

**平成 25 年度新宿区外部評価委員会第 2 部会
第 4 回会議要旨**

<開催日>

平成 25 年 7 月 2 日（火）

<場所>

区役所本庁舎 6 階 第 3 委員会室

<出席者>

外部評価委員（5 名）

平野部会長、金澤委員、小菅委員、小山委員、鱒沢委員

事務局（4 名）

中山行政管理課長、三枝主査、担当 2 名

説明者（1 名）

高齢者福祉課長

<開会>

【部会長】

第 4 回第 2 部会を開会します。

本日は高齢者福祉課の所管する 6 つの事業についてヒアリングを行います。

対象事業は 221「一人暮らし高齢者等への助成」、222「紙おむつ購入費助成」、228「ちょこっと困りごと援助サービス」、230「一人暮らし高齢者への情報誌の訪問配布等」、231「認知症高齢者の介護者リフレッシュ等支援事業」、232「介護支援ボランティア・ポイント事業」となります。

ここで提案なのですが、ヒアリングは 1 事業ずつ説明と質疑を行うことが原則ですが、本日対象となる 6 つの事業はいずれも関連が深く、まとめてご説明を受けた方が理解が深まるものと思います。そこで、最初に 6 事業まとめて説明していただいた後、1 事業ずつ質疑をしたいと思いますがいかがでしょうか。

<異議なし>

ではそのように進めます。

それでは最初に 6 つの事業について高齢者福祉課長からご説明を宜しくお願いします。

【説明者】

よろしく申し上げます。

事業の説明に先立ち、区の施策体系における当該 6 事業の位置づけについてご説明します。新宿区総合計画におけるまちづくりの基本目標の 1 つ「Ⅲ 安全で安心な、質の高いく

らしを実感できるまち」を実現するための個別目標の1つに「1 だれもが互いに支え合い、安心してくらするまち」がございます。さらにこの個別目標を実現するための基本施策の一つに、「① 高齢者とその家族を支えるサービスの充実」があり、本日も説明する6つの事業は、この基本施策のもとに、一人暮らしの高齢者等、地域の人々との支え合いにより、住みなれた地域の中で安心して暮らしていけるようにするために展開している事業です。体系についての説明は以上です。

続いて、個々の事業についてご説明します。

最初に221「一人暮らし高齢者等への助成」についてご説明します。

区内にお住まいの一人暮らし高齢者の方に対し、日常生活を支援する事業を実施し、高齢者の自立した生活を支えることを目的とした事業です。

この経常事業には、221-1「ふれあい訪問・地域見守り協力員事業」、221-2「配食サービス」、221-3「理美容サービス」、221-4「寝具乾燥消毒サービス」、221-5「緊急通報システム」、221-6「福祉用具購入費助成等」、221-7「在宅設備改修費助成等」、以上7つの予算事業がございます。本日は高齢者福祉課が担当する221-1から221-5までの5つの事業についてご説明します。なお、221-6及び221-7については介護保険課所管が所管する事業となります。

次に各予算事業についてご説明します。

予算事業シート221-1「ふれあい訪問・地域見守り協力員事業」は、一人暮らし高齢者及び高齢者のみの世帯を定期的に訪問し、安否の確認、見守りを行い、孤独感の解消と事故の未然防止を図るとともに、高齢者の話し相手となり、必要に応じて、高齢者総合相談センターなどの関係機関へつなげるなど、高齢者を地域で支える仕組みづくりを進める事業です。新宿区社会福祉協議会への委託事業として、ふれあい訪問・地域見守り協力員事業推進員、地域見守り協力員の個別訪問により実施しております。本事業の経費は、社会福祉協議会への人件費等に要する委託料です。

予算事業221-2「配食サービス」は、一人暮らし高齢者等へ定期的に食事を提供し、健康保持に寄与するとともに、介護予防と自立した生活支援を図ります。配送時の安否確認により、高齢者の安全を確保することを目的とした事業です。月曜日から金曜日までの利用者が希望する曜日に、区委託の配食事業者が調理した昼食を配送し、その際に安否確認を行っております。料金は1食当たり800円で、利用者自己負担が500円、区の負担額が300円となっています。本事業の主な経費は、委託事業者への区負担分の支払いに要する委託料です。

221-3「理美容サービス」は、外出が困難な高齢者に理美容師を派遣し、住居内で調髪を行うことにより、日常生活の支援を図ることを目的とした事業です。区は利用者に理美容券を交付し、区が委託した団体の理美容師が利用者宅を訪問し、調髪、顔そり、カットなどを行います。料金は1回当たり6,000円で、利用者自己負担が2,000円、区の負担額が4,000円となっています。本事業の経費は、四谷、牛込、新宿、それぞれの地区にある

