

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1回第二分科会
開催日時	平成25年7月1日(月) 午前9時30分から午前11時30分
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、大山委員、江川(康)委員、長谷委員、町田委員、三宅委員 【区側11人】 福祉管理課(福祉管理課長、福祉管理課職員2人) 高齢者支援課(高齢者支援課長) 障害福祉課(障害福祉課長、障害福祉課職員1人) 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

(分科会長より欠席者の連絡、傍聴人の確認、資料の確認、人件費の算出方法の説明を行った)

2 事務事業の概要及びヒアリング

(1) かつしかあんしんネットワーク事業

(高齢者支援課より「かつしかあんしんネットワーク事業」の概要について説明した後、質疑応答)

分科会長 質問がある方は挙手をお願いしたい。

A委員 自分の暮らしている地域でも孤立で亡くなっている人もいる。
近所付き合いがなく、回覧板を回さない人もいるが、プライバシーの問題もあり、関わりが難しくなっている。
人命とプライバシーの問題とどちらが重要なのか、と考えてしまう。
行政はこのような方々についてどのように考えているのか。

高齢者支援課 重要な問題であり、3月11日の東日本大震災をきっかけに、災害時要援護者名簿の作成等に係る法律が施行されるなどの動きもあるが、それでも平時においては地域の関係者へあらかじめ情報提供することについては、本人の同意が前提となっている。

事業に関して、事前の対応については、本人の意向を無視することはできないため、同意しない方々の意識をどれだけ変えていけるか、がポイントとなると考える。

また、孤立している人への対応として、たとえば、東京都住宅供給公社では、郵便受けに一定期間新聞がたまっていると、部屋の中に入り、状況を確認することがある。ただし、旅行や入院等で一時的に家を空けていた場合などが多く、ドアを壊して自宅に入ったことに対してトラブルになったことがあった。

そのような状況を受け、東京都住宅供給公社と区との間で緊急時対応についての協定を本年2月に締結した。同公社では、緊急時対応を住民にチラシで周知するなどしていると聞く。しかし、部屋に入り状況を確認するまでの間が3日間がいいのか、一週間がいいのか等、なかなか難しいと思う。孤立していると想定される方々に対しては、ある程度事前にどのようなことを求めているのかを聞き取った上で、最終的には個別に意向を確認し、対応していくことが重要であると考え

る。

今年度実施する75歳到達者戸別訪問は原則として対象者の方全戸で実施予定のため、この機会に本人の意向を把握し、その後の取組についても検討していきたいと思う。

分科会長 災害時における名簿の作成や本人同意に係る法律とは何か。また、根拠条文番号は何か。

高齢者支援課 「災害対策基本法の一部を改正する法律」である。根拠条文番号については確認する。

A委員 民生委員の業務も多くなり、いろいろなことを引き受けるのが困難な状況にあると思う。民生委員の担い手も少なくなっていることもあるので、どのようにしたら仕事を受け入れていただけるかについても検討してほしい。

B委員 先ほど、新聞がたまっていた場合でも、旅行や入院していたという事例もあったとの話があったが、あんしんネットに登録している方の中で、健康的に暮らしている場合は、旗を外に出しておくなどの取組はしていないのか。

高齢者支援課 災害時にはそのような取組をしている事例を聞くこともある。平常時に機能している例は聞いていない。現状では、新聞の状況等で確認をしている。

あんしんネットの登録者に対しては、入院時などには区へ電話をする等平常時においてもコミュニケーションを取ることで、状況確認を

行っている。

A委員 ヤクルト配達による見守りもなかったか。

高齢者支援課 直接、あんしんネットに組み込まれているものではないが、ヤクルト配達については、本人に会えなかった場合には、社会福祉協議会を通じて区にも連絡が来るようになっている。

