協議会にもノウハウが蓄積されることになった。
 - ・ 平成23年3月に発生した東日本大震災が発生し、西和賀町は大きな被害は受けなかったものの、沿岸部の自治体は大きな被害を受け、物資不足に悩まされた。
 - ・ このとき、西和賀町で構築された買い物支援のノウハウを活用し、被災地に物資を届ける仕組みをいち早く構築することが出来た。

3. 自治体へのインタビュー

3. 自治体・有識者インタビュー

1)インタビュー調査の目的と方法

(1)インタビュー調査の目的

- 自治体へのインタビューは以下の点を明らかにするために実施した
 - 地域福祉計画の実施内容
 - 安心生活創造事業(の後継事業)の実施内容
 - 上記事業／計画の評価に関わる実施内容および課題

- 上記を明らかにするために、各自治体・社会福祉協議会等の担当者に対して下記をインタビューを行った。
 - 地域福祉計画
 - ・ 地域福祉計画の概要
 - ・ 評価の仕組み
 - ・ 事業内容の質向上に関する取り組みと課題
 - ・ 利用者、サービス対象者の拡大に関する取り組みと課題
 - ・ 担い手拡大のための取り組みと課題
 - ・ 評価実施にあたっての課題、理想的な評価制度に関するご意見
 - 安心生活創造事業
 - ・ 貴自治体における現状(孤独死、虐待事例、買い物支援の実績等)
 - ・ 安心生活創造事業の取り組み概要
 - ・ 事業を取り組んでいく上でのポイント
 - ・ 事業の成果
 - ・ 評価の仕組み
 - ・ 事業実施に当たっての課題

3. 自治体・有識者インタビュー

1) インタビュー調査の目的と方法

(2) インタビュー調査の対象自治体・有識者

- 安心生活創造事業モデル事業の成果報告書、および電話によるインタビューの結果から、安心生活創造事業の3つの原則に立脚しながら、特徴的な取り組みを行っている下記の自治体にインタビューを行った。
- あわせて、安心生活創造事業および関連する地域福祉活動を多面的に捉えるために、自治体だけでなく、社会福祉協議会、有識者等に対してインタビューを行った。

対象主体	対象組織名	選定理由
自治体	・岩手県西和賀町	民間事業者と協力して買物弱者支援を実施。同取組みが町外の自治体にも波及する等影響が拡大している。
	・埼玉県行田市	地域住民に対するサービスの効果について、SROIの指標を用いて分析・評価した実績がある
	・東京都墨田区	見守り活動を行うための相談室を地域ごとに設置。見守りの対象者を把握するためのマップを作成し、モレの無いカバーに努めている。
	・東京都品川区	見守り活動の他、買い物支援を実施している他、委員会を組織し、各取組みの進捗状況について検討する場を設けている。
	・神奈川県横浜市	安心生活創造事業を地域の見守りネットワーク事業として継続。地区ごとに地域福祉活動を行うための計画を策定している。
	・神奈川県川崎市	団地における見守り活動の展開、ICTを活用した地域の支えあいの仕組みを構築する等、先進的な取り組みを行っている。また、地域住民に対するアンケートを実施している。
	・大阪府豊中市	社会福祉協議会と連携して見守り活動を展開。有償ボランティアを見守り活動を行う支援員として組織。地域住民に対するアンケートも実施している。
	・兵庫県宝塚市	専門職を置いて、社会福祉協議会と連携して安心生活創造事業を継続している。実施地域も拡大。
	・福岡県北九州市	いのちをつなぐネットワーク事業として安心生活創造事業を継続。小学校区レベルのきめ細かい活動を展開している。
	・和歌山県	県下の自治体と連携し、見守り事業、買物弱者支援等の活動を展開。
社会福祉協議会	・西和賀町社会福祉協議会	特に買物弱者支援において、地域住民と民間事業者との仲介役としての役割を担っている。
	・豊中市社会福祉協議会	生活圏域毎にコミュニティソーシャルワーカーを配置、支援ネットワークの中核として活動を展開している。
	・宝塚市社会福祉協議会	地域包括支援センターと連携し、地域住民に対して見守り支援を行っている。
有識者	・埼玉県立大学 木下聖教授	行田市の安心生活創造事業の実施に関して、助言、アドバイス等を行っており、実務面、学術面での知見を有する。

3. 自治体ヒアリング

2)各自治体の取組概要とヒアリング内容

(1)岩手県西和賀町_自治体の概要

		単位	年度
人口	総人口	6,280千人	2014
	高齢者人口	2,837千人	2010
	高齢化率	42.2%	2012
	一人暮らし世帯数	523世帯	2010
	一人暮らし世帯数比率	23.0%	2010
	独居高齢者	324人	2010

3. 自治体ヒアリング

2)各自治体の取組概要とヒアリング内容

(1)岩手県西和賀町_取組概要

- 西和賀町では、平成21年度から安心生活事業を実施している。平成21年度には、川舟地区・耳取地区・上野々地区の3地区をモデル地域に選定し、同モデル地区に居住する約90世帯を要援護者世帯としてピックアップした。
- 要援護者世帯に対して日常的な生活課題について聞き取り調査を行い、その結果として、以下の様な生活上の課題をピックアップした。
 - 除雪
 - 健康
 - 孤独
 - 介護
 - 買物
 - 耕作放棄地
- 課題を受けて、地区ごとに地区懇談会を開催し、課題に対する打ち手について話しあっている。また、具体的な解決策として、地域外からボランティアを募り雪かきを行ったり、家事を手伝う有償ボランティアの組織、民間事業者と連携した買い物支援等を展開している。

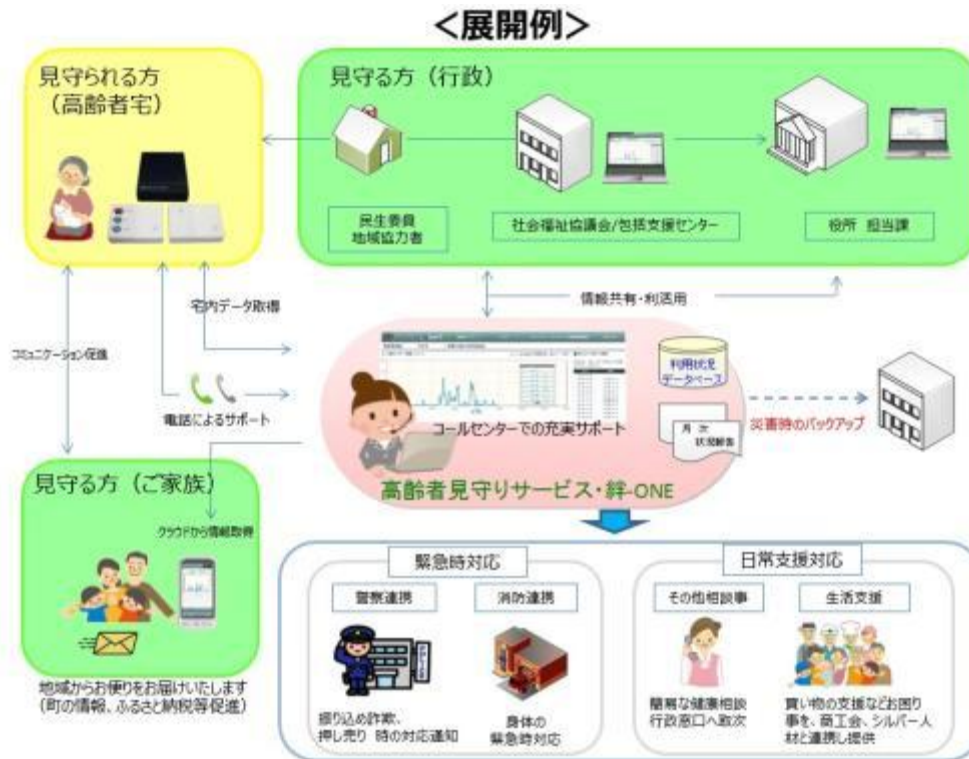
3. 自治体ヒアリング

2)各自治体の取組概要とヒアリング内容

(1)岩手県西和賀町_取組概要

- 住民宅にセンサーを設置し、行政、民間宅配事業者をつなげることで、居住者の安否確認、宅配サービス等の利便性を高めている。
- また、機器の導入コストは、居住者の家族および民間事業者が負担することで、事業性を高める工夫をしている。

西和賀町の高齢者見守りサービススキーム



出所)M2Mテクノロジーズ社より抜粋

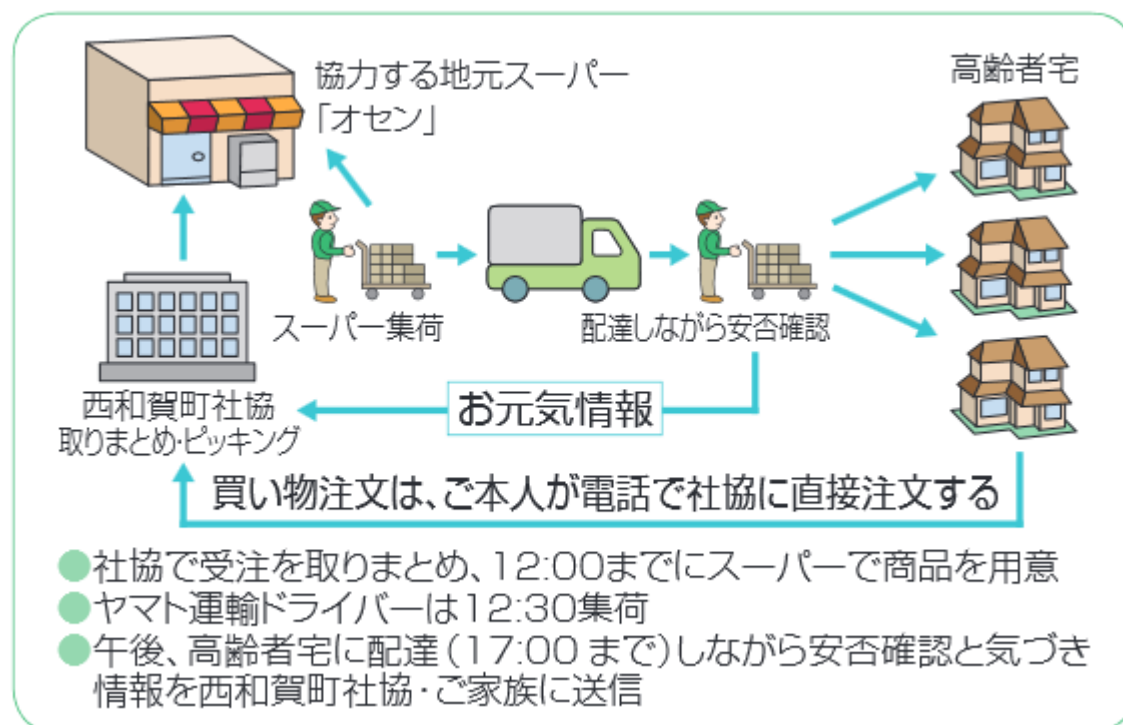
3. 自治体ヒアリング

2)各自治体の取組概要とヒアリング内容

(1)岩手県西和賀町_取組概要

- 西和賀町では、民間の宅配事業者、地元スーパーと連携することで、地域内の買物弱者に対して安価で商品を提供できる仕組みを整えるとともに、宅配事業者のドライバーを通じた見守り支援サービスを提供している。

西和賀町の買物弱者支援スキーム



出所)岩手県社会福祉協議会資料より抜粋

3. 自治体ヒアリング

2)各自治体の取組概要とヒアリング内容

(1)岩手県西和賀町_ヒアリング内容

日時	2014年12月5日(金) 15:00~16:30
場所	西和賀町社会福祉協議会

1. 安心生活創造事業の経緯・成果について

- 西和賀町は、高齢化率が43%を超えている。山間部に位置するため、交通の便が悪く、バスもあまり走っていない。車や免許を保有していない住民が多いため、買い物に課題があった(買い物支援については後述)。
- 平成21年度に厚生労働省による安心生活創造事業の募集があったため、町役場を説得して、応募することにした。
- 安心生活創造事業において、最も経費を割いたのは、ニーズ把握である。埼玉県立大学の学生を泊まり込みで滞在させ、高齢者宅を訪問させてニーズの聞き取りを行った。彼らは「よそ者」であることから、内輪には話したくないことも進んで話してくれた。
- 高齢者の支援マップを作成し、今でも半年に1度更新できていることも大きな成果である。名前や住所のみならず、認知症の疑いや子どもの連絡先まで記載してあるため、何か起きたときには、適切な支援につなぎやすい。
 - マップには、居住している高齢者の身体状況、主治医、障害保険の保有有無、緊急連絡先、近隣者名等が記載されており、平時・緊急時において活用されている。
- 安心生活創造事業の一番の成果は、他に採択された58の自治体と直接やりとりができるネットワークを構築できたことである。特に、安心生活創造事業に取り組む自治体は意欲的であるため、ポジティブな情報交換ができる。

3. 自治体ヒアリング

2)各自治体の取組概要とヒアリング内容

(1)岩手県西和賀町_ヒアリング内容

2. 買い物支援について

- 採択にあたって、町民のニーズ把握を行ったところ、買い物へのニーズが高いことが判明した。
 - 以前は、横手市から週に1度、移動販売車による対策を行っていたこともあるが、許可やメンテナンスにコストがかかることから、取組を中止する業者が後を絶たなかった。また、移動販売を行ったとしても、豆腐や納豆といった人気商品は、山間部に到達する前に売り切れてしまうことから、山間部の住人にはサービス利用に制限があったと言わざるを得ない。
 - 社会福祉協議会として、配食サービスの検討を行っていた際、安心生活創造事業の全国会議にて、民間の宅配事業者が買い物支援への協力を表明していたことにより、個別に相談を持ちかけたところ、1件あたり400円で配達できるとの返事があり、実施に踏み切った。
 - 卓は事業者にとっては、普段回っているエリア内で、追加して買い物支援を行うことになるため、ガソリン代をペイできれば良いというスタンスだったため、1回あたり400円で行うことができた。なお、郵政に打診した際には、1件あたり1,200円と提案された。
 - 現在は増税の影響により、1回あたり540円で実施しているが、サービスの利用をやめたという例はない。

- 買い物支援の実施にあたっては、まず、町民にレクチャーを行った。午前10:00までに住民が社会福祉協議会に電話でリクエストし、社会福祉協議会職員が近所のスーパーで品物を購入してストックしておき、卓は事業者が16:00～17:00の間に自宅に代金引換で届ける仕組みである。
 - FAXによる注文も検討したが、対象が高齢者であることを鑑みると、FAXの送信は困難であることが予想されたため、不確実性は高いものの、電話での受付をすることにした。

- もし、誤った商品が届くなどのクレームが生じた場合は、商品を社会福祉協議会で買い取るつもりだった。結局は、頼んでいない商品が届いたとしても、住民側で買い取ってくれているようで、社会福祉協議会へのクレームは1件も来ていない。

3. 自治体ヒアリング

2)各自治体の取組概要とヒアリング内容

(1)岩手県西和賀町_ヒアリング内容

3. 被災地への展開について

- 平成23年3月11日に東日本大震災が発生し、同じ岩手県内に位置する自治体として、何か支援できないかを検討した。
- 4月7日に、社会福祉協議会で所有している入浴車を大槌町に運び、入浴の支援を行った。そこで、交通機関のマヒなどにより、買い物に困難があることを知り、西和賀町のノウハウを生かせないかと考えた。
- 避難所に避難していた住民がどこの仮設住宅に入居したかについては、包括支援センターに名簿をもらい、実態を把握し、8月1日にサービスを開始した。
- 買い物支援のスキームは、釜石市のスーパーで必要な品を購入し、大槌町に届けるというもので、1回あたり500円が課金される。当初は、補助金により、住民の負担となる500円分は無料で実施した。
- 補助金の交付期間の終了後も、宅配サービスを継続的に利用している生活者が多い。

3. 自治体ヒアリング

2)各自治体の取組概要とヒアリング内容

(1)岩手県西和賀町_ヒアリング内容

4. 安心生活創造事業の展開について

- 安心生活創造事業の選択事業では、ボタン一つで宅配事業者のコールセンターに連絡がつながる端末の設置を進めた。
 - 端末には3つのボタンがある。1つ目は、緊急事態を知らせるものであり、押された場合には、親族や社会福祉協議会に連絡が行き、然るべき対策を行う。2つ目は、宅配事業者のコールセンターに折り返しを求めるもので、買い物のリクエストなどを行う。3つ目のボタンを押すと、自動的に登録してある親族にメールであいさつが届く仕組みである。この端末の使用料の月1,500円は、基本的には親族、特に離れて暮らしている子どもに負担させている。
 - この仕組みで重要なのは、3つ目のボタンであると認識している。安心生活創造事業では、自主財源の確保も原則に挙げられているが、結局のところ、財源を負担するのは、他人ではなく家族であると思う。そのことを家族に認識させるためには、高齢者が自ら発信をさせている。子どもに1,500円を負担するよう依頼した場合、断られるケースは滅多にない。
- 最近では、各戸への人感センサーの設置も進めており、48時間何の反応もなかった場合、自動的に親族や社会福祉協議会に連絡が行く仕組みになっている。
- 安心生活創造事業に取り組むことで、知らない人からの電話を受けた住民が「振り込め詐欺」を疑うようになったなど、意識の醸成につながったことも成果であると感じている。

3. 自治体ヒアリング

2)各自治体の取組概要とヒアリング内容

(2)埼玉県行田市_自治体の概要

		単位	年度
人口	総人口	988千人	2012
	高齢者人口	千人	
	高齢化率	28.6%	2014
	一人暮らし世帯数	世帯	
	一人暮らし世帯数比率	12.8%	2010
	独居高齢者	58,739人	2014

3. 自治体ヒアリング

2)各自治体の取組概要とヒアリング内容

(2)埼玉県行田市__取組概要

- 行田市では、地域安心ふれあい事業として、安心生活創造事業を行っている。
- 行田市の地域安心ふれあい事業は、大きく①ふれあい見守り活動と、②いきいき・元気サポート制度とで構成されている。
- 具体的な活動としては、自治会と連携しての要支援者マップの作成、福祉総合相談窓口の解説、地域安心ネットワーク会議の開催・運営などを行っている。


安心生活創造事業の取組に関する広報資料

**地域安心ふれあい事業で
新たな支え合いのしくみづくり**
～地域福祉推進市の取り組みを紹介します～

少子高齢化や、一人暮らし世帯などの増加により、家族や地域のつながりが希薄になりつつある中で、地域で孤立している高齢者や家族の介護で悩んでいる方など、さまざまな支援を必要とする方が増えています。

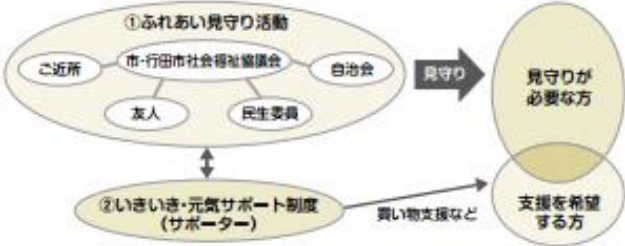
これらの課題を公的な福祉サービスだけで解決することは難しく、市民と行政がともに手をとり、地域のさまざまな課題を解決していく必要があることから、市では「新たな支え合いのしくみづくり」に取り組んでいます。

この取り組みが、「地域福祉推進市」として国から指定を受け、今後、モデル事業として、市民の皆さんとともに誰もが安心して暮らせる地域づくりを進めてまいりますので、ご理解と積極的なご参加をお願いします。



地域安心ふれあい事業（安心生活創造モデル事業）

今年度は、忍・行田・佐間・長野地区をモデル地区として、市と行田市社会福祉協議会が連携し、地域の見守りネットワークの構築に取り組みます。また、いきいき・元気サポーターが買い物支援などのサービスを提供します。



①ふれあい見守り活動

市と行田市社会福祉協議会が連携し、市民や民生委員、関係機関とのネットワーク構築を進め、見守り体制の充実を図ります。みんなで力を合わせて見守り活動を行い、一人暮らし高齢者などが地域で安心して暮らせるように取り組みます。

②いきいき・元気サポート制度

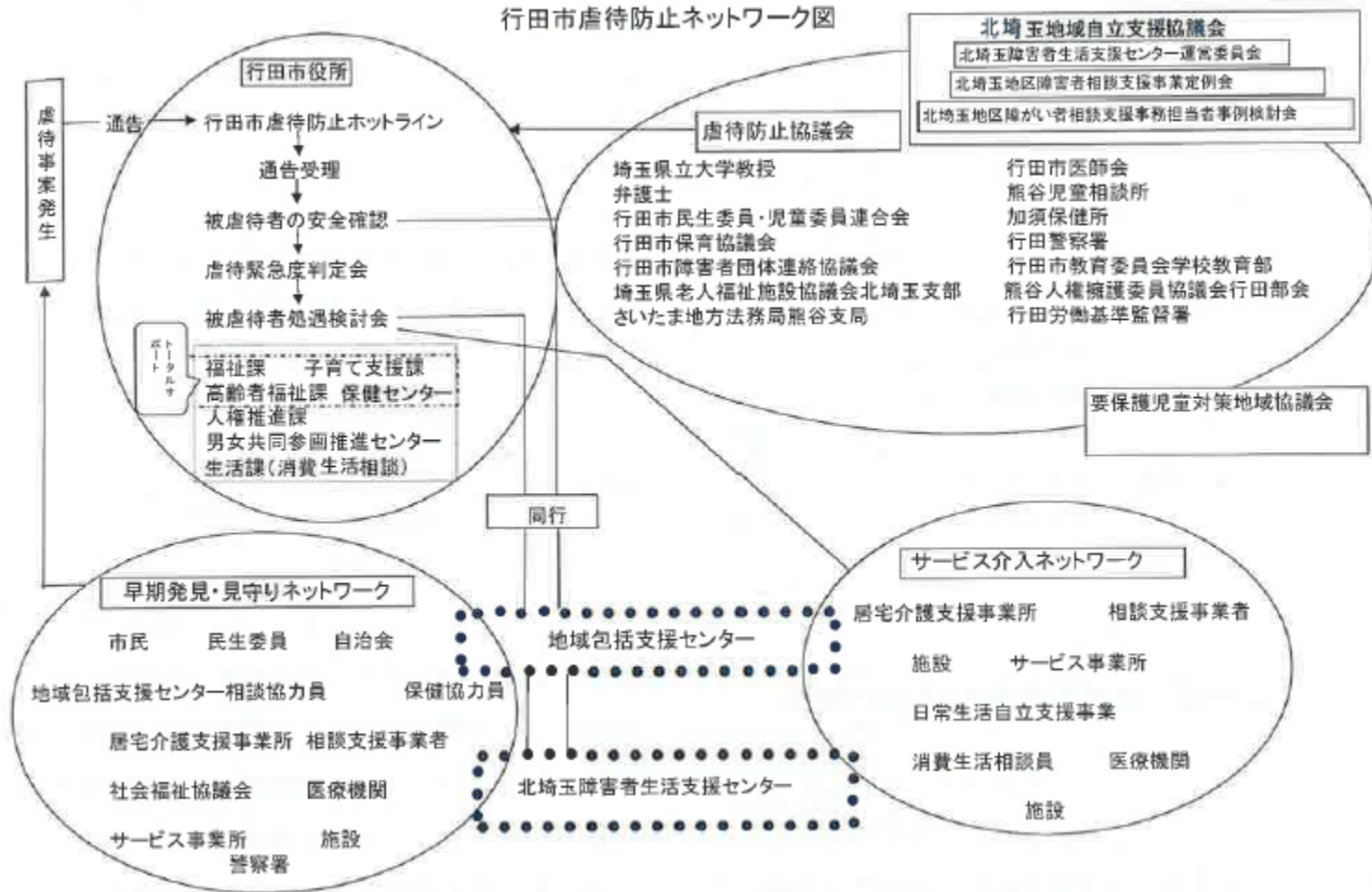
10月から12月にかけて、モデル地区における一人暮らし高齢者、高齢者のみの世帯、一人暮らし障害者、障害者のみの世帯などを対象に、福祉サービスの利用実態や利用意向などについて調査を行いますので、ご協力をお願いします。

3. 自治体ヒアリング

2)各自治体の取組概要とヒアリング内容

(2)埼玉県行田市__取組概要

虐待防止事業とネットワーク



3. 自治体ヒアリング

2)各自治体の取組概要とヒアリング内容

(2)埼玉県行田市_ヒアリング内容

日時	2014年9月1日(月) 14:00~15:30
場所	東都医療大学・野村政子様(※元行田市トータルサポート推進担当)

1-1. 安心生活創造事業の経緯

- 安心生活創造事業は、大きく「ふれあい見守り活動」と「いきいき・元気サポーター制度」の二つの事業で構成されている。その後、各自治会と連携し、地域内の単身高齢者、高齢者世帯、地域の支援者やそれらの関係性を図示した「支えあいマップ」を作成した。
- 安心生活創造事業のポイントの一つである自主財源の確保という点については、ボランティアを有償にしている点が該当する。
- 安心生活創造事業開始時は、社会福祉協議会との根回しが不十分だったこともあり、関係が悪化してしまったが、事業を進めていく中で徐々に役割分担ができてきた。現在では、社会福祉協議会はフットワーク軽く様々な活動を行い、行政はバックアップをするという関係になった。

3. 自治体ヒアリング

2)各自治体の取組概要とヒアリング内容

(2)埼玉県行田市_ヒアリング内容

1-2. 安心生活創造事業の評価について

(評価のタイミング及び方法)

- 行田市では、地域福祉計画を策定する際に、策定委員を選出し、内容を検討している。地域福祉計画策定委員には有識者、現場組織の代表者に加え、一般公募市民から構成されている。
- 市で各地域の取り組みの進捗状況を把握するために、地域懇談会という形で振り返りを行っている。
 - 以前、地域福祉計画や住民参加型のワークショップの振り返りの時にSROIの視点を取り入れてみたが、住民の理解をあまり得られなかった。また、市側から振り返りの内容を示した所、地域ごとに進捗度合いが違うので個別に対応してほしいという要望が出たため、15の地域ごとに意見を聞いて周り、地区ごとの対応を検討していくことにした。いわゆる「評価」というものが、住民の求めているものと異なっている可能性がある。

(評価に対する意見)

- 市の行政評価は、計画の目標部分に対する内容を評価することができるが、それらの評価は自己評価であり、往々にして評価が高くなりがちである。評価内容を検討する場でも、そのことが指摘された。検討の場では自己評価の内容はそれほど重視されず、その他の部分に議論が集中する傾向にあった。
- SROIのような仕組みは事業を受託しているNPOのような組織にとっては必要性が高いと考えられる。福祉活動による変化をピックアップし、それを成果として数値的・客観的に評価していくことでNPOの事業継続にも寄与できるのではないか。

3. 自治体ヒアリング

2)各自治体の取組概要とヒアリング内容

(2)埼玉県行田市_ヒアリング内容

2. 地域福祉計画について

(計画の策定)

- 行田市は人口8万5千人程度であるが、元々地域福祉単体で担当者を配置できていない状態であった。平成19年度の段階で予算を確保していたものの、最初は他の事業を担当する職員が兼任で行っていたのが実情であった。
- 行田市において、行政と社会福祉協議会の地域福祉計画が一体的に作られ、運用されることが理想であったが、当初は実際には難しく、アウトプットとしては、市の地域福祉計画と社会福祉協議会の計画とが併存する状況である。

(計画の推進)

- 地域福祉計画は別々のアウトプットとなったが、計画内容の検討の面では、市と社協とが共同で実施する体制を構築した。具体的には、小学校区単位(15)のワークショップを行うことを通じて地域のニーズの掘り起こし、対応策の検討を行っている。
- ワークショップの回数を重ね、住民との対話を深めていくと、地域のニーズとして市役所をお願いしたいというものよりも、自分たちでやりたいというものの方が強いことが発見であった。また、それらのニーズに対する解決方法を考えると、地域住民ですぐにできることが意外に多いことも明らかになった。

3. 自治体ヒアリング

2)各自治体の取組概要とヒアリング内容

(3)東京都墨田区_自治体の概要

		単位	年度
人口	総人口	258千人	2014
	高齢者人口	千人	
	高齢化率	28.6%	2014
	一人暮らし世帯数	世帯	
	一人暮らし世帯数比率	12.8%	2010
	独居高齢者	58,739人	2014

3. 自治体ヒアリング

2)各自治体の取組概要とヒアリング内容

(3)東京都墨田区__取組概要

- 墨田区では、安心生活創造事業の3つの原則に則った活動を展開している。
- 「原則1 基盤支援を必要とする人々とそのニーズを把握する」に関する活動としては、対象者である高齢者のニーズを把握することを目的として、以下の活動を行っている。
 - 地域包括支援センター、過去実施調査、民生委員の活動記録、町内会等の既存情報によるニーズの把握
 - 高齢者にとって身近なテーマ(医療、認知症等)についての小規模な集会を開催し、住民との接点を作る中でのニーズ把握
 - 地域包括支援センターとシルバー人材センターの連携による情報収集
 - 高齢者の緊急連絡先等の情報を区担当課に登録して緊急時対応に役立てる見守り登録制度による対象者の把握
- 「原則2 基盤支援を必要とする人がもれなくカバーされる体制をつくる」に関する活動としては、スタッフの育成・配置、ネットワークの構築等の面で、以下の活動を行っている
 - 高齢者の交流拠点に高齢者見守り相談室を設置、相談員1名を配置
 - 地域住民との関係がすでにある住民を見守り協力員とし、地域包括支援センターや区が見守り活動をサポートする
 - 民生委員等と連携する。地域包括ケア会議を開催し、サービスの検証と取り組み推進のために協議する
- 「原則3 安定的な地域の自主財源に取組む」では、以下の活動を行っている
 - 共同募金の分配金、見守り活動支援のための企業からの協賛金の募集

3. 自治体ヒアリング

2)各自治体の取組概要とヒアリング内容

(3)東京都墨田区__取組概要

高齢者みまもり相談室に関する広報資料

https://www.city.sumida.lg.jp/
東京都墨田区(〒130-8561) 2023年(平成35年)3月15日
https://www.city.sumida.lg.jp/

高齢者が安心して暮らせるよう、地域での見守りを支援しています

高齢者みまもり相談室

みまもり相談室へご相談ください

高齢者が安心して暮らせるよう、地域での見守りを支援しています。高齢者みまもり相談室は、高齢者の生活に関する悩みや不安を解消し、安心して暮らせるようサポートします。

