

平成 26 年第 1 回定例会 県民企業常任委員会にて質疑を行いました。

小野寺委員

私からは、まず、保育士確保対策としてのかながわ保育士・保育所支援センターについて伺ってまいりたいと思います。

昨年 12 月に、私どもの会派の赤井議員が一般質問をし、その質問に対して知事が答弁されて、保育士・保育所支援センターが、去る 1 月 24 日にオープンしたところです。短期間で開設にこぎつけていただいたということについては、大変評価をするとともに、このセンターが今後、神奈川県における保育士確保対策の中核を担うものとなることを期待して質問をしたいと思います。

まず、これまでの保育士・保育所支援センターの相談件数と、また、センターに寄せられている潜在保育士の方や、そういった方々から寄せられた求職件数、その求職を登録された方々のうちで、実際に就職に至ったケースがどれくらいあるのか教えてください。

次世代育成課長

かながわ保育士・保育所支援センターは、1 月 24 日にオープンし、2 月 28 日まで 30 日間の営業日でしたが、この間の御相談件数は 270 件あり、そのうち求職に関する御相談が 188 件、求人に関する御相談が 82 件ございました。

求職に関する御相談 188 件のうち、保育に関する情報提供を御希望される方に、センターへの登録というものをお願いしておりまして、131 人の方がセンターへの登録をいたしました。向こう 3 箇月以内に求職をしたいという求職登録をされた方は 37 件ございまして、そのうち就職に至った方が 5 件というような状況でございます。

小野寺委員

まだスタートして 1 箇月ということですから、今後の活動に期待をしたいと思えます。

そして、センターの事業は、平成 26 年度から、政令市と中核市との協働事業を実施するということですが、こういった方式は、他に例があるのか教えてください。

次世代育成課長

厚生労働省の所管課である保育課に確認したところ、保育課の承知している範囲では、神奈川県以外に、協働委託事業として実施しているところ、あるいはする予定のところは把握していないということでございます。

小野寺委員

政令市と中核市の協働事業を実施するというのは、どういう考え方から出たものなのでしょうか。

次世代育成課長

この事業は、昨年2月に、国が安心こども基金を活用した新たなメニューとして提示した中で、都道府県の他に、政令市、中核市でセンターの事業を実施してもよいというようなメニューとなっております。

人材に関することでもあり、私どもの方で、急ぎ今年度中に開設させていただいたところがございますが、神奈川県内は非常に交通が発達している中で、政令市、中核市、県が別々に実施するのは非常に非効率であろうということもございます。この安心こども基金を、政令市、中核市でも、いわば補助を受けられる枠のようなものがございますので、一緒に持ち寄って、基金の有効な活用を図り、効率的に運営したいということで、話を進めてきたところがございます。

小野寺委員

この事業をこれから効率的に行っていく、成果を出していくためには、協働事業の実施主体である県と政令市、中核市はもちろんです、一番大切な保育現場の意見をしっかりと反映させていくことが大事だと思います。具体的な事業実施に当たって、その検討、調整についてはどのように行っていくのか教えてください。

次世代育成課長

来年度から協働事業として実施するに当たり、県と政令市、中核市の保育主管部局、それから、保育の実施主体は市町村ということで、一般市町村の中で特に待機児童の多い、待機児童が4月1日に50人を超えるような市、当面、藤沢、茅ヶ崎、大和市ということになるのですが、そういった市にも加わっていただき、現場の状況を反映するとともに、民間保育所の経営をされている保育関係団体の代表の方、保育士の養成を行っている神奈川県保育士養成施設協会の代表の方、保育士の就職について現場の状況を把握されている神奈川労働局の所管課で構成する、センターの企画運営会議といったものを設置し、事業の効果的な企画運営に役立ててまいりたいと予定しているところがございます。

小野寺委員

平成26年度には、センターの事業として、セミナーや相談会を実施していくと聞いております。これは、平成25年度にも実施されてきたことですが、今年度のセミナーや相談会の参加状況というのは、どういう状況だったのでしょうか。また、今年度の状況を見て、来年度に生かしていこうということがあったら教えてください。

次世代育成課長

今年度、保育士就職支援セミナー・就職相談会を、2月中に相模大野、藤沢、上大岡の3会場で実施いたしました。3回合わせてまして、セミナーに御参加された方が177名、相談会に参加された方が144名という状況でございます。

面談の結果、実際に保育現場を見に行ったり、面接をしに行ったりという方もいらっしゃるようで、中にはもう就職が決まったというような話も聞いているのですが、結果は後日取りまとめる予定となっております。

今年度の状況から、まず基本的なことですが、相談会では、いらっしやった方も身構えてしまっていて、会場にいる担当者が促して、気軽な気持ちで御相談をしていただくというようなお声掛けをするとスムーズに運ぶ部分がありました。それから、保育所の側で、今までそういった就職相談会に出展の経験があるところと、余りないところがあり、経験があるところでは、かわいらしい飾り付けをしたりとか、いろいろ工夫をされていました。そういった相談しやすい雰囲気づくりといった工夫も、保育所側の方に働き掛けをしていくことが必要であると感じたところでございます。

小野寺委員

私どもの会派で、先月現地視察をさせていただいたのですが、そのときに相談員の方がおっしゃるには、求職相談に来た方で、相談内容として圧倒的に多いのは、勤務時間に関するものだと伺ったのですけれども、その後の相談内容の傾向はいかがいでしょうか。