その他にも、配食サービスを利用している人が家にいない場合などにも区に連絡が来るようになっている。

C委員 孤立傾向があるにもかかわらず見守りを拒否している人の理由は把握しているのか。

高齢者支援課 類型化できるまでのデータの積み上げはしていない。ただ、自分は大丈夫と思っている人は多くいると思っている。

C委員 孤立傾向があることを認識している人々に対しては、事後に周りの人々に迷惑がかかることもあるから、その部分について本人に理解してもらおうよう説得することが行政として必要ではないか。

本人の意思を尊重することも大事だが、周りの人々にも迷惑がかかることも理解していただき、働きかけてほしい。

分科会長 災害対策基本法の中で、本人が拒否しても、緊急時には行政が踏み込める裁量はあるのか。

高齢者支援課 法律上では、災害時にはあるが、それ以外では制限がある。今年度より実施する75歳到達者戸別訪問における対象者が約5,000人いるため、その中で、実態把握に取り組みたい。

D委員 今は元気でも、いざ病気になった時には何かにするとも多い。

以前、報道にて、地方で全戸に電話のような緊急連絡システムを置いたという話を聞いたことがある。小さい村だからできたことかも知れないが、今後、75歳到達者戸別訪問を行う中で、緊急時に対応できるようなものを考えてみてはどうか。

高齢者支援課 地方の自治体では、対象家庭にウェブカメラまで設置しているという事例を聞いたことがあるが、地域が濃密にかかわっていない都心ではなかなか難しいと考える。

本区の事業でも「見守り型緊急通報システム」の使用料助成を行っており、たとえば、本人からの通報がなくても24時間室内で動きがなければ自動的に連絡が来るようなシステムを活用している。現在の設置台数は、区内で700人程度となっている。他区ではもっと普及しているところもあるが、本区より機能として不十分なところもある。コストもかかるため、実際のニーズとのマッチングが課題となっている。

今後もあんしんネット事業と併せて、地域でセンサーとなる目のようなものを構築していく必要があると考える。

分科会長 このシステムには受益者負担はあるのか。

高齢者支援課 住民税課税者が 2090 円、非課税者が 1040 円である。

E 委員 「成果指標」としては、登録者数を増やすことなのか。

高齢者支援課 あんしんネット登録率を増やしていくことと考えている。

E 委員 そのためにどのような取組を実施する予定なのか。

高齢者支援課 まず、あんしんネットの対象者の中には、不安だから登録している人もいるが、家族のいる孤立傾向にない人まで働きかけることは不要だと考えている。

今後、働きかけるべき対象者は、客観的には見守りが必要と思われるが、登録を希望していない方々であると考えているが、その対象者は数字上でつかみきれていない部分もある。

先ほどの 75 歳到達者戸別訪問や、来年度実施する「ひとりぐらし高齢者事態調査」を通して、本来の対象者の把握について、整理していると考えている。

E 委員 数字で示すことができないと評価することが難しい。

今後、さまざまな高齢者支援を検討していく中で、「核」となる数字だと思う。すごく重要な母数になるからこそ、少しコストをかけてでもきちっとやることも大事だと思う。

高齢者支援課 今後、「かつしかあんしんネット情報登録カード」を電子データ化していく中で、他の福祉情報とのクロス集計なども検討していきたい。

C 委員 「成果指標」の「目標」と「実績」について、単年度か、累積か。

高齢者支援課 毎年、年度末時点の「実績」である。「目標」については、3 年前に設定したものとなっているため、今年度以降は対象者を整理した上で変更していきたいと考えている。

C 委員 「活動指標」についても 3 年間、「目標」の設定が変わっていない。一般的にはあまり想定できない状態である。

むしろ、「目標」を達成しているとするならば、評価することはないのではないか。

高齢者支援課 ご指摘のとおりである。今後は見直しをしていきたい。

(2) 巡回入浴サービス事業

(障害者福祉課より「巡回入浴サービス事業」の概要について説明した後、

質疑応答)