高齢者みまもり相談室は、高齢者の生活に関する悩みや不安を解消し、安心して暮らせるようサポートします。

消防署などと連携し、「防火防災診査」も行っています

高齢者が安心して暮らせるよう、地域での見守りを支援しています。消防署などと連携し、「防火防災診査」も行っています。

区名	名称	所在地	電話番号
荒川区	あらかわ高齢者みまもり相談室	荒川区-12・オウランド・アパルトメントビル	03-5621-0581
板橋区	いたばし高齢者みまもり相談室	板橋区-1-11・南東区・志村公園内	03-5621-6421
足立区	あだち高齢者みまもり相談室	足立区-6-2・桜のひろば・みどり公園内	03-5621-7920
葛飾区	げしや高齢者みまもり相談室	葛飾区-33-7・すみだ・ゆめが丘公園内	03-5621-6511
墨田区	すみだ高齢者みまもり相談室	墨田区-22-11・ペールビル内	03-5621-2721
江東区	えとう高齢者みまもり相談室	江東区-4-4・シルバークロスビル内	03-5621-0511
文京区	ぶんやう高齢者みまもり相談室	文京区-2-1-101・新大塚ビル内	03-5621-6511
目黒区	めぐろ高齢者みまもり相談室	目黒区-22-14・はなまるビル内	03-5621-1455

まずは、私たち相談室へお気軽にご相談ください

高齢者みまもり相談室は、高齢者の生活に関する悩みや不安を解消し、安心して暮らせるようサポートします。

高齢者みまもり相談室のイメージ

高齢者みまもり相談室のイメージ

高齢者みまもり相談室は、高齢者の生活に関する悩みや不安を解消し、安心して暮らせるようサポートします。

消防署などと連携し、「防火防災診査」も行っています

高齢者が安心して暮らせるよう、地域での見守りを支援しています。消防署などと連携し、「防火防災診査」も行っています。

高齢者みまもり相談室のイメージ

高齢者みまもり相談室は、高齢者の生活に関する悩みや不安を解消し、安心して暮らせるようサポートします。

3. 自治体ヒアリング

2)各自治体の取組概要とヒアリング内容

(3)東京都墨田区_ヒアリング内容

日時	2014年7月29日(火) 15:30~16:30
場所	墨田区役所

1. 安心生活創造事業の経緯

- 文花地区をはじめとして、墨田区では以前より、都営住宅を中心に熱心な見守り活動が行われていた。文花地区では相談窓口へのニーズもあったため、シルバー人材センター内に高齢者みまもり相談室を設置した。
- 以前より、地域包括支援センターを設置してはいたが、認定などに時間がかかってしまい、実態の把握やネットワークづくりをする余裕がなかった。そこで、地域包括支援センターの機能を補うという位置づけで相談室を設置した。
 - 特に、見守りについては、既に地域で行われている見守り活動を邪魔せずに、行政はサポートに回ることを意識した。他に、ネットワークづくりの機能や一人暮らし世帯などの実態調査行い、調査結果は各戸に配布した。

3. 自治体ヒアリング

2)各自治体の取組概要とヒアリング内容

(3)東京都墨田区_ヒアリング内容

2. 高齢者みまもり相談室の目的と活動内容

(事業目的および数値目標)

- 地域にどのような人がいるのかを把握し、それに合わせた施策を展開し、地域や民間企業などから財源を確保することが本来のゴールであったが、結局はそこまで至ることはなかった。

(活動内容の推移)

- 高齢者みまもり相談室の運営へは、人件費と事業費(合計で860万円)の半額、その他緊急通報システムなどについて一定の金額の補助を受けている。昨年は3,440万円程度の補助金を受けた。
- 相談室の1か所につき、運用に年間2,000万かかっている(8か所で合計1億6000万円)。内訳は相談員3名(うち2名は常勤職員)と事務補助員1名の人件費や書類の印刷経費、見守りの勉強会経費、事務所の維持経費などである。相談室の運営は地域包括支援センターの業務を委託していた社会福祉法人か医療法人に委託している。
- 相談員は、地域の会合に参加し、一人暮らしの世帯数を示すなどして、見守りの必要性を訴えている。会合には社会福祉協議会も参加しており、マップづくりなどを通して地域の役員に問題を認識してもらい、行動を起こしている。以前は墨田区と社会福祉協議会の関係はぎくしゃくしていたが、協力してこれらの事業を進めたことにより、現在の関係は良好である。
- 墨田区と相談員とは、日常業務について連絡を取っており、現場の相談員から月単位で相談件数等の情報を収集している。また、高齢者の実態把握にも注力している。区役所で所持している情報は住民基本台帳ベースであるため、実際に誰がどのような家族形態で居住しているかを把握することが課題になっている。現在、訪問などによって得た情報を基に、出張所で一人暮らし名簿を作成し、区と地域包括支援センターの情報をシステムでつなぎこんでいる。この中には、個々人について、見守りの担当者や行政サービスの利用状況が記録されており、異変があったときには、複数の職員で対応している。また、地域との結びつきを強くして、見守りの必要性を訴える機会を作るようにしている。
- 相談室を設置した結果、地域住民における見守りの意識が向上したと感じている。地域住民が、何かあれば相談員に相談するようになった。

3. 自治体ヒアリング

2)各自治体の取組概要とヒアリング内容

(3)東京都墨田区_ヒアリング内容

3.事業評価の状況について

- 事業の成果を区民に見せる必要がある場合、主にリーフレットなどのアウトプットを示している。
- 孤立死が生じること自体は避けがたいが、なるべく少ない件数にとどめ、もし孤立死が発生した場合は、早期に発見されるようになれば良いと思う。東京都監察医務院が毎年扱う変死は約200～270件で、この2年間で倍増している。そのうち約70～100名が高齢者である。
- 昨年は、高齢者の見守りを通じた通報が40件以上あり、そのうち9件は既に死亡していたが、6件は病院に搬送された。最近では新聞社とも協定を結んでいる。
- 墨田区では、区長がかなり力を入れて福祉事業を推進しているため、予算獲得での苦労はなく、事業評価が予算獲得に直結することはない。

3. 自治体ヒアリング

2)各自治体の取組概要とヒアリング内容

(4)東京都品川区_自治体の概要

		単位	年度
人口	総人口	205千人	2014
	高齢者人口	78千人	2014
	高齢化率	19.9%	2013
	一人暮らし世帯数		世帯
	一人暮らし世帯数比率		%
	独居高齢者	7,491人	2014

3. 自治体ヒアリング

2)各自治体の取組概要とヒアリング内容

(4)東京都品川区__取組概要

- 安心生活創造事業として、平成21~23年度に、一人暮らし高齢者(約2,500名)の世帯を対象として基礎調査を実施。
- 調査の結果、買物やゴミ出しといった活動において支援ニーズが高いことが明らかとなり、社会福祉協議会や見守り協力員による買い物支援サービスの提供した。
 - 支援においては、区社協職員がコーディネーターとなり、協力員(民生委員、児童委員のOB)と連携してニーズ調査、買物支援事業を展開した。
- 事業の財源確保については、利用料や賛助会員収入、寄付金収入などによる財源確保に向けた取り組みを進めた。

買い物支援に関する広報資料

**高齢者等の買い物等日常生活支援事業
(あんしんおでかけサービス)のご案内**

特定非営利活動法人品川ケア協議会は、高齢者等の買い物等日常生活支援事業Ⅰの利用範囲を拡大した、「あんしんおでかけサービス」を平成26年10月1日より実施します。

一人での外出に不安のある皆様、たまには思い切ってヘルパーさんと、お好きな所へ一緒におでかけしませんか。おでかけ先は色々、お友達の集まり、散歩、美容院、レクリエーション、お買い物、映画鑑賞、お食事等ほとんどの外出が可能になります。

このような方々にご利用頂けます。

この事業は、区内に居住して在宅生活を送っている高齢者等を対象にしています。ご自宅の玄関を出発して、帰りは玄関までお送りします。要介護認定、要支援認定を受けている方はご利用できます。上記認定を受けていなくても、必要と認められれば利用できます。

ご利用方法

本誌裏面、若しくは高齢者福祉課又は品川ケア協議会ホームページより、「利用会員登録申請書」をダウンロードの上、必要事項を記入して、下記、品川ケア協議会へ郵送してください。お申込みいただいた日から、サービス実施までに場合によりお時間を頂く場合もありますので、予めご承知置き願います。

ご利用時間

一ヶ月に1回 1時間または1時間30分、または二ヶ月に1回3時間の利用が可能です。

ご利用料金(ご利用者負担金)

1時間:1,080円、1時間30分:1,620円、3時間:3,240円

◎お問い合わせ先 品川区健康福祉事業部高齢者福祉課 電話 03-5742-6927

◎お問い合わせ・申込先
特定非営利活動法人 品川ケア協議会
〒140-0004 東京都品川区南品川4-11-1 1階
電話 03-3471-4830
FAX 03-3472-6152
ホームページ <http://care-net.biz/13/carekrou/>



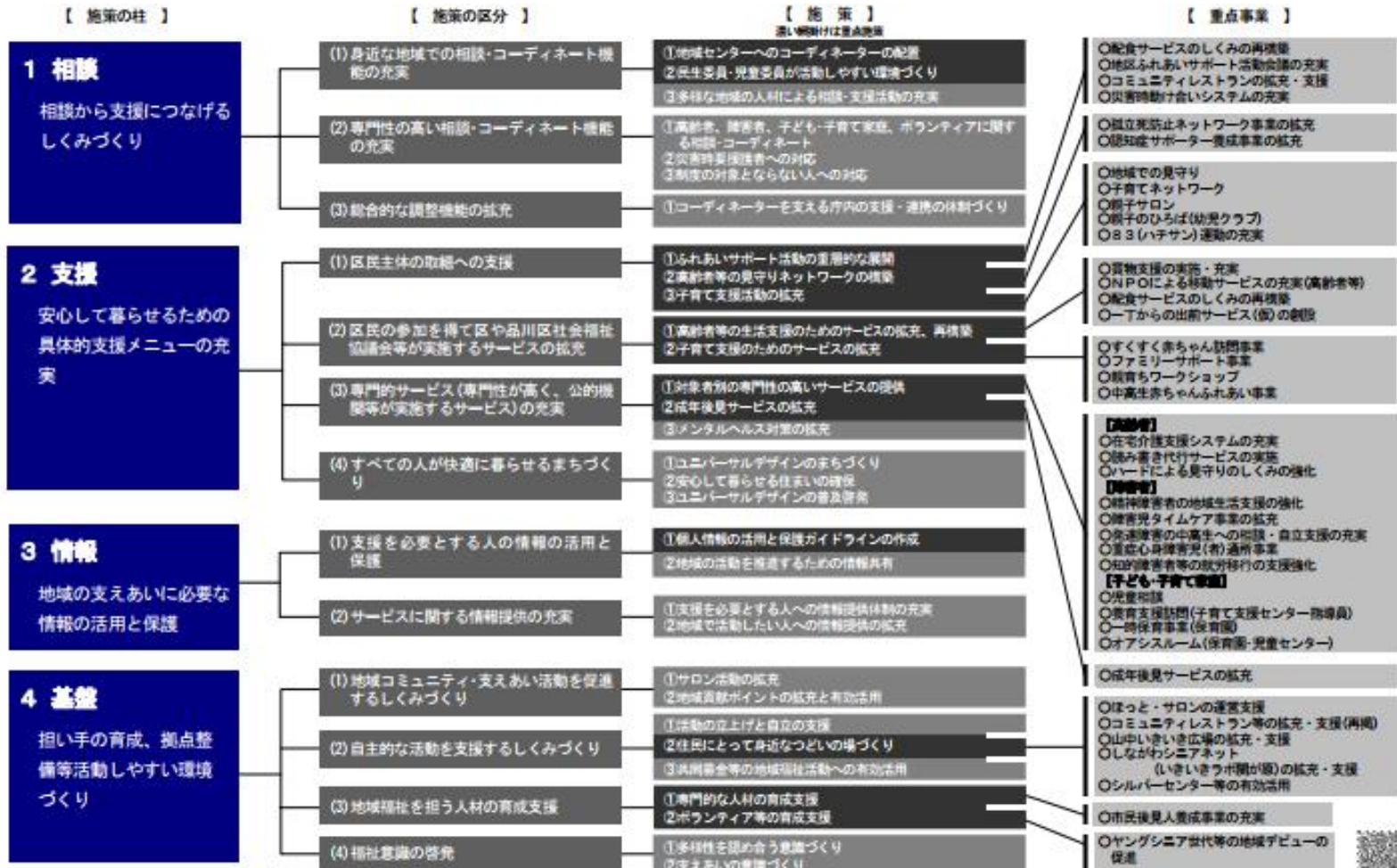
ヘルパー2種、介護職員初任者研修修了の資格をお持ちの方、ボランティア会員を募集しています。詳細については、上記品川ケア協議会までご連絡下さい。

3. 自治体ヒアリング

2) 各自治体の取組概要とヒアリング内容

(4) 東京都品川区_取組概要

地域福祉計画における施策の体系



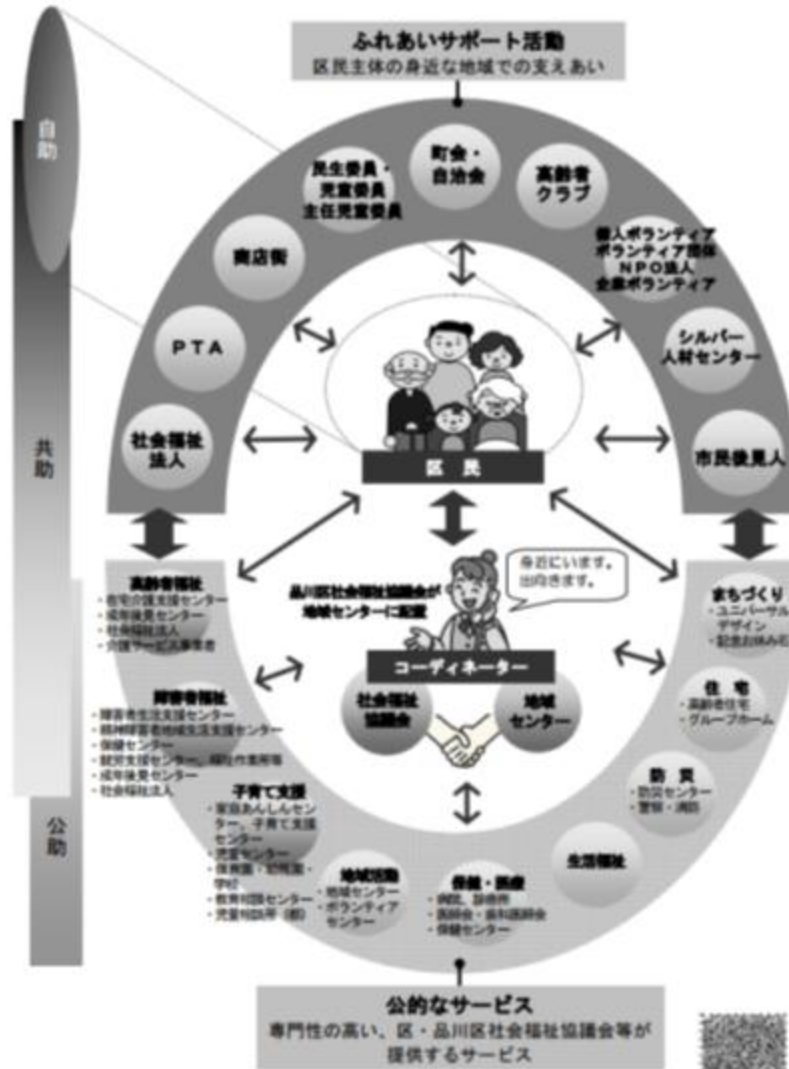
出所)品川区地域福祉計画より抜粋

3. 自治体ヒアリング

2) 各自治体の取組概要とヒアリング内容

(4) 東京都品川区_取組概要

地域福祉計画における地域福祉の展開イメージ



出所) 品川区地域福祉計画より抜粋

3. 自治体ヒアリング

2)各自治体の取組概要とヒアリング内容

(4)東京都品川区_ヒアリング内容

日時	2014年7月29日(火) 15:30~16:30
場所	品川区役所

1. 地域福祉計画策定の経緯

- 高齢化は、品川区においても例外ではなく、区民に占める高齢者人口は20.8%に及んでいる。そのうち、2割弱が要支援もしくは要介護の認定を受けている。
- 品川区の地域福祉計画では、住民同士が支え合う「共助」を中心に施策を体系化している。計画策定にあたっては、住民との対話を重視し、地域ごとに懇談会を開催し、そこで出た意見を参考とした。
- 地域福祉計画に基づき、地域センターへのコーディネーター設置を進めている。現在は2地域で実施されており、今後も設置を増やす予定である。コーディネーターとサブコーディネーターの2名体制でワンストップサービスを提供している。コーディネーターは社会福祉協議会で社会福祉士の有資格者とし、サブのコーディネーターについては特に資格要件はない。シルバー交番の補助金を利用して運営しており、特に介護保険に至る以前の高齢者へのサービスに注力している。
- また、平成21年度より、見守り活動を行う町会・自治会に対し助成金を交付している。応募件数は年々増加している。助成金の用途については、見守り活動に必要な範囲で認めている。助成金の額は、初年度から3年目までは10万円、4から5年目までは5万円、6年を超えると2万円としている。見守り活動にあたっては、区などで研修会も実施している。各活動団体における助成金の支出内容については、年度ごとに区に対して報告をさせている。

3. 自治体ヒアリング

2)各自治体の取組概要とヒアリング内容

(4)東京都品川区_ヒアリング内容

2. 地域福祉計画の活動内容

- 地域福祉計画では、地域を包括する様々な取組を行っているが、その中で、高齢者を対象とした活動は以下の通りである。

(見守り活動)

- 見守り活動は、個別訪問やサロンの実施などを中心に行っている。見守りについては、民間企業とのネットワークも構築している。現在は、城南信用金庫及びさわやか信用金庫、東京都水道局などと協定を締結している。

(買い物支援)

- 買い物弱者対策については、NPO法人に、実態把握も含めて事業を委託している。民間のホームヘルパーが充実する中で、買い物弱者対策へ、どこまで行政が介入するのかは難しい問題である。山間部とは異なり、品川区は配達区域に入らないということはないため、民間のサービスで事足りてしまう側面がある。ただし、スポット的に、買い物が困難であるケースは認められる。例えば、上大崎は、付近にコンビニなどが少なく、坂が多いため、高齢者にとっては、買い物に不便があるという意見が寄せられている。
- 外出機会の確保という意味では、買い物弱者対策に区が介入する意義があると思う。介護保険では対応できない分野であるため、少しずつ取組を始めている。
- 買い物弱者対策における商店街との連携については、担当課とも連絡を取り合い、情報交換をしている。

(ユニバーサルデザインの普及啓発)

- ユニバーサルデザインの普及啓発については、職員や区民に向けた研修会も実施している。参加者には、評判はかなり良いが、参加者が少ないことが課題であると感じている。周知に向けてなるべく多くのリーフレットを配布したり、研修の対象者を定めて募集するなど、参加者を増やす努力をしている。

3. 自治体ヒアリング

2)各自治体の取組概要とヒアリング内容

(4)東京都品川区_ヒアリング内容

3. 福祉事業における評価について

- 品川区では、地域福祉計画の進捗管理を行っており、年度末に、区の幹部や町会、自治会、民生委員、NPO法人のメンバーなど20名弱で構成される委員会での報告を実施している。
 - 1月末までのデータを基に進捗報告を行うが、委員会ではかなり積極的に議論が行われ、具体的な意見が出る 경우가多く。その内容も参考にしながら事業の実施に反映している。
- 福祉分野は、成果を数値化することが難しい。対応件数などは比較的わかりやすいため、成果の取りまとめにおいても引用している。しかし、孤立死件数の減少と施策がダイレクトに結び付いているかを判断することは難しい。区としては、孤立死ゼロを目指し継続的に事業を実施していくことが重要であると考えている。

3. 自治体ヒアリング

2)各自治体の取組概要とヒアリング内容

(5)神奈川県横浜市_自治体概要

		単位	年度
人口	総人口	3,689千人	2010
	高齢者人口	736千人	2010
	高齢化率	20.0%	2014
	一人暮らし世帯数	531,213世帯	2010
	一人暮らし世帯数比率	33.8%	2010
	独居高齢者	132,016人	2010

3. 自治体ヒアリング

2)各自治体の取組概要とヒアリング内容

(5)神奈川県横浜市_取組概要

- 横浜市では、安心生活創造事業の3つの原則に則った活動を、2つのモデル地域(旭北地区、栄区公田団地)を設定して展開した。
- 「原則1基盤支援を必要とする人々とそのニーズを把握する」に関する活動として以下の活動を実施した。
 - 上記2つのモデル地域において、福祉・介護保険システムの情報を利用し、安心生活創造事業のサービス対象者の絞り込みを行った。
 - 加えて、ニーズ把握のための訪問調査を実施した。モデル地域内の対象者に対して、民生委員やNPOと市担当者が訪問し、支援ニーズについて聞き取りを行った。
- 「原則2基盤支援を必要とする人がもれなくカバーされる体制をつくる」に関する活動としては、以下の活動を実施した。
 - モデル地域で活動するNPOを中心に、買い物支援(日常生活用品の物販、青空市の開催等)を実施した。

3. 自治体ヒアリング

2)各自治体の取組概要とヒアリング内容

(5)神奈川県横浜市_取組概要

横浜市における地域福祉計画(愛称:よこはま笑顔プラン)の概要(第3期)



出所)横浜市地域福祉計画より抜粋

3. 自治体ヒアリング

2)各自治体の取組概要とヒアリング内容

(5)神奈川県横浜市_取組概要

「推進の柱」ごとの具体的な取組メニュー

推進の柱	柱	取組名
1. 地域住民が主役となり地域課題に取り組むための基盤をつくる	1-1. 地域課題の解決に向けた支援の拡充(地域別計画及び区計画の策定・推進)	区役所・区社協・地域ケアプラザによる地域支援の体制づくりと支援目標の明確化
		個別支援と地域支援の連動を見据えた施策の展開と地域の様々な取組を有機的・重層的に機能させるためのネットワークづくり
		現状分析を踏まえた重点的支援が必要な地域の焦点化と支援のあり方の明確化
		地域福祉保健推進の環境整備
2. 支援を必要とする人が支援へつながる仕組みを作る	2-1. つながりを活かした見守りの充実	平常時における地域主体の見守り活動の充実や災害時要援護者支援の推進
		孤立防止や虐待防止等の啓発により過剰な個人情報保護を防ぎ、自ら積極的に助けを求める力をもつ市民を増やす・ちょっとした変化に気づきつながる市民を増やす
		従来取組では把握することが困難な対象層に対する、企業等との連携を介した地域における見守りの仕組みづくりへの支援
	2-2. 安心して健やかに暮らし続けられる地域づくり	個別支援が届かぬまま、様々な生活課題を抱えている人々の存在に気づき支え続ける仕組みづくり
		地域の生活課題を把握・調整・解決する仕組みの充実と新たな取組の創出
		健康寿命の延伸の視点を取り入れた健康づくり・保健活動の取組充実
		保健・医療・福祉の専門職と地域活動者の連携による支援の充実
		地域ケアプラザがその機能と人材を生かすための環境づくり
		地域福祉保健人材の育成
		民生委員・児童委員が活動しやすい環境づくり
サービスの質を向上させる仕組み		

3. 自治体ヒアリング

2)各自治体の取組概要とヒアリング内容

(5)神奈川県横浜市_取組概要

「推進の柱」ごとの具体的な取組メニュー(つづき)

推進の柱	柱	取組名
2. 支援を必要とする人が支援へつながる仕組みを作る	2-1. つながりを活かした見守りの充実	平常時における地域主体の見守り活動の充実や災害時要援護者支援の推進
		孤立防止や虐待防止等の啓発により過剰な個人情報保護を防ぎ、自ら積極的に助けを求める力をもつ市民を増やす・ちょっとした変化に気づきつながる市民を増やす
		従来取組では把握することが困難な対象層に対する、企業等との連携を介した地域における見守りの仕組みづくりへの支援
	2-2. 安心して健やかに暮らし続けられる地域づくり	個別支援が届かぬまま、様々な生活課題を抱えている人々の存在に気づき支え続ける仕組みづくり
		地域の生活課題を把握・調整・解決する仕組みの充実と新たな取組の創出
		健康寿命の延伸の視点を取り入れた健康づくり・保健活動の取組充実
		保健・医療・福祉の専門職と地域活動者の連携による支援の充実
		地域ケアプラザがその機能と人材を生かすための環境づくり
		地域福祉保健人材の育成
		民生委員・児童委員が活動しやすい環境づくり
		サービスの質を向上させる仕組み
		身近な地域における権利擁護の推進
2-3. 地域での自立した生活の支援(権利擁護の推進)	市民後見人の要請と活動支援	

3. 自治体ヒアリング

2)各自治体の取組概要とヒアリング内容

(5)神奈川県横浜市_取組概要

「推進の柱」ごとの具体的な取組メニュー(つづき)

推進の柱	柱	取組名
3. 幅広い市民参加から地域福祉保健の取組が広がる仕掛けをつくる	3-1. 次世代(子ども青少年)やあらゆる市民に向けたつながりづくりの推進	幅広い市民に向けた地域福祉保健計画のPR
		地域全体で地域の一員として子育て世帯を見守り・支える風土をつくる
		文化・スポーツ・健康づくり等をきっかけとしたつながりづくり
		次世代(小・中学生)を対象としたつながりづくり・地域理解の重要性の啓発と地域への愛着の醸成
		子どもと地域のつながりを深めるための学校・子育て支援関係機関との連携
		各世代が抱える課題に当事者である世代自身が関心を高めていく
	3-2. 自由に移動し、様々な活動に参加することができるまちづくりの推進	ソフトとハードが一体となった「福祉のまちづくり」
		多様性の理解と普及啓発と当事者の社会参加の促進
	3-3. 高齢者の意欲と能力発揮の「場」と「出番」づくり	高齢者の幅広い参加を促すための取組の推進
		高齢者の意欲能力が発揮できる新たな場と出番づくりによる地域活動の活性化
	3-4. 活動が継続するための手法の浸透・企業やNPO等と連携した取組の推進	地域で取り組む福祉保健活動の推進
		活動資金、活動推進のための情報・ノウハウ等の提供を通じた活動の支援
		企業とのパートナーシップによる課題解決に向けた取組の推進
		ソーシャルビジネス、コミュニティビジネスの理解の促進と地域福祉保健活動との連携の推進
		地域の福祉し施設と協働した地域福祉保健活動の推進
		NPO法人等と遅延組織の連携による地域福祉保健活動の推進
	3-5. 地域資源の有効活用のための仕組みづくり	担い手育成や幅広い市民参加に向けた地域福祉保健の取組を広げるための地域に関わる様々な公的機関の連携促進
		地域の交流の場や機会づくり推進に向けた地域資源活用方法の検討

3. 自治体ヒアリング

2)各自治体の取組概要とヒアリング内容

(5)神奈川県横浜市_ヒアリング内容

日時	2014年8月14日(木) 10:30~12:00
場所	横浜市庁舎

1. 安心生活創造事業の概要

- 横浜市の安心生活創造事業は、平成23年度まででいったん終了している。取組としては、同内容で別事業「地域の見守りネットワーク構築支援事業」として継続している。基本的には、市で地域の活動費を助成している。
- 活動にあたっては、各地区に対して市から助成金を支給している。申請の際には、区のアドバイスを受けながら各地区が書類を作成している。
- 本事業の推進体制について、専任のコーディネーターは設置しておらず、NPOが中心となって活動を続けているケースも多いが、運用主体は地区によってまちまちである。
 - 実施主体のNPO法人は、外部の団体ではなく、もともと地域で活動していた自治会や有志が法人格を取得しているケースが多い。この場合、NPO法人が地域で独自に展開することになる。

3. 自治体ヒアリング

2)各自治体の取組概要とヒアリング内容

(5)神奈川県横浜市_ヒアリング内容

2. 地域福祉保健計画の内容

(地域福祉保健計画の構造)

- 横浜市の地域福祉保健計画は、市計画→区計画→地区別計画の三層構造となっている点が特徴である。各種福祉保健サービス提供や区民ニーズ特性に基づく取組の中心は区であるため区計画を策定している。また、地域の生活課題にきめ細かく対応し、住民が主体的に取り組むために、お互いの顔の見える小さな圏域を単位とすることが必要なため地区別計画を策定している。
- 地域福祉保健計画は、トップダウン方式ではない。市計画は、取り組むべき方向性として区等と共有しているが、市計画、区計画、地区別計画とブレイクダウンしていく流れではない。
 - 区や地区の福祉保健計画では、市計画の内容を踏まえて策定してもらうように伝えており、コンセプトは概ね共有できている。

(地域福祉計画の特色)

- 地域福祉保健計画のもう一つの特徴としては、地域福祉の中に保健に関する計画も入れ込んでいる点である。これは、市民の地域生活課題を解決するために、福祉保健の取組を一体的にすすめていくことが重要なため、横浜市では、市・区・地区別計画ともに福祉と保健を一体化して取り組んでいる。
 - 地域福祉保健計画は、横浜市で実施している福祉保健に関する分野別の4つのプラン(横浜市高齢者保健福祉計画・介護保健事業計画、横浜市障害者プラン、かがやけ横浜こども青少年プラン、健康横浜21等)を横断的につなぐ基本の仕組みとして位置付けられている。

3. 自治体ヒアリング

2)各自治体の取組概要とヒアリング内容

(5)神奈川県横浜市_ヒアリング内容

3.地域福祉保健計画の評価について

(市計画)

- 現在、第3期の市計画の評価手法を検討しているところだが、評価を図る尺度づくりが難しいと感じている。

(区・地区計画)

- 協働の視点、取組の充実、支援策の評価の3つの視点で評価をしている。
- 住民が主体で評価方法も決め、次の取組に生かす振り返りを実施している。
- 第3期区地域福祉保健計画策定・推進指針の中では、第2期よりも評価指標を工夫し、評価についての記載も第2期より増やしている。
- 区計画や地区計画については、区計画、地区別計画と評価を行うことにしているが、難しさを感じている。
 - 地区別計画 の場合は、地域住民が主体的に決め、取組を行うため、「評価」ではなく、「振り返り」という表現にしている。特に、「推進できなかった」という趣旨の表現方法が難しく、地域のモチベーション低下につながらないように配慮が必要である。数値のみで判断すると、数値に現れない努力を評価できない危険性がある。
- 地区別計画の評価は、できるだけ簡便な形で、地域の方々に過度な負担をかけないように、地域の方々が、今後も頑張っていこうと思えるように、また活動が今後も続くように評価をすることが肝要である。

3. 自治体・有識者インタビュー

2)各自治体の取組概要とインタビュー内容

(6)神奈川県川崎市_自治体の概要

		単位	年度
人口	総人口	1,461,043人	2014
	高齢者人口	264,405人	2014
	高齢化率	18.4%	2014
	一人暮らし世帯数	280,630世帯	2010
	一人暮らし世帯数比率	42.5%	2010
	独居高齢者	39,736人	2010
居住環境		単位	年度