次世代育成課長

相談者からの御相談内容といたしましては、勤務時間に関する相談が多いという傾向は、依然として続いております。特に、子育て中の方等、家庭との両立のために短時間の勤務、パート等を御希望されている方が大変多いということで、賃金、処遇に関する御相談もないわけではないのですが、勤務時間の御相談が圧倒的に多いという状況でございます。

小野寺委員

神奈川県保育士実態調査でも、扶養の範囲内での収入というようなことを気にされて、相談される方もかなりの数がいらっしやるということです。多様な働き方が、こういう現場でも、やはり求められているのではないかと思います。

この実態調査は、35歳から46歳まで、いわゆる登録保育士さんの中で、再就職に関心のある年代の約2万人を対象に行われたということです。この中で、復職するとすれば、どういうところを重視するかということについては、施設長や主任の考え方、早番や遅番の免除といった回答をされる方が過半数を占めていたということです。これは、雇う側が意識を変えたり、あるいは働く保育士さんたちに対しての理解を深めていくということが、非常に求められているのではないかと思いますので、県として、そういった部分については、何らかの取組をされているのでしょうか。

次世代育成課長

今回調査をし、また、センターを開設いたしまして、改めて潜在保育士の方の復職の場合の重視する条件を把握したところでございます。

これまで、保育所側の取組についての働き掛けということは、実施してこなかったという経過がございます。そこで、年度末までに、潜在保育士の方を対象とした調査結果を取りまとめる予定でございまして、その中で重視されている条件としては、早番や遅番の免除といったことに理解のある施設長や主任の方が望まれるということになるかと思います。

そういった内容を分かりやすく取りまとめまして、市町村を通じて各保育所の方に情報提供して、保育所の施設長や主任の方の理解を促してまいりたいと考えております。また、4月に、県所管域の保育所の施設長を集めた監査に関する会議等もございますので、そういった場を活用いたしまして、働き掛けをしてまいりたいと考えております。

小野寺委員

今回の保育士・保育所支援センターの開設を契機に、神奈川県保育士確保対策が、新しいステージに上がっていくことを期待をしたいと思います。このセンター事業については、着実に、工夫をしながら取り組んでいくということはもちろんです。雇われる側の潜在保育士さんたちへのアプローチだけではなくて、雇う側の保育所にも、しっかりと県としてアプローチしていくということが重要だと思います。働きやすい就労環境の整備というのが、復職につながっていくと思いますので、よろしくお願ひしたいと思います。また、今年度の取組の中で分かかってきたことをしっかりと生かしていただいて、実効性のある保育士確保対策の展開につなげていただきたいと思います。要望させていただきます。

次に、小規模保育事業についてお尋ねいたします。

子ども・子育て支援新制度に向けては、認可外保育施設も保育制度が大きく変わるために、事業者の方々は、今後どうなるのだろうという不安を募らせているということ、私の地元でも感じるようです。そうした中で、小規模保育という新たな保育事業に期待を寄せている施設も少なくないと感じておりますが、まず、この小規模保育事業の制度概要についてお伺いします。

次世代育成課長

小規模保育事業は、子ども・子育て支援新制度に対応する新たな保育事業として、児童福祉法に位置付けられたものでございます。現在、認可保育所は、最低定員が20人以上でないと認可できないということになっております。そういった中で、子供の数が減少して、認可保育所が立ち行かなくなっているような地方におきましては、この小規模保育事業によって保育資源を確保し、一方、待機児童が多く、土地の手当てが難しい都市部におきましては、保育の供給を確保するというところで、両方の意味から制度化されたところでございます。

具体的には、定員は6人以上19人以下で、3歳未満のお子さんを主に保育する事業となっており、新制度施行予定の平成27年度から、市町村が認可、指導を行うこととなっております。ただし、平成26年度は、国では待機児童解消加速化プランの一環として、この制度を前倒しする形で、国庫補助事業として支援することとなっております。

小野寺委員

国では、認可外保育施設から、小規模保育事業に移行しやすいように制度設計を行ったということですが、これは具体的に、どういった点に国は配慮しているのでしょうか。

次世代育成課長

この小規模保育事業には、認可保育所の分園とほぼ同じ形のA型、認可外保育施設からの移行を想定したB型、それから現在のグループ型家庭的保育事業を行うC型の三つの類型が設けられることになっております。

このうちA型では、保育に従事する方は、全員保育の資格を有する必要がありますが、B型につきましては、2分の1以上が有資格者であればよく、他の方は研修を受講した無資格の方でもよいということで、移行がしやすくなっております。また、小規模保育事業3類型共通の基準としまして、給食の自園調理が求められているのですが、新制度移行後5年間は、給食の外部搬入を認める経過措置があり、これも認可外保育施設からの移行がしやすい配慮ということで設けられているものでございます。

小野寺委員

県の平成26年度予算案に、小規模保育事業に対する補助事業が幾つか計上されておりますが、この補助対象、補助単価がどうなっているのか、また、この補助を受ければ、小規模保育を安定的に運営するのに十分な水準になっているのかについても、併せてお伺いします。

次世代育成課長

小規模保育に関する補助事業といたしましては、まずハード面で、小規模保育設置促進事業、これは、小規模保育事業を実施するために、既存の建物を賃借して改修をし、場所を整えるということの支援事業となっております。この改修費につきましては、一事業所当たり2,000万円が上限であり、賃借料につきましては、何年か連続して賃借料の補助を受けて、合計額が4,000万円に達するまでが上限額となっております。この補助率といたしましては、4分の3を国と市町村から補助を受けることができ、事業者が4分の1の負担ということになります。

