

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3回第二分科会
開催日時	平成25年7月23日(火) 午後3時から午後5時
開催場所	葛飾区役所新館5階 庁議室
出席者	【委員7人】 足達分科会長、泉委員、江川(康)委員、大山委員、長谷委員、町田委員、三宅委員 【区側4人】 事務局(政策経営部長・経営改革担当課長、企画課職員2人)

会議概要

1 開会

(分科会長より資料の確認を行った)

2 葛飾区行政評価委員会の評価結果(案)のまとめ

(「葛飾区行政評価委員会の評価結果(案)」をもとに答申内容の確認を行った)

(1) かつしかあんしんネットワーク事業

分科会長 まず、「実績状況」の「成果」について、ご意見をいただきたい。

A委員 前提として、提言にあたっては、新たな指標を提案するなど具体的に提案するべきなのか、それとも、方向性など大きなくくりで提案するべきなのか。専門的な知識が乏しいため、具体的に提案することにも限界があるように思う。

分科会長 具体的に提言できるものについては、具体的に記載していきたいと考える。

A委員 「成果」について、「今後の方向性」にも記載されている「新たな仕組みづくり」に係る指標が現在設定されていない。例えば、民生児童委員、自治町会やヤクルト配達など、見守りの協力をしてほしい企業や団体との連携に係る指標を設定し、目標値も定めていく必要があるのではないか。

ヤクルト配達は、全戸に回っているのか。

事務局 社会福祉協議会にて、利用者のヤクルト代の一部を補助しているが、希望制であるため、利用者は限られている。

A委員 ヤクルト配達による見守りは社会福祉協議会で実施しているとのことだが、区と別組織で実施している活動もあるならば、重複がない形で連携していくことが必要である。

分科会長 今のご意見を踏まえ、例えば、成果指標の設定にあたっては、「あんしんネット登録率」だけでなく、いろいろな企業との連携を含めた、成果を生み出していくための土壌づくりに係る指標を設定したらどうか、ということでしょうか。

A委員 そのとおりである。想定される協力・連携団体が現状でどの程度存在し、どの程度まで広げていくのか、の目標値を設定して把握していくべきではないか。すべてを網羅できないとしても、少なくとも目標値を設定して、「達成率がどの程度であったか」「なぜ達成できなかったか」を、把握・分析する必要があると思う。そのうえで、費用対効果を考慮し、新たな仕組みを考えていく必要があるのではないか。

B委員 この事業はすごく大きな単位の事業のように思う。よって、15年度から実施しているにも関わらず、成果指標が「あんしんネット登録率」だけで評価しているのは、不十分であると思う。

また、「コスト」については、トータルコストが毎年下がっていることに問題があると思う。今後、高齢化が進む中で、非常にニーズのある事業であり、新たな仕組みを構築してサービスレベルを上げていくためには、もっとコストをかけて取り組むべきではないか。今後の高齢者支援における核となる仕組みを早急に作る必要があり、そのためにはもっとコストを上げて充実させてほしい。

分科会長 目指すべきところは壮大だが、そのためのインフラの整備が不十分ではないか、ということでしょうか。

B委員 おそらく、所管課でもそのような仕組みの整備に取り組んでいると思うが、この事業だけで見ると、見える化されていないように感じる。

事務局 今年度から高齢者総合相談センターの人が75歳到達者戸別訪問という新たな仕組みも取り入れている。今後も、いろいろな事業を複合的に実施し、最終的に目標を達成していきたいと考えている。

分科会長 各委員の意見は、そのような複合的な活動について、個別に「指標」や「目標値」を設定したらどうか、ということであると思う。現状では、「成果指標」も「活動指標」も同様に「登録」に係る指標であるため、今後は、個別の活動に対する具体的な指標を設定した方が、より目的を達成しやすくなるのではないかと、思う。