3. 自治体・有識者インタビュー

2)各自治体の取組概要とインタビュー内容

(6)神奈川県川崎市_取組概要

- 川崎市では、平成24年11月から平成26年3月まで、川崎市安心生活創造事業として、「集合住宅における見守りモデル事業」を実施した。
- 川崎市では、市営住宅の入居者について、65歳異常の高齢者が42.7%、かつ高齢者単身者世帯が25.%を占め、今後ますます高齢化のスピードが速まり、地域と関わりを持たない高齢者が増加されることが想定されるため、団地内において、地域で孤立しないよう、互いに支えあう相互扶助を助長する施策を展開した。
- 事業は、市内の2箇所の団地(市営宮内住宅、市営鷲ヶ峰西住宅)において実施した。自治会長を中心に入居者、及び社会福祉法人(社会福祉法人セイワ,上記団地において介護老人福祉施設を運営。一部事業受託)、区役所保健福祉センター、地域包括支援センター等の連携協力の元で、地域の見守り体制構築に向けた支援を提供した。

3. 自治体・有識者インタビュー

2)各自治体の取組概要とインタビュー内容

(6)神奈川県川崎市_ 取組概要

集合住宅における地域支え合い活動の支援(川崎市)

市内の市営住宅の2ヶ所をモデル地域として設定し、支援が必要な方の見守り支援や、閉じこもり防止等のため高齢者が集えるサロンづくりなど、具体的なしくみづくりを目指す。「安心生活創造事業」の一貫のモデル事業であり、事業期間は平成24年10月から平成26年3月とし、事業終了後は、内容を検証し、市内の他地域に展開させていく予定。



グループワーク



マップ作り



講演

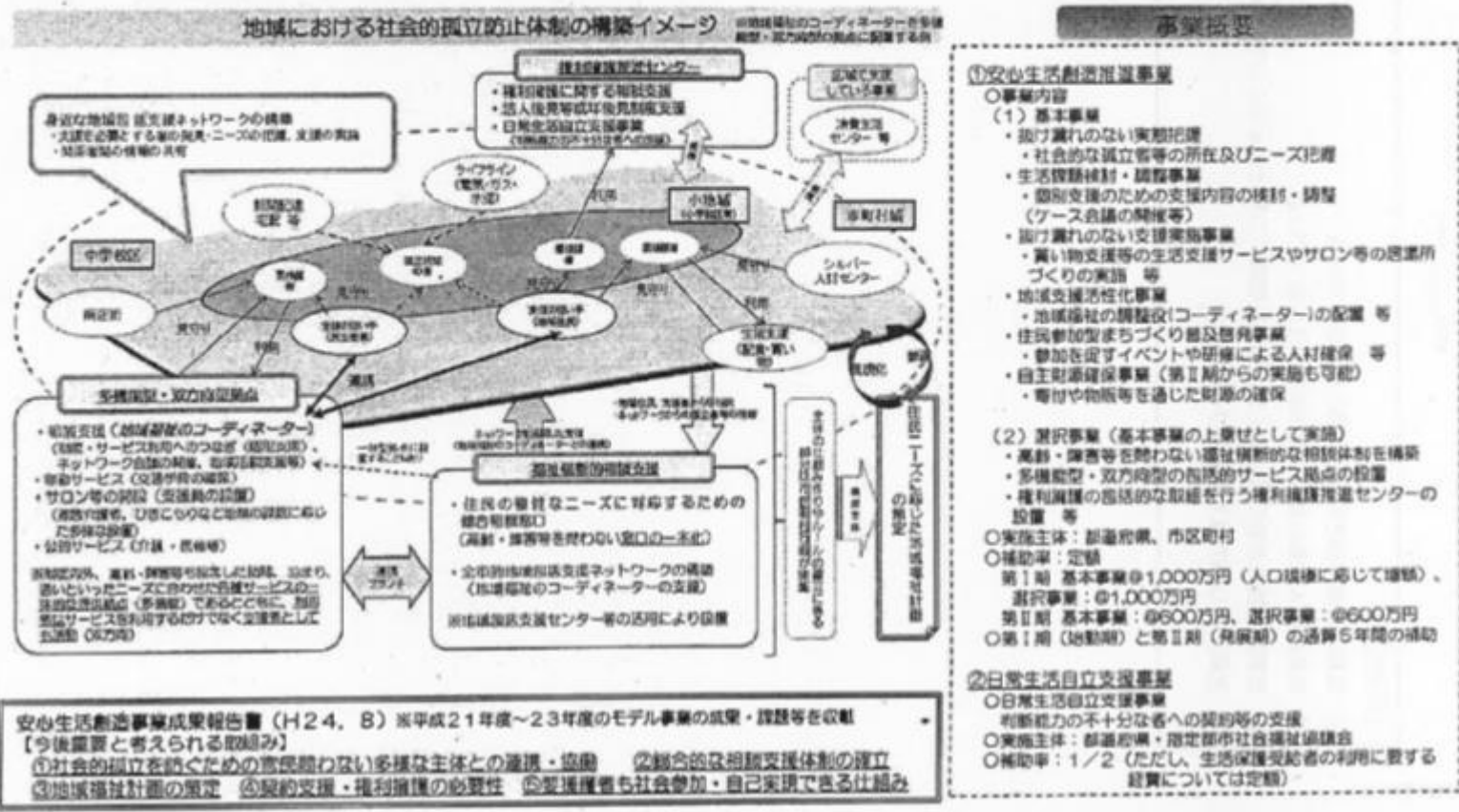


3. 自治体・有識者インタビュー

2)各自治体の取組概要とインタビュー内容

(6)神奈川県川崎市_ 取組概要

○ 住民参加による地域づくりを通じて、地域住民の社会的孤立を防ぎ、誰もが社会との「絆」を感じながら、安心して生活できる基盤を構築していくため、「安心生活創造事業」の基本理念（抜け漏れのない把握、漏れのない支援、自主財源の確保）を引き継ぐとともに、これまでの安心生活創造事業の成果・課題を踏まえ、分野横断的な相談支援体制の構築や権利擁護の推進等を実施する総合的な取組へと拡充して実施。（平成26年度予算案：セーフティーネット支援対策等事業費（150億円）の内数）



3. 自治体・有識者インタビュー

2) 各自治体の取組概要とインタビュー内容

(6) 神奈川県川崎市_ 取組概要



取組みを参考

地域見守りネットワーク（小地域福祉活動）の促進

川崎市地域福祉計画（第4期） 区地域福祉計画（第4期）

地域包括ケアシステム（生活支援・福祉サービス）

- 生活支援にかかわる互助（インフォーマルな自発的な支え合い）
- 社会参加：食卓、コミュニティカフェ
- 安否確認：地域見守り、ICT
- 食事の生産、配食

地域連携ネットワークイメージ

地域包括支援センター
・地域のニーズの把握、地域住民を主体とした支援

地域福祉に向けた創意と工夫により、地域特性にあわせた支援と関わり

区
・区役所関係、部署の連携
・地域包括支援センターと連携
・情報提供、関係機関等の調整

市
・庁内関係、部署の連携

3. 自治体・有識者インタビュー

2)各自治体の取組概要とインタビュー内容

(6)神奈川県川崎市_ 取組概要

- 宮内住宅、鷲ヶ峰西住宅では、平成25年から平成26年にかけて、見守り歩数計を活用し、生活者の痕跡情報(充電台に内蔵された人感センサ作動階数及び日々の万歩計歩数値から推測される運動量や行動範囲等)を活用した高齢者支援の取組も行っている。
 - 例えば、丸一日を通して生存確認に関連する情報が得られない場合(見守りセンサの作動階数が一日を通して0回または情報の着信が無いケース、万歩計の本日歩数値がゼロ、あるいは情報着信が無いケース等)には、対象本人が動けない身体状況になることを想定した情報を自動生成する。
- 見守り活動の評価方法として、現在アンケートによる情報収集が一般的であるが、今後はウェアラブル端末を利用した生活情報を計測することにより、活動の成果を測定することも有用であると考えられる。

検出日	番号	運動量【歩数値】			携帯電話量【外出日数】		
		先々週	先週	当週	先々週	先週	当週
2014/02/12	6	27,299	10,677	5,563	5	2	1
2014/02/19	11	68,012	59,438	17,911	7	7	3
				42,235			
2014/02/19	16	21,089	9,632	4,852	7	3	2

3. 自治体・有識者インタビュー

2)各自治体の取組概要とインタビュー内容

(6)神奈川県川崎市_インタビュー内容

日時	2014年7月29日(火) 10:00~11:00
場所	川崎市役所第3庁舎

1. 安心生活創造事業への取組の経緯

- 平成24年度に、市内で「何も取組を行っていない地域」からモデル地域を選定し、安心生活創造事業を実施した。特に、モデル地域以外の地域での展開を念頭に置いて、どのような施策を行うべきか模索しながら実施した。モデル地域として選定されたのは、高齢化率が50%に近い市営宮内住宅と市営鷺ヶ峰西住宅である。近年、行政は公営住宅に若者を入居させない傾向があるため、団地の高齢化率が上昇している。
- 当初は、そもそも何をすれば良いかも見えていなかった。参加者も当初は少なく、最初の会合の参加者は2~3名程度だった。その後、民生委員や行政が立ち会い、話し合いやアンケート調査を経て、見守り活動を実施することになった。基本的に、行政はアドバイスを与える程度で、実際の活動では、自治会が中核となっていた。
- 平成25年度には、これまであまり活用されていなかった集会所を利用し、月に1度のサロン活動を実施した。サロン活動には、ボランティアで薬剤師やアマチュア落語家(川崎市の職員)が参加し、以前に比べ、地域での交流が増え、各々の状況も把握しやすくなった。
- 孤立死対策として、地域支え合いマップの作成も行った。マップのアップデートはまだ行っていないが、熱心な居住者のサポートがあることや、団地各棟の役員で毎年話し合いをしているため、居住者の情報は共有できていると理解している。
- 他には、団地内部の協力支援者向けに研修や冊子の配布などを実施し、平成26年2月には、団地サミットを川崎市で開催し、成果を報告した。

3. 自治体・有識者インタビュー

2)各自治体の取組概要とインタビュー内容

(6)神奈川県川崎市_インタビュー内容

2. 安心生活創造事業と現在の福祉計画

- 現在は、モデル事業の成果を活用し、同じ取組をしたい地域がないかどうかを区で募集を開始したところである。自治会の人員などに協力を仰ぎ、ノウハウを伝える予定である。既に、1~2地域が手を挙げている。
- 取組の中には、市全体にかかわるものもあれば、地域がスポット的に支えるものもある。団地とは異なり、高齢者が集住していない地域においてどのように展開するかは、これから検討する。
- 個人的には、情報提供をするだけでも、話し合いの中で何かアイデアが出てくるのではないかと考えている。
- 有償ボランティアを導入した方が良いという意見も出ている。介護保険を受けられない年齢の市民など、他人とは適度に距離感を維持したいというニーズもある。
- 平成24年のセブンイレブンとの協定を皮切りに、新聞や郵便、ガス・水道会社など、現在では、27ほどの事業者と協定を結んでいる。何か不審な点(体調の異常や不自然な不在)があれば、区役所に連絡を入れるようにしている。全体の3分の2ほどは、単なる不在や長期外出であるが、残りの3分の1は深刻な事例の発見につながっており、こうした事例は年間で20~30件に及んでいる。

3. 自治体・有識者インタビュー

2)各自治体の取組概要とインタビュー内容

(6)神奈川県川崎市_インタビュー内容

3. 取り組んだ事業の評価状況

- 安心生活創造事業は、「地域福祉の視点」に対応する形で、成果の話し合いをしている。数値で成果を示すのは難しい。
- モデル事業は、基本的には自治会の裁量に委ねており、成果を求めるものではない旨は自治会には伝えていた。
- 安心生活創造事業は、住民や区役所の職員に福祉への興味を持ってもらえたことが成果だったと考えている。地域の福祉意識が高まることで、「ケアマネージャーの地域版」のような機能を果たすことができるようになった。
- 業者との協定については、初期にステッカーとリーフレットを作ったのみであるため、あまり予算がかかっていない。そのため、予算獲得のために事業を評価し、財務サイドを説得するということは考えていない。今後、事業が拡大して予算枠を増やすことになった場合にも、予算獲得にあたって障害はないだろう。むしろ、福祉分野に行政がかかわらない方が問題になると思う。

3. 自治体・有識者インタビュー

2)各自治体の取組概要とインタビュー内容

(7)大阪府豊中市_自治体の概要

		単位	年度
人口	総人口	390,457人	2012
	高齢者人口	85,900人	2012
	高齢化率	22.0%	2012
	一人暮らし世帯数	54,770世帯	2010
	一人暮らし世帯数比率	32.9%	2010
	独居高齢者	18,993人	2010

3. 自治体・有識者インタビュー

2)各自治体の取組概要とインタビュー内容

(7)大阪府豊中市_取組の概要

- 豊中市の安心生活創造事業では、一人暮らしの生活に不安を感じている高齢者を主なターゲットとして、以下の事業を展開している。
 - 安心協力員派遣制度
 - ・ 一人暮らしで生活に不安を感じる高齢者を対象として、安心協力員が定期的に訪問して生活の不便が無いかを確認するとともに、緊急時の支援や一人暮らしを支援する様々な取組みを高齢者に紹介する。登録料は年間2,000円。
 - 一人暮らし応援事業者のネットワーク化と紹介
 - ・ 新聞配達業者、郵便事業者等の民間事業者から、気になる世帯の発見と連絡の面で連携するためのネットワークを構築する。
 - 校区福祉委員会や民生委員の小地域福祉ネットワーク活動事業といった、地域福祉活動との連携
- 上記の取り組みを推進していくために、市担当課が事務局となり、庁内関連部局が参加する庁内連絡会議、市社会福祉協議会が事務局となり、行政、商工会、地域包括支援センターなどが参加する事業推進委員会、民間事業者等からなる一人暮らし高齢者応援事業者連絡会、協力員による連絡会議等の体制を構築した。

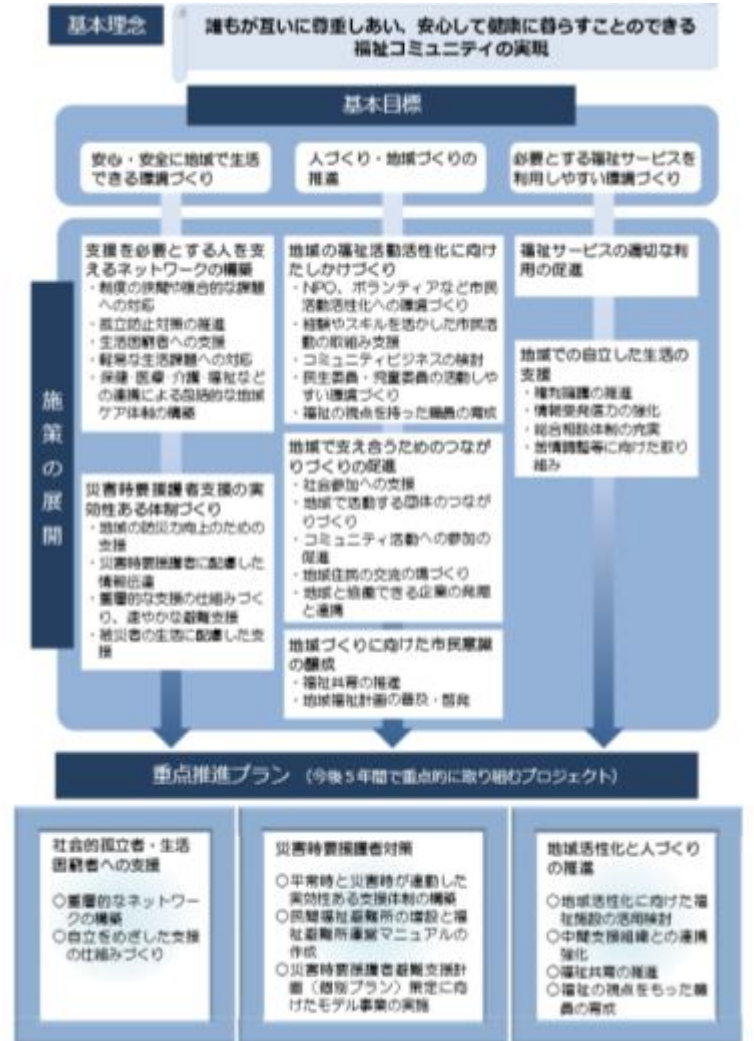
3. 自治体・有識者インタビュー

2)各自治体の取組概要とインタビュー内容

(7)大阪府豊中市__取組の概要

- 豊中市の地域福祉計画は基本理念とそれを具体化した3つの基本目標があり、それぞれの基本目標を達成するための施策の方向性と、今後5年間で重点的に取組むプロジェクトを定めている。
- 重点推進プランのうち、「社会的孤立者・生活困窮者への支援」、「地域活性化と人づくりの推進」については、コミュニティソーシャルワーカー(CSW)が中核となり、活動を展開している。

豊中市 地域福祉計画の全体像



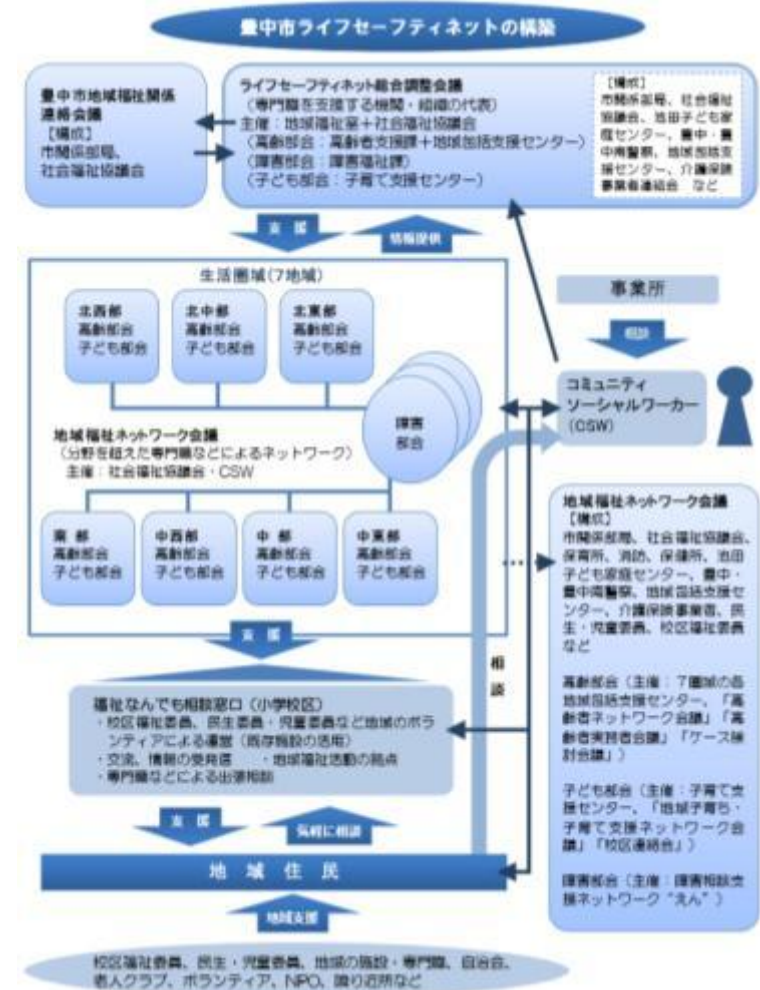
3. 自治体・有識者インタビュー

2)各自治体の取組概要とインタビュー内容

(7)大阪府豊中市__取組の概要

- ライフセーフティネットは住民の生活上の課題を解決するために構築された仕組みであるが、住民の生活に近い場所に「福祉なんでも相談窓口」を設置したり、地域住民からCSWに相談をしやすい環境をつくることで、声を上げられない住民の悩みや課題を組み上げられる仕組みを構築していることが特徴である。
- 課題の内容によって、7つの生活圈域ごとに設置されている「地域福祉ネットワーク会議」や、豊中市の関係部局で構成される「ライフセーフティネット総合調整会議」、「豊中市地域福祉関係連絡会議」で検討し、漏れなく課題を解決できる仕組みを構築している。

コミュニティソーシャルワーカー(CSW)の役割



3. 自治体・有識者インタビュー

2)各自治体の取組概要とインタビュー内容

(7)大阪府豊中市__取組の概要

- コミュニティソーシャルワーカー(CSW)は、制度の狭間の問題を公民協働で解決することを目的として活動している支援員で豊中市の地域福祉活動の中核として位置付けられている。豊中市では、地域福祉計画に基づき、介護保険制度の生活圏域(7圏域)ごとに2名ずつ配置されている。
- CSWの主な役割は、「福祉なんでも相談窓口のバックアップ」、「地域福祉ネットワーク会議の運営」、「地域福祉計画の支援」、「セーフティネットの体制づくり」、「要援護者に対する見守り・相談」である。

コミュニティソーシャルワーカー(CSW)の役割



出所)豊中市社会福祉協議会ウェブサイトより抜粋

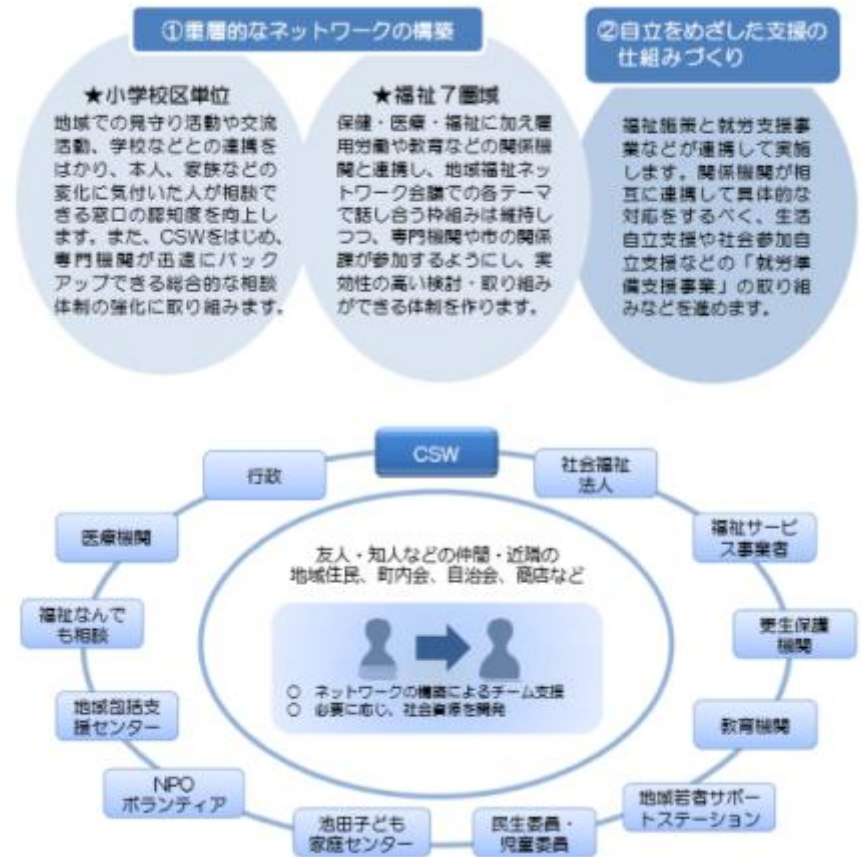
3. 自治体・有識者インタビュー

2)各自治体の取組概要とインタビュー内容

(7)大阪府豊中市__取組の概要

- 社会的に孤立している生活者や、生活困窮状態にある生活者に対しては、重層的なネットワークの構築により、早期発見・支援を行う体制を構築しているが、その際、CSWを始めとした専門機関がチームを組んで支援体制を構築する。
- また、支援の一環として、支援対象者の自立をサポートするための仕組みづくりについても、CSWが関係機関の連携に貢献している。

コミュニティソーシャルワーカー(CSW)の役割



出所)豊中市ウェブサイトより抜粋

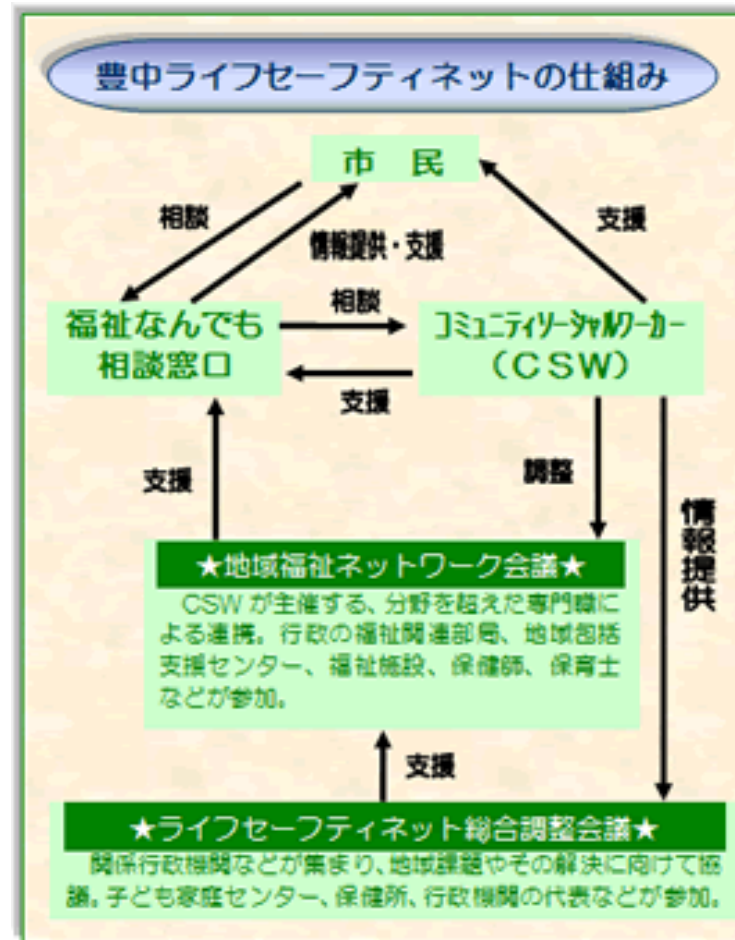
3. 自治体・有識者インタビュー

2)各自治体の取組概要とインタビュー内容

(7)大阪府豊中市__取組の概要

- CSWは、豊中ライフセーフティネットの仕組みにおいて、以下の役割を担う。
 - 市民から寄せられた相談に対する支援
 - ・「福祉なんでも相談窓口」に寄せられた相談への対応だけでなく、直接CSWに相談が寄せられる場合もある。
 - 地域福祉ネットワーク会議の調整
 - ライフセーフティネット総合調整会議への情報提供

コミュニティソーシャルワーカー(CSW)の役割



出所)豊中市社会福祉協議会ウェブサイトより抜粋

3. 自治体・有識者インタビュー

2)各自治体の取組概要とインタビュー内容

(7)大阪府豊中市_インタビュー内容

日時	2014年11月11日(火) 9:00~11:00
場所	豊中市役所

1. 地域福祉計画について(1/2)

- 平成16年に第1期の計画を策定した。地域福祉計画では、どれほど良い計画を作ったとしても、実際に動かなければ無意味であると考え、行政が住民・事業者と連携する仕組みを検討した。
- まずは、ライフセーフティネットの構築に着手した。住民が声を挙げなくても、住民の問題が吸い上げられる仕組みづくりを目指した。
 - 最小単位として、住民自身が住民の相談に応じる窓口を設置し、民生員などが小学校やコミュニティセンター、空き家に常駐し、身近な相談窓口や地域福祉活動拠点として機能させた。
 - 第2のレイヤーとして、住民だけでは解決できない問題については、社会福祉協議会の職員がコミュニティソーシャルワーカー(CSW)としてバックアップ機能を担うことにした(当初、CSWは2名であったが、現在は14名に増えている)。問題が広範囲に及んだり、類似の問題が複数窓口で確認されたりした場合には、生活圈域単位で行われる会議でそれらのニーズを共有している。
 - 生活圈域レベルよりも、もっとニーズが高まった場合には、第3のレイヤーとして、行政によるライフセーフティネット総合調整会議に問題を上げ、行政と社会福祉協議会で検討する。例えば、認知症を患う高齢者を発見するためのメール配信事業は、ライフセーフティネット総合調整会議で事業化された案件である。
 - 行政が入るプロセスでは、合意形成に力を入れている。この段階に至ると、建築や土木など、他の課についても「福祉」という視点が入ることになる。
 - ライフセーフティネット総合調整会議では、関係者が参加し、ライフセーフティネットについての取組を報告し、今後の計画を宣言する。その際には、各課からの意見が出たり、後に報告内容に関連する問題を各課から相談されることがある。
 - 最近の豊中市の計画において、「社会福祉協議会」という言葉が出てこないものはないのではないか。それほどに、福祉の取組が定着している。

3. 自治体・有識者インタビュー

2)各自治体の取組概要とインタビュー内容

(7)大阪府豊中市_インタビュー内容

1. 地域福祉計画について(2/2)

- 豊中市の地域福祉計画は、入口(住民の相談窓口)と出口(行政による検討体制)を作っている点が特徴である。現場で対処しきれなくなった問題は上に上げ、逆に上からは現場にフィードバックをし、双方向での見える化がうまくいっていると感じている。
- 社会福祉協議会は、住民の抱える問題に対し、然るべき制度があればそこへ繋ぎ、引き受ける部署がない狭間の問題であれば、当事者と一緒に解決するというスタンスである。永久に社会福祉協議会が間に入って同じ問題に取り組むわけではない。
 - 以前、悪徳商法対策の事業を行っていたが、事業化がうまくいったため、社会福祉協議会は外れて、ボランティアに事業を引き継いだ。事業が継続するのであれば、ボランティアなどの当事者に事業を渡してゆくように心がけている。
 - 必要に応じて、社会福祉協議会の要請に応じて、行政との話し合いの場を設けている。
- 社会福祉協議会では、住民がどこまでできるのかを見極め、できない部分について補ったり、違う機関に繋げたりする。
- 行政(市)側では、ハード面の支援や適切な補助金や制度を紹介する役割を担う。
 - 例えば、ひきこもりの支援では、国の緊急雇用の制度を利用していたが、のちに安心生活創造事業に乗り換えた。仮に、豊中市が非常に先進的なために、国の支援が追い付いていない場合は、国の制度が整った時点で、国の支援を紹介するようにしている。
- 現場レベルでは、町内連携を取っており、住民も協力的なため、取組を推進しやすい。
 - 新しい事業を始めるときには、全域でボランティアを募集し、応募者に向けた研修を行っている。地域福祉計画が最初に策定されてから10年ほど経っており、経験が蓄積されてきていることが住民の自信につながっているため、社会福祉協議会に問題を繋ぐことが住民にとってのプラスのイメージを形成している。もし、行政が間に入ってしまうと、問題を相談されたとしても行政側で全て処理してしまうため、社会福祉協議会が間に入っていることは良い効果を生んでいると思う。
 - 豊中市においては、特定にキーマンに依存しきっている地域はなく、中心人物はいたとしても、周囲が支えとなり、次世代のリーダーの選出も行っている。おそらく、地域での取組が多いため、一人では抱えきれないからであろう。
 - 行政のコアとしている事業に加え、+αの取組を行うことについては、住民自身が必要性を感じて行っている。
- 事業を継続させるには、モデル事業に応募し、国の支援を受けながら実績を構築することで、事業をやめられなくするようになっている。