そして、ソフト面、運営面では、小規模保育運営支援事業が設けられておりまして、先ほど申し上げましたA型、B型、C型の三つのタイプの小規模保育事業につき、保育をされるお子さん一人当たり月額幾らという形で、運営費に補助を行うものでございます。この単価につきましては、B型におきましては、乳児では月額13万円程度、1歳児及び2歳児で7万6,000円程度ということで、認可保育所に準じたような形の単価設定がなされております。そういったことから、補助を受ければ、小規模保育事業の安定的な運営が可能な水準となるものと考えております。

小野寺委員

この小規模保育事業への移行の可能性がある認可外保育施設というのは、どれくらいあるのでしょうか。

次世代育成課長

新規の事業でございますので、県所管域における状況ということで御説明させていただきますと、いわゆる認可外保育施設が255施設、このうち院内等の事業所内保育施設が75施設でございます。残りの180の施設のうち、65施設が認定保育

施設となっております。この認定保育施設は、基本的に認可保育所への移行を目指しているのですが、1割くらいは、規模を若干縮小する等、小規模保育へ移行する可能性があるものと考えております。

残り115施設は、届出保育施設と呼んでいるのですが、これは、認定等、市町村や県からの補助を受けていない施設でございますが、このうち認可外保育施設指導監督基準を満たしている施設に対しましては、証明書というものを都道府県知事が発行しており、115施設のうち、今年2月末現在で、57施設が証明書の発行を受けております。

この57施設は、認可外の届出保育施設でも、一定の最低基準を満たしているということで、これらの施設が、候補となる可能性があるものと捉えているところでございます。

小野寺委員

この認可外保育施設から小規模保育事業に移行する際の課題としては、どのようなことが想定されるのでしょうか。

次世代育成課長

大きく三つの課題があると考えております。

まず、この小規模保育事業は、3歳未満を対象とするということなので、国では、3歳以上のお子さんを受け入れてもらうための連携施設を設けるということ想定しております。ただ実際には、近隣の認可保育所等が連携保育施設となってくれるのが難しいという現状があり、この連携施設の設置も、5年間の経過措置が設けられているのですが、現状では、なかなか5年後も見通しが困難な状況でございます。

それから、先ほど申し上げましたB型ですと、無資格者が研修を受講していただくということになっております。国は、家庭的保育者の養成に必要な研修を受けるということを想定しているのですが、もともと認可外保育施設は、人手不足が傾向としてあり、そういった中で、仕事をしながら研修を受講するというのは、なかなか大変な面があるということがございます。

最後に、一番大きな問題かと思いますが、認可外から小規模保育事業になるためには、ある程度の改修が必要なケースが少なくないだろうと思われまます。先ほど申し上げましたように、改修費の補助にも、国庫補助制度はあっても、一定割合の事業者負担がありますので、数百万円というような単位での資金の調達が必要となり、一般的に小規模保育事業を目指すような認可外保育施設では、資金調達が難しいものと受け止めております。

小野寺委員

小規模保育事業に移行していく際には、様々な課題や障害があると思います。これを自分たちだけの力で乗り切っていくというのは、大変困難であると思うのですが、何らかの支援策というものは講じられるのでしょうか。

次世代育成課長

国では、今年度から、認可外保育施設の認可化移行支援のために、県と市町村

が行うこととなります認可化移行可能性調査というものを事業化しております。この事業を活用し、移行に当たっての課題や可能性を診断し、また、具体的な改善策を提示するといった技術的助言の支援がございます。

そして、先日の2月26日に開催された国の会議で初めて示されたものでございますが、平成26年度から平成29年度までの期間限定で、国で福祉関係の政策金融を行っております独立行政法人福祉医療機構による、小規模保育事業のための施設設備資金の融資制度が設けられるという情報が提示されたところでございます。

制度の詳細につきましては、3月下旬に開催される福祉医療機構の説明会で明らかにされるという説明があったところでございます。

小野寺委員

今おっしゃっていただいた融資制度、実際に有効に活用できるものであればいいと思いますし、また、これが小規模保育事業者の方々に対して、大きな助けになればと思います。

我が県の保育というのは、戦後ずっと認可保育所中心に行われてきたと思います。今回、この小規模保育事業が新たに制度化されるということについて、県としてどのように評価をして、今後どのように対応しようとしているのかお伺いします。

次世代育成課長

小規模保育事業は、小回りがきく事業形態でございますので、待機児童対策の新たな方策として、認可外保育施設の認可化の可能性を高める方策として、評価に値する制度であると受け止めております。ただ、定員19人以下という小規模な事業でございますし、無資格の保育者の配置も一部認められる等、開設のハードルが比較的安く、様々な事業者の参入が可能となると考えられます。

また、ハード的にも、ビルのワンフロアでの実施も可能であり、特に3歳未満の子供を保育するということから、密室性の高い保育になるというおそれがございます。

このような中で、小規模保育事業は、認可、指導ともに、市町村が行うこととなります。これまで、認可保育所の認可、指導を行ってきた政令市、中核市は別として、一般市町村におきましては、こういった指導、監督の体制をしっかりと整えて対応していただく必要があると考えております。

こういった中で、県といたしましては、平成26年度には、小規模保育に対して補助を行う段階では、まだ認可外保育施設という位置付けのままということになりますので、こういう補助を受ける認可外保育施設に対しまして、県が立入調査を法に基づいて行う際に、地元市町村の職員の方にも同行していただき、指導、監督のノウハウを実地で身に付けていただくよう、機会をつくってまいりたいと考えております。