A委員 登録していない人の理由を把握し、その理由が改善できるものであるならば、その改善策を検討することで、登録率が伸びていくのでは

ないか。

また、最近では、民生児童委員や自治町会に相談することをためらう人も増えていると思う。そのような人たちに対しては、行政が対応することも必要ではないか。

さらに、新たな仕組みを考えるにあたっては、「地域との協働」の視点が重要であると思う。

C委員 ここ最近、行政サービスが充実してきたことは非常に良いことではあるが、その影響で、自治町会や子ども会に入らない人が増えているところもある。自治町会がつぶれたら、行政からの連絡手段もなくなり、地域が成り立たなくなると思う。地域があつて、個人の暮らしがあることを再認識し、ある程度、地域の重要さを伝えていかないとけないと思う。

自治町会が高齢化してきている中で、行政にはそのあたりの仕組みも考えながら、この事業についても検討してほしい。

A委員 自治町会の役割は非常に重要だが、実際問題として組織率が低くなってきている。自治町会のあり方や民生児童委員の負担の増大については考える必要があると思う。

この事業と直接関係ない部分かも知れないが、横のつながりの視点からは関連していると思うので、各団体に協力してもらうためには、どのようにしたら良いかも考えるべきだと思う。

B委員 自治町会については、若い世代にとってはどのような存在なのか。自治町会は衰退しているのではなく、時代の変化に伴った中身に変えていく必要があるのではないか。

C委員 自治町会には年齢制限がないことにも問題があると思う。定年制でないから、若い人たちに引き継がれていかない部分があると思う。また、自治町会の役割が、回覧板を回すことだけのように思われ、貢献度が少ないから魅力がないと思われていることもあると思う。

自治町会や民生児童委員の担い手が少なくなっている現状に対しては、昔のような「向こう三軒両隣」の関係を目指して、地域の仕組みを考えていくことも必要ではないかと思う。

事務局 先日開催された「区民と区長との意見交換会」においてもそのようなご意見を伺っている。新しいマンションが建築された時には、自治町会への加入について行政にも働きかけてほしいなどといった意見もあった。

高齢者を見守る仕組みは1つでは不可能だと考えている。「葛飾区基本計画（H25～34）」においても、1つの計画事業として「高齢者総合

相談センターの機能強化」を位置づけ、「高齢者総合支援センターの人員体制を強化することにより、75歳到達者戸別訪問等の実施により積極的に支援の必要なひとり暮らし高齢者等の把握を行い、早期支援につないでいく」としている。今後、高齢化が進む中では、地域で暮らしている人の顔を良く知っている自治町会や民生児童委員の方々にご協力いただきながら、いろいろな仕組みをトータルで考える必要があると考えている。

分科会長 「実績状況」の「成果」についてまとめたいと思う。

「地域の団体等との連携については、連絡網等の仕組みの整理が必要である。したがって、新たに個別具体的な取組に係る指標を設定し、地域の仕組みを改めていくべきである。」というような記載ではいかがか。

全委員 賛成。

D委員 新たな仕組みの部分については、世代間で生活スタイルも違うため、若い世代であればインターネットを通じた取組も効果があるのではないか。個人的には、フェイス to フェイスが重要であると思うが、若い世代の人々にとってはインターネットの関係がよい人もいると思う。よって、世代に応じた仕組みづくりが必要だと思う。

分科会長 「今後の方向性」の「新たな仕組みづくりの必要性」の部分において、世代に応じた対策も必要であるということも記載していきたいと思う。

分科会長 「コスト」については、「新たな仕組みを構築してサービスレベルを上げていくためには、コストも増やしていくべきではないか」との意見があったがいかがか。

A委員 重複しているようなところは精査したうえで、新たな仕組みづくりをするためにはコストは必要であると思う。

C委員 ボランティアもよいが、何かもらえると責任感も出てくるものである。費用対効果の問題もあるが、この事業については、コストは必要であると思う。

分科会長 新たな仕組みづくりを進めていくのに必要なものであれば、コストを増やしていくべきであるということではどうか。

全委員 賛成。

分科会長 「今後の方向性」についてはいかがか。

E委員 新たな仕組みづくりについては、お寺と協働することも1つの取組として考えられるのではないか。昔から近所とのつながりがあるお寺も多いと思うので、自治町会よりも親しみやすさがあると感じる人も