3. 自治体・有識者インタビュー

2)各自治体の取組概要とインタビュー内容

(7)大阪府豊中市_インタビュー内容

2. 取組の評価について

- 取組の成果についても成果も見える化を意識している。
 - 取組にあたっては、最初から100%を目指さずに、できることからやっている。住民は100%を求める傾向が強いが、「できる範囲で」ということを伝えるようにしている。
- 計画づくりの段階から指標を定めるように言われているが、率直に言って無駄であると感じている。そのため、今年には指標づくりにエネルギーを割くことはやめた。例えば、若者支援において、「何人参加して、何人巣立って行った」といったことは言えるかもしれないが、地域福祉の本質は、「地域で問題を解決する力」「地域で支え合う力」だと思う。それをどのような指標で評価すれば良いかは答えが出ていない。
 - 数的に、「相談件数が何件」という評価が正しいとは思わない。
- 豊中市では、計画策定時にアンケート調査を実施し、豊中市に住んで良かったと思うかどうか、住んでいて安心するかどうかの意識を問うている。同じ項目の調査を4年おきに実施している。
 - アンケート調査は、無作為で市民3,000人を抽出している。
 - マンション住まいの高齢者の中には、近隣の住民と全く交流していない人もいるが、本人がそのことを不満に思っているか否かはアンケートからは判断できず、問題かどうかはわからない。
- 評価を全て数字に落としてしまうと説得力がなくなってしまうのではないかと。事実、福祉なんでも相談窓口の相談件数自体はあまり多くないが、住民が問題を解決したり、現出していない問題にアウトリーチをしたりする役割があるため、取組としては意義があるという説明をするようにしている。
- 「地域力」をどのように定義するかは難しいが、「この地域に住んで良かった」と思う住民が増えることは、地域福祉の指標になりうるのではないかと。
 - 短期的に見て、地域の良し悪しの判断は難しいが、5年程度経って、ボランティアから課題が上がってくるなどの主体性を感じた場合には、地域が良くなったと感じる。
 - 「地域力」には、意識面という側面もあると思うが、取組への参加やネットワークの認知度といった様々な視点の総合力であると思う。取組に参加していない人も含めて地域であるという視点が必要である。
- 地域の主役はあくまで地域住民であるため、行政側の価値観を押し付けても仕方がない。
- 地域間の比較を嫌がる地域もあるだろう。結局は「この地域は違う」と言われてしまうのではないかと。

3. 自治体・有識者インタビュー

2)各自治体の取組概要とインタビュー内容

(7)大阪府豊中市_インタビュー内容

3. 今後の課題

- 地域の特性を考えながら取組を推進させる必要がある。その点において、社会福祉協議会は、地域づくり一本でやってきたと思う。
 - 同じ市であったとしても、地域によって抱えている問題は異なる。豊中市の場合、下町のような地域は近所づきあいはあるものの、所得水準は低く、子ども学力も低いため、非行などの問題を抱えている。一方、高層マンションでは、問題があるのかないのかすら把握できていない。今後は、高層マンションでの福祉コミュニティが課題となっている。
- 最初の地域福祉計画を策定してから10年経っているが、地域で積極的に取り組んでいる住民が10年間変わっていないという点も課題に感じている。

3. 自治体ヒアリング

2)各自治体の取組概要とヒアリング内容

(8) 兵庫県宝塚市_自治体の概要

		単位	年度
人口	総人口	225,700千人	2010
	高齢者人口	50,453千人	2010
	高齢化率	22.4%	2010
	一人暮らし世帯数	24,643世帯	2010
	一人暮らし世帯数比率	26.8%	2010
	独居高齢者	9,537人	2010

3. 自治体ヒアリング

2)各自治体の取組概要とヒアリング内容

(8) 兵庫県宝塚市_取組概要

- 宝塚市では、安心生活創造事業の3つの原則に則って、以下の活動を実施した。
- 「原則1 基盤支援を必要とする人々とそのニーズを把握する」に関する活動として以下の活動を実施した。
 - 事業実施に関して新たな調査を実施するのではなく、既存の調査を活用することでサービス対象者のニーズを把握することに努めた。具体的には、民生委員、児童委員が作成する一人暮らし高齢者、高齢者のみ世帯に関する記録、平成20年度に実施した高齢者実態把握調査等が当てはまる。
- 「原則2 基盤支援を必要とする人がもれなくカバーされる体制をつくる」に関する活動としては、以下の活動を実施した。
 - 支援を必要としている対象者の早期発見、早期支援を目的として、民間事業者と連携し、異変を感じた高齢者世帯の情報を地域包括支援センターへ連絡してもらうための協力関係を構築。
 - 高齢者やひきこもり状態にある生活者に対する生活支援として暮らしサポーター事業を実施した。
 - モデル地区を含む8つの地域で、全戸アンケートを実施し、各地域のニーズ調査を行った。

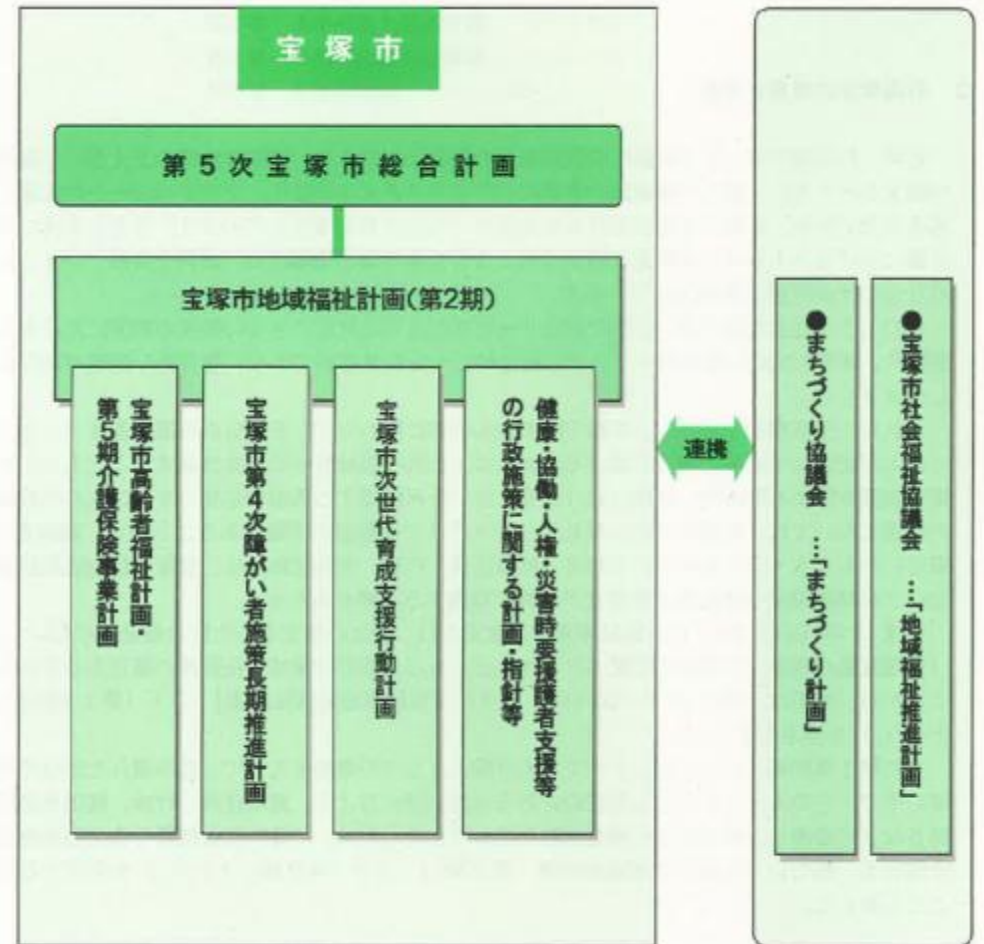
3. 自治体ヒアリング

2)各自治体の取組概要とヒアリング内容

(8) 兵庫県宝塚市_取組概要

- 宝塚市の地域福祉計画は、第5次宝塚市総合計画を上位計画とし、宝塚市高齢者福祉計画、第4次障害者施策長期推進計画、次世代育成支援行動計画、健康・協働・人権・災害時要援護者支援等の行政施策に関する計画・指針等の内容と整合性を取りながら、これらの計画の地域福祉に関する理念や取組の方向性を示すものとして位置付けられている。
- また、地域福祉計画は、宝塚市社会福祉協議会の策定する「地域福祉推進計画」と連携して計画、実行される計画として位置付けられている。
- 地域福祉計画は「すべての人が互いを認め合い、支えあい、共に輝き続ける 安心と活力のまち 宝塚」を基本理念とし、以下の4つの視点に立脚して地域福祉計画を計画的・効率的に進めるとしている。
 - 人と人との「つながり」を大切にする
 - 協働して取組む
 - 地域特性を尊重し、地域の社会資源を活用する
 - エリアを設定し、ネットワークを形成する

宝塚市の地域福祉計画の位置付け



出所)宝塚市地域福祉計画(第2期)より抜粋

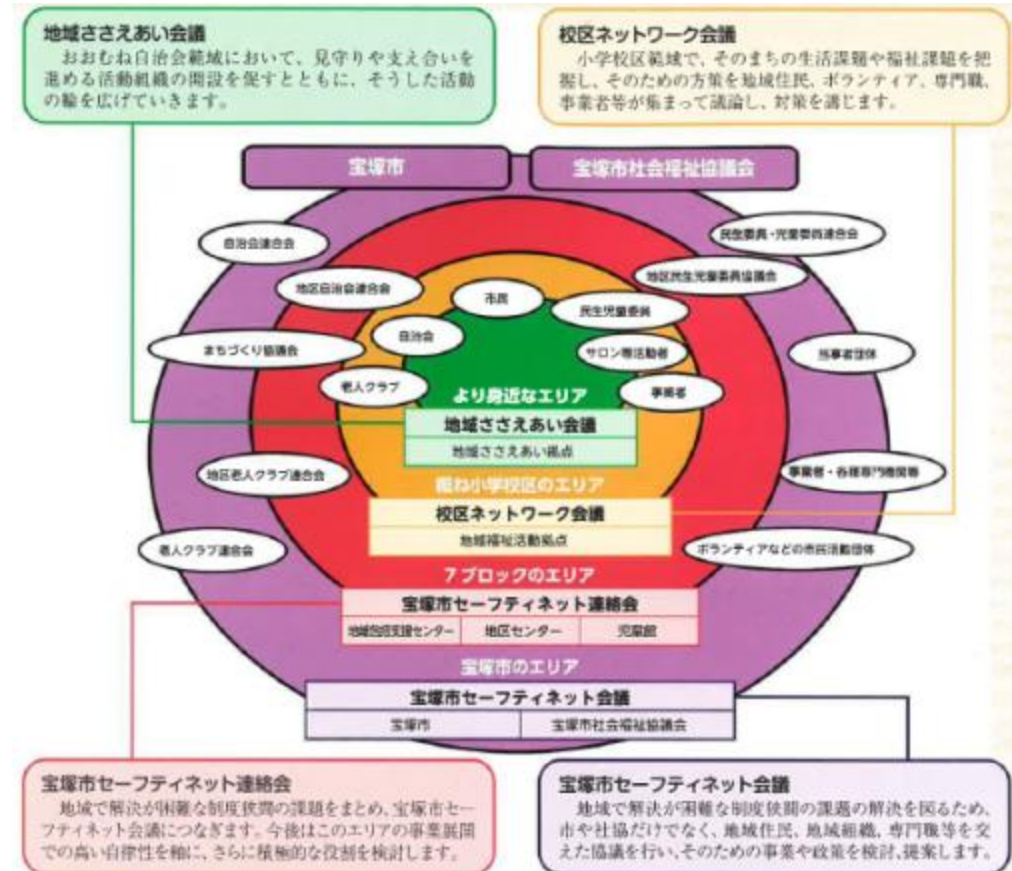
3. 自治体ヒアリング

2)各自治体の取組概要とヒアリング内容

(8) 兵庫県宝塚市_取組概要

- 宝塚市では、詳細にニーズを汲み取り、ニーズに合致したサービスを提供するために、市全体を包含する「セーフティネット会議」、市内7地区毎に設置された「セーフティネット連絡会」、概ね小学校区毎に設置された「校区ネットワーク会議」、概ね自治会範囲毎に設置された「地域ささえあい会議」を設置している。
 - 小学校区毎のネットワーク会議が最小単位の地域が多い中、自治会範囲で会議を設けているのが特徴である。

宝塚市におけるエリア設定及びネットワークのイメージ図



出所) 宝塚市社会福祉協議会資料より抜粋

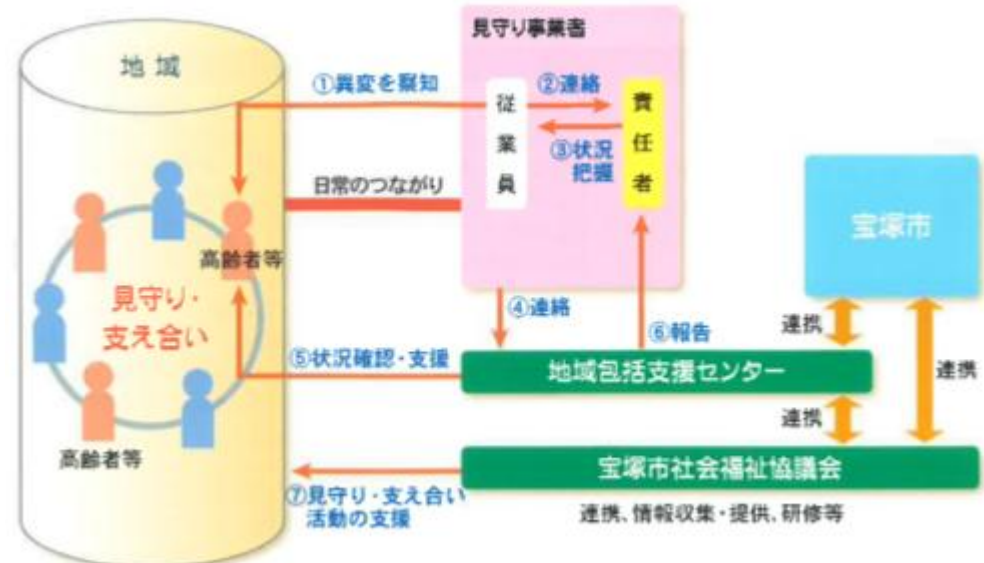
3. 自治体ヒアリング

2)各自治体の取組概要とヒアリング内容

(8) 兵庫県宝塚市_取組概要

- 宝塚市では、地域住民による見守り・支えあい活動に対して、地域包括支援センターや社会福祉協議会が支援する体制を構築している。
- また、民間事業者と連携し、日常的な業務の範囲内で地域住民の様子に異変を感じた場合には、地域包括支援センターを通じて連絡する体制を構築している。
- 宝塚市は、地域包括支援センターや社会福祉協議会と連携し、これらの団体の活動をバックアップ・サポートする役割を担っている。

宝塚市におけるエリア設定及びネットワークのイメージ図



【見守り支援の流れ】

- ①従業員が高齢者等の異変を察知
- ②従業員は責任者に連絡
- ③責任者は、従業員からの連絡を基に高齢者等の状況を把握
- ④責任者は、住民の居住地もしくは店舗の住所地を担当する地域包括支援センターに電話で連絡
- ⑤地域包括支援センター担当者が高齢者に電話、もしくは訪問等により状況確認、社会福祉協議会との連携により支援
- ⑥地域包括支援センター担当者は高齢者等の状況確認後、責任者に対応内容等を報告
- ⑦社会福祉協議会は少地域において、「地域ささえあい会議」の推進を図り、地域住民の見守り、支えあいを支援する

3. 自治体ヒアリング

2)各自治体の取組概要とヒアリング内容

(8) 兵庫県宝塚市_ヒアリング内容

日時	2014年12月9日(火) 14:00~15:30
場所	宝塚市役所

1. 安心生活創造事業の経緯について

- 宝塚市では、平成21年度から安心生活創造事業に取り組んだ。
- 安心生活創造事業の特色としては、民間事業者も巻き込んだ「見守り隊」の仕組みを構築したことである。現在では、169の事業者が参画している。
- 「もれない支援」については、若年者や児童などにも支援が行き届くように考慮した。そのための仕組みとして、セーフティネット会議を立ち上げた。また、各地域にコーディネーター(くらしサポーター)を設置し、適切な支援へとつなぐようにしている。
 - セーフティネット会議では、地域レベルの「地域ささえあい会議」、小学校区単位の「校区ネットワーク会議」、地区単位の「宝塚市セーフティネット連絡会」(宝塚市では、市を7つのエリアに分けている)、全市レベルの「宝塚市セーフティネット会議」で構成されており、難しい事案や地域単位で共有されるべき事案は上の階層に上がってくる仕組みとなっている。
 - ・ 元は、小学区単位で担当者が配置されていたが、更に細分化した単位でのまとまりが必要であると感じたため、自治会のエリアで地域ささえあい会議を設定した。全体としては、宝塚市と社会福祉協議会での共同運営となっている。小学校単位では顔が見えないが、自治会レベルであれば、互助が可能になる。
 - ・ 校区ネットワーク会議は、地域にもよるが、年に1~3回ほど開催しており、課題の共有や学習会などを行っている。参自治会や民生委員、小学校の教員などから参加しているため、参加者が多く、自己紹介に時間がかかってしまい、内容の議論に時間が割けていないことが活性化されない要因ではないかと考えている。
 - まだ開始して間もない取組のため、どのようにしてうまく機能させるかは今後の課題である。昨年度の地域福祉計画策定にあたって、大きな議題となった。

3. 自治体ヒアリング

2)各自治体の取組概要とヒアリング内容

(8) 兵庫県宝塚市_ヒアリング内容

2. 安心生活創造事業の評価について

- 福祉の問題は、介護保険とは違い、第三者への説明が難しいことは事実であると思う。
- 市としても見える化に取り組んでいるが、何を中心に見える化するかは判断に苦しむことが多い。人によって価値観が異なるため、紹介にとどめることも多いが、やはり、数字は説得力があると感じる。
 - 平成21年から25年までの取組みの評価項目は以下の通りであり、事業の規模やアウトプット評価が行われている。
 - ・ 取組地域の拡大、支えあい会議の立上げ地域数、見守り事業に参画した民間事業者数、個別支援件数、専門職の資質向上のための研修実施回数
- 地域福祉計画を策定するにあたっては、「目標」ではなく「達成基準」という言葉を用いるようにしている。
- 自治会レベルで評価を行うことはさらに困難である。地域ささえあい会議そのものは、市・社会福祉協議会で、いわば勝手に決めた取組のため、会議体や会議数を増やすことを目標に定めることは、住民の反発を買いかねない。
- 基本的には、住民を励ますスタンスでなければ動かないと考えておいた方が良い。むしろ、評価することは僭越だと思う。市や社会福祉協議会は業務であるため、評価をすることも必要であるが、住民にはあてはまらない。
- 評価をするには、ゴールをどこにもっていくかの仮説を立てることが重要なのではないか。

3. 自治体・有識者インタビュー

2)各自治体の取組概要とインタビュー内容

(9)福岡県北九州市_自治体の概要

		単位	年度
人口	総人口	968,122人	2013
	高齢者人口	253,648人	2013
	高齢化率	26.2%	2013
	一人暮らし世帯数	52,398世帯	2013
	一人暮らし世帯数比率	32.2%	2013
	独居高齢者	52,398人	2010
居住環境		単位	年度

3. 自治体・有識者インタビュー

2)各自治体の取組概要とインタビュー内容

(9)福岡県北九州市_ 取組概要

- 見守り、助け合い、話し合いの仕組みを作る「ふれあいネットワーク推進事業」として、市内全域(154区)で日常的な支援を実施している。
- 連絡調整会議により、担当地域の課題の共有や、解決方法のブラッシュアップ等の取組が行われている。取組の振り返りについても連絡調整会議で実施されている。

「ふれあいネットワーク推進事業」の成果概要

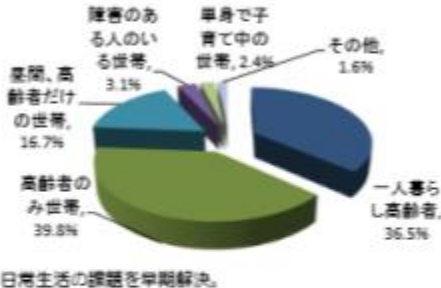
■ 小学校区を基本単位に、市内全域(154地区)で活動！

- ☆ 福祉協力員、1地区平均で 43.6 人 計 6,711 人 (男性 2,243 人・女性 4,468 人)
- ☆ ニーズ対応チーム構成地区 132 地区 計 7,430 人 (男性 2,868 人・女性 4,562 人)
- ★ 新たな人材の発掘に努めています！
 - ・ 校区社協主催の「地域支援ボランティア講座」を開催することで、ボランティア活動への意識を高め、新しい福祉協力員を確保し、きめ細かい見守り活動につなげています。
 - ・ 日々の活動を通して、福祉協力員等の理解が深まり、任期が終了しても継続する活動者が増えました。

■ 見守り支える世帯は、高齢者を中心に、障害のある人の世帯、子育て中の世帯へ！

- ☆ 高齢者世帯 (世帯高齢者+単身世帯) 104,299 世帯
- ☆ 障害のある人の世帯 3,437 世帯
- ☆ 単親で子育て中の世帯 2,678 世帯
- ☆ その他の世帯 1,777 世帯
- 計 112,191 世帯

- ★ 活動への思いや熱量から日頃の見守り活動が充実
- ・ ふれあいネットワーク活動の充実・強化から見守り対象者・世帯の把握が、一層明確に。
- ・ 日頃の見守りから、自宅で倒れている人を早期発見したり、公的なサービスにつないだりして、日常生活の課題を早期解決。



■ 「助け合い」の活動内容は、話し相手・ゴミ出し・買い物等、年間 658,712 回

- | | | | |
|-----------|------------------------|---------|----------------------|
| ☆ 話し相手 | 34,074 世帯、延べ 352,448 回 | ☆ 買い物支援 | 1,191 世帯、延べ 16,968 回 |
| ☆ 生活情報の提供 | 20,961 世帯、延べ 170,395 回 | ☆ 美とり | 361 世帯、延べ 3,953 回 |
| ☆ 疫病除 | 298 世帯、延べ 2,868 回 | ☆ 布団干し | 232 世帯、延べ 1,212 回 |
| ☆ 洗濯 | 57 世帯、延べ 953 回 | ☆ ゴミ出し | 2,152 世帯、延べ 92,642 回 |
| ☆ その他 | 1,593 世帯、延べ 17,273 回 | | |

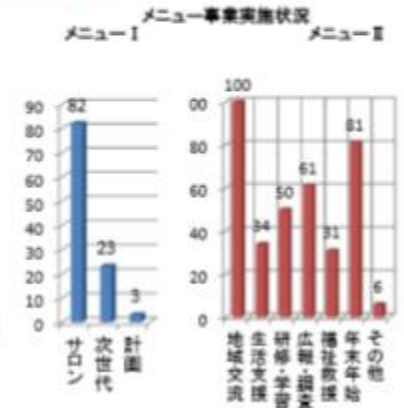
- ★ 「話し相手」は幅広いですが、高齢者や障害のある人からよこされるような、ゴミ出しや電球交換などの日常のちょっとした困りごとに対応する活動が増え、活動者のやりがいにもつながっています。
- ★ 「生活情報の提供」の年間活動回数が大幅に増えました。様々な生活支援情報が、情報の伝わりにくい高齢者等に届けられ、住み慣れた地域での自立した生活を支えています。
- ★ 助け合い活動は、買い物支援や外出時の付添といった日々の生活基盤を支える活動が増えています。

■ 「話し合い」連絡調整会議の内容が充実！

- ☆ 報告・発表の仕方を改善したり話し合いの時間を増やすなどの工夫から、審議の経過、問題点の把握・解決が図られ、より充実した会議となっています。
- ☆ 校区内をいくつかの班に分け、班毎の活動報告や課題を整理し、各班のリーダーが校区の連絡調整会議にうまく取り組みも進み、多様化するニーズにどう対応するかが、話し合いの内容も充実しています。

■ 地域それぞれの課題に応じた発見的な取組「メニュー事業」！

- ☆ 高齢者のサロン事業 82
- ☆ 次世代地域福祉活動者育成事業 23
- ☆ 校区単位の小地域福祉活動計画づくり 新規 3 (計画策定校区累計 22)



■ ふれあいネットワーク活動に取組んでの成果は！

- ☆ 全市域で約半数の校区がサロン活動を実施。校区内部署所で実施したり、開催頻度を増やしたりして、地域同士のつながりが深まっています。
- ☆ 次世代地域福祉活動者育成事業（ウェルクラブ活動）では、年間通じた地域活動に子どもたちや保護者の参加も得ることで、多くの住民に福祉の心が育まれています。ボランティア活動を続ける児童も増えています。
- ☆ 新たに3校区、計22校区で、5カ年の小地域福祉活動計画が策定され目標を見据えた取組みが始まっています。
- ☆ 災害時福祉救援体制づくりに取り組んだ校区は約2割。震災や豪雨災害を機に意識が高まっています。

出所)北九州市社会福祉協議会ウェブページより抜粋

3. 自治体・有識者インタビュー

2)各自治体の取組概要とインタビュー内容

(9)福岡県北九州市_ 取組概要

- ふれあいネットワーク活動推進事業では、インプットとしての活動内容に対する自己評価、自己評価の内容を元にした第三者評価を行うことで、事業の振り返りを行っている。
- 「見守り」「助け合い」「話し合い」という事業目的について、それぞれ2~6項目のチェック項目を設け、各協議会で振り返る機会を設けている。

ふれあいネットワーク活動推進事業の評価項目

5:特にできている 4:よくできている 3:おおむねできている 2:ある程度の支援が必要 1:かなりの支援が必要														
	見守り				助け合い			話し合い				特記的な事例や 具体的な成果	例※場※今 評合評後の 価その価の課 が5の理由・2 の場合その具 体	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11			12
門司区	リ ー ダ ー の 配 置	近 隣 圏 域 の 設 定 と 活 動 者 名 簿 の 作 成	ズ 把 握 活 動 を 通 じ た ニ ー	基 本 台 帳 の 作 成	訪 問 台 帳 へ の 記 録	成 活 動 者 の 発 掘 ・ 育	い 日 常 簡 易 な 助 け 合	福 社 情 報 等 の 提 供	月 定 加 期 的 な 開 催 (毎 月 ・ 各 月)	関 係 者 ・ 団 体 の 参	告 対 象 世 帯 の 状 況 報	協 議 の 共 有 ・ 対 応		

出所)北九州市社会福祉協議会「ふれあいネットワーク活動推進事業 第三者評価委員会資料」より抜粋

3. 自治体・有識者インタビュー

2)各自治体の取組概要とインタビュー内容

(9)福岡県北九州市_ 取組概要

- 取り組み内容の評価項目は5点尺度で設定されており、それぞれの達成基準が決められているため、地域間の実施状況を比較できるようになっている。

「ふれあいネットワーク推進事業」の評価基準

評価基準 1-5	見守り					助け合い			話し合い			特 異 的 な 成 果 や 事 例	本 当 の 理 由 が あ る 場 合 そ の 他 の 理 由 が あ る 場 合 そ の 他	
	1	2	3	4	5	7	8	9	10	11	12			
	近隣 「地域」 の 設 定 と	活 動 者 も 携 わ る 作 成	活 動 者 を 通 じ た ニ ーズ を 把 握 し た こ の	基 本 情 報 の 作 成	訪 問 台 帳 へ の 記 録	成 活 動 者 の 意 見 、 声	日 常 活 動 風 を 助 け 合 い	活 動 情 報 等 の 提 供	月 定 期 、 各 月 一 回 一 度	加 保 保 者 、 関 係 者 の 参 加	告 白 対 象 世 帯 の 状 況 報 告			協 賛 機 関 の 共 有 、 対 応
1														
2	活動範囲の設定ができていない	作成していない	ニーズを把握していないほとんど上がっていない	作成していない	記録していない	消極的であり取り組まれている	消極的であり取り組まれている	消極的であり取り組まれている	不定期3か月に一回程度の不定期開催である	校(地区)社協関係者のみで、外部からの参加がない	報告はあるが、余り情報が出てこない	課題の協議等はない		
3	担当地区または班単位の活動範囲ができていない	作成している	ニーズを把握できている	全対象者ではないが、概ね作成している	(目安)記録している	地域活動・行事に一般住民を巻き込んでいる	必要に応じて取り組んでいる	(目安)必要に応じて生活情報の提供をしている	校区単位で2ヵ月に1回程度開催されている	必要に応じて不定期で関係機関・団体の参加がある	(目安)活動状況の報告がある	(目安)課題の共有・協議が行われ、対応できないものは、必要に応じて関係機関につないでいる		
4	(目安)近隣地域の設定と適正な福祉協力員配置ができていない	(目安)担当エリアがわかる名簿を作成し定期的(年1回以上)更新している	(目安)ニーズを把握し、連絡調整会議で解決策を協議するなど、可能な範囲で対応している	(目安)支援に必要な情報を収集し、作成している	記録し、関係者間の支援状況の共有や引継ぎ資料として管理・活用している	(目安)活動者の意見や活動を行っている	(目安)話し相手やボランティアなど、定期的に活動している	メニュー事業Ⅱ-④に依り頼んでいる	校区単位で毎月開催されている	(目安)行政等の関係機関が随時参加している	適切に報告され、継続的な支援状況・課題が把握されている	行政、福祉施設関係者等多様な関係者と課題共有し、専門家の意見を踏まえた解決に向けた協議・対応が行われている		
5	近隣地域の設定と適正な福祉協力員配置及び、関係単位の連絡調整会議が開催され、リーダーと福祉協力員の情報共有ができていない	作成し、随時最新の情報に更新され、担当エリア等の詳細な情報が記載されている	把握したニーズから新たな活動に展開した(する予定)など、発見的な活動がみられる	支援に必要な情報を収集し作成、定期的に更新できている		地域支援ボランティア研修、給付チラシの配布など、活動者の意欲・育成に積極的に取り組んでいる	買い物支援など、生活基盤の支援に繋がっている	メニュー事業Ⅱ-④に依り頼み、さらに研修活動等新たな情報提供のための機会を設けるなど発見的な活動を展開している	(目安)校区単位及び近隣関係者に毎月開催されている	行政、福祉施設関係者等多様な関係者が定期的に参加している				

3. 自治体・有識者インタビュー

2)各自治体の取組概要とインタビュー内容

(9)福岡県北九州市_ 取組概要

- 北九州市では、買い物支援の推進を図る基礎資料として、「地域カルテ」を作成し、地域ごとの買物困難度について分析を行っている。
- 市内の全小学校区を対象として、高齢者人口／公共交通機関／生鮮品店舗の有無／移動販売・宅配サービスの有無／その他地域活動(朝市等)の状況を分析し、地域ごとの買物困難度を4つに分類している
 - 高齢者人口:人口に応じて5段階で評価
 - 公共交通機関:交通機関の有無、路線バスの運行間隔に応じて6段階で評価
 - 生鮮品店舗:生鮮品(肉、魚、野菜)のいずれかを取り扱う個人商店、及びスーパーマーケット、コンビニエンスストアの有無、店舗数に応じて7段階で評価
 - 移動販売・宅配:地元小店頭による移動販売、宅配の有無に応じて3段階で評価
 - その他地域活動:地域住民による「朝市」などの活動等に応じて3段階で評価
- 上記の評価結果を集計し、各校区の買物困難度を下記の4区分で分類・評価
 - ① 買物困難度が高い・・・合計点1~4点
 - ② 買物困難度がやや高い・・・〃 5~8点
 - ③ 買物困難度がやや低い・・・〃 9~12点
 - ④ 買物困難度が低い　　・・・〃 13点~

