

## 平成25年度行政評価委員会 議事要旨

会議名	葛飾区行政評価委員会 第2回第二分科会
開催日時	平成25年7月9日(火) 午前10時00分から正午
開催場所	葛飾区役所新館5階 庁議室
出席者	【委員6人】 足達分科会長、泉委員、江川(康)委員、長谷委員、町田委員、三宅委員 【欠席1人】 大山委員 【区側6人】 障害福祉課(障害福祉課長) 事務局(政策経営部長・経営改革担当課長、企画課職員3人)

### 会議概要

#### 1 開会

(分科会長より資料の確認を行った)

#### 2 事務事業の概要及びヒアリング

##### (1) 巡回入浴サービス委託事業

(障害福祉課より補足資料について説明した後、各委員による事業評価)

分科会長 第1回分科会での各委員の要望を受けて補足資料について説明をいただいたところである。

質問・意見のある方は挙手をお願いしたい。

A委員 指標や目標値の設定については、同じ尺度で継続して測定することが重要だと思う。

24年度の目標値は、24年度より利用回数を年4回増に見直したことに伴い、年4回増して利用する人が30人程度いると想定して算出したということでしょうか。

障害福祉課 そのとおりである。

20年度から21年度は、それ以前の伸び率に比べて大幅に上がった年度のため、22年度の目標値の設定にあたっては、過去3年間の実績から算出することが困難であった。

また、近年の利用者の傾向については、障害者支援サービス全体

に係る利用者は増加傾向にあるが、巡回入浴サービス委託については、利用者の体調との兼ね合いもあり、想定していたより増えなかった。

今後の目標値の設定にあたっては、過去の実績に基づいて算出するなど、行政評価委員会のご意見を踏まえ検討していきたい。

分科会長 成果指標「サービス提供回数」においては、目標値というよりも、予定値を示しているのではないか。

障害福祉課 そのとおりである。

分科会長 予算要求にあたっては、次年度の予定値を算出すると思うが、行政評価における成果指標の設定となると、他の指標もあるのではないかと思う。

A委員 22年度の目標値設定にあたっては、20年度と21年度の延べ入浴サービス利用回数の伸び率(1.164)に21年度実績数(1,605)と調整数値(0.95)を掛けて算出したとあるが、調整数値とは何か。

障害福祉課 他の事務事業も含めた過去の傾向を踏まえ、目標値として算出した数値の100%が達成されることがなかったため、過去の実績に基づいて算出したものである。

分科会長 事務事業目的には、「心身障害者(児)の衛生的・健康的生活の維持を図る。」とあるが、その目的を踏まえた成果指標で想定されるようなものはあるか。

障害福祉課 「利用者満足度」などが考えられるが、「入浴サービスを受けること」は「満足している状態」と想定されるため、満足度がほぼ満たされているような状況にあると考え、設定にあたっては悩んだところである。また、「入浴回数」の充実度合いが満足度に影響を与えるものであるとも考える。

A委員 目標値の設定にあたっては、最初に理想的な数値を設定し、その数値に近づけるように毎年の目標値を設定するべきではないか。

また、上限利用回数まで利用していない利用者に対して、「なぜ利用していないのか」の理由を分析し、改善することが重要であると考えます。

障害福祉課 上限利用回数まで利用していない利用者の理由について、現在把握しているのは、「入院」と「体調不良」によるものである。

B委員 障害者施策の全体像を知りたい。障害者の方々が年々増加傾向にあるというが、本区では現在どの程度なのか。

障害者福祉課 各種手帳の保持者については、24年度4月1日現在で、身体障害者手帳の保持者は14,592人、愛の手帳の保持者は2,738人、精神障害者保健福祉手帳の保持者は2,299人である。精神障害者については、手帳を保持していない方々もサービスを受けることができるため、実際