理容組合、美容組合計 6 組合への区負担額区分の支払いに要する委託料です。

221-4「寝具乾燥消毒サービス」は、一人暮らしまたは常時介護を要する高齢者等に対し、寝具乾燥消毒を行うことで、衛生的な就寝の確保を図り、日常生活を支援することを目的とした事業です。区の委託事業者が利用者宅を訪問し、布団等を回収し、乾燥消毒は即日に、年 1 回の水洗いは 2 日以内に布団を返却する仕組みとなっています。水洗いについては 2 日以内としておりますが、実際には当日返却ができるようにしております。料金は、寝具の乾燥消毒が 1 件 1,197 円、水洗いが 1 件 4,084 円で、利用者負担額はそれぞれの料金単価の約 1 割、乾燥消毒が 110 円、水洗いが 400 円としております。本事業の経費としては、実績に応じて委託事業者へ支払う委託料となっています。

221-5「緊急通報システム」は、常時注意が必要な身体上の慢性疾患がある一人暮らし高齢者等に対する緊急通報システムの設置や防火の配慮が必要な一人暮らし高齢者等に対する電磁調理器等の給付により、高齢者の安全を確保し、在宅高齢者の日常生活の支援を図ることを目的とした事業です。緊急通報システムについては、家庭内で病気などの緊急時に高齢者が無線発報器等を通じて、民間受信センターに通報することにより、関係機関及び救急車により救援を行います。また、火災安全システムについては、電磁調理器等を給付しているものです。利用者負担は、緊急通報システムが保守管理料の 12 か月分の 1 割相当の 2,400 円、それから火災安全システムが機器の設置費等の 1 割相当で、品目により異なっております。

予算事業については以上です。

次に、予算事業を総括した経常事業全体の評価と今後の方向性についてご説明します。

「サービスの負担と担い手」、「効果的効率的」、「目的又は実績の評価」、「総合評価」については「適切」と評価しました。「手段の妥当性」については「改善が必要」と評価しました。これは、配食サービスについて、民間によるサービスが大変充実してきていることから、それらを活用して幅広く高齢者の見守りや安否確認の充実を図るために、今後の取組内容を検討する必要があると考えたものです。

今後の方向性としては、今後も事業を継続していきたいと考えております。

221「一人暮らし高齢者等への助成」の説明は以上です。

続きまして、222「紙おむつ購入費助成」についてご説明します。

重度の介護を必要とする高齢者のいる家族等に対し、区がおむつ代金の一部を助成することにより、当該高齢者の衛生状態及び健康の向上を図るとともに、介護する家族等への経済的負担の軽減を図ることを目的としております。助成の内容ですが、月額 8,000 円を上限として、かかったおむつ代金の約 9 割を区が助成するものです。利用方法としては現物支給と代金助成の 2 通りがあります。現物支給とは、利用者が直接区委託事業者に希望のおむつを注文し、配送してもらう方法です。代金支給とは、病院に入院しており病院指定のおむつを使わなくてはならず、区の指定のおむつを利用できない方に対して、助成金を現金として指定口座に入金するものです。助成の上限を超えた分については、全額自己

負担となります。なお、本事業の対象外の方については、別におむつのあっ旋制度などをご紹介します。

本事業の目標・指標としては、年度内のおむつ費用助成に利用登録した延べ人数について、24年度末の現況で22,125人のところを、29年度末までに、現在の約1.4倍の31,400人と見込んでおります。これは、今後の高齢者人口の増加を反映しての数字となっております。

事業評価については、「サービスの負担と担い手」、「手段の妥当性」については、「適切」と評価しましたが、「効果的効率的」、「目的または実績の評価」並びに「総合評価」については、「改善が必要」と評価しました。現在も現物支給を中心に多くの需要があり、事業目的はおおむね達成していると考えておりますが、今後高齢者人口が増加するなかで、年度の延べ利用登録者数は約9,000人以上、月にしますと約770人以上増加していくと見込んでおり、限られた予算で事業を継続していくためには、現物支給と代金助成の利用者間で助成金額の均衡を図るなど、助成のあり方を検討していく必要があると考えてのことです。

事業の方向性としては、今後も事業を継続していきたいと考えております。

222「紙おむつ購入費助成」については以上です。

続きまして、228「ちょこっと困りごとと援助サービス」についてご説明します。

一人暮らし等の高齢者の日常生活において、電球の交換や荷物の移動などのちょこっとした困りごとに対して援助することで、高齢者が地域で安心して自立した生活が送れるように支援することを目的としております。運営については、地域ボランティア活動の仕組みを生かしてサービスを実施するため、新宿区社会福祉協議会に事業を委託しております。社会福祉協議会の推進員がボランティアである協力員のコーディネートを行い、連携して困りごとの解決に当たっております。対応する困りごとの内容としては、電球や荷物の移動など日常生活のちょっとした困りごとで、一人のボランティアが30分程度で解決できるものとしており、専門的技術を要するもの、緊急性や継続性のあるもの、身体介護や家事援助等については除外しております。また、費用は実費がかかる場合を除いて、基本的には無料です。本事業の経費としては、社会福祉協議会への人件費等に要する委託料となっております。