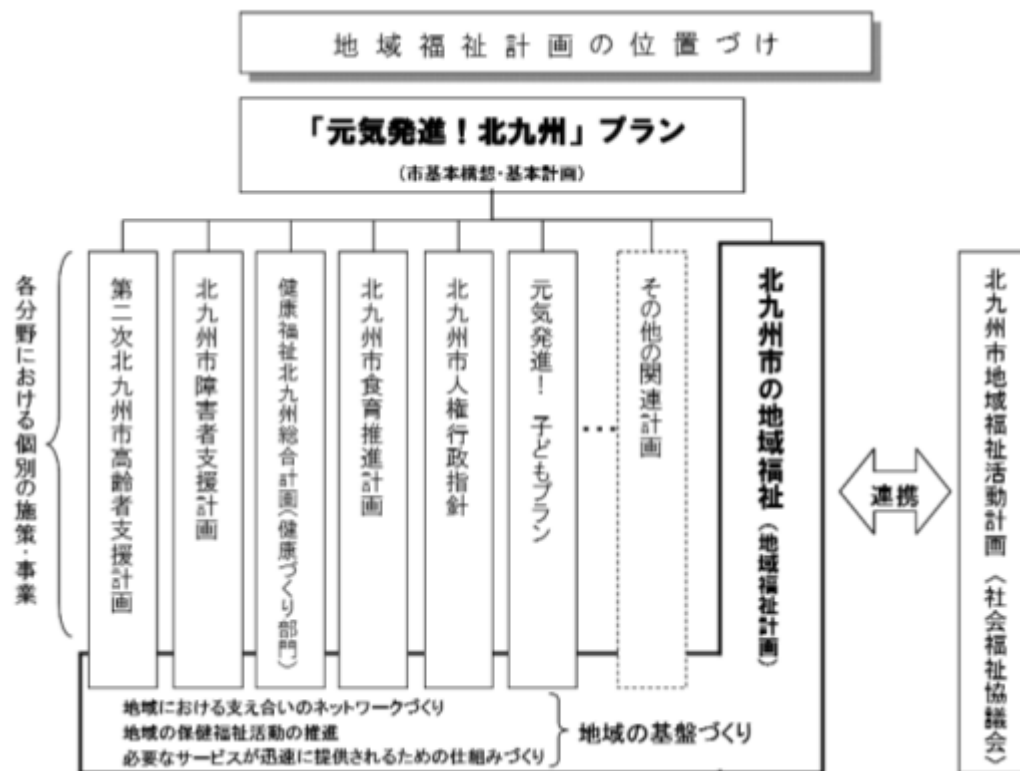
3. 自治体・有識者インタビュー

2)各自治体の取組概要とインタビュー内容

(9)福岡県北九州市_ 取組概要

- 地域福祉計画は、市の各分野における個別の施策・事業(高齢者支援計画、障害者支援計画、健康福祉北九州総合計画等)を支える基盤として位置付けられている。
- 地域福祉を推進するために、地域で様々な活動を行っている社会福祉協議会と連携し、各々の役割を分担している。計画面でも、市の地域福祉計画と、社協の北九州市地域福祉活動計画とを連動させている。

北九州市の地域福祉計画の位置付け



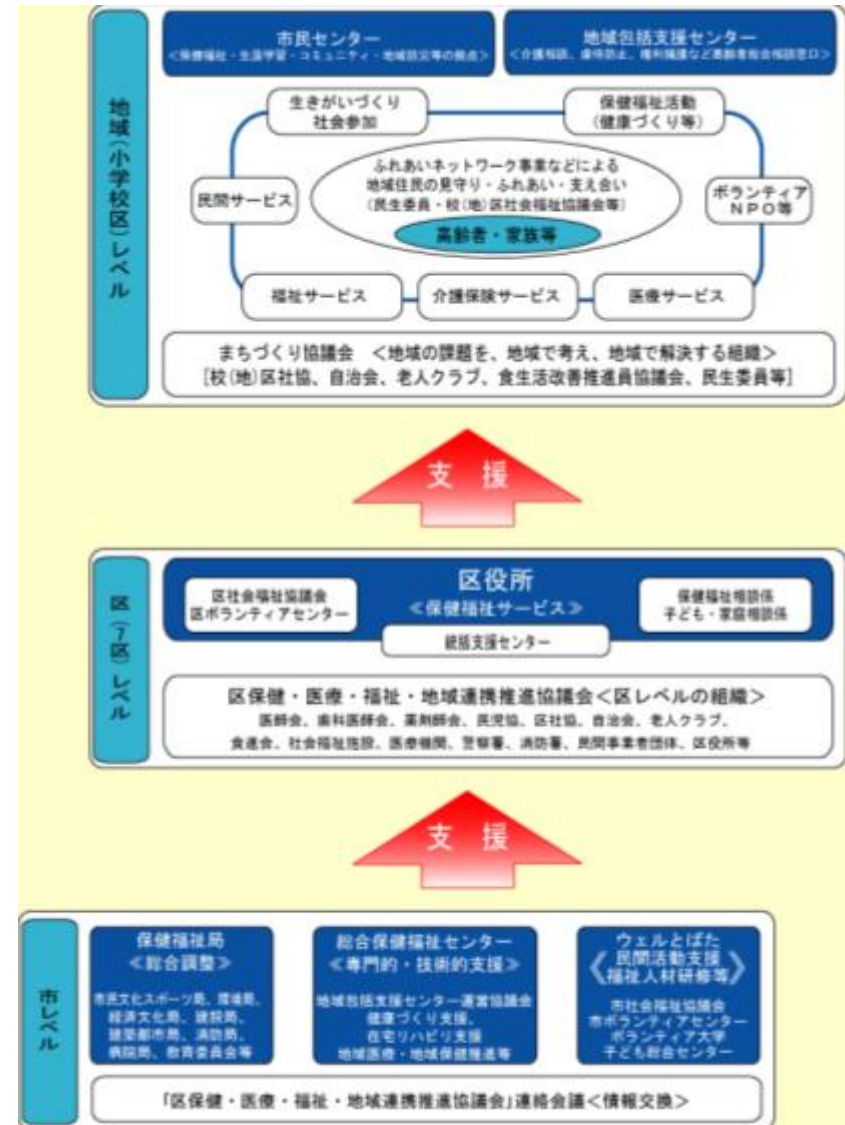
出所)北九州市「地域福祉計画」より抜粋

3. 自治体・有識者インタビュー

2)各自治体の取組概要とインタビュー内容

(9)福岡県北九州市_ 取組概要

- 北九州市では、市・区・地域レベルの3層構造で地域福祉のネットワーク形成をおこなっている。
 - 小学校区を地域の基本単位とし、行政区・市レベルで、小学校区の活動を支える仕組みを構築している。
- 小学校区レベルでは、「地域のことは、地域で考え、地域で解決する仕組みづくりや地域社会全体で支えあうネットワークづくり」を目指し、市民センターを中心として取組を行っている。
- 行政区レベルでは、各種関係機関・団体で構成される「保健・医療・福祉・地域連携推進協議会」が保健・医療・福祉・地域の関係者が連携・協働する仕組みづくりを進めるとともに、各区役所の関係各課と協力して保健・医療・福祉サービスを総合的に提供する体制づくりや地域レベルの総合的な地域づくり活動をサポートしている。
- 市レベルでは、保健福祉局が角関係曲との総合的な調整を行う他、総合保健福祉センターが専門的・技術的なレベルから支援する仕組みを構築している。



3. 自治体・有識者インタビュー

2)各自治体の取組概要とインタビュー内容

(9)福岡県北九州市_インタビュー内容

日時	2014年8月8日(木) 10:00～11:00
場所	北九州市役所

1. 北九州市の現状について

- 少子高齢化が進行している。合計特殊出生率は昭和45年には2.00だったが、平成23年には1.53まで低下した。また、高齢化率は平成14年には20.3%だったが、26.2%まで増加した。
- 核家族化、単身世帯も増加している。世帯数は平成14年に約41万世帯であったが、平成25年には42万世帯、人口は平成14年に100万人だったのが、平成25年には96万人になっている。人口が減って世帯数が増えているということは、世帯あたりの人口が減っているということになる。
- 個別団体の加入率は平成14年度には約84%だったが、平成25年度には約71%まで低下している。
- こういった現状を踏まえ、北九州市では、日頃から自分たちのまちは自分たちの手で、という意識をもち、主体的に住民主体のまちづくりを進めていくことが重要と考えている。

3. 自治体・有識者インタビュー

2)各自治体の取組概要とインタビュー内容

(9)福岡県北九州市_インタビュー内容

2. 地域福祉計画の概要

- 北九州市では、平成5年に「北九州市高齢化社会対策総合計画」を策定、同18年には社会福祉法に基づく地域福祉計画を基本とした「健康福祉北九州総合計画」を策定し、地域を中心に据えた地域福祉の取組を進めてきた。
- 現在の地域福祉計画は、北九州市の基本構想・基本計画である「元気発信！北九州」プランの目標年次と合わせ、平成23年度から平成32年度までの10カ年としている。
- 地域福祉を実現するために、行政、地域住民、地域活動団体、社会福祉事業者、社会福祉協議会などが、地域における支えあいネットワークづくりや、地域の保健福祉活動の促進、必要なサービスが適切に提供されるための仕組みづくりなどを進めていくことを目標としている。
- 地域福祉計画は、市の各分野における個別の施策・事業（高齢者支援計画、障害者支援計画、健康福祉北九州総合計画等）を支える基盤として位置付けられている。
- 地域福祉を推進するために、地域で様々な活動を行っている社会福祉協議会と連携し、各々の役割を分担している。計画面でも、市の地域福祉計画と、社協の北九州市地域福祉活動計画とを連動させている。

3. 自治体・有識者インタビュー

2)各自治体の取組概要とインタビュー内容

(9)福岡県北九州市_インタビュー内容

3. 計画の実行

- 北九州市では、小学校区ごとに社会福祉協議会を作り、コミュニティ単位で協議会を運営しているのが特徴である。ニーズが地域ごとに異なるため、細やかな対応が必要なため、区役所と協議会が対応している。
- 校区社協は全市で154校(地)区あり、約6,700人の福祉協力員が約10万世帯を見守っている。福祉協力員はだいたい70世帯に1人の割合である。定期的に連絡調整会議を開催している社協は119校(地)区である。サロン事業実施校(地)区は90である。
- 校区社協と最も緊密な関係を持つのは、区社会福祉協議会である。全区的な範囲での事業を行うとともに、各校区社協の取組を支援するのが区社協の役割である。市は区社協の基盤強化や条件整備といった面で支援を行う。また、関連する他の行政機関、団体等との調整を行う。
- 校区社協は自治会・町内会、民生委員・児童委員、老人クラブ、当事者組織、ボランティア・NPO、婦人会、関連地域団体、民間事業者、まちづくり協議会等のメンバーからなる。
- 校区社協の活動として重要なものは、「ふれあいネットワーク活動」である。この活動は、見守り・助け合い・話し合いのための仕組みづくりを目的とし、福祉ニーズの情報把握、福祉協力員の要請、ニーズ対応チームの要請、連絡調整会議の開催等を行う。
- 実施を担うのは主に民生委員と福祉協力員である。福祉協力員は校区社協の推薦に基づき区社協会長が委嘱する。50~100世帯に1人を目安に設置する。任期は原則2年としている。具体的な活動としては、対象世帯の見守り、訪問活動、問題の把握、福祉情報の提供、関連機関への連絡を行う他、連絡調整会議や研修会に参加し、状況報告や情報収集を行う。

4. 実行上の課題

- 仕組みとしての理想像はあるが、全ての校区でそのやり方が踏襲されているというわけではない。地域によって、構成メンバーの熱意にも差があり、取組の温度差として表れる。地域にリーダー的な人材がいると活動がうまくまわっていく。好事例もトップダウン型の事例が多い。
- ボランティアに対してどこまでやってもらうのかの線引が難しい。

3. 自治体・有識者インタビュー

2)各自治体の取組概要とインタビュー内容

(9)福岡県北九州市_インタビュー内容

5. 実行内容の評価

- 事業ごとに数値目標を設定して評価している。
- PDCAサイクルを回すために、毎年設定した項目について調査を行っている。
- 実態調査は策定計画に合わせ3年あるいは5年ごとに実施している。
- 個別計画の内容を含めて、地域福祉計画の見直しを行っている。具体的な議論は各計画で課題を集約して骨格・理念を修正していく。
- 地域力を分析するための地域力カルテを作っている。地域ごとにどのような課題があるのかをあぶりだし、そこから必要な制度や支援について検討することができる。
- ふれあいネットワーク活動推進事業(安心生活創造事業におけるメイン事業)では、年度の活動内容について、各校区が自己評価を行い、その結果に対して第三者評価委員会によって評価を行っている。
- 評価項目は「見守り」、「助け合い」、「話し合い」の活動目的からブレークダウンされた取組内容(12項目)で構成されている。評価基準は5点尺度とし、それぞれの点数の条件を定めている。

6. 評価実施上の課題

- しかしながら、やりすぎるとコミュニティの評価につながってしまい、安易に地域を色分けするということにもなってしまふ。
- 自己評価という形ではどうしても肯定的な評価になりがちであり、取組の課題を見つける、という目的にはつながりづらい側面もある。

3. 自治体・有識者インタビュー

2)各自治体の取組概要とインタビュー内容

(10) 和歌山県_自治体の概要

		単位	年度
人口	総人口	988千人	2012
	高齢者人口	千人	
	高齢化率	28.6%	2014
	一人暮らし世帯数	世帯	
	一人暮らし世帯数比率	12.8%	2010
	独居高齢者	58,739人	2014
		単位	年度
居住環境	都市人口	千人	
	都市人口比率	%	
	過疎市町村数	15	2014
	過疎市町村比率	50%	2014

3. 自治体・有識者インタビュー

2)各自治体の取組概要とインタビュー内容

(10) 和歌山県__取組概要

- 和歌山県では、地域における高齢者に対して、さりげない見守りや声掛け活動を行うボランティアとして、「地域見守り協力員」を募り、地域の実情に応じた見守り活動を行っている。
 - 地域見守り協力員は民生員と協力関係を築いた上で地域の見守り活動を行うとされている。
 - 地域見守り協力員の任期は3年し、市町村からの推薦に基づき、県からボランティア活動を依頼するという形でボランティアに任命している。
 - 支援に当たっては、ボランティア活動の証明書や活動手帳等を配布している。ボランティア活動保険や研修開催経費等、ボランティア活動を展開するにあたって必要な軽費も支給している。
- 地域見守り協力員制度は、和歌山県内の30の市町村全てへの導入を目指しているが、現在導入されているのは18市町村である(導入率60%)。未導入地域があることの原因としては、マンパワー不足が最も大きな原因である。

3. 自治体・有識者インタビュー

2)各自治体の取組概要とインタビュー内容

(10) 和歌山県__取組概要

地域見守り協力員による見守り活動に関する広報資料

誰もが地域で安全・安心に暮らしていける社会づくりを目指し、住民の方々が互いに助け合い、支え合うことが求められています。

これからの地域社会で求められることとは？

和歌山県は、年々少子高齢化や人口の減少が進んでおり、今後も急激に進行する形で進んでいくことが予想されています。

このような状況の中で、地域では都市部と過疎地域の偏在化等により、住民と地域社会の隔りが薄れ、住民相互の連携や助け合いの意識が薄れてきています。そのような地域では、高齢者の孤立化、介護や子育て等によるストレスの増大、災害時や急病等の発生等、地域で生活する上での様々な不安や課題が増大してきています。

そのため、こうした不安や課題を取り除き、誰もが地域で元気な暮らし、安全・安心に暮らしていける社会づくりを目指すためには、行政をはじめ、地域の様々な方々が互いに助け合い、協力して、地域全体をより固く見守り支える地域にしていくための取り組みが求められています。

そこで、県では地域全体で互いに見守り支える地域づくりに向け、地域の興隆に資する見守り等の福祉活動をより地域社会に広げていくため、社会福祉の精神による見守り活動等のボランティアである「地域見守り協力員」としての活動を推進しているところです。

そして、特に地域のために見守り活動等にご協力されている方々だけでなく、周辺地域の方々の多くの方に、住み慣れた地域に資する見守り活動等へのご協力を頂くことで、地域全体で互いに助け合い、支え合っていける社会づくりを目指したいと考えています。

地域見守り協力員とは

行政や福祉関係機関、地域の民生委員、児童委員等と連携・協力して、普段の生活の中で、高齢者等へのさりげない見守りや声かけなど、地域ごとの実情に応じた見守り活動にできる範囲で協力しているボランティアの方です。

(社会づくりに向けて) 期待される地域での見守り

次のようなことは、誰もが地域で元気な暮らし、安全・安心に暮らしていける社会づくりのためには、近所同士の方々の協力も、地域全体で互いに助け合い、支え合うことが大切です。

見守り活動の1 さりげない見守り

普段の生活の中での散歩や買い物時等、住み慣れた地域の状況や下見のような福祉情報（無言のサイン）にそれとなく関心や注意を払っていただくことが大切です。

福祉情報（無言のサイン）の例示

- 顔を見せない
 - 以前までは、よく顔を見ている地域や趣味の集まり等に急に顔を見なくなった方がいる。
- 洗濯物
 - 雨や風になってもずっと洗濯物が干したままであったり、天気の良い日が続いても洗濯物が干されていない家がある。
- 窓内外の電灯
 - 夜間に電灯もつけて電灯がついていなかったり、天気の良い日が続いているのに電灯がついたままとなっている家がある。
- ゴミ出し
 - ゴミの回収日に、いつものようにゴミが出されなくなった方がいる。
- 新聞・郵便・宅配物
 - 新聞受けや郵便入れに新聞や郵便物が溜まっている。または宅配物の不在票が毎日もドアの隙間にはさまれたままの家がある。
- その他
 - ・ 天気の良い日が続いているのに閉戸が閉め放しになっている家がある。
 - ・ 最近、近所に見慣れない人や車が徘徊し出入り、あるいは異常な騒音が出たり、寒朝または大量のゴミが運ばれ置かれている。

見守り活動の2 声かけ

地域での見守りの中で、「声かけ」がもっとも大切なことといえます。声かけには、普段の生活の中で、近所同士の挨拶や地域の集まり、ふれあいサロン等への参加の機会等でも、より多くの方々と顔見知りになれることが期待されます。

はじめは、急がずに、自分のペースで、声かけによる「おはようございます」「こんにちは」といったあいさつを交わすことのできる関係を築き、じっくり時間をかけてお互いに支え合える関係に発展させていきたいと思います。

※このような見守りの目的は、福祉関係への報告や、個人情報の収集、情報の収集や提供を目的としていたものではありません。

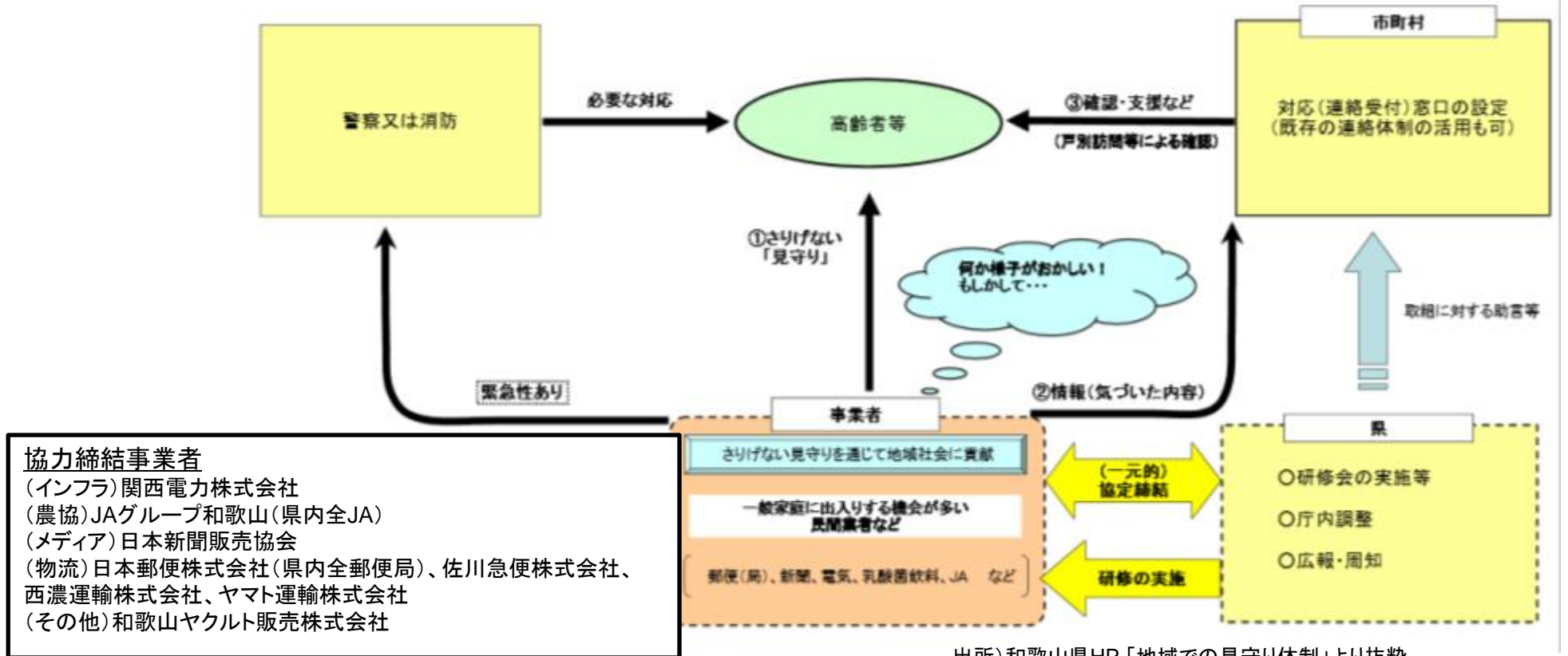
3. 自治体・有識者インタビュー

2)各自治体の取組概要とインタビュー内容

(10) 和歌山県__取組概要

- 電力会社、新聞販売会社等、高齢者と接する機会が多い民間事業者と連携することによって、孤独死や消費者被害の恐れのある高齢者等をいち早く発見し、行政の支援につなげる活動を行っているのが特徴である。

民間事業者による見守り活動 事業イメージ図



出所)和歌山県HP「地域での見守り体制」より抜粋

3. 自治体・有識者インタビュー

2)各自治体の取組概要とインタビュー内容

(10) 和歌山県__取組概要

民間事業者による見守り活動に関する広報資料

誰もが地域で安全・安心に暮らしていける社会づくりを目指し、住民の方々が互いに助け合い、支え合うことが求められています。

これからの地域社会で求められることとは？

和歌山県は、中核市や特別区などへの移行が進んでおり、今後も確実に先行する形で進んでいくことが予想されています。

このような状況の中で、地域では都市部と過疎地域の両極化等により、住民と地域社会の関わりが薄れ、住民相互の連携や助け合いの意識が低下しています。そのような地域では、高齢者の孤立化や健康状態、介護や子育て等によるストレスの増大、災害時や防災等の備え等、地域で生活する上での様々な不安や課題が増大してきています。

そのため、こうした不安や課題を乗り越え、誰もが地域で安全・安心に暮らしていける社会づくりを目指すためには、行政をはじめ、地域の様々な方々が互いに助け合い、協力して、地域全体を「より強かく見守り合える地域」にしていくための取り組みが求められています。

そこで、県では地域全体で互いに見守り合える地域づくりに向け、警察・消防など一般市民が出入りする機会のある民間事業者の方も「地域の一番」として、高齢者等に対する理解と関心をもち、日常の業務の範囲内での「さりげない見守り」活動を推進し、これまでの地域での見守りに加えて「見守り」を確立してまいります。

今後も、県に地域のために見守り活動等に協力している方々だけでなく、商店街等のより多くの方々に、生き暮れた地域に合わせた見守り活動等へのご協力を頂くことで、地域全体で互いに助け合い、支え合っていける社会づくりを目指したいと考えています。

(社会づくりに向けて) 期待される地域での見守り

次のようなことは、誰もが地域で安全・安心に暮らしていける社会づくりのためには、地域の一員として民間事業者の範囲内でのさりげなく見守りなど、地域全体で互いに心がけていただくことが大切です。

さりげない見守り

高齢者や障害者など、日常業務の範囲内での以下のような見守りのサインに関心をもって注意を払っていただくことが大切です。

見守りのサインの例示

- 警察・消防・宅配**
 - 警察、消防、宅配の不在通知などが配達受けや玄関先に届まっている。
 - お預け等で留守の場合もあるが、見守りの発見となる場合もある。特に、ひとり暮らしの高齢者の場合は、安全確認につながります。
- 訪問時の声かけに反応なし**
 - 留守でないと思われるが、訪問時の声かけに反応がなく、配達や集荷がそのままになっている。また、約束した時間にお断りしても、反応がない。
- 災害時**
 - 例し見守り物が、数日留守したままになっている。また、天気が良い日も晴れているにもかかわらず見守り物が干されていない家がある。
- 店内での電灯**
 - 不在でないと思われるのに、長時間店内の電灯がついていない。また、明るい昼間でも、店内等の電灯がついたままになっている。
- その他**
 - 最近、近所に見守れない人や車が頻りに出入りあるいは長時間駐車していたり、車検又は大量のゴミが運ばれ、置かれている。
 - 同じことを繰り返したり、つじつまの合わない話をするなどの特徴が繰り返れる業者や店舗に気づく。
 - 店舗にやせていたり、呼びかけに反応しないなど気づくこと。
 - カーテンが閉められたままで、家中の様子がいつも、閉りがいつもと様子が違う。
 - 天気が良い日も晴れているのに電灯が暗めっぱなしになっている方がいる。
 - いつも子どものおき声が聞こえている。
 - 家の中や声が聞こえていて、不審な、など

※このような見守りの内容は、見守りへの電話や、個人情報の漏れ、個人情報の取扱い等には関係ありません。

3. 自治体・有識者インタビュー

2)各自治体の取組概要とインタビュー内容

(10) 和歌山県_インタビュー内容

日時	2014年8月29日(木) 13:30~15:00
場所	和歌山県庁

1. 見守り活動実施の背景

- 和歌山県の高齢化率は全国の中でも高水準にあり、独居高齢者も右肩上がりで増加していく中で、県内に共通した様々な問題(認知症、虐待、孤立死)が発生するようになった。
- これらの課題の根本的な要因としては、和歌山県では地域社会の連携や付き合い等の希薄化があると考えた。そういった地域社会における連携やネットワークを構築を、県としての最優先課題と捉え、制度を実施した。

和歌山県の高齢化率と独居高齢者数

調査実施年	高齢化率	独居高齢者数
平成26年	28.6%	58,739人
平成22年	26.4%	56,081人
平成21年	25.9%	52,017人

出所)インタビュー内容よりNRI抜粋

3. 自治体・有識者インタビュー

2)各自治体の取組概要とインタビュー内容

(10) 和歌山県_インタビュー内容

2-1. 地域見守り協力員制度の目的と活動内容

(事業目的および数値目標)

- 地域全体で相互に見守りあえる地域づくりに向け、地域の実情に応じた見守り等福祉活動の促進を図ることが事業の目的である。
- 数値目標として特に定めているものはないが、事業評価の際の指標としては、(後述する)見守り協力員の人数、提携している民間事業者数などがある。

(活動内容の推移)

- 地域見守り協力員制度は平成21年度に「開始した。
- 見守り協力員は現在920名が登録している。協力員は基本的に地元住民であり、ボランティアで活動してもらっている(多少の活動実費は支給している)。最終的には民生委員1名に対して、協力員2名の割合で配置していきたいと考えている。
- 現在、和歌山県下の30の市町村のうち、18の市町村で協力員制度が導入されている。未導入の地域は既に同様の取り組みを行っているか、自治体内での調整中の地域である。マンパワー不足等の理由もあるので、市町村への負担を減らしつつ、機会を捉え、市町村に対する活動促進に取り組む必要がある。

(民生委員との関係性)

- 地域見守り協力員制度は、各市町村において主に民生委員によって行われている見守り活動を補完するものとして位置付けられている。現在和歌山県には民生委員が約2700名いるが、増加する高齢者や案件数に対して不足感があるため、それを補うことを目的としている。
 - 当初は民生委員が自分の業務が不十分だから、協力員を導入したのか、という不満も聞こえてきたが、あくまでも民生委員の活動をサポートする、という目的を伝え、徐々に誤解も解けてきた。

3. 自治体・有識者インタビュー

2)各自治体の取組概要とインタビュー内容

(10) 和歌山県_インタビュー内容

2-2. 民間事業者との協力した見守り活動の推進について

- 郵便会社、宅配業者等、自宅への訪問回数が多い事業者と協定を結び、異変を感じたら各市町村に連絡してもらおうよう協力体制を構築している。現在6業種8事業者と提携しており、担当者レベルで言うと約5,600人が協力してくれている。
- 地域見守り協力員と事業者間での連携は特に無い。見守り協力員は民生委員と、民間事業者については市町村と連携する形にしている。地域見守り協力員と民間事業者とで見守りの輪を拡充していきたいと考えている。

3. 自治体・有識者インタビュー

2)各自治体の取組概要とインタビュー内容

(10) 和歌山県_インタビュー内容

3.事業評価のあり方について

- 地域見守り協力員の人数をアウトプット評価としている。年々微増ではあるものの、地域見守り協力員の人数は着実に増えてきており、市町村における地域の助け合い活動として定着しつつある。
- その他の見守り活動の評価指標としては、「(地域の)見守り力」のようなものが挙げられるが、現状、「見守り力」を評価する場合の指標としては、「見守り協力員の人数」、「提携事業者数」といったものを考えている
- その他の指標としては、過去にアンケートを取り、見守り活動によって危険を発見できたか等について分析したことはある。
- 福祉活動は「ここまでやれば良い」というものではないので、常に県民の方々の要望の声を聞き、その上で実施できる施策を打ち出していく必要がある。