小野寺委員

認可外保育施設にも、様々な問題を抱えているところが多いと承知しています

し、小規模保育事業ということについても、本当にたくさんの課題があると思いましたが。また、その認可外施設も、実質的に待機児童の受皿として有効に機能しているということも事実だと思うし、公的な助成がない中で、非常に頑張っているところも少なからずあると思っています。

こういった施設が、今回の新制度導入に伴って、見通しが立たない、奪われてしまうということがないように、小規模保育事業の効果的活用に、市町村と県が連携して取り組んでいただきたいと思います。そして、保護者の方が安心して利用できる保育に、是非県も力を尽くして育てていただきたいと思います。

次は、地域若者サポートステーションによる若者支援の充実についてお尋ねします。

先ほども、青少年センターの事業について質疑がありましたが、ニートの若者が職業的に自立をしていくということは、本人にとっても家族にとっても、大変重要な課題だと思います。地域若者サポートステーションの県央地域への新設ということが今回出されましたが、その就労支援を充実していくということについて、何点かお伺したいと思います。

神奈川県では、平成24年4月に、小田原に地域若者サポートステーションを設置しましたが、直近の実績はどのようになっていますか。

青少年課長

平成26年1月までの実績でお答えいたします。

地域若者サポートステーションでは、就労に課題を抱える若者からの相談を受けまして、その結果、就労に向けた支援が必要な方について登録をし、その登録をしている間に、その人に応じた支援を行うという形で事業を行っております。

まず、平成25年4月から平成26年の1月までの相談件数でございますが、相談件数が1,609件で、前年同時期の約210%となっており、新規登録者は440人で、前年同時期の176.7%となっております。

また、進路決定者数は143人で、前年同時期の164.3%となっておりまして、その内訳は、就職が124人、職業訓練が13人、進学が6人という状態でございます。

小野寺委員

若者サポートステーションは、基本的に国の取組があつて、そこに神奈川県独自の取組を上乗せしているものだと思うのですが、どのような取組を行っているのでしょうか。

青少年課長

若者サポートステーションでは、国の事業といたしまして、キャリア・コンサルタントによる相談を行い、相談者の状況に応じて、ハローワークや職業訓練など、他の機関での支援につなぐことを行っております。しかし、相談や他機関への紹介だけでは、職業的なスキルに欠けるという方や、長くニートの状態であった方への支援としましては、必ずしも十分ではありませんので、県の予算を組んでいるところでございます。

まず、県では、臨床心理士による相談支援を行っております。これにより、若者がニートの状態に至った過去の経緯や、本人の悩みといった心の状態にきめ細かく対応し、より一層相談者である若者の状況に応じた支援ができるよう図っております。

また、こうした相談を重ねることにより、一人一人に応じた支援プログラムを、県の予算で作成しております。このプログラムでは、働くことに対する自信や意欲を高めるための就職セミナーであったり、就労体験などを計画し、継続して実施しております。

このような様々なメニューを組み合わせ、登録者一人一人の状態に合わせた支援プログラムを行い、職業的自立に向けた支援を行っているところでございます。
小野寺委員

何よりも、きめ細かな一人一人に合わせた対応というのが必要だと思います。

次に、県央地域に新たな若者サポートステーションを設置することですが、その新たに設置することによって、どのような効果を県として期待しているのか教えてください。

青少年課長

県内に、現在、横浜市が2箇所、川崎市、相模原市がそれぞれ1箇所、県は小田原市内に設置しております。県所管地域のニート数、約1万人をカバーしております。

県央地域につきましても、これまで県西部地域若者サポートステーションがカバーしておりました。サポステの支援を受けるために、県西部か横浜に行くなど、時間と旅費を費やして移動する必要があったのですが、県の中心部に新たに拠点を設けることで、利便性が高まり、より多くの若者に対して支援を行うことができるものと期待しております。

また、利用者の利便性が高まるだけでなく、県央地域のハローワークや地域の福祉、医療機関などとの連絡、調整がしやすくなり、関係機関とのネットワークがより強固なものになると期待しております。

さらに、県央地域の市町村が、いろいろと若者の支援事業をしておりますので、こうした市町村の支援との連携にもつないでいけるものと期待しております。

小野寺委員

県所管域は、大変面積が広いので、小田原以外にもう一つ県央にできるということは、大変細かな対応ができることになるものと期待いたします。

これで、神奈川県内に六つの若者サポートステーションができるわけですが、それぞれ地域的な特性などがあると思います。六つのサポートステーションが連携することによって、効果が上がるものと期待されるのですが、どのような取組を考えているのでしょうか。

青少年課長

サポートステーションは、NPO法人が運営しておりますので、それぞれの地域特性やNPOのノウハウが違っており、様々な特色がございます。こうしたそ

それぞれの地域若者サポートステーションの力を互いにつなぐことで、高い効果ができるものと期待しているところでございます。

例えば、県西部やさがみはら若者サポートステーションは、職業体験では、土地柄から農業体験などが非常に特徴的で、かわさき若者サポートステーションでは、以前ほどではないとしても、有数の工場地帯ですので、工業系の職業体験ができるなどの特色がございます。