いるのではないか。また、ある程度広い場所も持っているので、何かの活動などに利用できるのではないかと思う。

分科会長 個々の宗教に関連するものは、いろいろな思想の方がいるので、分科会の提言として記載することは難しいと思う。

D委員 寺子屋のイメージであれば、お寺に限定せず、学校などの行政に関連する部分を活用した連携の検討としたらどうか。

分科会長 お寺や学校も含め、いろいろな団体との連携について、新しい仕組みづくりを個別具体的に検討していく必要があるということにしたいと思う。

E委員 また、1人暮らしの女性の中には、自治町会に入ることによってプライバシーが見えてしまうなどの理由により、自治町会に入らないことのメリットの方が大きいと感じる人もいる。

自治町会のあり方については、柔軟な視点を持って検討する必要があると思う。

C委員 考えの違いによるものだと思う。むしろ、昔はそういう時こそ自治町会に頼ろうとしていたのが、時代の変化とともに変わってきたのかもしれない。ただ、震災があったときには、誰が助けるのか。電話をしてもすぐには、救急車や消防車は来ないだろうし、まずは地域が助けることになるのではないか。

E委員 災害対策としては、1人暮らしの女性の中には、地域とのつながりを考える前に、まず1人で数日間は暮らせるような準備をすることから考える人もいることを理解してほしい。

A委員 自治町会に入りたくない人の理由は個々にあるため、その実態を把握して、改善していく必要があるのではないか。

この事業についても、自治町会や民生児童委員と連携すると言っても、組織力がないと効果も見込めないので、横のつながりも含めてトータルで考えていく必要があると思う。

B委員 自治町会や民生児童委員しかいなかった時代から変化した現状においては、いろいろな団体や機関等とつながりを持っている人がいて良いと思う。ただ、その人たちが最終的につながるような仕組みを検討する必要があるのではないか。

C委員 自治町会に任せるのではなくて、行政は、地域とのつながりの大事さを、区民に伝えていく必要があると思う。

分科会長 近年、地域との連携については、いろいろな仕組みがあるからこそ、それを包括するような指標を設定していく必要がある、というような文言をキーワードで記載していきたいと思う。

B委員 「今後の方向性」の「新たな仕組みづくりの必要性」については、「早期実現を図る」との文言を追加してほしい。

分科会長 「早急に、根本的な見直しをする必要がある」と記載していきたいと思う。

(2) 巡回入浴サービス委託

分科会長 まず、「実績状況」における「成果」の欄については、文言を補足したいと思う。その他についてはいかがか。

C委員 近所にこの事業を利用している人がいるが、非常に喜ばれている。回数を増やすとコストもかかるだろうが利用者は喜ぶのではないのか。

分科会長 上限回数まで利用している人にとっては、毎日でもお風呂に入りたと思うのではないか。年40回では少ないように思う。

C委員 1回の入浴に、結構時間もかかっているように思う。なかなか家族ではできないことであるから、この事業の必要性は高いと思う。

A委員 評判が良いということは、サービスが低下していないということだから、コストが下がっていることは評価できるのではないか。利用者が満足していることが大事だと思う。

B委員 実際に利用している人の満足度に係る指標が設定されていないと、健常者の我々からすると評価が難しいと感じる。

A委員 利用上限回数まで利用しない方々がいる。「なぜ、利用していないのか」ということは分析していると思うが、その理由が改善可能なものであれば、それを見直すことが必要だと思う。利用上限回数まで利用している人については、利用回数を増やせばさらに利用すると思う。

C委員 利用しない理由は体調不良などではないか。

事務局 前回の分科会での所管課の説明によると、「入院」や「体調不良」によるものと聞いている。

A委員 そのような理由であれば、改善のしようがないのかもしれないが、その他にも理由があるのであれば改善の余地もあるのではないかとと思う。

分科会長 コスト面について、「金銭的な負担があるから利用できない」というものがあるならば、費用負担の問題について考える必要があると思うが、「入院」や「体調不良」であれば入浴を促進することも難しいということだと思う。確か、利用者の負担については、ほとんどかかっていないという話ではなかったか。