のサービス利用者は手帳保持者より多くなっている。ただし、実数で把握している部分は手帳保持者となる。

B委員 サービス費用について、介護保険における訪問入浴介護と巡回入浴サービスにおけるサービス費用の差はなぜか。

障害福祉課 介護保険におけるサービス費用は、国が地域差などを考慮して設定している単価に基づいているが、巡回入浴サービス委託は、区で仕様内容を定め、競争入札にて単価が決まっている。競争入札の結果として、毎年、契約単価が下がっている現状にあるということである。

また、他区の事例として、利用者が事業者を選択できる方法をとっている区では単価が高くなっている。

B委員 利用者について、年齢別に大分幅も広いが、利用回数に対する年齢別の傾向のようなものはあるのか。

障害福祉課 20～40代の方々の利用が一番多くなっている。それ以外の方々は、月2回程度入浴している傾向はある。

B委員 入浴回数については、平均値で算出できるものではなく、個々のニーズに対応していくものだから難しい。

A委員 サービスを必要としている方に手厚くする方法もあるかもしれない。

障害福祉課 障害程度区分に応じた入浴回数を設定するという方法もあるが、障害程度区分に応じた場合でも実際の対象者は変わらない現状にあるため、安定している現行制度を継続している。

B委員 他区と比べて本区のサービスレベルはどうか。

障害福祉課 低い状況にある。23区中16区で、年52回程度または週1回程度を上限としている。多い区では週2回程度を上限としているところもある。上限利用回数は多ければ多いほど良いとも思うが、ホームヘルプサービスとの併用も含めて利用回数については検討していきたい。また、回数を増やしたとしてもある程度で頭打ちになってしまうことも想定されるため、今後5年間では年40回から年52回程度への変更で対応していきたい。

B委員 サービスを受けたい人により利用回数にばらつきがあるため、難しい。

A委員 他区との関連では、他区の予算規模も影響すると思う。他区での利用実績は把握しているのか。

障害福祉課 他区においても本区と同じような利用傾向がみられる。本区では、「家庭内において入浴することが困難な方」を対象としているが、他区ではそのような条件がないところもある。

A委員 バリアフリー住宅への改修については、補助は行っているのか。

障害福祉課 身体障害者手帳（下肢・体幹）が2級以上の方は、中規模改修で64万1千円の助成をしている。例えば、浴槽の段差を解消するような場合が中規模改修にあたる。その他にも、障害程度が3級以上の方には、主に手すりの取り付けなどの小規模改修で20万円の助成をしている。

C委員 施策別事務事業一覧表においては、23区の中で一番多くコストがかかっているものなどを比較するようなものがあればわかりやすいのではないか。

障害福祉課 23区で比較すると、法律で定められている事業については比較することも可能であるが、区独自の事業であると方法も異なるため難しいところである。

D委員 障害者の親も高齢化していると考えられるため、親が病気になったり亡くなったりした場合には、どのような対応を考えているのか。

障害福祉課 生活する場として、まず、東京都の事業として、障害の軽い方々の集団生活の場としてグループホームを整備している。区では障害の重い方々を対象としたケアホームを、2年に1度整備するような計画としている。

親の高齢化等を理由に生活する場を必要とする障害者の方々を受け入れる事業者を探すことも障害者支援の一つの重要な事業になっている。

分科会長 「今後の方向性」について、所管課では、「利用回数の拡大」との方向性を示しているがいかがか。

B委員 週1回、年52回程度といっても、平均ではなく、利用回数が多い人と少ない人に差があるから難しい。入浴を促進するようなことはあるのか。

障害福祉課 衛生面の維持を図るためには入浴した方がより良いと考えるため、ホームヘルプサービスによる清拭と併せて、アプローチはしている。

A委員 週1回入浴することが理想的なケースと体調的な理由から過剰なケースとに分けて予算などの申請はしているのか。

障害福祉課 回数に応じた利用率を積算して予算要求している。

A委員 目標値の設定にあたっては、各回数に応じた利用率（週1回利用する人は何%など）から算出することも重要ではないか。

また、利用回数に満たなかった人については、その理由を分析して、分析に基づき改善すれば、利用回数が上がることもあると考える。何を改善すべきであるかという点における分析が不足しているように感じる。実際には分析はされていると思うが、その点が分かるような資料があるとより良いと思う。