また、利用する若者の立場からすると、家の近くのサポートステーションを利用することが一般的であるのですが、中には家から離れたところの方がいいとか、本人が望む支援内容によっては、最寄り以外のサポートステーションを希望することも考えられます。そこで、今年の4月25日に、県内のサポートステーションの運営団体と三つの政令市に、県として声を掛けまして、地域若者サポートステーション会議を開催しております。この会議では、それぞれの課題や取組について情報共有と意見交換を行い、それぞれのサポートステーションの特性を維持しながら、協力、連携していく環境づくりを進めております。

そして、どのサポートステーションでも、相談者のニーズに沿った支援先の紹介ができるよう、その会議の内容を踏まえ、互いの情報共有、情報交換を行うだけでなく、例えば定時制の高校への支援に当たっては、五つのサポートステーションで共同で資料を作り、就労支援の内容などの周知を行うなど、効果的な支援に努めております。

今後、新たに県央地区にサポートステーションが加わりますので、更に相互補完関係を深め、また、周知などの様々な事業の展開をするに当たり、サポートステーションの連携により、一層効果的な若者就労支援に取り組んでまいりたいと考えております。

小野寺委員

先ほど、地域のハローワークとか医療機関などとの連携という話がありましたが、ニートになってしまった若い方々の中には、サポステによる就労支援だけでは、なかなかうまくいかないという人も多くいるのではないかと思います。当然、他の専門機関の支援が必要であるという方もいるでしょうし、そういったより総合的な相談支援の体制については、どのように取り組んでいくのかお伺いします。

青少年課長

就労に困難を有する若者は、例えばひきこもりに近い方、ニートの方、フリーターの場合もあり、状態は様々でございますので、それぞれにふさわしい支援を行う必要があります。県といたしましては、そういったそれぞれの専門機関につなぐことが重要であると考えております。

そこで、県では、子ども・若者育成支援推進法に基づきまして、昨年、かながわ子ども・若者総合相談センターを中心とした、神奈川県子ども・若者支援連携会議を立ち上げております。この会議の中では、国の専門機関、神奈川県労働局などのような機関も入っております。また、県の青少年セクションの機関だけでなく、雇用労働部門、教育関係等の部門が入っており、政令市、市町村の関連機関

にも入ってもらい、就労支援に力を入れているNPOなども参加しております。こうした会議を立ち上げ、この中で、それぞれが持っている情報や課題を共通認識するような展開をしております。

また、この会議には、政令市を含む5箇所のブロック会議がございまして、この中で、更に緊密な連携ができるようになっております。例えば、今年度の第1回のブロック会議では、ハローワークにお願いしまして、ハローワークが現在抱えている就労支援に関する課題や取組内容などを話していただきました。就労支援の関係は、特に市町村の中では、なかなか課題の認識につながらないところがございますので、私どもで、市町村の相談窓口とつながるような、少しでもそういった形で連携ができるよう、会議を開催しているところでございます。

今後、この会議を中心としまして、教育、福祉、保健、医療、雇用、更生保護といった様々な相談機関が連携することによって、若者の就労支援が適切に行えるような体制づくりを固めてまいりたいと考えております。

小野寺委員

まずは、県央のサポートステーションと県西部地域若者サポートステーションの二つの事業を、しっかりと着実に進めていくことをお願いしたいと思います。

また、今後、サポステ同士の横のつながりによって、広域的な取組を行っていくこと、若い方々を支援する専門機関と連携した総合的な相談支援の拠点として、しっかりとサポステの役割が果たせるように取組を進めていただくよう要望します。

次は、広報関係についてお尋ねしたいと思います。

昨年12月の私の代表質問において、有力なメディアへのアプローチを通して、神奈川県に人や投資を呼び込むような戦略的な広報をという趣旨で質問を行い、知事からは、広報戦略の立案機能を知事室へ集約し、民間の力も取り入れながら、タイムリーにインパクトのある情報発信を行える組織体制を構築するという答弁でした。

また、2月18日の我が会派の代表質問では、来年度の体制について、更に踏み込んだ答弁がありました。そして、県民の方々を、実際の行動に導くような広報を目指すといった趣旨の答弁がありました。

そこで、今後の広報の推進における広報県民課と知事室の役割分担について何点かお伺いしたいのですが、まず、知事室で行う広報戦略とはどういうものなのか、どんなことを想定しているのか、また、そうした事業を行うこと背景について教えてください。

県民局広報県民課長

県職員については、広報についての深く広い専門的な知識、ノウハウ等が蓄積されてきていないということから、分りやすくインパクトのある情報発信が苦手であるという面がございました。また、新聞、雑誌などのメディア側の特性や、ニーズを把握した上での情報提供ができていない、言わばプッシュとプルの両面がもう一つであるという中で、広報展開という役割が十分に果たせてこなかった

という状況でございました。

こうした状況のため、県の広報は、これまで県のたよりや県が持っているテレビ、ラジオの番組、あるいは大手メディアの横浜にある支社、支局、幾つかの記者クラブへの情報提供、それにタウン誌、フリーペーパーなど、地元のメディアへの発表資料の提供等、定型的、限定的なものにとどまっておりました。

そこで、来年度から、外部の力も借り、特に重点的な政策やテーマなどは、ターゲットに応じた効果的な媒体を活用し、更なる波及効果を狙うなど、戦略的な広報を推進していく体制をとるものと承知しております。これは、広報戦略を推進するため、戦略の企画立案、メディアへのプロモーション、ホームページデザイン等の改善、という三つの柱で行うものでございます。

県の主要施策について、県民や事業者の皆様に、分りやすく効果的に伝わるよう、広報戦略を企画、立案し、ホームページについてもより分りやすくインパクトのあるデザインで、こういった取組を、来年度から知事室に新たに設けられる組織が中心となり、戦略的広報推進事業として展開していくものでございます。