事務局 第1回分科会で所管課より、費用負担は、区民税額による応能負担

としているが、現状では、入浴1回あたり、2名が200円、4名が50円を自己負担しており、それ以外の人は負担がない状況にあるとのことであった。

分科会長 費用負担をなくしたとしても、あまり影響はないように思う。

入浴回数については、他区と同レベルまでの、年52回程度が必要と
いうことで良いか。

全委員 賛成。

B委員 少し話は変わるが、この事業の業務量は「0.2」とあるが、このような少ない業務量について、区が実施する必要があるのか。民間に委託しているとすると、行政が「0.2」分を担う必要があるのか。例えば、行政は、障害者支援に係る相談やサービス提供事業者の紹介機能を総合的に担っていくということはできないのか。

事務局 この事業の「0.2」の主な業務は、「サービス利用申請受付決定の事務や委託契約・支出に係る事務、区民からの問い合わせ対応」などであり、業務量としては、これ以上削減できない量と提供いただければと思う。法律に基づく事業として区が担う部分としては効率化が図られていると認識していただければと思う。

B委員 例えば、広報かつしかでは、様々な障害者サービスについて、個別に周知しているように思う。障害者の人たちにとっては、個別ではなく、配食、入浴や寝具乾燥等のサービスを総合的に知ることができれば良いと思う。それぞれの事業の成り立ちや申請時期によって、個別の周知となってしまうのかも知れないが、個別だとわかりづらい部分もあると思う。

事務局 障害福祉にかかる相談支援機能については、区役所2階に総合窓口を設けて、実施している。相談を総合的に受けるにあたっては、ローカウンターで長く説明をできるように整備もしている。

分科会長 おそらく、23年度より評価対象を「施策」から「事務事業」へ切り替えたことによる限界に係る議論ではないかと思う。

事務局 評価対象については、「施策」が良いか、「事務事業」が良いか、については、ジレンマがあるところではあるが、「事務事業」単位の方が、個別の議論が可能となり、評価しやすいのではないかと考えている。特に、障害者や高齢者の分野では、1つの施策が約50の事務事業で構成されているため、なかなか6回の分科会の中で、事業内容を把握して評価していただくのは難しいと思っている。今回の分科会においても、入浴回数について「40回は少ないのではないか」などという、具体的な議論をしていただいているように、「事務事業」が評価対象の方

がわかりやすいのではないかと感じている。

B委員 コストリダクション（戦略的経費削減）を図ろうとした戦力の1つとして、既存事業をいったんばらして、区民ニーズに合わせて、それぞれの事業を組み合わせると新しい仕組みを作っていくと意外とコストは下がるということがある。「継続」の事業について、いくら鉛筆の先をとがらせてもコストは下がらない。時代が変化しているからこそ、ニーズに合わせて事業を組み合わせることが重要であると考えます。

事務局 14年度導入当初は、時代のニーズに合わなくなった事業を縮小・削減していたが、近年では縮小・削減する事務事業が少なくなった。この背景を踏まえて、現在では、既存事業について、区民の方から見てサービス水準が低いかどうか、事業の中身について評価していただきたいと思っている。

分科会長 答申をまとめていきたいと思う。入浴回数についてはいかがか。

B委員 利用上限回数としては年52回程度として、それ以外は個別のニーズに合わせて実施するということがよいのではないかと。

分科会長 年52回という回数については、「最低でも週1回という意味での52回にするのか」、「年52回とするのか」、または、「他区と同等レベルにするのか」、「それ以上にするのか」。ご意見がある方はいるか。

C委員 利用回数を増やしすぎると、業者も入浴車を増やさないと対応できなくなると思う。コスト面も視野に入れて考えていかないといけないのではないかと。

A委員 過去の改善実績として、16年度に、月3回から年36回に見直し、夏などの季節に応じて利用回数を自由に選択できるようにしたとあった。週1回よりは年52回の方が良いのではないかと。