分科会長 質問がある方は挙手をお願いしたい。

D委員 重度障害者の人は障害者施設に入るということは考えられないのか。

障害福祉課 2通り考えられる。1つは、施設を希望しているが入れない人がいる。障害者施設でありながら医療も提供している施設は、全都で年に3人程度の募集しかない状況にある。

もう1つは、在宅で暮らしたいと希望している人が、昔(30年前)と比べて増えている状況にある。

D委員 今回は入浴に係ることだが、他のサービスも多く必要にしているということか。

障害福祉課 様々なホームヘルプサービスを受けている。ただし、親がいる場合は、親が介助している部分もあるため、親ができないことをサービスとして提供している状況にある。

E委員 重度心身障害者は何名いるのか。

障害福祉課 身体障害者手帳1級の人が1,587人(4月1日現在)。そのうち、たとえば、この事業の対象者は約300人である。そのうちの約100人が施設に入所しているため、残りの約200人を母数としているが、この中には家族が介助するというような人々もいる状況である。

E委員 現状の60名の利用者を差し引くと、残り140名はホームヘルプサービスか親が介助しているということか。

障害福祉課 そのとおりである。

E委員 個人的な意見だが、週1回程度は必要ではないかと感じる。

障害福祉課 特定の対象者に対するサービスのため、少ない回数から始まったという歴史的経緯がある。

E委員 140名は親が介助しているとのことだが、今後、高齢化していくと費用が増えていくのではないか。そのようなとき、区としてどのように対応していくのか、その部分が知りたい。

入浴に関する部分のみを説明されても判断しづらい。

障害福祉課 全ての障害者サービスに対する、巡回入浴サービスの位置づけということか。

E委員 そのとおりである。全体像を示していただかないと、評価できない。全体像を示したうえで、これだけ費用が必要だという説明をいただきたい。

親が高齢化した際にどうするのか、というところまで考えて検討していかないといけないと思う。

分科会長 今のご意見に対して、全体像について話せることがあれば、お伺いしたい。

障害福祉課 ご指摘のとおりだと思います。

ただし、障害の種別は様々なため、個々の種別に応じたサービスの全体像を示すと、50程度のパターンが想定される。

例えば、類似のものでとりまとめても10程度のパターンが想定される。

区民の方々にも「障害分野はわかりにくい」と言われることはあるため、わかりやすさについては検討したいと思う。

E委員 福祉施策は、社会で支えていかなければいけないと思うけれど、コストもかかることなので、全体像で見ていく必要があると思う。

事務局 基本計画の抜粋部分をご覧いただくと、障害者支援の施策は約60の事務事業で構成されている。

施策を評価対象としていた頃は、多くの事業を1つの施策としてとりまとめるため、どの事業が施策に影響を与えているのかがわかりづらいなどといった意見があった。その状況を踏まえ、23年度より評価対象を事務事業に切り替えた経緯がある。

ただし、事務事業評価に切り替えたことにより、1つの事業についてはわかりやすくなったが、全体像としてどう考えているかが見えにくくなった。

評価対象の単位については、ジレンマがある状況にあるのは確かだが、短い期間の中では、委員の方々には、個別の事務事業を具体的に見て評価していただいた方が効率的であろうと考え、現在は事務事業を評価対象として実施している。

E委員 今まで評価してきた事業は区民ニーズに対応していることはよく分かる。ただし、厳しい財政状況の中で事業を実施していくとなると、全体的なバランスの中でコストも考えていかなければいけないと思う。

C委員 今までの事業を見ると、目標値の設定時のプロセスが明確になっていないように思う。

行政評価とは、目標を立て、そのためにどのように活動して、活動した結果を踏まえ、どのような改善をしていくのか、を考えるのが本来の趣旨ではないか。

目標の数値に関する明確な説明がいただけないため、その結果どのようなことが得られたかがわかりづらい。

分科会長 目標値の設定根拠については、次回、お示ししていただきたい。

また、応能負担分があるとのことだが、コスト内訳のどこに該当す

るのか。

障害福祉課 現状では、課税者のうち、2名が200円を、4名が50円を自己負担している。

障害福祉課 応能負担分については、利用者が委託業者に直接支払うことになっているため、その差額を区は委託業者に支払うことになっている。よって、事務事業評価表のコスト内訳の歳入としての記載はない。