3. 自治体・有識者インタビュー

3)有識者インタビュー

埼玉県立大学・木下聖教授

1. 事業評価の評価指標に関する課題

- 福祉分野の事業評価を行うことは確かに難しい。福祉は特定のサービスを提供しているわけではないため、数字だけで判断することはそぐわない。
 - 例えば、サポーターとして支援する数は増えたとしても、紹介件数が増えていない、すなわち頼む人が固定化しているというケースがある。この場合、単純にみれば、「件数が増えた」といえるかもしれないが、中身をみれば、質の面で改善しているといえるのかどうか。こういった側面をどのように評価するのが難しさである。同様に、地区によってはささえあいマップの自主的な見直しを行っているケースも少数あり、有意義なことであると思うが、見直しの内容と改善、見守り活動等の深まりなどをみる必要があり、単純に見直しの件数で評価できるとは思っていない。
- 見守り活動は、要支援者の発見件数が増えること自体は必ずしも評価の対象にはならない。本来は、そのサービスによって住民の生活状態がいかにか改善したかをみるべき。数値が増えることにどのような意味があるのかを結びづけなければ正しく判断できない。
 - 例えば、見守りを続けていくことによって、家に閉じこもっていた高齢者が外出するようになったり、訪問してきた人と買い物をするようになるなど、外部との接点が増えることは成果と言えるであろう。数値の意味付けについては、行政の担当者とソーシャルワーカーが普段から連絡を取り合って、情報を共有するべきである。
- 事業評価をする際には、わかりやすく表現することも重要な要素である。
 - 日常的に活動の中身や広がり記録に残しておくことが必要である。見守りを行うことによって、ある高齢者の存在が認知され、サロンへの招待を行った際に、健康診断を受けるための病院を紹介した、など個々のケースの記録を積み重ねて、効果を客観的に記述し提示できれば説得力がある。
 - 事例を組み合わせながら数値を読めるような工夫をした方が良い。行政の職員は必ず情報を持っているはずなので、評価を事業として組み込む必要がある。
- 取り組むべき事業を並べて、「○(できた)」「×(できなかった)」で評価することにも注意が必要である。
 - ○がつかなかった場合に、本当は取り組む必要があったのにできなかったのか、そもそも必要なかったのかは一概にはいえない。○の数が多ければやっている、できているということになるのか。
 - 制度を立ち上げた国が評価を行う必要はわかるが、評価が施策立案・実施する自治体側の満足で終わってしまっていないか疑問がある。

3. 自治体・有識者インタビュー

3)有識者インタビュー

埼玉県立大学・木下聖教授

2. 事業評価の実施に関する課題

- 社会福祉協議会としても評価をする意向はあるものの、現状の体制では難しい。行政の側からの支援体制があるかどうか
が重要である。
 - 数値自体は社会福祉協議会や関連するNPOが収集もっている。
 - 計画を策定する段階で評価に関する議論をしておかなければ、評価への対応が手がつかず後回しになる。
- 現場にとっては、評価への抵抗感もある。自治会などでは、どこまで評価をすれば良いかわからず、気づいた範囲での活
動の見直しを行っているが、評価を着実に行おうとするとマンパワー的に厳しい。
 - 担い手である地域からすれば、日常の延長で見守りを行っており、外部からの評価を別に求めてはいない。もし、評価を行うのであれば、
行政も十分に時間をとることで、信頼関係を構築できることにつながるような評価をしなければならない。福祉分野の取組は、地域の協力を
得なければ推進できないため、地域と一緒に評価の取組まで行わなければ、行政自体の地域での取組が止まってしまう。
 - 地域にとっては、評価を行うことによって自信をつけることが重要だと思う。例えば、自分たちの取組が新聞報道などをされると嬉しい気
持ちになる。そういった取組を効果的に組み込んでいけば、評価を根付かせることは可能であろう。
 - 評価をする上で、社会福祉協議会の関与は必須である。地域住民は、自分たちの取組をまとめ上げることにハードルがある。まとめるこ
とを支援し、他地区の事例を紹介するなど、できたことと課題を地域住民にフィードバックするのが社会福祉協議会の役割といえる。
- 現場で全く評価ができていないとは思っていない。例えば、新年会の場などで、取組が話題に上ることもあるだろう。これも
一種の振り返りだとは思いますが、記録として残らないため、今後の評価へと積みあがっていかない。そのため、外部から人が
入り、中立的な立場でファシリテートしてまとめていかなければ、同じことの繰り返しに終わってしまう。

3. 自治体・有識者インタビュー

3)有識者インタビュー

埼玉県立大学・木下聖教授

3. 事業の存続について

- キーパーソンが地域を離れたとしても、事業を途切れないようにするためには、地域の組織がその行為に対して何より理解することが必要である。福祉に取り組むことによって、仮に、本来の業務ができなくなったとしても自分の行為に自負があり、行政の理解が得られるならば事業は存続する。行政も限界があるため、合意を形成することは重要である。
- 「笑顔が生まれる」「感謝される」ということを通して、支える仕組みができるということは、一定の効果や自信が生れるという点において、成果といえるのではないか。
- 地域福祉は住民参加とその継続が難しい。そのため、住民が見てもわからないような評価をしては意味がない。住民から「こういう指標で評価したい」「これならばわかる評価の仕方」という意見も聞くことが必要である。住民が自分の責任でやれることにも制限があるため、5年間程度のスパンで、どのくらい住民としての役割を果たしているのかを住民自身に問わなければならない。
- 地域ごとに事情は異なるため、評価の仕方だけを外から持ってきても、そのままでは地域にはあてはめられない。その場合には、やっても無駄であるということも本音で言い合えるような土壌も必要である。

3. 自治体・有識者インタビュー

4)各地の取り組み・インタビュー結果から抽出されるポイント



- インタビューを実施した自治体において実施されていた安心生活創造事業、およびその後継事業に対する評価の取り組みについて、下記の観点から整理した。
 - 評価活動の計画・・・安心生活創造事業について評価を行う目的の設定、評価活動の全体設計、評価指標の設定
 - 評価活動の実行・・・情報収集のための実査
 - 評価内容の分析・・・調査結果の集計・分析、調査結果に対する考察
 - 評価内容の反映・・・評価内容の次年度以降の事業への反映
- ただし、自治体によっては、安心生活創造事業で実施した見守り活動や買い物支援サービスといった活動を、地域福祉計画で定めた活動の一つとして位置づけている。そのため、これらの活動の評価を地域福祉計画の評価の一環として行っているところが多いのが実情であった。そのような場合には、安心生活創造事業として取り組まれた活動に対する評価の取り組みについて取りまとめている。

3. 自治体・有識者インタビュー

4)各地の取り組み・インタビュー結果から抽出されるポイント



■ 評価活動の計画段階

- 計画段階のポイントとしては、事業計画の策定時点で、計画に沿った実施内容のインパクトを評価するための指標を定めておくことが重要である。その際、行政のみならず外部の知見を導入することで、有効な評価の仕組みを構築することができる。
- 一方で、多岐にわたる地域福祉活動のインパクトを評価するために、どのような指標を導入すればよいのかがわからないという声も聞かれた。
- また、行政および社会福祉協議会のような中間組織にとっては評価の目的が事業の有効性の検証および事業の継続にあるのに対し、現場の自治会やボランティア組織にとっては、必ずしも評価を行うことに対して目的意識が醸成されているわけではない。

3. 自治体・有識者インタビュー

4)各地の取り組み・インタビュー結果から抽出されるポイント



■ 評価活動の実行段階

- 市町村の事業計画は、各地区のニーズを総合したものとなるため、それぞれの地区の取組よりも事業として実施する内容が広範になることが往々にしてありうる。そのため、地区ごとに柔軟に計画を構築できるようにすることが重要である。
- 評価のための情報収集に関しては、大学生と協働して地域ニーズの聞き取り等を実施している地域の取組にも見られる通り、外部人材を活用していくことも重要であると考えられる。一部の地域では、地域住民の情報を収集するために、ICTを活用するなど、新しい取組の萌芽事例も見られる。
- 地域内の対象者に調査を実施するための質問票の準備や配布、回収等のコストが非常に大きいことが、評価活動を実施する上での大きな阻害要因となっている。
- また、自治会やボランティア組織等は、自分たちの活動を客観的に評価し、他地域と比較することに対して忌避感を持っている場合もある。地域組織が実施するメリットを感じられる活動であることを示すことが重要である。

3. 自治体・有識者インタビュー

4)各地の取り組み・インタビュー結果から抽出されるポイント



■ 評価活動の分析段階

- 評価の場に外部の有識者等を加え、示唆のある分析を行うことが重要である。また、中長期的な使用に耐える分析の枠組みを予め決めておくことで、分析に関わるコストを軽減することができる。
- 一方で、SROI等の方法により、事業の社会的インパクトを精緻に評価しようとするほどに、分析に要する時間が長くなったり、必要なマンパワーが多くなり、十分な分析が出来ないといった問題も生じてしまう。また、評価の実施者と評価の分析者が同一の場合、客観性を欠く分析になりがちである。

3. 自治体・有識者インタビュー

4)各地の取り組み・インタビュー結果から抽出されるポイント



■ 評価活動の反映段階

- 評価・分析の視点が、元々策定した事業計画の内容と対応していることで、次年度以降の計画の改善点を明確化することができる。また、評価結果を地域住民に対して開示することで、地域住民の納得感を高め、課題に対する対応姿勢を見せることが重要である。
- 一方で、ノウハウや各種リソースの不足により、福祉計画や取組の内容に対して、分析結果やそれらから導き出される考察の内容をどのように反映すればよいのかわからない、という問題も指摘されている。

3. 自治体・有識者インタビュー

4)各地の取り組み・インタビュー結果から抽出されるポイント

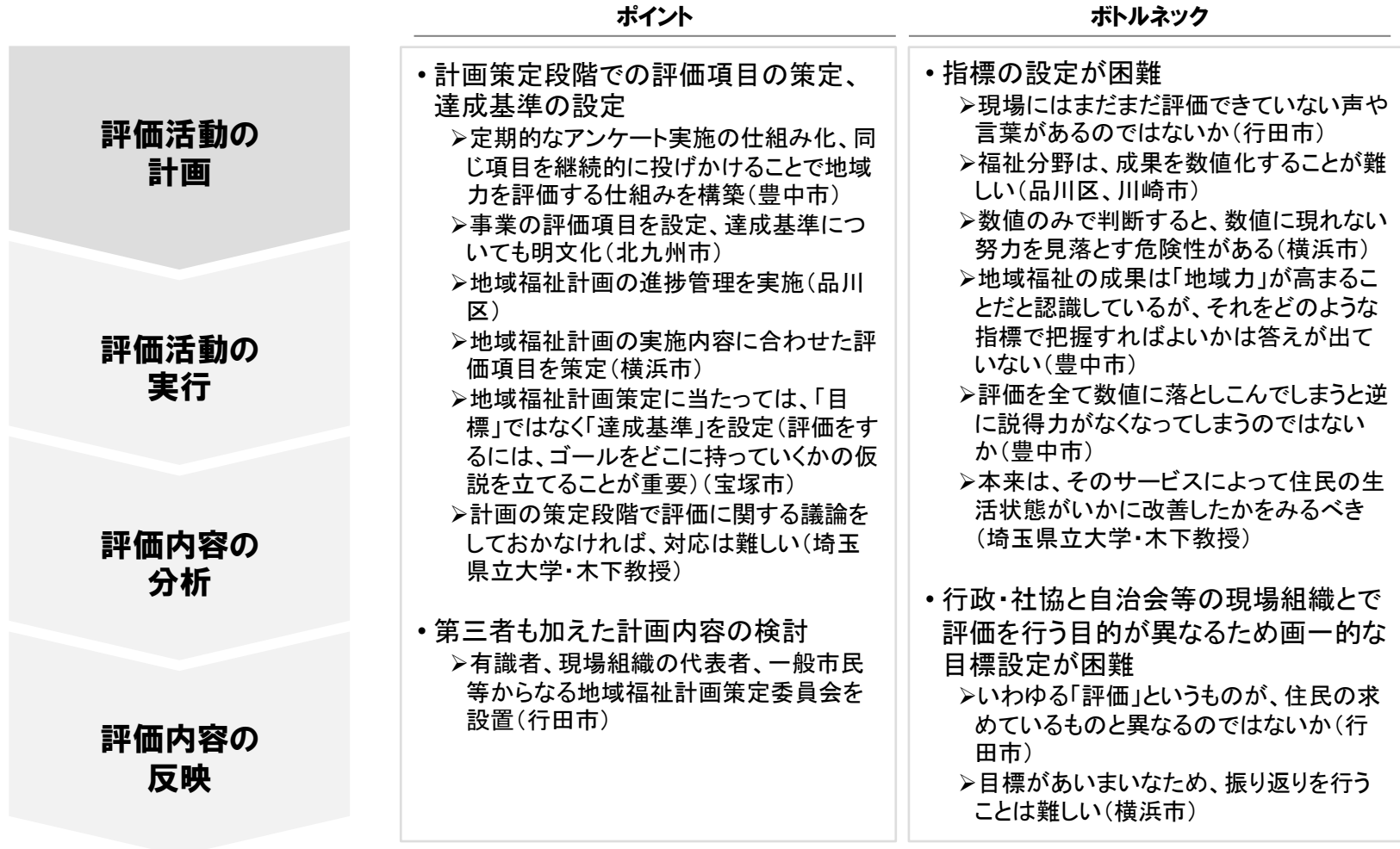
評価に関する取り組みのポイントと課題(まとめ)

	評価を行っていく上でのポイント	評価を行っていく上での課題
評価活動の計画	<ul style="list-style-type: none">計画策定段階での評価項目の策定、達成基準の設定第三者も加えた計画内容の検討	<ul style="list-style-type: none">指標の設定が困難行政・社協と自治会等の現場組織とで評価を行う目的が異なるため画一的な目標設定が困難
評価活動の実行	<ul style="list-style-type: none">市レベル、区レベルでそれぞれのニーズに対応した評価の実行外部人材活用による実行コストの軽減ウェアラブル端末等、ICT技術の活用による居住者データの収集	<ul style="list-style-type: none">実施にかかるコスト(ヒト・モノ・カネ)が大きい地域住民で組織されている自治会やボランティア組織が評価に対して忌避感を持っている
評価内容の分析	<ul style="list-style-type: none">第三者の外部視点も含めた評価内容の分析地域カルテ等、地域力や対象者の状況を把握するための分析の実施	<ul style="list-style-type: none">分析方法に対する理解度が低い、分析にかかるコストが大きい客観的な分析を行うのが困難
評価内容の反映	<ul style="list-style-type: none">次年度以降の計画への反映、修正地域別のフィード・バックの実施	<ul style="list-style-type: none">評価結果の活用方法が不明確

3. 自治体・有識者インタビュー

4)各地の取り組み・インタビュー結果から抽出されるポイント

評価活動の計画段階のポイント・ボトルネックとヒアリング地域の取組



3. 自治体・有識者インタビュー

4)各地の取り組み・インタビュー結果から抽出されるポイント

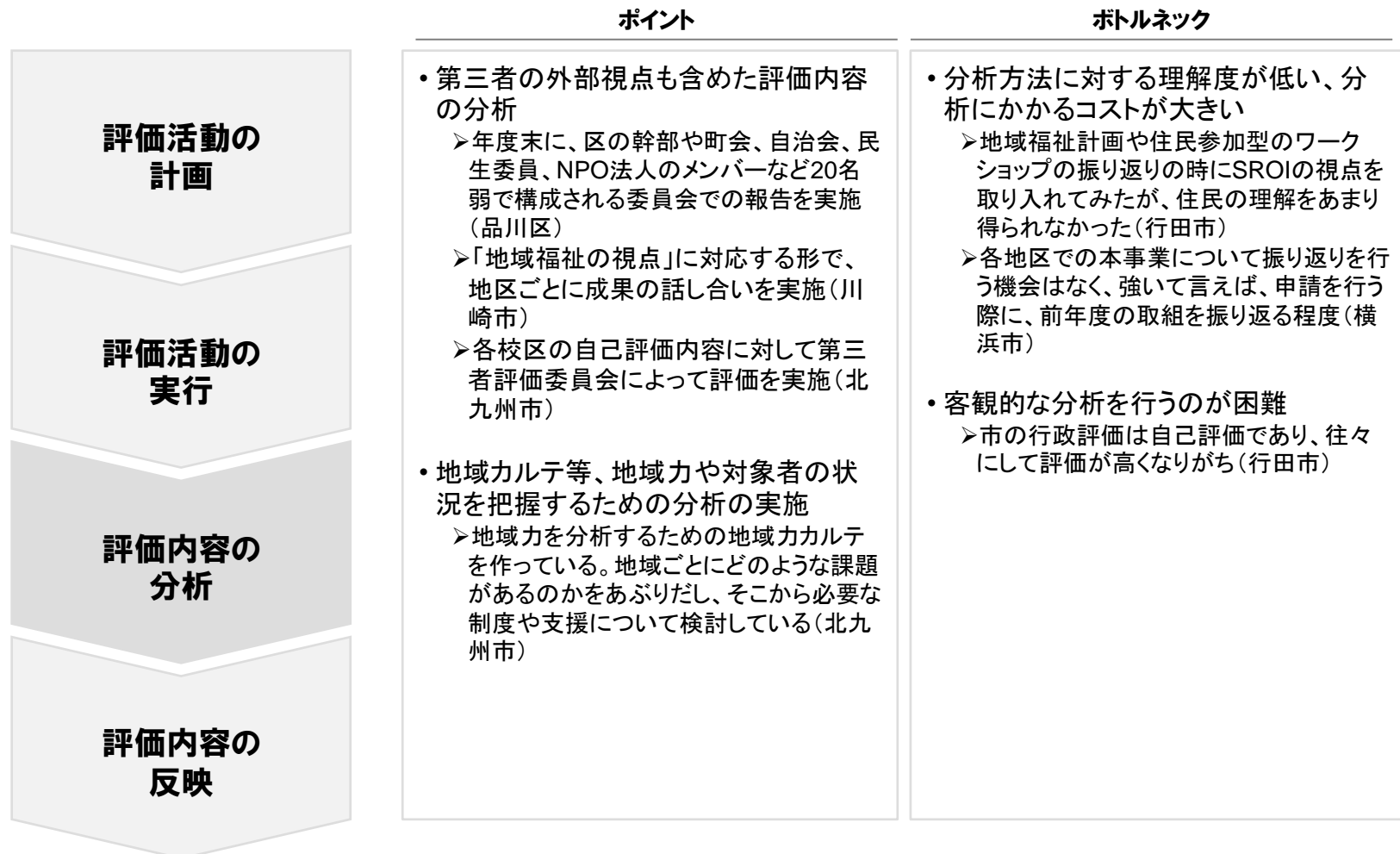
評価活動の実行段階のポイント・ボトルネックとヒアリング地域の取組

	ポイント	ボトルネック
評価活動の計画	<ul style="list-style-type: none">市レベル、区レベルでそれぞれのニーズに対応した評価の実行<ul style="list-style-type: none">市、区により評価計画は別個に立てる、地域の評価は住民が中心になって策定する(横浜市)区計画や地区計画の評価については、方法や位置付けに関する表現をアレンジして実施(横浜市)年度の活動内容について、各校区が自己評価を実施(北九州市)	<ul style="list-style-type: none">実施にかかるコスト(ヒト・モノ・カネ)が大きい<ul style="list-style-type: none">社会福祉協議会としても評価をする意向はあるものの、現状の体制では難しい。行政の側からの支援体制があるかどうか重要(埼玉県立大学・木下教授)
評価活動の実行	<ul style="list-style-type: none">外部人材の活用による実行コストの軽減<ul style="list-style-type: none">学生等、組織外の人材と連携して業務を効率化(西和賀町)	<ul style="list-style-type: none">地域住民が評価に対して忌避感を持っている<ul style="list-style-type: none">地区計画の場合は、「評価」ではなく、「振り返り」という表現にしている。「できなかった」という趣旨の表現が難しく、地域のモチベーション低下につながらないように配慮が必要(横浜市)地区計画の評価は、労力をかけず、かつ気持ちよく終わらなければ取組が続かない(横浜市)
評価内容の分析	<ul style="list-style-type: none">ウェアラブル端末等、ICT技術の活用による居住者データの収集<ul style="list-style-type: none">ICTの導入による、住民データを直接的に収集し、健康状態等を把握(西和賀町)ウェアラブル端末等を活用した住民データの収集(川崎市)	<ul style="list-style-type: none">仕組みはあるが、構成メンバーの熱意にも差があり、それが取組の温度差として表れる(北九州市)地域は日常の延長で見守りを行っており、外部からの評価を求めているわけではない。評価を行うのであれば、行政と地域との信頼関係構築につながるような評価をしなければならない
評価内容の反映		

3. 自治体・有識者インタビュー

4)各地の取り組み・インタビュー結果から抽出されるポイント

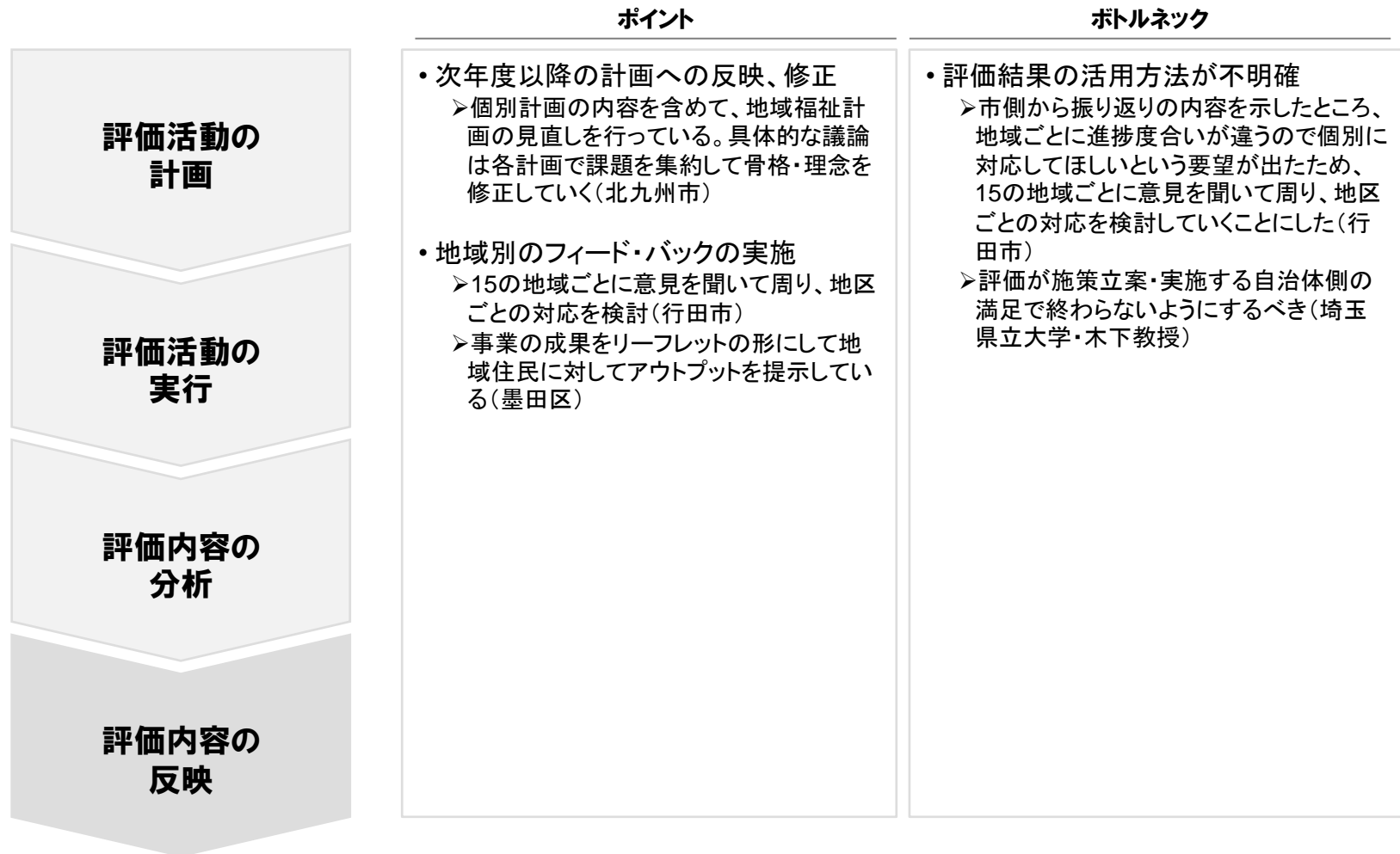
評価活動の評価段階のポイント・ボトルネックとヒアリング地域の取組



3. 自治体・有識者インタビュー

4)各地の取り組み・インタビュー結果から抽出されるポイント

評価活動の反映段階のポイント・ボトルネックとヒアリング地域の取組



4. 国内外における社会的価値評価の現状

4. 国内外における社会的価値評価の現状

1) 海外での社会的価値評価の動き

■ これまで海外で開発・運用されてきた社会的価値評価手法について、時系列的にレビューする。

- 古典的な手法としては、「費用効果分析 (Cost-Effectiveness Analysis、CEA)」、「費用便益分析 (Cost-Benefit Analysis、CBA)」がある。「費用便益分析」が貨幣を共通単位として便益を貨幣価値換算し評価することを前提としているのに対し、「費用効果分析」は貨幣換算を用いなくてもよいとしている点で両者は異なる。「費用効果分析」は、貨幣価値で便益を評価することが困難であった公共事業の評価に適すると考えられてきた。
- 一方、「費用効果分析」や「費用便益分析」以外にも、先駆的な非営利組織等によって運用されているいくつかの手法がある。いずれも、基本的には、「費用効果分析」か「費用便益分析」の考え方をベースとしているが、社会的アウトカムや便益をどのように見積もるかという課題に対して、独自の方法で解決し、社会的価値の評価を行っている。
- 近年開発されたSROI (Social Return of Investment) は、経済的な評価に主軸を置いているという点で、「費用便益分析」の考え方と共通するところはあるが、SROIはステークホルダーが分析に深く関与する点、社会的便益と社会的費用を比較するという点で従来の「費用便益分析」とは異なると言われている。

4. 国内外における社会的価値評価の現状

1) 海外での社会的価値評価の動き

■ CEA(1/2)

名称	■費用効果分析(Cost-Effectiveness Analysis、CEA)
目的	<ul style="list-style-type: none"> ■適切なインパクト(impacts)測定を費用と組み合わせることで、同一分野内でのプログラムと代替政策案を、結果の有効性に基づいて順位付けできる。 ■プログラム便益を共通の単位(例:貨幣)に一元的に換算するのではなく、費用に対するそれぞれの便益の比率で表現することにより、便益の異なる側面を評価する際の不確実性を回避できる。
測定方法	<ul style="list-style-type: none"> ■費用効果比率(Cost-effectiveness ratio): 貨幣以外の便益またはインパクト(impact)に対する費用の比率。(例:QALY、一人当たり高校卒業費用、一人当たりマラリア罹患児童治療費用) 費用に対する有効性の比率は、非公式に「bang for the buck(支出に見合う価値)」と呼ばれることがある。
方法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 全ての費用要素をステークホルダー別(誰が払っているか)、時間軸(いつ費用が発生するか)に分類する。 2. 全てのインパクト(impact)要素をステークホルダー別(誰の便益になるか)、時間軸(いつ便益が実現するか)に分類する。 3. 便益を「自然」単位("natural" units)で表す。(例:救命年数、高校卒業者数) 4. 一連の費用、便益を適切な割引率(社会的プログラムの便益に対しては4%が標準的)で割り引く。 5. 費用効果比率を算出する。 6. 算出に用いた便益の指標が共通している場合は、費用効果比率を比較する。
利点	<ul style="list-style-type: none"> ■統計的なインパクト(impact)分析(無作為な実験計画法または準実験計画法)に基づいている。 ■特定分野内の異なる事業で便益が同じ場合、費用比較を行うことで、実施決定や優先順位設定ができる。 ■貨幣での表示が難しい社会的インパクト(impacts)は、貨幣換算をしなくてよい。 ■市場用語で価値を測定するのが難しいプログラムについても、統合的な費用効果分析を行える。

4. 国内外における社会的価値評価の現状

1) 海外での社会的価値評価の動き

■ CEA(2/2)

<p>限界</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■当該プログラムにおける費用・便益の範囲を区分することが難しい。統計的なインパクト(impact)分析が求められる。 ■プログラムの費用要素を計算する基準がない。 ■割引率の基準がない。 ■費用効果比率は本質的に単独のインパクト(impact)に対してのみに限られるので、当該プログラムにおける複数の便益を完全に反映させることができない。 ■単独プログラムの費用効果比率は、解釈が難しいことが多い。 (例:「1,000ドルあたりER受診患者9.6人削減」が多いのか少ないのか、ほとんどの人は直感的に判断できない) ■プログラムのインパクト(impacts)は自然単位(natural units)(例:救命年数、高校卒業者数)で測定されるので、異分野間(例:医療と教育)もしくは同一分野内(例:全ての教育実践)で費用効果比率を比べるためには、全てのインパクト(impact)で使われている単位を揃える必要がある。
<p>適用</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■費用効果分析は、インパクト(impact)の単位が揃っていれば、関与すべき事業の優先順位付けに利用できる。比率の最も高い事業が投資に最適であることを表す。 費用効果分析は1960年代に、費用のかかる兵器システムを選定する重要な手法として現れた。 費用効果分析は、QALYやDALYSといった共通単位で便益を算出する医療サービスの評価など、多くのセクターで広く使われている。
<p>出所</p>	<p>Bill & Melinda Gates Foundation, “Measuring and/or Estimating Social Value Creation: Insights Into Eight Integrated Cost Approaches ”, Dec., 2008</p>

4. 国内外における社会的価値評価の現状

1) 海外での社会的価値評価の動き

■ CBA(1/4)

名称	■費用便益分析(Cost-Benefit Analysis、CBA)
目的	<ul style="list-style-type: none"> ■関与すべき事業の便益と費用を貨幣価値に換算して比較する手法。 ■特定のプログラムについて、同一もしくは異分野の他プログラムと便益費用比率、正味現在価値、または内部収益率を比較して、財政支援の実施や資金配分を決定する。
測定方法	<ul style="list-style-type: none"> ■便益費用比率(Benefit-Cost Ratio) ■正味現在価値(Net Value or Net Present Value、NPV) ■IRR(Internal Rate of Return)
方法	<p>■便益費用比率：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 統計的なインパクト(impact)分析に基づいて、プログラムの結果を特定する。インパクト(impact)情報は無作為な実験計画法または準実験計画法による。 2. 全ての費用要素をステークホルダー別(誰が払っているか)、時間軸(いつ費用が発生するか)に分類する。 3. 全てのアウトカム(outcome)要素をステークホルダー別(誰の便益になるか)、時間軸(いつ便益が実現するか)に分類する。 4. 全ての便益、費用を一般的な単位、通常はドル(またはユーロ、元など)に換算する。 5. 一連の費用、便益を適切な割引率(社会的プログラムの便益に対しては4%が標準的)で割り引く。 6. 費用および便益の現在価値を算出する。 7. 便益、費用それぞれの現在価値を、比率(便益費用比率)を用いて比較する。 8. 算出された便益費用比率が1よりも大きければ、事業は実施する価値がある。 9. 便益が費用よりも大きい場合は、その差が大きいほど優良な投資といえる。

(次ページに続く→)

4. 国内外における社会的価値評価の現状

1) 海外での社会的価値評価の動き

■ CBA(2/4)

方法

■ 正味現在価値 (NPV) :