また、C委員のいうとおり、業者の対応力にも合わせた形で見直ししていく必要もあると思う。したがって、まずは、年52回程度として、利用回数の様子を見て、その結果を踏まえて、さらに増やしていくのかを検討したらよいのではないかと。予算との関連もあるので、実態を踏まえて改善を加えていけばよいのではないかと。

分科会長 そのような意見でよろしいか。

全委員 賛成。

（3）介護相談員事業

分科会長 「実績状況」の「成果」について、現状の成果指標では客観的に把握できるようなものとは言えないということではないか。

- 全委員 賛成。
- 分科会長 具体的な指標の案はあるか。
- A委員 東京都にて実施している第三者評価制度における評価基準を参考にした指標を設定してはどうか。
- 事務局 第三者評価制度については、第2回分科会でも話題になったが、この事業とは実施目的が異なっている。第三者評価制度は、入所希望者の入所にあたっての判断の目安として実施しているが、介護相談員は、利用者の相談や要望を事業所に伝える橋渡し役として実施している。
- 分科会長 「成果指標の設定」について、「～言い難い。」ではなく、「～言えない。」とはっきり記載し、「次年度から成果指標を改めるべきである。」としたいと思う。
- A委員 所管課は、相談員の活動実態を把握していると思うが、その実態のうち、「相談を受けて解決した件数が何件」「相談に値しないものが何件」など、相談件数に応じた実態を把握できるような指標が良いのではないか。
- 分科会長 机上に配布された、「介護相談員 活動状況報告書」の書式を見ると、相談を受けた場合は「相談カード」を記載することになっている。所管課は、この報告書に記載された内容について、しっかり分析してほしいということによいか。
- A委員 やはり、東京都で実施している第三者評価制度を利用してほしい。「利用者調査」では、利用者の満足度の結果が掲載されているため、この辺りのデータと連動できればより良いと思う。
- B委員 介護相談員に対する相談内容の資を点数化することは難しいと思うが、その部分を指標化することで、実態が見える化が必要があると思う。ただ、そのように指標化して活動内容の質を上げていくのであれば、介護相談員の謝礼は安すぎると思う。質の向上を目指していくのであれば、徹底的に相談内容の見える化を図らなければならないし、そのためには、有償ボランティアではなくて、しっかりと研修した人を採用する方がよいと思う。そこまでやらないのであれば、このままの体制でよいと思う。
- A委員 東京都の第三者評価も業者のサービス向上につながっていると思う。施設にとってはこの評価が高い方がいいと思っていると思う。介護相談員についても、その結果を東京都のように開示していくことで、業者の質の向上にもつながるのではないか。
- また、ボランティアでやり続けていると人材確保も難しくなるのではないか。最低賃金に見合うぐらいのコストは必要ではないか。実態

として、十分に人材が確保できているのであれば良いが、どこかに頼んで依頼しているような状況であれば変えていく必要があると思う。

事務局 介護相談員の募集については、謝礼も示したうえで広報かつしかにて募集しているので、金額もご理解いただいた上で、興味のある方が応募している状況にある。

A委員 今後、相談員の派遣を希望する施設が増えた時にどのように対応していくのか、を考えた際には、相談員の方の待遇も含めて検討していく必要があるのではないかと思う。

また、東京都のように評価結果を開示するなど、情報開示していくことも大事ではないか。

分科会長 評価結果の情報開示ということでよいか。

B委員 東京都が実施している事業は、入所希望にあたっての事業者選択に係る部分であるから情報開示しているのであって、この事業の見える化は、サービス内容の実態ではないか、と思う。

分科会長 事務事業目的がA委員の言うようなレベルまで含んでいるものではないので、情報開示も難しいところもあると思う。

B委員 「コスト」については、介護相談員の謝礼を上げることも提言してはどうか。

分科会長 「実績状況」の「コスト」として記載したいと思う。

その他、ご意見はあるか。

全委員 特になし。

分科会長 本日の意見を踏まえ、第6回分科会に向けて答申の最終化を行う。

今後、意見がある場合は、具体的な評価結果（案）を事務局に提出していただきたい。

その他の調整については、こちらに一任していただきたい。

3 その他

（事務局より次回全体会に係る事務連絡）

4 閉会