(3) 介護相談員事業

(福祉管理課より「介護相談員事業」の概要について説明した後、質疑応答)

分科会長 質問がある方は挙手をお願いしたい。

C委員 「成果指標」について、「派遣希望に対する対応率」を設定しており「100%」としているが、受け入れていない施設に対する働きかけに係る指標を設定するのが現実的ではないか。

活動指標についても同様である。指標を見直す方向で考えたかどうか。

また、コスト内訳に記載されている負担金とは何か。

福祉管理課 負担金については、介護相談員の研修に係る経費である。

21年度までは、国と都が負担していたが、国の事業仕訳の影響を受け、研修費用が自治体負担になったことにより、22年度から負担金として計上している。毎年の変動は、介護相談員の採用人数が異なるためである。

C委員 負担金との記載はわかりづらいのではないか。

事務局 予算上の「科目別」に記載しているため、統一的な標記にしている。補足が必要な場合については所管課長からの説明で対応させていただきたい。

C委員 行政評価委員に配布する資料には「研修費」というような補足説明を入れるように対応していただきたい。

E委員 派遣を希望する事業所と希望しない事業所の違いは何か。

福祉管理課 事業所の意向も様々であるため、本事業の周知はするが、希望しない事業所もある。過去にトラブルになったことを受けて辞退するところもある。

C委員 報告書の内容がどの程度達成されたか、についてなどの、改善の度合いを指標にしてもよいのではないか。

E委員 報告書にはどんな内容があるのか。成果指標については「満足度」もあるのではないか。質の向上を高めていくことを示す指標が必要で

はないか。

福祉管理課 改善された度合いを示す指標については、検討したが、一律に判断することが困難なため設定していない。

例えば、「隣に重度の方がいて眠れない」といった事例については、施設入所者の入れ替えのタイミングで対応したり、「食事の味が悪い」という事例については、本人に理解していただいて対応したりなど、時間をかけて解決する場合や、改善要望に対応することが必ずしも本人のためにならない場合もある。

改善要望に対する解決率が 100%であることが必ずしも良いことではないことも踏まえ検討した結果である。

分科会長 橋渡し役のサービスを行うに見合った指標がないか、ということだと思う。回数で示すだけではなく、その他の案についても検討したらどうか、ということだと思う。

D委員 介護相談員が行わないことについての記載があるが、利用者側としては話を聞くだけで何もしてくれないという不満があったり、施設側としては、トラブルの種になるようなことにつながったりなどがあるかもしれない。

例えば、任期を長くして専門外でもできるようなことを増やすか、思い切って利用者アンケート調査だけにするとかも考えられるのではないか。

介護相談員が行わないことが少なくすることはできないのか。

福祉管理課 介護サービスを提供するのは事業者であるという前提がある。

E委員 事業者評価は実施しているのか。

福祉管理課 「福祉サービス第三者評価」を取り入れているが、別の事務事業になる。

C委員 その結果はどのようにしたら見られるのか。

福祉管理課 実施したところについては、東京都のホームページで見ることができる。

C委員 実施したところとは、どういう意味か。

福祉管理課 義務付けられているところと任意のところがある。

C委員 個人的にどの施設に入所しようか、と考えた時には、評価が高いところに入りたいと思う。

介護相談員事業に取り組んでいる事業所には評価のポイントが高くなるようにすれば、介護相談員を希望していない事業所も活用しようという意識になるのではないか。

分科会長 第三者評価に係る現在公表している資料を、次回までに用意するこ

とは可能か。
福祉管理課 了解した。

3 その他

4 閉会