1. 統計的なインパクト (impact) 分析に基づいて、プログラムの結果を特定する。インパクト (impact) 情報は無作為な実験計画法または準実験計画法による。
2. 全ての費用要素をステークホルダー別 (誰が払っているか)、時間軸 (いつ費用が発生するか) に分類する。
3. 全てのアウトカム (outcome) 要素をステークホルダー別 (誰の便益になるか)、時間軸 (いつ便益が実現するか) に分類する。
4. 全ての便益、費用を一般的な単位、通常はドルに換算する。
5. 一連の費用、便益を適切な割引率 (社会的プログラムの便益に対しては4%が標準的) で割り引く。
6. 費用および便益の現在価値を算出する。
7. 便益の現在価値から費用の現在価値を差し引いて、正味現在価値 (NPV) を算出する。
8. NPVが高いほど優良な投資といえる。

■ 内部収益率 (IRR) :

1. 統計的なインパクト (impact) 分析に基づいて、プログラムの結果を特定する。インパクト (impact) 情報は無作為な実験計画法または準実験計画法による。
2. 全ての費用要素をステークホルダー別 (誰が払っているか)、時間軸 (いつ費用が発生するか) に分類する。
3. 全てのアウトカム (outcome) 要素をステークホルダー別 (誰の便益になるか)、時間軸 (いつ便益が実現するか) に分類する。
4. 全ての便益、費用を一般的な単位、通常はドルに換算する。
5. 一連の費用、便益を適切な割引率 (社会的プログラムの便益に対しては4%が標準的) で割り引く。
6. 費用および便益の現在価値を算出する。
7. 便益の現在価値から費用の現在価値を差し引いて、正味現在価値 (NPV) を算出する。
8. 下記の式を用いて、NPVが0になる時の r を求める。 I は0、1、2...年後に予測される正味便益 (例: 割引前キャッシュフロー = 便益 - 費用) とする (Excelを用いれば、瞬時に計算できる)。

$$NPV = I_0 + \frac{I_1}{1+r} + \frac{I_2}{(1+r)^2} + \dots + \frac{I_n}{(1+r)^n}$$

4. 国内外における社会的価値評価の現状

1) 海外での社会的価値評価の動き

■ CBA(3/4)

活用実態	<ul style="list-style-type: none">■ 便益費用比率： 事業の費用に対して便益がどれくらい大きいかを比較するのによく使われる。特に、費用、便益に不確定な部分がある場合に有用。 費用便益比率が1.2の場合、予測される便益は費用より20%多く、また費用が予測より20%まで増えても、その事業は実施する価値があることを示す。 NPVではこのような判断はできない。 しかし、便益費用比率が高いことは必ずしもNPVが高いことではないので、便益費用比率は、費用が異なる相互排他的な事業の比較には向かない。 また、あるアウトカム(outcomes)を便益と見なすか、費用削減と見なすかによって便益費用比率が変わるため、2つのプログラムを比較する際は、便益と費用の分類には高い整合性が求められる。■ 正味現在価値(NPV)： 事業を実施する価値があるかどうかを判断する指標の一つ。複数の事業において、NPVが高いほど優れた投資となる。 経済学者が費用便益分析を行う際には、通常NPVを用いる。 NPVは事業規模に依存するため、規模は大きくても月並みなプログラムは、小規模だが優れているプログラムよりもNPVが高くなる。■ 内部収益率(IRR)： 目標利回り(例:ある資本の機会費用)が定められている事業への投資を比較する際によく用いられる。IRRが目標利回りよりも高ければ、その事業は有望である。 事業選定においてIRR単独では意味がないので、IRRを算出する際には、常にNPVを併記する必要がある。
利点	<ul style="list-style-type: none">■ 統計的なインパクト(impact)分析(無作為な実験計画法または準実験計画法)に基づいている。■ 全てのインパクト(impacts)を共通な通貨に集約するため、結論が単一である。■ プログラムの採算性を示すことができる。■ フレームワークが柔軟なので、ステークホルダーごとに利益を検討することができる。■ 貨幣換算する際、主要・派生、有形・無形、直接・間接の便益を組み入れることができる。

4. 国内外における社会的価値評価の現状

1) 海外での社会的価値評価の動き

■ CBA(4/4)

<p>限界</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■当該プログラムにおける費用・便益の範囲を区別することが難しい。統計的なインパクト(impact)分析が求められる。 ■全てのインパクト(impacts)または費用を測定できるとは限らない。 ■全てのインパクト(impacts)または費用を貨幣換算できるとは限らない(参加者の時間価値が費用となる場合がある)。 ■測定したインパクト(impacts)を貨幣換算する方法、特にシャドープライスの利用について、基準がない。 ■プログラムの費用要素を計算する基準がない。 ■プログラムのインパクト(impacts)を評価する基準(分析のための共通の測定方法、指標、時間枠)がない。 ■便益費用比率を計算するための割引率、感応度分析の基準がない。割引率は結果に大きく影響する。 ■複数の事業を順位付けする際、NPV、費用便益比率、IRRで順位が異なる。NPVが同じプログラムであっても、費用・便益が異なれば、IRRも異なる。
<p>適用</p>	<p>■理論上は特定分野内もしくは分野間で最良のプログラムを選定できるとされるが、現実には費用・アウトカム(outcomes)に関する情報が不完全であること、社会的プログラムの評価基準がないことから、数値の大きいプログラムが優れているとは限らない。</p> <p>このため、複数プログラム間での比較・選定よりも、特定プログラムについて継続的支出を正当化させるために使われることが多い。</p>
<p>出所</p>	<p>Bill & Melinda Gates Foundation, “Measuring and/or Estimating Social Value Creation: Insights Into Eight Integrated Cost Approaches ”, Dec., 2008</p>

4. 国内外における社会的価値評価の現状

1) 海外での社会的価値評価の動き

■ BCR (1/2)

名称	■ロビンフッド財団の便益費用比率 (Robin Hood Foundation Benefit-Cost Ratio)
組織概要	■ロビンフッド財団 (Robin Hood Foundation) は1988年に設立された、ニューヨーク市での貧困撲滅を目的とした非営利団体。雇用確保・経済安定、教育、青少年、生命維持の4領域で貧困撲滅に取り組む200以上のニューヨーク市内の非営利団体に対して、継続的な資金助成を行っている。
目的	<ul style="list-style-type: none"> ■様々なプログラムの予測もしくは実際のアウトプット (outputs) とアウトカム (outcomes) を単一の貨幣価値に置き換える。貧困者の収入増、健康または福祉全般の改善、生活水準向上など、あらゆるプログラムを通じた貧困撲滅で生じた便益を測定する。 ■ロビンフッド財団の既存もしくは潜在的な慈善的投資を評価する過程の一部として、体系的、一貫的、定量的な分析を実施する。 ■ポートフォリオ間の配分決定は目的としていない。配分は個々の投資案件に対して決定され、その案件がどのポートフォリオに属するかは関わらない。ポートフォリオ間の配分は、個々の案件への配分の結果として決まる。
測定方法	■便益費用比率 (Benefit-Cost Ratio、費用便益分析の考え方に基づく)
方法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 収入の増分の総計を推計する: 外部および財団内リサーチを通じて、当該プログラムによってもたらされた対象者一人ひとりの生涯賃金 (もしくは一般的な生活水準) の増分を推計する。次いで、全対象者の増分を合計して、プログラムによる収入の増分の総計を推計する。 2. 「Robin Hood 係数 (Robin Hood Factor)」を推計する: 「Robin Hood 係数」はプログラムの成果において、財団からの助成が寄与した割合を表す。この数値の根拠の一部として、助成先がプログラムに費やした総費用における財団からの助成が占める割合が使われることが多い。 3. 財団がプログラムに費やした費用、つまり財団からの助成金額を書き出す。財団が助成先に無償で提供した広範な技術的支援の価値は、この数字から除く。 4. 便益費用比率を算出する。 (収入増分総計 × Robin Hood 係数) ÷ 財団の助成金額

4. 国内外における社会的価値評価の現状

1) 海外での社会的価値評価の動き

■ BCR (2/2)

利点	<ul style="list-style-type: none"> ■ 費用効率のよい投資先や、便益費用比率が突出して高いもしくは低いとみなされる分析が必要な案件を、体系的に特定できる。 ■ 貧困者に対する便益総計の最良推定値(将来の収入増分の推定も一部に含む)を、助成1ドルあたりの便益に換算することで、財団が取り組む様々なプログラムを比較できる。 ■ 定量的指標を使用することで、ポートフォリオマネージャー個人の先入観が資金助成に影響する余地が少なくなるので、事前に特定されていないリスクや暗黙の前提は、明白になる。したがって、ポートフォリオマネージャー間もしくは役員会において、プログラムの評価が透明化される。
限界	<ul style="list-style-type: none"> ■ 潜在的なアウトプット(outputs)・アウトカム(outcomes)について、無作為な実験計画法、準実験計画法、自己申告データ、専門研究・予測など、様々な調査手法の結果の寄せ集めとなる。 ■ プログラム領域をまたぐ助成決定のためには設計されていない。 ■ 便益の予測に際して、最長30年までの時間枠を用いる。 ■ 便益、アウトプット(outputs)、アウトカム(outcomes)、インパクト(impacts)について、何層もの仮定が伴う。 ■ アウトプット(outputs)、アウトカム(outcomes)、インパクト(impacts)間の相互依存性を反映しない。 ■ 慈善的なステークホルダーとしてのRobin Hood 財団の視点のみを考慮する。 ■ 「Robin Hood 係数」は主観的な指標である。
適用	<ul style="list-style-type: none"> ■ プログラムスタッフは、便益費用比率が高いプログラムに対して助成することを目指しており、これらの指標は支援策選定や助成規模に影響を及ぼす。しかしポートフォリオ間の配分は、個々の案件への配分の結果として決まる。 ■ 役員会は、慈善活動に投資原理を適用することを義務付けられているので、役員会に提出される新規もしくは更新案件の企画書全てについて、便益費用比率が提示される。
出所	<ul style="list-style-type: none"> ■ Bill & Melinda Gates Foundation, “Measuring and/or Estimating Social Value Creation: Insights Into Eight Integrated Cost Approaches”, Dec., 2008

4. 国内外における社会的価値評価の現状

1) 海外での社会的価値評価の動き

■ BACO (1/3)

名称	■ Best Available Charitable Option (BACO) 比率 (Ratio)
組織概要	<p>■ アキュメンファンド (Acumen Fund) は \$5,000 万の非営利国際的ベンチャーファンドで、2001年にニューヨーク市で設立された。 \$300,000から\$2,000,000の範囲の資金を、ローンもしくはエクイティとして提供する。 BOP (base of the pyramid) または数十億もの貧しい人たち (billions of poor) 向けに、5~7年程度で資金回収もしくは完了するビジネスモデルを実施する非営利団体、小・中・大企業など様々な機関に資金提供を行う。 全世界で、水、保健、住宅、エネルギーの4領域に投資する。</p>
目的	<p>■ ある投資案件の Social Output の予測を定量化して、同じ社会問題に取り組む様々な既存の慈善活動と比較する。</p> <p>■ 投資案件の全期間を通じて投資額1ドルに対してどれだけの Social Output が生み出されるかを示すことで、慈善的資金にとって最適な慈善活動の選択肢 (Best Available Charitable Option、BACO) を投資家に知らせる。</p> <p>※ Acumen Fund の BACO 方法論では、「social outputs」を「social impact」という言い回しで表現する。 (例: マラリヤ予防における人・年 (person years) は、「social impact」と表現される。)</p>
測定方法	■ Best Available Charitable Option (BACO) 比率 (Ratio) (費用効果分析の考え方に基づく)

4. 国内外における社会的価値評価の現状

1) 海外での社会的価値評価の動き

■ BACO (2/3)

方法	<ol style="list-style-type: none">1. BACOを特定する。 既存の慈善団体が、アクュメンの投資案件に類似する製品やサービスを継続的に提供する既存の慈善団体を対象とする。 有効な比較対象が対象地域に存在しない場合は、現実的な仮説または説得力のあるシナリオを作る。2. BACOおよびアクュメン投資案件の、投資期間5~7年分の正味コストを算出する。3. BACOおよびアクュメン投資案件の5~7年分のsocial outputsを推定する。 social outputsは毎年同じ割合で発生するものとする。 アクュメンによる投資が、投資先のsocial outputsに占める割合を基に、アクュメン投資によるsocial outputの総額を割り引く(impactの規模は、企業の総資本におけるアクュメンの初期投資の割合に比例するものとする)。 アクュメンファンドの投資がいかに有効にBOPに貢献したかを基に、アクュメン投資によるsocial outputの総額を割り引く(例: BOPが顧客層に占める割合)。4. BACOおよびアクュメン投資の、social outputの単位当たり正味コストを算出する。 $\text{social outputの単位当たり正味コスト} = \text{正味コスト} \div \text{social output総額}$ 次に、BACO比率を算出する。 $\text{BACO比率} = \text{BACOのsocial outputの単位当たり正味コスト} \div \text{Acumen Fund投資のsocial outputの単位当たり正味コスト}$5. シナリオ分析を通じて、算出結果を検証する。 アクュメン投資に割引率25%を適用して、3通りの財務シナリオ(元本+利息、元本のみ、全損)を作り、それぞれについてBACO比率を算出する。 また、social outputsに割引を適用せず、3通りの社会的シナリオ(投資目論見通り、アクュメンのポートフォリオマネージャーが算出した安定成長見込みに基づいた慎重な予測、実際のsocial outputデータに基づいたリアルタイムでの予測)を作り、それぞれについてBACO比率を算出する。6. 一般的に、BACOシナリオ分析における保守的な「中心的な」値を、最適なBACO比率予測とする。
----	--

4. 国内外における社会的価値評価の現状

1) 海外での社会的価値評価の動き

■ BACO (3/3)

利点	<ul style="list-style-type: none"> ■ アキュメンの投資家に対して、望ましいsocial outputそれぞれについて、NGOに助成するよりも、ローンもしくはエクイティを通じて企業に投資した方が費用効果が高いことを示す定量的な分析を提供する。 ■ 何通りかのBACO比率のシナリオ分析を通じて、予想される結果の現実性を確認できる。 ■ 算出にあたっての前提を明確にできる。
限界	<ul style="list-style-type: none"> ■ 主として予測に用いられる。 ■ social outputsのみを把握する。 ■ 投資期間が5~7年を超える投資のsocial outputsは把握できない。 ■ 投資の結果から生じた定性的な「システム変更」は把握できない。 ■ 比較対象となる慈善活動の適切な選定が、方法論全般に大きく影響する。 ■ 投資案件どうしを比較するためには、social outputの単位が一致している必要がある。 ■ BACO比率算出には、財務的アウトプット(output)およびsocial outputについて、仮説を設定するために多くのリサーチが必要になる。
適用	<ul style="list-style-type: none"> ■ アキュメンの投資家および経営上層部はポートフォリオの意思決定のために、BACO比率フレームワークを使用する。BACO比率は、アキュメン投資がもっともらしい代替案より効率的であることを示す定量的な目安となる。また、アキュメンの慈善的投資が社会的に最も有効なやり方で配分されていることを保証する。 ■ 2004年以降、アキュメンのポートフォリオマネージャーは、全ての潜在的な新規投資案件についてデューディリジェンスを行う際のプロセスの一部として、BACO分析を行っている。現在進行中の案件についてもBACO分析を年次で実施することを推奨されているが、実施されたのは2~3件に過ぎない。 ■ アキュメンがこれまでにBACOを算出し、すでに完了している投資案件は5~6件しかなく、そのうちBACOを遡及的に適用した例もいくつかはあるが、BACO比率は1に満たなかった(例: 補聴器への投資は、補聴器を購入して海外に送った方が、より効果が高かっただろう。)
出所	<ul style="list-style-type: none"> ■ Bill & Melinda Gates Foundation, “Measuring and/or Estimating Social Value Creation: Insights Into Eight Integrated Cost Approaches”, Dec., 2008

4. 国内外における社会的価値評価の現状

1) 海外での社会的価値評価の動き

■ HP ER (1/3)

名称	■ ヒューレット財団 (Hewlett Foundation) の期待収益 (Expected Return)
組織概要	■ ヒューレット財団 (William and Flora Hewlett Foundation) は1966年に設立され、米国および全世界での社会的および環境的問題の解決を目的とする。助成先は教育、環境、舞台芸術、フィランソピー、人口、地球規模での開発 (Global Development)。開発資源の効率改善、世界で最貧の農業従事者への支援、開発途上国での質の高い教育の保証、を含む。サハラ以南のアフリカ、インド、メキシコに注力) の6領域。
目的	<ul style="list-style-type: none"> ■ それぞれの投資ポートフォリオに対して、正しい認識を与える。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 目標は何か? ■ どの程度うまくいくか? ■ 投資として妥当か? ■ 我々はどの程度、違いを作れるか? ■ 費用はどのくらいか? ■ 期待収益によって、潜在的な慈善的投資案件を体系的、一貫的、定量的なプロセスで評価できる。
測定方法	■ 期待収益 (Expected Return、ER、費用効果分析、費用便益分析の考え方に基づく)

4. 国内外における社会的価値評価の現状

1) 海外での社会的価値評価の動き

■ HP ER (2/3)

方法	<ol style="list-style-type: none">1. 目標を明らかにする: プログラムが達成するアウトプット(output)の予測、アウトプット(output)がもたらされる地域、分野の範囲を明らかにする。<ol style="list-style-type: none">1. 各投資案件の成否を最終的に測定する尺度を選ぶ。2. 地域を明らかにする。3. 分野を明らかにする。2. 理論上のアウトプット(outputs)を推測する。 投資と求められるアウトプット(output)の因果関係を特定、定量化する。先行調査を基にすることが多い。3. プログラムの成功見込みを推測する。 リスク予測に際して組み合わせられる3つの要因(戦略の精度、助成先の成功、外部環境)を考慮する。4. 慈善団体の貢献度合いを推測する。 アウトプット(output)を推進する上で、特定の慈善団体が集団投資において貢献した割合を、以下の2つの要素を組み合わせ推測する。<ol style="list-style-type: none">1. 財務的貢献: アウトカム(outcome)を達成するために必要な全出資額における、個々の慈善団体の出資割合(パーセンテージ)2. 影響の度合い: 慈善団体の投資はアウトカム(outcome)を達成するためにどの程度重要か?5. プログラムの費用を推測する。 過去の助成、助成先からの要求に基づく。プログラム費用と間接費用で構成される。6. Expected Returnを算出する。 $\text{Expected Return} = (\text{理論上のアウトプット(output)} \times \text{成功見込み} \times \text{貢献度}) \div \text{費用}$ <p>※ヒューレット財団の期待収益方法論では、「social outputs」を「outcome」、「benefit」という言い回しで表現する。収入が2倍になった貧困者数は「outcome」または「benefit」と表現される。</p>
----	---

4. 国内外における社会的価値評価の現状

1) 海外での社会的価値評価の動き

■ HP ER (3/3)

<p>利点</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 費用効果の高い投資案件を体系的に特定し、収益の低い案件の投資優先順位を下げるができる。 ■ 複雑で様々な戦略を、同一分野(例:地球規模での開発)における標準的な成功指標によって、単一で測定可能な目標に集約できる。 ■ 定量的指標を使用することで先入観が資金助成に影響する余地が少なくなるので、事前に特定されていないリスクや暗黙の前提は、事前に明白になる。したがって、プログラムマネージャーが資金助成に関する考え方を修正できる。 ■ 国際的案件と国内案件のバランスをとりながら、大多数に到達できる最適な地理的範囲を設定できる。
<p>限界</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 予測のみに用いられる。 ■ 「program outcome index」の算出方法は説明が複雑で、資金配分には利用できない。 ■ 分野間にまたがる比較ができない(例:世界規模開発と環境)。 ■ 慈善的な利害関係者としてのヒューレット財団の視点のみを考慮する。ただし、他の資金提供団体もER方法論を用いて、独自のERを算出することができる。 ■ 相互依存性を反映しない。 ■ 「成功見込み」は主観的な測定になる。 ■ 慈善活動の貢献度合いは主観的な測定になる。
<p>適用</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ これまでは世界規模開発地域のみで使われていたが、他地域にも適用する予定である。数字に対しては、使う数字の暗黙の前提を検証するよう、財団でプログラムに携わる人間に義務付けている。プログラム担当者には「変化の理論(theory of change)」を踏まえた因果関係の理解、プログラムが目論見通りに遂行されているかの評価を勧めている。 ■ 「個々の資金の効果はわからなくとも、慈善活動の違いを生み出す見込みを保証することが、.....ERの概念である。小さな投資も積み重なれば、明確に目に見える形になる。」 – Paul Brest
<p>出所</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Bill & Melinda Gates Foundation, “Measuring and/or Estimating Social Value Creation: Insights Into Eight Integrated Cost Approaches”, Dec., 2008

4. 国内外における社会的価値評価の現状

1) 海外での社会的価値評価の動き

■ CHIP (1/2)

名称	■ Center for High Impact Philanthropy Cost per Impact
組織概要	■ Center for High Impact Philanthropy (CHIP) は、慈善寄付のインパクト (impact) 測定・最大化が困難であることに不満を持つペンシルバニア大学 Wharton 校の卒業生によって、2006年に設立された。 同大 公共政策学部 (School of Social Policy & Practice) を拠点として、慈善活動家やアドバイザーが慈善資金の割り当て先を決める際のリソースセンターとして活動している。
目的	■ 慈善活動家の寄付金がどこで最大の可能性を発揮できるかを知るための情報・ツールを提供する。 ■ 非営利団体の資金調達が潜在的なインパクト (impact) と結び付くところである、慈善家活動の「効率フロンティア」を明確にする。
測定方法	■ Cost per Impact (費用効果分析の考え方に基づく)
方法	<ol style="list-style-type: none"> CHIPの現在の関心領域(米国内での教育、世界規模での保健、世界規模での経済開発)における有望事例 (promising practices) / モデルを特定する。 将来の費用の推定および / または (and/or) 過去の実施例から実際の費用の検討を行う。 モデルの実施状況から、無作為な比較試験評価、準実験計画法、内部・外部でのプログラム評価などの手法で、実証に基づいた結果 (results) を得る。結果 (results) は、ベースラインに対する便益の増分で提示する (例: 高校卒業者数の増分)。 費用を結果 (results) を割って、cost per impactを算出する。 代わりに、受益者あたり費用 (cost per beneficiary 例: プログラム展開にかかる費用 ÷ プログラムの対象となる学生の数) × 成功率 (例: プログラムの対象となる学生の数 ÷ プログラムによって前向きに変化した学生数)、で cost per impactを出してもよい。

4. 国内外における社会的価値評価の現状

1) 海外での社会的価値評価の動き

■ CHIP (2/2)

<p>利点</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ シンプルである。モデルで使われる変数は10未満である。 ■ 必要な計算式、前提が最小限である。 ■ 無作為な実験計画法、準実験計画法、定量的 (pre-post) 調査などによる評価研究を通じた、実際のプログラムのアウトカム (outcomes) に基づいている。 ■ 既存データを最大限利用することで、様々なインパクト (impact) 測定を取り込める (例: 世界保健推定では、Jim Ricca、USAID、他の資金提供者の成果である Lives Saved Analysis に基づいて、処理可能なインパクト (impact)、プログラム効果、カバー率を検討している)。また異なる慈善目的に対しても適用できる。
<p>限界</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 慈善家が投資をもくろむ分野内 (例: 米国の都市部における教育) で、無作為な実験計画法によるアウトカム (outcomes) を見つけるのが難しい。 ■ 無作為な実験制御、準実験計画法、定量的調査 (pre-post outcomes) など、様々な調査研究の結果が寄せ集められて、単一の cost per impact として算出される。 ■ 費用データは、既存プログラムの経費推測、または受益者あたり費用 (cost per beneficiary) の推測から算出される。 ■ 費用と便益 (benefit) の要素は主観的に選ばれる。科学的な費用便益と異なり、シンプルかつ透明化することを優先するので、発生しうる全ての便益 (benefits)・費用を含むことができない。(例: 間接費は推測に含まれない。) ■ それぞれのモデルが目標とするインパクト (impact) が同じでない限り、複数案件は比較できない。(例: 高校卒業率や、5歳児未満死亡の減少に取り組むモデルどうしは比較ができる。)
<p>適用</p>	<p>■ 米国内教育、世界保健におけるマラリアに関する慈善家向けレポートを、現在作成中。それぞれのレポートでは、対象領域での「有望事例 (promising practices)」のための、cost per impact の例が少し紹介されている。</p> <p>レポートで紹介されている cost per impact の測定が、慈善家・非営利団体リーダー双方に関連することが望ましい。慈善家は対象領域における cost per impact の考え方を理解し、将来資金援助すべき有望事例 (promising practices) を特定する。案件責任者 (an executive director) は、好みの cost per impact を示すことで、プログラムの規模拡大のための公的資金を申請・獲得できる。</p> <p>慈善家が、新たな展開基盤の構築、新たな道筋への有望事例 (promising practices) の統合、既存プログラムの規模拡大を通じて、有望事例 (promising practices) の選定もしくは適合を行うのが理想である。</p> <p>さらには、非営利団体が、生産性向上のために、cost per impact の活用を検討することが望まれる。</p>
<p>出所</p>	<p>■ Bill & Melinda Gates Foundation, “Measuring and/or Estimating Social Value Creation: Insights Into Eight Integrated Cost Approaches”, Dec., 2008</p>

4. 国内外における社会的価値評価の現状

1) 海外での社会的価値評価の動き

■ SROI

利点	<ul style="list-style-type: none"> ■ 事業の対象者に対して本事業の価値(効果)を目に見える形で提示することができる ■ 事業関係者(連携先など)に対して本事業の価値(効果)を目に見える形で共有することができる ■ 資金提供者(国・地方自治体)に対して本事業の効果を目に見える形で提示することができる ■ 価値連鎖表作成においてどのアウトプットがアウトカム創出及びその大きさに対して関連が深いかが分かるため、事業運営改善につながる
限界	<ul style="list-style-type: none"> ■ 当該事業によってもたらされた価値を得ている者(=受益者、ステークホルダー)の範囲を特定するのが難しい ■ 特定したステークホルダーは、分析の対象となるのみならず、分析プロセスへの参画も求められるため、ステークホルダーへの負担が大きい ■ 当該事業が各ステークホルダーに対してどのような変化(アウトカム)の抽出が難しい ■ アウトカム指標の定量化・数値化が難しい
適用	<ul style="list-style-type: none"> ■ ソーシャルビジネスのパフォーマンスを測る指標として、1990年代後半、米国のファンドであるREDF(Roberts Enterprise Development Foundation)が開発。 ■ その後、英国のシンクタンクであるnef(New Economics Foundation)が、REDFのSROIを応用・発展させたSROIを開発した。REDFが開発したSROIは、事業としての利益など事業価値についても評価の対象としたのに対し、nefが開発したSROIは、社会的価値のみを計測の対象として、より社会的価値の分析に焦点を絞ったものとなっている点が特徴となっている。

4. 国内外における社会的価値評価の現状

2)国内における社会的価値評価の動き

- 福祉活動の評価に関する国内の取組として、以下の取組についてレビューした。
 - 横浜型地域貢献企業認定規格
 - マイクロソフト・「育て上げ」ネットの事例
 - 福祉プログラムの効果測定のための手法開発に関する調査・研究事業(平成23年度セーフティネット支援対策等事業)

4. 国内外における社会的価値評価の現状

2) 国内における社会的価値評価の動き

- 横浜市では平成17年から公益財団法人横浜企業経営支援財団と横浜市立大学CSRセンターが地域貢献企業認定制度を開始した。
 - 10の地域評価項目と地域性基準、評価のPDCAサイクルを達成した企業に対して外部専門家からなる評価委員会が認定する。

横浜型地域貢献企業認定規格

地域評価項目と地域性基準

	評価項目	取組内容例
必 須	コンプライアンス	法令順守宣言書、納税証明書、許認可
重 要	地元活用・志向	業者選定(地元優先)、地元ブランド販売
	地域社会貢献	地域ボランティア、文化事業、地域への寄付
	雇 用	出産育児・介護サポート制度、高齢者・障害者積極雇用
	環 境	認証取得(ISO等)、地域環境活動、リサイクル
	品 質	認証取得(ISO等)、高齢者対応製品、BCP
一 般	財務・業績	黒字決算、出納と帳簿作成の分離、会計参与の設置
	労働安全衛生	認証取得(OHSA等)、健康・労務相談窓口の設置
	消費者・顧客対応	顧客対応窓口の設置、顧客対応の教育・訓練制度
	情報セキュリティ	PC・文書管理、Pマーク、顧客情報管理
地域性 基準	①地域指向性	横浜という地域特性・文化等を重視した取組みを行っている
	②地域限定性	横浜在住・所在の対象に限定した取組みを行っている
	③地域性比率	取組みの対象者のうち、横浜在住・所在の割合が50%以上

4. 国内外における社会的価値評価の現状

2)国内における社会的価値評価の動き マイクロソフト・「育て上げ」ネットの事例

事業者(事業概要)		<ul style="list-style-type: none"> ■「育て上げ」ネット(ニート・フリーター等、働くことに悩む若年者及びその保護者への相談事業、若年者への就労基礎訓練事業、厚生労働省からの受託事業「地域若者サポートステーション」の運営等) ■日本マイクロソフト株式会社(コンピュータソフトウェアおよび関連製品の営業・マーケティング)
評価の目的(何のためにSROIを活用した評価を行っているか)		<ul style="list-style-type: none"> ■プロジェクトによって生み出された社会的価値や政策的インパクトを定量的に(金銭的)明らかにし、周知すること。 ■評価情報のフィードバックを通じて組織の運営改善に役立てるなどマネジメントツールとして活用すること。 ■他の類似プロジェクトに応用が可能な汎用性を有する評価手法を開発し、公表すること。
評価対象事業	分野	■若者就労支援『マイクロソフトコミュニティITスキルプログラム「ITを活用した若者就労支援プロジェクト」』
	概要	<ul style="list-style-type: none"> ■無業の状態にある若者を就労へ導くことを目的とし、ITスキル講習と就労支援を組み合わせた支援を「地域若者サポートステーション」を運営するNPO法人「育て上げ」ネットと日本マイクロソフト株式会社が協働で提供。 ■就労に役立つITスキルを習得するための講座及び就労支援を「地域若者サポートステーション」にて実施し、ITスキル習得によって若者たちの自信を醸成し、就労に導くことを目的とする。
実施時期・期間		■調査実施期間は、2010年8月～2011年9月(東日本大震災の発生により当初予定より終了が2ヵ月遅れた。)
評価方法(インパクト算出ロジック、社会的コスト・社会的インパクトの対象範囲、等)		<ul style="list-style-type: none"> ■評価にあたり、以下の5者をステークホルダとして選定: ①ITスキル講習の受講者、②受講者の家族、③資金提供、プロジェクト企画及び実施組織「日本マイクロソフト」、④地域若者サポートステーション(NPO)の運営受託団体・スタッフ、⑤政府、⑥公的医療保険 ■各ステークホルダに対する主なアウトカム(outcome)は以下の通り。 <ul style="list-style-type: none"> ■ITスキル講習の受講者:就労・進学等の達成と継続、自身の向上、健康状態・生活安定の向上 ■受講者の家族:受講者の生活状況の改善、世帯所得の増加、家族の支援時間の減少 ■日本マイクロソフト:受講者の就労等達成と継続、CSRの向上、社会貢献の達成 ■地域若者サポートステーション(NPO)の運営受託団体・スタッフ:受講者の就労等達成と継続、スタッフ・運営団体のキャパシティ・ビルディングの実現、社会貢献の達成、組織の経営持続性の向上 ■政府:受講者の就労達成、就労による所得税額の増加、公的給付の削減(失業手当、生活保護、障害基礎年金、自立支援医療等) ■公的医療保険:医療費・介護費の減少、受講者の身体・生活状況の改善 ■実際に、推計対象とした主要な社会的価値・便益要素としては、ITスキル講習の受講者においては就労達成による収入の増加、政府においては受講者就労達成による納税の増加及び社会保険料の拠出増加など、明確に定量化・金額化が可能な便益に限定している。 ■上記の他に想定される便益として、受講者関連ではIT講習受講者の進学・職業訓練等進路決定増加分、ポータルサイト(制作したIT講習テキストの無料提供)利用者の就労達成分、受講者の自信向上、政府関連では公的給付・手当の減少、医療サービス利用の削減等があるが、データ入手困難により本分析では推計対象外としている。 ■費用については、ITスキル講習費用として5団体のプロジェクト実施の運営費用、IT講習テキスト制作費、講師養成研修費、広報(パンフレット制作費)等を計上。パソコンソフト使用料やハード機器整備費はいずれも無償提供であるため、計上していない。