小野寺委員

戦略的な広報を担うとされている組織に、新たに任期付き職を配置する、あるいはプロデュース業務を専門業者に委託をするという話ですが、そうした配属、委託をする理由、それぞれに期待する役割についてお伺いします。

県民局広報県民課長

戦略的な役割を担う組織では、先ほどの3点を主に行っていくのですが、いずれにつきましても、現在の県職員では持っていないメディアの特性やデザインの制作などに関する専門的な知識、経験、スキルが必要となっております。

そこで、企画の提案や事業実施へのアドバイス、メディアとのコンタクト、ホームページのデザイン制作など、専門性や広いネットワークを必要とする分野につきましても、例えば広告代理店やPRの専門会社、あるいはウェブ専門のデザイン会社といった事業者提案を求めていくことになると思われま。

また、任期付き職員につきましても、総務局の人材課が所管となり、民間での広報や宣伝業務の経験、あるいはホームページのデザイン、運用業務の経験などを生かした人材の採用を進めております。任期付き職員は、県と事業者が情報を共有し、連携してこの戦略的な広報事業を進めていく中で、業者側と庁内の事業所管課の県職員との橋渡しの役割を行っていくものと想定しております。

小野寺委員

プロフェッショナル集団になるということで、大変大きな期待をしております。

広報戦略の企画立案は、これから知事室で担うということで、これまでの県の広報には不十分どころがあったという話ですが、これまでの広報では、広報県民課が大変大きな役割を果たしてきました。そして、12月と2月の知事の答弁からは、内外ともへの広報の強化というような印象を受けたのですが、来年度以降、広報における知事室と広報県民課の役割分担がどのようなようになるのかお伺いします。

県民局広報県民課長

知事室に置かれる新たな組織では、外部の力を借りながら、新たに広報戦略の企画立案を行い、戦略に沿った広報展開の推進を行うこととされております。

一方、広報県民課では、これまでと同様、県のたよりやテレビ、ラジオなどの県の広報媒体を活用した広報、あるいはホームページの運用管理、メディアの方々への発表資料の提供、それに向けての庁内の様々なアドバイスなどの業務を担います。

全体のイメージといたしましては、いわゆるトピックス的なものや、重点的なテーマを集中的にPRする部分を新たな組織が担い、広報県民課では、既存の広報手法やツールの活用とともに、全庁的な広報スキルの向上を図るため、職員一人一人の発信力を高めていく研修、ボトムアップといったことに引き続き注力してまいりたいと考えております。

こうして、双方の部署で役割を分担し、補完し合いながら、全庁的な広報力のアップにつながっていければと思っております。

小野寺委員

先ほどの答弁の中で、ホームページの見直しも行っていくという話がありましたが、これも大変重要な情報ツールだと思います。県の仕事というのは大変に幅が広く、それに加えて、県民の皆さんへの実用的な様々な案内もあれば、メディアへのプロモーションというような意味合いもあります。いろいろな機能をホームページに持たせなければいけないということもある中で、どのような見直しをしていくのかお伺いします。

実は、我々議員というのは、県のホームページのヘビーユーザーであり、県民の方々から様々な要望や意見、質問を伺う中で、まずホームページで、我々も情報を探っていくことから始めることが多いのです。その中で、自分では適切なキーワードを入れているつもりなのですが、探していくうちに迷子になってしまうというようなことが度々あり、なかなか必要な情報にたどり着けないということもありました。先ほど、インパクトのあるホームページという話もあったのですが、大量の情報の中で必要な情報を見付けやすくするという工夫も、一方では求められていると思います。その辺りを含めて、どういった見直しをしていくのか教えてください。

県民局広報県民課長

ホームページにつきましては、ただいま御指摘を頂きましたとおり、メニューから必要な情報を見付けづらい、文字ばかりで分りづらいといった御意見を頂いてまいりました。ただ、一つだけ申し上げておかなければいけないのは、行政のページとして保持し続けていかなければいけない情報のデータベース的な機能というのは、これからも重要であるという点は変わらないこととございます。また、事業によって、イベントや県民の方との接点があるという部署ばかりではございませんので、全てのページに動画や写真を添付して、楽しいページにしていくということは、現実には難しい面もございます。

しかし、そうした環境であることを踏まえながらも、今や重要な情報発信源であると同時に、県民の方から見れば気軽な情報の入手先であるホームページを、より良いものにしていくことが今回の取組でございます。来年度は、知事室が行う戦略的広報推進事業の中で、デザイン専門会社を活用し、トップページや主要施策のデザインについて改善を図るものでございます。

インパクトという言い方もしたのですが、ただ単に色使いが派手であるとか、ホームページでフラッシュという機能を使って、画面が動いていくというようなことだけを想定しているのではございません。例えば、見た瞬間にメッセージが伝わる、そういう意味でのインパクトのある写真や動画を配置する、あるいは見た瞬間に何を言おうとしているのかすぐ分る、何が言いたいのだろうかと思ってもらえるようなキャッチコピーのような見出しを記事のタイトルとして付けていく、そうした工夫も一つの方向性ではないかと考えております。また、情報が見つけづらいという点を改善するために、データの配置、並べ方といった視点からの見直し等も検討してまいりたいと考えております。

これまで、ホームページの開発と運用を主体となって実施してまいりました広報県民課といたしましても、この見直し、改善作業の過程に参加して、より良いものとしてまいりたいと考えております。