分科会長 自己負担額を徴収するためには、どの程度のコストがかかっているのか。

障害福祉課 自己負担額については、利用者が事業者を支払っているため、区に直接影響はしていない。

分科会長 ただ、その分競争入札の価格に跳ね返ってくるのではないか。

区であっても、事業者であっても徴収コストはかかるということではないか。

障害福祉課 そのとおりである。

## (2) かつしかあんしんネットワーク事業

分科会長 質問・意見のある方は挙手をお願いしたい。

B委員 15年度に開始したこの事業において、「成果指標」の実績値を客観的にみるとあまり成果が出ていないように感じる。

実績値があまり伸びない理由を明らかにしたうえで、実施方法や他事業との再構築も含めて検討する必要があるのではないか。

また、登録者に対する「メリット」がないから、登録率も伸びないのではないか、とも感じてしまう。

A委員 事務事業目的には、「ひとり暮らし高齢者と障害者が、住み慣れた地域で安心して暮らし続けられる地域作りをする」とあるが、その「地域作り」をどのようにするつもりなのか。

民生児童委員や自治町会との連携組織をつくることも目的の事業なのであれば、それに係る「成果指標」を設定する必要もあるのではないか。例えば、あんしんネットに協力している機関がどの程度あるのかを「成果指標」に設定しても良いのではないか。

また、対象者に対する説得も重要である。登録することで他の方々に迷惑をかけることを減らすということも、対象者には理解してほしい。

B委員 所管課では、おそらく、関係機関との連携の必要性については理解していると思う。ただ、民生児童委員や自治町会も高齢化しており、協力することも難しいのではないか。現状の実施方法で継続するのではなく新しい仕組みを作る必要があるのではないか。

分科会長 「今後の方向性」について、所管課では、「情報登録カードの電子データ化」などを示していたが、根本的な見直しも必要ではないか、との意見である。

D委員 希望調査について、郵送での意向調査となっているが、高齢者の方々

は、郵送されてきたものを丁寧に見なかったり、返送することが難しかったりすると感じる。郵送に手間をかけるのであれば、専門の人を雇うなどして、個別訪問にて意向調査をする方が良いのではないか。訪問だと会ってくれないこともあると思うが、その際は、2、3回訪問する中で、受け入れてくれることもあると思う。郵送より手間はかかるかもしれないが、一人ひとりの対象者に訴えることはできるのではないか。

E委員 同じ意見である。郵送だと中身を確認せずに捨ててしまうことが多い。一方的なものではなく、訪問調査で人と接することで、考え方も変わるのではないか。

事務局 意向調査については、3年に1度は民生児童委員が行う個別訪問によるひとり暮らし高齢者実態調査の際に併せて行っている。それ以外の年においては、新たに65歳になった単身者及び転入した65歳以上の単身者に対し、郵送で意向調査を行っている。

A委員 郵送における返送率は分かるか。

事務局 所管課に確認する。

A委員 郵送によるものは、郵送しただけではなく、その結果が大事であると思う。個別訪問すると、地道ではあるが少しずつ回答率は上がっていくものである。特にこの事業は、1度登録すれば、累積されていくものであるから効果も出ると考える。

ただ、やはり、地域のしくみづくりの方が重要だと考える。地域とのつながりの強い民生児童委員に依頼するのは重要であるとも思うが、意外と行政への信用度も高い。隣近所の人にはプライベートを知られたくないという人々にとっては、行政が働き掛けた方が効果もあると思う。

C委員 民生児童委員とはどのような方が担っているのか。

事務局 地区ごとに推薦され、厚生労働大臣から任務を委嘱されている。

条件としては、「区市町村の議会の議員の選挙権を有する者のうち、人格識見高く、広く社会の実情を通じ、且つ、社会福祉の増進に熱意のある者であって、児童委員としても適当である者」とされている。