4. 国内外における社会的価値評価の現状

2) 国内における社会的価値評価の動き

マイクロソフト・「育て上げ」ネットの事例

中間支援団体との関係	<ul style="list-style-type: none"> ■株式会社公共経営・社会戦略研究所(明治大学を拠点に設立された大学発ベンチャー)が第三者評価を実施。
評価結果	<ul style="list-style-type: none"> ■総便益: 初年度約63,984,000円(全国比較)、約41,280,000円(5団体内比較)、5年間累計では約242,914,000円(全国比較)、約156,160,000円(5団体内比較)を創出と推計。 ■純便益(総便益-総費用): 初年度に約52,568,000円(全国比較)、約29,864,000円(5団体内比較)、5年間累計では、約231,498,000円(全国比較)、約144,744,000円(5団体内比較)と創出と推計。 ■上記より、SROIは初年度で5.60(全国比較)、3.62(5団体内比較)と推計。
評価結果の活用方法	<ul style="list-style-type: none"> ■マイクロソフトにおける自社の投資評価において活用。
出所	<ul style="list-style-type: none"> ■マイクロソフトコミュニティITスキルプログラム「ITを活用した若者就労支援プロジェクト」に係る評価調査報告書《概要版》, 2011年9月 http://www1a.biglobe.ne.jp/pmssi/upfile/MS_IT_up_outline20111125.pdf ■同調査第三者評価の報告イベント配付資料 ■若者UPプロジェクト「ITを活用した若者就労支援プロジェクト」ウェブサイト http://www.ms-wakamono-up.jp/top.html

4. 国内外における社会的価値評価の現状

2)国内における社会的価値評価の動き

マイクロソフト・「育て上げ」ネットの事例

ステークホルダー	成果目標	インプット	アウトプット	アウトカム	インパクト
ITスキル講習の受講者 (就労、進学等を目指す)	ITスキル講習を通じた技術 習得、自信向上により、 就労等の達成を目指す	技術 時間	ITスキルの習得	就労・進学等の達成と継続 自信の向上 健康状態・生活安定の向上	死荷重、置換効果： なしと評価
受講者の家族	受講者の就労に役立つ技術 獲得、自信向上、無業からの脱出を 目指す	時間	本人の受講継続 本人の就労等達成	受講者の生活状況改善 世帯所得の増加 家族の支援時間の減少	死荷重、置換効果： なしと評価
資金提供及びプロジェクト 企画・実施組織 日本マイクロソフト株式会社	講習・事業を通じた技術 習得支援、自信向上支援により、 受講者の就労の達成を目指す	資金 ITスキル講習の講師養成ノウハウ プログラムマネジメントのノウハウ ソフトウェアの提供(無償提供) ポータルサイトでのコンテンツ提供 職員の時間	受講者数	受講者の就労等達成と継続 CSRの向上 社会貢献の達成	死荷重、置換効果： なしと評価
地域若者サポートステーション (NPO)の運営受託団体・スタッフ	①受講者の就労等の達成を目指す ②運営団体スタッフに対するITスキル講習 講師養成を通じて、スタッフ・NPOのキャパ シティ・ビルディングを図る ③運営団体のプログラムマネジメント能力 向上を目指す ④運営団体組織の経営持続性の向上を 目指す	ITスキル講習提供 場所提供 職員の時間 技術的支援	講習受講者数	受講者の就労等達成と継続 スタッフ・運営団体のキャパシティ・ ビルディングの実現 社会貢献の達成 組織の経営持続性の向上	死荷重、置換効果： 100%と評価
政府	受講者への就労支援により無業からの脱 出を目指す。 若年失業の減少、雇用状況の改善を目標 とする。	なし (厚労省は全国110箇所の地域若者サ ポートステーションに対して若者就労 支援プロジェクトを実施し、運営費用を 提供。日本マイクロソフト社が実施す るIT講習プロジェクトに対する政府資 金の提供なし)(1)	受講者の就労等達成	受講者の就労達成、 就労による所得納税額の増加 公的給付の削減(失業手当、生活 保護、障害基礎年金、自立支援医 療等)	死荷重、置換効果： なしと評価
公的医療保障	受講者の身体・生活状況の改善により医 療費用の削減、受講者の雇用の増加 を目指す	なし	受講者に対する 支援必要の減少	医療費・介護費の減少 受講者の身体・生活状況の改善	死荷重、置換効果： なしと評価

(出所)マイクロソフトコミュニティITスキルプログラム「ITを活用した若者就労支援プロジェクト」に係る評価調査
第三者評価の報告イベント配付資料より

4. 国内外における社会的価値評価の現状

2)国内における社会的価値評価の動き

福祉プログラムの効果測定のための手法開発に関する調査・研究事業

■ 事業評価試行の目的

- 英国・米国におけるSROI手法を日本の公共施策・事業の実状に合わせて修正
- 社会価値測定において、巻き込むべきステークホルダー、測定すべき成果の範囲
- 「成果」を貨幣価値化する際に用いる指標の妥当性を向上
- SROIの活用法と活用するために必要な仕組みの提案

■ 対象事業:安心生活創造事業

■ 実施地域:安心生活創造事業実施地域のうち、行田市、豊中市、鴨川市、氷見市、伊賀市、琴平町の6市町

■ 実施期間:2011年12月～2012年3月

■ 実施概要

- 事務局メンバー:安心生活創造事業行政担当課、各地域の社会福祉協議会
- 実施方法:ワークショップ形式
- 参加者数:各地域20名から40名程度
- 実施会議:事務局会議2回、ワークショップを2回開催

4. 国内外における社会的価値評価の現状

2) 国内における社会的価値評価の動き

福祉プログラムの効果測定のための手法開発に関する調査・研究事業

■ 成果

- 社会的価値を生じさせるために、多くのボランティアワークが行われており、これらのワークにかけられた社会的費用を算出することが重要であるということが改めて分かった。このため、6つの地域においてSROI分析を行うにあたってはこれらのコストを勘案した。
- ワークショップを実施し、ステークホルダーに生じた変化を抽出した結果、支援対象者本人だけでなく、広く受益者及び提供者に対して変化が生じていたことが分かった。このため、6つの地域においSROI分析を行うにあたっては、支援対象者以外の受益者、提供者において生じた変化も含めて価値を算出した。
- 変化は日常的に生じており、これらの変化を細かく把握することが重要であることが分かった。このため、6つの地域においSROI分析を行うにあたっては、日々の細かな変化を網羅的に把握することに努めた。
- ステークホルダーを巻き込み事業によって生じた変化を抽出することにより、事業の全体像を共有することができた。結果として、ステークホルダーの地域への貢献度が可視化されることで、ステークホルダーの地域貢献意欲が向上した。
- 本事業で確認された成果には、経済価値換算しやすい成果(生産の増加、収入の増加、消費の増加など)だけでなく、経済価値換算しづらい成果(高齢者の自立的な生活管理ができるようになったなど)が多く抽出された。

4. 国内外における社会的価値評価の現状

2) 国内における社会的価値評価の動き

福祉プログラムの効果測定のための手法開発に関する調査・研究事業

■ 課題

- 本事業において、ステークホルダーごとに変化及び変化量を把握はしておらず、代表的なステークホルダーに起こった変化及び変化量をその他の同種ステークホルダーに適用している。このため、同種の状態にあり同種の支援を受けていた場合、同じ変化及び同じ変化量が生じたと仮定してインパクトを算出している。
 - ・ 本来は、ステークホルダーごとに変化及び変化量を把握する必要がある。具体的には、ステークホルダーそれぞれに対してアンケート調査及びヒアリング調査等を実施する必要がある。
- 本事業における地域実証では、第三者機関としてNRIが介在し、SROI算出に関する取組を支援した。今後地域独自でSROIに関する取組を実施する際には、SROIに関する理解向上、取り組むスタッフのスキル向上が求められる。また、地域独自での取組における客観性をどう担保するかについても課題である。
- SROIの算出を精緻に行う場合、ステークホルダーごとの変化、インプット、アウトプット、アウトカムに関してそれぞれのステークホルダーごとに実際のデータを反映する必要がある。地域において事業実施中に必要なデータ収集をどのように進めていくかが課題である。

5. 事業評価手法構築に対する示唆

5. 事業評価手法構築に対する示唆

1) 評価する上での課題

評価に関する取り組みのポイントと課題(再掲)

	ポイント	課題
評価活動の計画	<ul style="list-style-type: none">計画策定段階での評価項目の策定、達成基準の設定第三者も加えた計画内容の検討	<ul style="list-style-type: none">指標の設定が困難行政・社協と自治会等の現場組織とで評価を行う目的が異なるため画一的な目標設定が困難
評価活動の実行	<ul style="list-style-type: none">ウェアラブル端末等、ICT技術の活用による居住者データの収集市レベル、区レベルでそれぞれのニーズに対応した評価の実行外部人材活用による実行コストの軽減	<ul style="list-style-type: none">実施にかかるコスト(ヒト・モノ・カネ)が大きい地域住民が評価されることに対して忌避感を持っている
評価内容の分析	<ul style="list-style-type: none">第三者の外部視点も含めた評価内容の分析地域カルテ等、地域力や対象者の状況を把握するための分析の実施	<ul style="list-style-type: none">分析方法に対する理解度が低い、分析にかかるコストが大きい客観的な分析を行うのが困難
評価内容の反映	<ul style="list-style-type: none">次年度以降の計画への反映、修正地域別のフィード・バックの実施	<ul style="list-style-type: none">評価結果の活用方法が不明確

5. 事業評価手法構築に対する示唆

2) プロトタイプ

評価に関する取り組みのポイントとボトルネック(再掲)

	課題	打ち手の方向性
評価活動の計画	<ul style="list-style-type: none"> 指標の設定が困難 行政・社協と自治会等の現場組織とで評価を行う目的が異なるため画一的な目標設定が困難 	<ul style="list-style-type: none"> 対象者のサービス満足度や状態変化を把握できるアウトカム指標の設定 評価の目的の明確化と共有 評価指標に関する参考情報の蓄積
評価活動の実行	<ul style="list-style-type: none"> 実施にかかるコスト(ヒト・モノ・カネ)が大きい 地域住民で組織されている自治会やボランティア組織が評価されることに対して忌避感を持っている 	<ul style="list-style-type: none"> 質問票作成に関わる業務の効率化 現場組織に対する実施メリットの訴求
評価内容の分析	<ul style="list-style-type: none"> 分析方法に対する理解度が低い、分析にかかるコストが大きい 客観的な分析を行うのが困難 	<ul style="list-style-type: none"> シンプルな分析方法の導入 客観的な分析の実施
評価内容の反映	<ul style="list-style-type: none"> 評価結果の活用方法が不明確 	<ul style="list-style-type: none"> 評価結果の活用方法に関する参考情報の蓄積

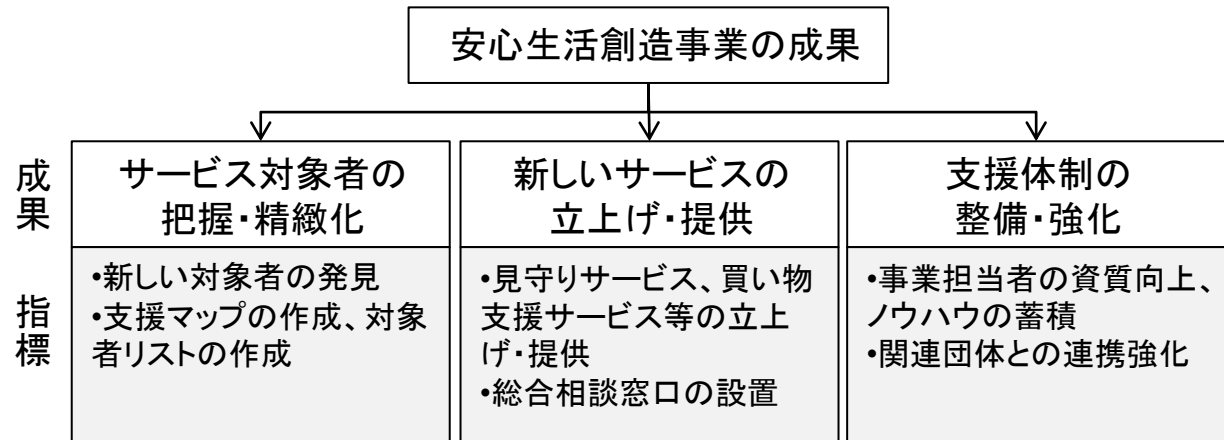
5. 事業評価手法構築に対する示唆

2) プロトタイプ



■ 対象者のサービス満足度や状態変化を把握できるアウトカム指標の設定

- 安心生活創造事業の成果は、「サービス対象者の把握・精緻化」、「新しいサービスの立上げ・提供」、「支援体制の整備・強化」と言えるが、多くの自治体が、その成果を、支援マップや要支援者リスト、見守り・買い物支援サービスの立上げ、相談窓口の設置、担当者の資質向上やネットワーク強化、といった観点から捉えている。
- 上記のような観点で安心生活創造事業や地域福祉活動を評価することは有効ではあるものの、これらの評価指標は、事業予算や人材といったインプットに対する「アウトプット指標」であり、事業の目的であるサービス対象者の生活状態の改善や孤立状態の解消を把握するための「アウトカム指標」の設定も重要であると考えられる。



5. 事業評価手法構築に対する示唆

2) プロトタイプ

- 安心生活創造事業が目的としている、対象者の「孤立状態の解消」を把握するためには、生活者の持つ信頼関係や人間関係といったソーシャル・キャピタルの観点が有効であると考えられる。
 - ソーシャル・キャピタルとは、物的資本や人的資本と並ぶ概念であり、「人々の協調行動を活発にすることによって社会の効率性を改善できる、信頼、規範、ネットワークといった社会組織の特徴」であるとされる。
- ソーシャル・キャピタルは、「つきあい・交流」、「信頼」、「社会参加」といった観点で測られるが、安心生活創造事業で提供している各種サービスとのつながり等を指標として加えることで、アウトカム指標として活用することが可能であると考えられる。

構成指標	サブ指標	個別指標
1. つきあい・交流	近隣でのつきあい	・隣近所との付き合いの程度 ・隣近所と付き合っている人の数
	社会的な交流	・友人・知人とのつきあいの頻度 ・親戚とのつきあいの頻度 ・スポーツ・趣味・娯楽活動への参加状況 ・安心生活創造事業の支援者とのつきあいの頻度
2. 信頼	一般的な信頼	・一般的な人への信頼
	相互信頼・相互扶助	・近所の人々への信頼度 ・友人・知人への信頼度 ・親戚への信頼度 ・安心生活創造事業の支援者の信頼度
3. 社会参加	社会活動への参加	・地縁的な活動への参加状況 ・ボランティア活動者率 ・人口一人あたり共同募金額

5. 事業評価手法構築に対する示唆

2) プロトタイプ



■ 評価目的の明確化と共有

- 安心生活創造事業や、その後継事業の活動を行うにあたっては、自治体、社会福祉協議会、NPOや自治会といった多様なステークホルダーが関わる。そのため、評価活動の目的も組織にとって異なる。
- NPOや自治会といった現場組織にとって、評価活動は必ずしも必要ではないが、地域福祉活動をより地域に根ざした継続的な活動としていくためには、現場組織も活動に対する評価を行い、その質を高めていくことが重要であると考えられる。
- 評価活動の経験が無い現場組織に対しては、自治体からの働きかけも重要であるが、社会福祉協議会のような福祉法人が参画し、評価活動の重要性を伝えていくことが重要であると考えられる。

5. 事業評価手法構築に対する示唆

2) プロトタイプ



■ 評価指標に関する参考情報の蓄積

- 安心生活創造事業において行われてきた各種の取組みは我が国においても比較的新しいものであるため、モデル地域各地において多様な取組みが進められている。
- 評価活動についても、各地がそれぞれの取組みに応じて行っているため、そのノウハウは地域に分散しており、好事例や先進的な取組みが共有されにくい仕組みとなっているのが実情である。
- 地域福祉計画については、都道府県が市町村の活動をサポートすることが推奨されているが、安心生活創造事業が取り上げている孤立防止や生活向上といった取組みについては、それとは別の共有の仕組みを構築することが重要であると考えられる。
 - ・ 例えば、評価活動に焦点を当てた取組みを推進するモデル地域を選定し、地域福祉活動の内容と、それに対応する評価指標や評価活動を、人口規模や地域の状態(高齢化率、立地)によって整理することで、他の地域で進められている取組みをより参照しやすくなり、各地で評価活動が普及していくと考えられる。

5. 事業評価手法構築に対する示唆

2) プロトタイプ



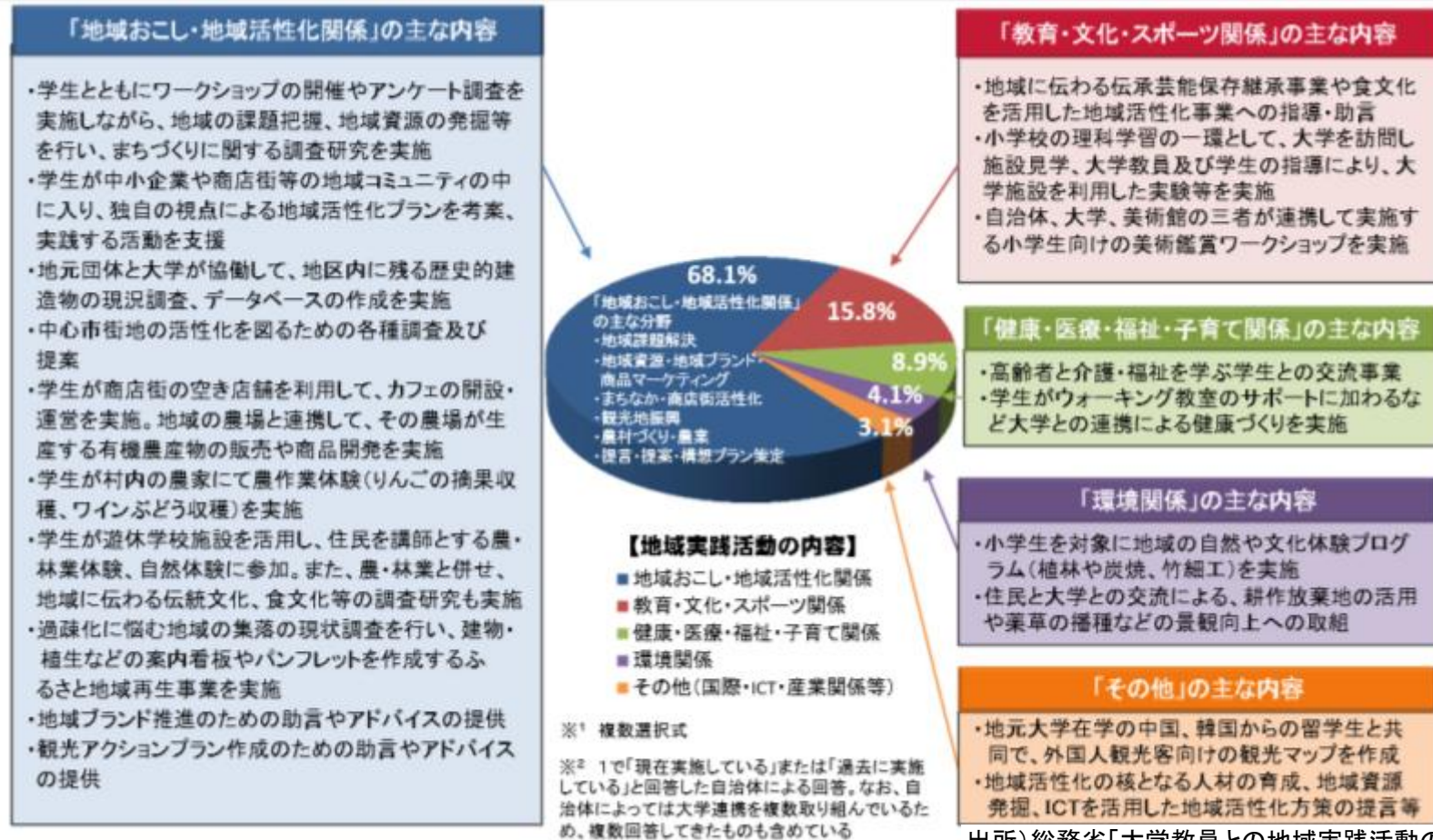
■ 質問票作成に関わる業務の効率化

- 特に、サービス対象者に対してサービスの満足度や状態変化を聞くような調査を行う場合には、質問票の印刷、送付、回収といったプロセスを減る必要がある。また、回収率を上げようとした場合には、定期的な対象者を訪問して回答を依頼する必要がある。金銭的なコストをかけずに実施する場合には、担当者が直接手交する等の方法が考えられるが、マンション等のセキュリティの問題でアプローチが困難な場合がある。
- 市町村の担当者でこれらの業務を行うことは現実的には非常に困難であるため、関係組織との連携の元、効率的に行っていくことが必要である。連携の際には、評価活動を支援してもらうことが、連携先機関にとってもメリットになるような関係を提示することが重要である。
 - ・ 例えば、西和賀町で調査を実施した際には埼玉県立大学と協働することで、大学、西和賀町双方にメリットのある形で調査を行うことに成功している。
 - ・ 民生委員や児童委員と連携することで、セキュリティレベルの高いマンション等に委員がアプローチする「理由」を提供することができる。
 - ・ 民間事業者と連携して先進的なICTを高齢者世帯に設置することで、民間事業者の事業機会を増やしつつ、高齢者の見守りを行うという事例もいくつか見受けられる。
- 総務省調査(次頁参照)では、福祉関連の大学との連携実績がある自治体は全体の約1割ほどあることが示唆されている。そのような自治体の事例を参照することで、連携の可能性を高めることができると考えられる。

5. 事業評価手法構築に対する示唆

2) プロトタイプ

- 総務省の「大学教員との地域実践活動の現状について(平成23年)」による調査では、全国の自治体の約半数が何らかの形で地域実践活動の連携実績があると回答している。



出所)総務省「大学教員との地域実践活動の現状について」(平成23年)より抜粋

5. 事業評価手法構築に対する示唆

2) プロトタイプ



■ 現場組織に対する実施メリットの訴求

- NPOや自治会といった現場の組織の中には、自分たちの活動を客観的・数値的に可視化するという点に対して抵抗感を持っているところもある。
- そういった組織に対しては、評価活動が自分たちの組織が行ってきた活動の質をより高めるために有効であり、組織のメンバーの気付きや学びを促進するものであることを示すことが重要であると考えられる。
- 日本NPOセンターによれば、NPOが評価を行うことのメリットとしては、「事業の作り方と尺度の可視化」、「エビデンスに基づく政策提言」、「振り返りと学びの獲得」が挙げられている。評価活動が単に外部から事業の是非を判断されるために行われるのではなく、こういった組織に対するメリットがあるということを示すことが重要であると考えられる。
- このような評価活動の効果に関する啓発活動は、自治体や社会福祉協議会等が情報発信していくと同時に、現場組織の活動に伴走していくことで評価活動を根付かせることが可能になると考えられる。

5. 事業評価手法構築に対する示唆

2) プロトタイプ

現場組織評価項目サンプル

以下のことがらについて、あなたの組織にとってあてはまる項目を選んでください。

プロジェクト参加時点(2012年4月)
(1~4いずれかに○をつけてください)

現在(2014年1月時点)
(1~4いずれかに○をつけてください)

1. ミッション、ビジョン、事業計画

1.2.
中長期計画

1	2	3	4
なかった	なかったがその必要性は意識されていた	一応あったが明文化されたものが組織内で共有されていなかった	明文化されたものが組織内で共有されていた

1	2	3	4
ない	ないがその必要性は意識されている	一応あるが明文化されたものが組織内で共有されていない	明文化されたものが組織内で共有されている

2. ガバナンス・運営体制

2.2.
理事・役員と事務局の役割分担、役員の組織運営への関わりや権限の範囲

1	2	3	4
明確でなかった	明確ではなかったが、そこに課題があることは意識されていた	一応の共通理解があったが認識の違いが表面化することもあった	共通理解が組織内で共有されていた

1	2	3	4
明確でない	明確ではないが、そこに課題があることは意識されている	一応の共通理解はあるが認識の違いが表面化することもある	共通理解が組織内で共有されている

3. 財源・支援者

3.2.
寄付・会員集め

1	2	3	4
ほとんど集めていなかった	ほとんど集めていなかったが、集める必要性は意識されていた	集めていたが、結果にはあまりつながっていない	集め、結果につながっていた

1	2	3	4
ほとんど集めていない	ほとんど集めていないが、集める必要性は意識されている	集めているが、結果にはあまりつながっていない	集め、結果につながっている

出所) 日本NPOセンター「市民活動団体(NPO)育成・強化プロジェクト」(平成26年)より抜粋

5. 事業評価手法構築に対する示唆

2) プロトタイプ



■ 客観的な分析の実施

- 評価結果の分析を行う際、評価者を組織の内部メンバーだけで構成すると、活動内容に対して肯定的な意見が多く出されてしまうことがある。
- したがって、分析を行い、示唆を抽出する段階では、活動に携わっているメンバー以外の評価者を加えることが重要であると考えられる。
 - ・ 例えば、外部有識者や地域住民の有志などが候補として考えられるが、たとえば、過去に当該福祉活動に携わっていたことがある職員であっても、ある程度客観的な視点から意見を示すことが可能かもしれない。

■ シンプルな分析方法の導入

- 海外で行われている評価活動は、活動へのインプットに対する投資対効果を明らかにできる点で優れているものの、国内の自治体でそれらの方法論を独力で活用することができる場所は少数に留まると考えられる。
- 中長期的には、そういった手法を取り入れることを視野に入れつつも、当面は、自治体や社会福祉協議会といった福祉法人が、それほどコストを投入せずに行えるような評価活動を導入していくことが現実的である。
 - ・ 分析時のコストを軽減するための取り組みとして、設定した評価項目や、分析フォーマットを毎年変更するのではなく、一定期間使用し続けることで、同じ視点で毎年分析できるようにすることが有効であると考えられる。

5. 事業評価手法構築に対する示唆

2) プロトタイプ



■ 評価結果の活用方法に関する参考情報の蓄積

- 評価活動の結果得られた示唆については、次年度以降の安心生活創造事業やそれに相当する地域福祉活動にフィード・バックされることが重要である。
- 評価結果の次年度の活動内容への反映は、各自治体において行われているが、どのような評価結果を、どのように次年度以降の活動に反映させたのか、というプロセスは他の自治体にとっても非常に参照性が高く、我が国における安心生活創造事業の底上げを図っていく上でも有用な情報であると考えられる。
- 上記プロセスを可視化し、その内容をノウハウとして蓄積していく上で、例えば厚生労働省がモデル事業の中で、複数年にわたってモデル事業を推進していく自治体を選択し、評価結果と自年度以降の計画への反映プロセスに焦点を当てて取り組み内容と成果を蓄積すること等が有用であると考えられる。

5. 事業評価手法構築に対する示唆 まとめ

- 事業評価手法を地域福祉活動を実践している自治体に普及させていくためには、厚生労働省、各地の自治体、社会福祉協議会、現地組織といった各層の活動主体の協働が必要不可欠である。
 - 厚生労働省は、中央官庁として、各地の取組を蓄積・集約し、全国的に安心生活創造事業が支援する、孤立解消や生活向上を目的とした取組みが普及していく基盤を作っていくことが重要である。具体的には、モデル事業として、安心生活創造事業活動に対する評価や、評価結果を元にした次年度以降の活動の改善、といった視点で事業に取り組む自治体の選定や、活動結果の整理・普及等が挙げられる。
 - 地方自治体は、社会福祉協議会等と協力し、当該年度の活動を評価し、次年度以降の福祉計画に評価結果から抽出された課題を反映させることが重要である。これまで、安心生活創造事業の評価に当たっては、支援マップやリスト、サービスの立ち上げ実績、ネットワークの強化といった活動の事実が評価対象となることが多かったが、今後は、サービスの対象者である地域住民が、提供しているサービスに満足しているのか、事業の目的である生活の質の向上や孤立解消が実現しているのか、といった成果を評価対象としていくことが求められる。そのような成果目線での評価を行うためには、サービスの対象者の声を広く集めることが重要であるが、その際自治体だけでそれを行うことは現実的には困難である。学校機関や福祉法人等の地域資源を活用しながら、効率的に進めていくことが重要であろう。また、評価の分析や、分析結果の次年度以降の活動への反映に際しては、継続的な実施が可能な形で、かつ、客観性を担保して行っていくことが重要であろう。また、そういった取組みを行っている自治体同士で積極的に情報交換し、地域福祉活動の底上げを図っていくことも求められる。
 - 社会福祉協議会や地域包括支援センターといった組織は、自治体の評価活動に協力しつつ、自身の地域福祉活動に対して評価を行い、継続的に活動の質を高めていくことが重要である。また、場合によってはNPOや自治会といった現場組織の活動を現場で支援し、それらの現場組織の評価活動をサポートすることも重要な役割になっていくと考えられる。自治体と地域住民を結びつける存在として、これらの福祉法人や組織は今後も非常に重要な位置を占めていくと考えられる。

平成26年度 セーフティネット支援対策等事業費補助金

**社会福祉推進事業
福祉事業における事業評価手法確立に向けた調査・研究事業**

株式会社 野村総合研究所

平成27年(2015)年3月

株式会社 野村総合研究所

〒100-0005

東京都千代田区丸の内1-6-5 丸の内北口ビル

(電話)03-5533-2111(代表)