小野寺委員

大変期待をしていますので、よろしく願いいたします。

これまで以上にメディアの注目を集めること、食い付きを良くするということを狙っていく、そのためには、県庁の各部局が持っている様々な情報をブラッシュアップして発信をしていくことが必要だと思います。そのために、今回知事を中心としたプロ集団をつくるということなので、そういった取組に対しては大変評価できます。

一方で、県行政にとって一番のお客様である一般県民向けの広報、県のたよりであるとか、これまで行ってきたテレビ、ラジオを通した広報、こうしたベシクな広報を担う広報県民課の役割は、依然として大きいものです。引き続き、効果的な媒体や県民により情報が届きやすい手法などを取り入れて、知事室や事業担当課と十分な連携を図り、効果的な広報を担っていただきたいと思っております。

次も広報関係で質問させていただきたいのですが、2月18日の私どもの会派の代表質問を受けて、知事からは、かながわ県民センター内の県民の声・相談室を、一元的な相談窓口案内の入り口として位置付けて、名称も県民相談ナビ・デスクと改めて対応していく、県民の皆様からの相談に対応していくとの御答弁を頂きました。

そこで、この県民相談ナビ・デスクの取組について、何点か伺いたいと思っておりますが、まず、県民の声・相談室を、この相談窓口案内に位置付ける狙いについてお伺いします。

県民局広報県民課長

現在、各地域の県民の声・相談室に、県の相談窓口が分からないという方から

のお問い合わせが入った場合には、その内容に応じまして、県の相談窓口を御案内しております。

しかし、そうした対応をさせていただいていることが、県民の皆様には十分知られていない、あるいは地域の県民の声・相談室では、その地域内の窓口しか案内していないと思われる方がいらっしゃることもございます。

そこで、県におきましては、県の相談窓口を案内する窓口があるということをも明確に打ち出すとともに、どこの県民の声・相談室に相談したらよいか迷ってしまうことがないように、相談窓口が最も充実しているかながわ県民センター内の県民の声・相談室を、一元的な相談窓口案内に位置付けることとしたものでございます。

また、この機会に、名称も県民の皆様に分かりやすいよう、あるいは気軽にお問い合わせいただけるように、県民相談ナビ・デスクとしたところでございます。
小野寺委員

これまで、県民の声・相談室が広聴機能を備えていたけれども、なかなか正しくその機能を理解していただけなかったというところがあるわけです。

今回の県民相談ナビ・デスクが、何かよく分からないときに、きちんと最初の入り口となって、適切な窓口で御案内する機能を持つところであるという認知を、まずしてもらわなければいけないと思います。ナビ・デスクという名称も含めて、これをどのように周知させていくのか、これがものすごく大事だと思うのですが、その辺りはどのような工夫を考えられているのですか。

県民局広報県民課長

委員お話しのとおり、ネーミングをいくら変えたところで、やはり、存在、番号が認知、周知されていなければ、うまくいかないと思っております。

まず、県民相談ナビ・デスクにつきましては、これまで県や市町村の機関などに配布してきた県民の声・相談室を一部改訂して、見やすいデザインに、電話番号を大きくするなど、改訂をしたリーフレットを新たに作成して掲載するほか、県のたよりに、定期的に番号を載せるなどのPRをしてまいります。また、県民の皆様には、現在持っているテレビ、ラジオ、フェイスブック等で周知してまいりたいと考えております。

そして、自分で県の相談窓口を探される方のために、新たに県の相談窓口を取りまとめ、分かりやすく一覧表にしたものを作成いたしまして、それをチラシにしたり、あるいはホームページに掲載したいと考えております。

さらに、こうしたリーフレットやチラシを作っても、県関連機関に配架していただきますと言うだけでは、なかなか手に取っていただく、目に留まるといった機会はないと思いますので、例えば病院や金融機関といった、高齢の方、あるいは普通の県民の方がよく利用される施設にも、置いてもらえるような働き掛けをしてまいりたいと考えております。

小野寺委員

ナビ・デスクというカタカナということで、心配なのは、これ自体が注を付け

ないと、機能が分らないのではないかという気もしますので、ナビ・デスクという言葉を通じて広めていただきたいと思います。

県民の皆さんにきちんと認知されれば、相談窓口が分からないという方にとって、大変心強い存在になると思います。そういった方々が、安心して話ができ、適切な県の相談窓口にとどり着けるよう、親切、丁寧、心のこもった対応をお願いしたいと思います。

最後に、消費者被害の対応について伺います。

今、オレオレ詐欺とか還付金詐欺という、いわゆる特殊詐欺がクローズアップされています。悪質商法などによる消費者被害については、以前ほど我々の意識も深くないのではないかと危惧をしているところです。そこで、平成25年度における県内の消費生活相談窓口寄せられた相談の件数や、その特徴について伺います。

消費生活課長

県内の消費生活相談の状況でございますが、昨年12月に取りまとめました平成25年度上半期神奈川県内における消費生活相談概要によりお答えいたします。

まず、苦情相談総件数は3万2,543件で、前年度同期が3万145件であり、2,398件、約8.0%増加しております。

年代別では、70歳以上の方の相談が7,111件で、構成比では21.9%となっております。この相談概要を作成し始めた平成14年度以降、初めて1位となっております。

さらに、特徴的な相談といたしましては、健康食品の送りつけに関する相談が、平成25年2月から急増しております。平成25年度上半期の相談件数は889件で、前年度同期の43件から約20.7倍と大きく増加している状況でございます。