A委員 第1回分科会の際に、委員から「民生児童委員の担い手が少なくなっている」との話を聞いたが、具体的な理由は分かるか。

B委員 いろいろな活動を民生児童委員や自治町会に依頼するから、大変なのではないか。高齢化しているところもあるし、仕組み自体を変える必要もあるのではないか。今の時代に合っているかどうかを考えなければいけない。

この事業についてもすごく良い仕組みであると思うが、登録率が少ないと感じてしまう。この体制のまま継続するのではなく、再構築する

必要があるのではないか。

事務局 民生児童委員については、団地中心の地域で団地が高齢化しているところは、同じ地域内での推薦が厳しくなっているところもある。民生児童委員の活動は、昼間の活動が主になってくるので、昼間家にいる女性が多くなってきている。

また、ほぼ毎月行われている合同民生委員児童委員協議会においては、行政からいろいろと依頼をしている状況にもある。

A委員 B委員の言うとおりに、この事業を進めていくにあたっては、民生児童委員や自治町会に依頼するのではなく、この事業を専門に行えるような組織を別に作って仕事を分担していく必要があるのではないか。

B委員 おそらく、そのような役割を「高齢者総合相談センター」が担っているのではないかと、とも思っている。

ただし、現状のまま継続するのではなく、登録率を上げるような仕組みを検討してほしい。

分科会長 「あんしんネットワーク事業」との事業名ではあるが、具体的なネットワークが見えないようにも思う。現状の仕組みを見直すことも必要であると感じる。

B委員 この事業は、現在、すごくニーズのあるものであると思うからこそ、再構築してほしい。

D委員 対象者に対しては、日常生活を見守るものだけだとインパクトが弱いとも思う。防災と組み合わせて考えることも重要ではないか。災害時にしっかりとした対応を取るためにも日常生活からのつながりが大切であることを案内することで効果が出るのではないか。

A委員 情報カードの電子化に関連して、区では、住民票データから該当世帯を抽出したデータの共有化は行っていないのか。災害関連でいえば、建て替えしなければいけない住居のデータを担当課は所持しているはずである。個人情報に関連もあるが、区役所内での共有はできないのか。垣根を超えたデータの共有をすることで、コストをかけずに取り組めることもあると思う。

事務局 個人情報保護条例においては、所管課で保有している個人情報を使用目的の範囲を超えて使用する場合は、原則本人の同意を得なければならないとされている。例外として、個人情報保護委員会です承した場合については、他課で利用することができることとなっている。

また、高齢者施策においては、3年に1度「高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画」の見直しに伴い、住民基本台帳からひとり暮らし高齢者の情報を抽出して、「ひとり暮らし高齢者実態調査」を実施してお

り、その結果については、この事業とも連携をしている。この事業の登録者は約6,000人となっており、その方々の家の新聞がたまっているかどうかなどを行政が把握することは困難なため、民生児童委員や近隣の方々などに見守りをお願いしているところではあるが、近隣の方々との情報共有には本人の同意が必要であるため、いろいろと課題になっている部分でもある。

防災関連については、災害対策基本法では、市町村長は、高齢者、障害者等の災害時の避難に特に配慮を要するものについて名簿を作成し、本人からの同意を得て消防、民生委員等の関係者に情報提供できるものとしている。本区においても、防災課にて、対象者に郵送で働きかけ、手あげ方式にて、災害時に援助してほしいという人については名簿に登録するような形で着手したところである。

B委員 登録率については、やはり登録したことによるメリットがあったら、あがると思う。例えば、病気になったら救急車が来てくれるなど、実施内容の充実が必要ではないか。

C委員 例えば、孤独死をした人に対しては、区ではどのような対応をしているのか。

事務局 身寄りのない人については、「行旅病人及び行旅死亡人取扱法」に基づき、区が火葬している。

A委員 B委員の言うとおりに、「どんなサービスが受けられるか」ということが登録者数に反映すると思う。

郵送によるお知らせでは、「このようなことができますよ」と示しているとは思いますが、具体的に見えないと難しいのではないかと。

分科会長 登録することが、強制なのか、任意なのかで考え方は違ってくる。任意だと、登録することによるメリットが重要になってくるのではないかと。

A委員 成果指標の目標値が見直されていないことは問題であり、個人的には100%を目指してやってほしいと思う。

また、希望調査のチラシに記載されている登録カードの活用例には「万一のとき」とあるが、多くの人は万一のときは考えていないと思う。登録する際のメリットとは、平常時に実感できる部分が重要であると思う。平常時でも何らかのサービスが受けられるとなると少しは変わるのではないかと。

分科会長 この事業については、オペレーションの問題と根本的なしくみの見直しが必要ということではないかと考える。



### (3) 介護相談員事業

分科会長 質問・意見のある方は挙手をお願いしたい。

D委員 個人的には重要な事業だと思う。施設などの閉所的なところにおいては外部から来る人に話を聞いてもらえることは嬉しいと思う。ただし、施設側にとっては、入所者に何度も説明して納得していただいた事柄について、外部の人が来たことで、再び利用者が要望として訴え、職員の手間が増えていくという悪循環が起きることもあると思う。そのようなことが重なると施設側も煩わしくなって、介護相談員を受け入れない施設もあると思う。

このような仕組みは必要であると思うが、もう少しやり方を探るべきではないか。誰にとってもいい仕組みが考えられれば良いと思った。

分科会長 相談員の存在が場合によっては、入所者のわがまを助長する可能性もあるということか。

D委員 そのとおりである。

A委員 相談員に対する相談において、どの程度解決したかということは傾向として把握しているのか。

事務局 第1回分科会の所管課長からの説明にもあったとおり、入所者からの相談内容は多岐にわたっているため、なかなか解決した数ということで把握することは困難であると認識している。

事務局 この事業については、介護相談員が施設を訪れ、行事に参加したりする中で、入所者に積極的に話しかけ、雑談から入っていくことなどから、入所者の相談に応じたり要望を把握するものであり、相談に至るまでの助走期間がかかるものとする。介護相談員の派遣回数と同等数の相談を受けているものでもない。

分科会長 机と椅子を並べて相談を受けるものではないのか。

事務局 利用者に積極的に話しかけていくものである。ただし、「介護」にあたる行為は禁止されている。

A委員 第三者評価について、この事業は東京都で実施しているのか。

事務局 そのとおりである。

A委員 介護相談員事業と重複しているものがあるのか。

事務局 介護相談員事業とは目的や実施内容も異なるものである。

A委員 第三者評価では、利用者の客観的な意見は反映されているのか。

事務局 第三者評価の評価手法としては、「利用者調査」と「事業評価」の2種類あり、「利用者調査」では、利用者のサービスに対する意向や満足度を把握することを目的として「アンケート方式」「聞き取り方式」な

どで実施している。

A委員 介護相談員事業と第三者評価の連動はあるのか。

事務局 直接的なつながりはないと思われる。

A委員 各種施設においても、いろいろなところから人が来ると負担も増えると思うので、連携していくことも必要ではないか。

B委員 この2つの事業はそもそも目的が違うのではないか。

事務局 第三者評価は子育てや障害なども含めた福祉全般について、第三者の評価機関として認証された民間企業が一定の基準に基づき評価し、その結果を情報提供するものである。結果については、東京都のホームページで閲覧できるほか、本区においても紙ベースであるが、福祉管理課などの関連課で閲覧できるようになっている。

B委員 この事業については、単的に言うと、質の向上を何で示すか、ということではないか。

A委員 相談件数の内容がどういうものであって、それがどの程度改善できたかということで、介護相談員が活動したことの効果がわかるのではないか。

入所者の要望に対して中立的な立場で、それがわがままなのか、そうではないのか、を判断できたかを把握していく必要があるのではないか。

また、介護相談員の確保については、対象施設に対して訪問しなければいけない回数が限られているので、それを乗じて算出すれば分かるのではないか。ただし、予算との関連も考える必要があると思うが。

分科会長 本日の議論を踏まえて、次回答申を固めていくこととしたい。

### 3 その他

### 4 閉会