こちらの相談は、以前お申し込みいただいた健康食品をこれから送りますなどと突然電話があり、申し込んだ覚えがないと断っても、強引に送りつけられるというもので、契約者の大部分、約9割が70歳以上の高齢者で占められている状況でございます。

小野寺委員

受け付けた相談について、解決に向けてどういった対応をされているのでしょうか。

消費生活課長

相談の対応は、かながわ中央消費生活センターでは、平日の昼間及び夜間、土曜、日曜、休日の昼間、消費生活相談員により、電話及び面接の相談を受け付けております。

相談に当たりましては、当然ではあるのですが、相談者の話を丁寧に聞くことにより、信頼関係の形成を図っております。事業者の概要、取引に至った経緯、契約の内容など、トラブルの解決に必要な事項の詳細な聞き取りをまず行います。この結果、法令に照らしてクーリングオフができる場合は、その方法を相談者に案内して、契約の解除について助言を行っております。

また、相談の中には、生命保険の補償金の支払い、あるいはリフォーム工事の品質問題といった高度に専門的、技術的な知識が必要なものがございます。こういった場合には、弁護士、あるいは建築士等の専門家のアドバイスを受け、対応方法を検討しております。

相談者自身で、事業者と交渉することが難しい場合も多々あると思うのですが、その場合は、相談員が事業者と相談者の間に入り、事業者との直接交渉、相談者を交えての三者面談等により、トラブルの解決に向けてあっせんを行っているという状況でございます。

小野寺委員

そうした相談の中には、商取引として悪質というだけではなく、もはや犯罪や詐欺と疑われるようなものもあると思います。そうした場合は、警察との連携が必要になってくると思うのですが、どのように連携を図っているのでしょうか。

消費生活課長

警察との連携につきましては、いわゆる詐欺的な投資取引等、犯罪が疑われる相談があった場合は、県及び市町村の消費生活相談窓口から警察本部や地元警察署に情報提供を行い、状況によっては、事業者の口座凍結などの必要な措置を依頼しております。

また、私どもの業務の中で、特定商取引法における事業者指導がございます。これにつきましては、業務停止命令などをした場合は、警察に対しまして、事業者名や処分内容についての情報提供をしております。

そして、これとは別に、警察とは三つの場で情報交換を行っております。

一つ目は、警察本部が設置し、毎月開催しております、振り込め詐欺撲滅に向けた情報連絡会へ出席し、高齢者の被害が多い特殊詐欺等に関する情報交換や対策の協議を行っております。

二つ目は、警察本部生活経済課、県、政令市による消費者保護連絡会議を開催し、悪質な行為を行っている事業者について情報交換を行っております。

三つ目は、高齢者・障害者等の消費者被害防止対策連絡協議会を開催しております。こちらは、高齢者団体や障害者団体、県の福祉等関係部局の他、警察本部も構成員としておりまして、高齢や障害者の消費者被害の未然防止のための情報交換を行っております。

今後とも、こうした情報交換の場を活用いたしまして、警察との連携を深めてまいりたいと考えております。

小野寺委員

高齢者の被害が増えているということですが、こうした消費者被害を防止するため、悪質商法の情報提供や啓発活動が重要であると考えます。

特に高齢者に対して、現在どのような取組を行っているのか、また、来年度以降どのような対策を講じようとしているのかお伺いします。

消費生活課長

高齢者に対する消費者被害の未然防止を図るためには、高齢者本人をはじめ、

高齢者の御家族や民生委員、ヘルパーなど、高齢者を見守る方々に情報を提供することが必要と考えております。

そこで、現在悪質商法の事例や対処法を記載した、契約のきりふだというパンフレットを作成し、配布しております。また、かながわ消費生活注意・警戒情報を、老人クラブ、社会福祉協議会等に配布し、幅広く情報提供を行っているところでございます。さらに、悪質商法の手口やその対処方法を直接、分かりやすく伝えることも重要でございますので、講師を派遣する出前講座を実施しております。

平成26年度につきましては、高齢者からの苦情相談が依然として減らないという状況の中で、新たに、消費者カスステップアップ事業を実施することとしております。この事業では、こうした消費生活相談の動向を踏まえまして、典型的な手口や、新たな手法など、消費者被害の傾向をしっかりと分析した上で、悪質商法の事例や対処方法等を解説した、消費者教育資料を作成したいと考えております。この資料は、社会福祉協議会や老人クラブなどの高齢者関係団体に配布し、研修等で活用していただくとともに、先ほど申し上げました出前講座でも積極的に活用してまいりたいと考えております。

また、県警との連携につきまして、詳細は検討中ですが、消費者行政活性化基金を活用いたしまして、県警で、現在高齢者が金融機関を利用する年金支給日に、金融機関の窓口等で、注意喚起のための声掛けを行っておりますので、これに合わせまして、消費者被害の未然防止や、振り込め詐欺の注意喚起を同時に図るための啓発物品等を工夫して配布する等、連携を行ってまいりたいと考えております。

小野寺委員

問題は、こちら側から様々な啓発を行い、老人クラブや社協を通じて情報を提供しているのですが、そういうところに参加しない高齢者の方も多くいらっしゃるということです。また、被害に遭うのは、現役世代の親御さんであることが多いので、そういった現役世代に対して、自分の親を被害者にしないという教育、啓もう、啓発も必要と考えています。

被害に遭って泣き寝入りする人たちを、少しでも少なくする努力をしていただきますよう要望させていただきまして、私の質問を終わります。