事業の目標・指標ですが、援助サービス利用者を支援する地域ボランティアの人数について、24年度末の現況で123人のところを、29年度末に現在の約1.2倍の150人にしたいと考えております。

評価及び今後の方向性については、全ての項目で「適切」と評価し、事業は継続していきたいと考えております。事業は継続していきますが、今後の改革・改善の内容として、「担い手となるボランティアの育成・拡大」、「支援の依頼から対応までの時間短縮」、「事業内容をより広く周知していくこと」を課題と捉えており、この改善に向け、委託先の社会福祉協議会との連携をより密にして進めていこうと考えております。特に、ボランティアの育成及び拡大については、後ほどご説明します介護ボランティア・ポイント事業との連携

を図っていきます。

228「ちょこっと困りごと援助サービス」については以上です。

続きまして、230「一人暮らし高齢者への情報紙の訪問配布等」についてご説明します。

75歳以上の一人暮らし高齢者に対し、地域の配布員が高齢者向け情報紙「ぬくもりだより」を訪問配布することにより、高齢者の日常生活に関する情報提供を行うとともに、定期的な配布活動による高齢者の安否確認や見守りを行い、孤独死防止を図ることを目的としております。区が委託するNPO法人や地域ボランティア等が高齢者宅を2週間に1度訪問し、情報紙の配布を行っております。既存のサービスでは届かなかった高齢者を安否確認や見守りの対象とすることにより、異変や心配な状況があったときには区や高齢者総合相談センターにつなげるなど、一人暮らし高齢者の安心な暮らしに寄与しています。2週間以上の見守りを受ける区の他のサービス等を受けていない方が対象となります。

本事業の主な経費としては、情報紙の編集業務アルバイトに要する賃金、民生委員さんへの配布謝礼である図書カード、及び配布委託先への委託料となっております。

事業の目標・指標としては、配布にかかわるNPO法人及び地域ボランティア等の総数を、24年度末の現況で738人のところ、29年度末に800人とすることを掲げています。

評価及び今後の方向性ですが、全ての項目で「適切」と評価し、事業は継続していきたいと考えております。今後の改革・改善の内容としては、多くの関係者がかかわる事業であることから、情報の共有化やネットワークの強化により、個人情報取り扱いにも留意して取り組む必要があると考えております。課題としては、担い手となるボランティアの育成及び拡大が挙げられます。

230「一人暮らし高齢者への情報紙の訪問配布等」については以上です。

続いて、231「認知症高齢者の介護者リフレッシュ等支援事業」についてご説明します。

認知症により日常生活に支障のある65歳以上の高齢者を在宅で介護するご家族等に対し、認知症の方の見守りや話し相手等の支援を行うホームヘルパーを派遣することにより、介護に伴うご家族の精神的負担などの軽減を図り、リフレッシュする機会をつくることを目的としています。区委託事業者から認知症の方への支援を行うホームヘルパーを派遣し、見守り、話し相手、外出の付き添いなどの支援を行っている間に、介護者の方は気分転換を図ったり、ご自分の用事を済ませたりすることができる仕組みとなっております。派遣時間については、4月から翌年の3月までの1年間に24時間です。区から利用者に利用券をお送りし、ホームヘルパーを派遣する事業者を利用時間数分を渡して利用する仕組みとなっております。1日の利用時間は、1時間単位で6時間まで、利用者負担は1時間につき300円となっております。

事業の目標・指標としては、利用者に対し行っているアンケートにおいて「リフレッシュにつながった」とお答えになった方の割合が、24年度末の現況で87%と高水準となっておりますので、今後もこの80%以上を維持していくことを目標としています。

事業の評価及び今後の方向性ですが、全ての項目で「適切」と評価し、事業は継続して

いきたいと考えております。認知症高齢者の介護者等のリフレッシュを目的とした事業として効果を上げており、おおむね適切な事業運営がされているものと評価しております。

231「認知症高齢者の介護者リフレッシュ等支援事業」については以上です。

最後に 232「介護支援ボランティア・ポイント事業」についてご説明します。

本事業の対象となっているボランティア活動を行った際、換金または寄附ができるポイントを付与することにより、高齢者に対する支え合い活動を育成、支援することを目的としております。区が新宿区社会福祉協議会に委託し、介護支援ボランティア・ポイント事業に登録した方が行ったボランティア活動の回数と時間に応じてポイントを付与します。たまったポイントは年間 50 ポイント、1 ポイント 100 円換算で、年間 5,000 円を限度に換金または新宿区社会福祉協議会に寄附することができる仕組みとなっています。本事業の対象者は、18 歳以上で、区在住、在勤の方としています。ポイント付与の対象となるボランティア活動は、区内の介護保険施設等でのボランティア活動、地域見守り協力員活動、ちょこっと困りごと援助サービス協力員活動の 3 種類です。

本事業の目標・指標についてですが、地域ボランティアの登録者数を、24 年度末の現況では 446 名のところ、29 年度末に 500 人にすることを目標としています。

事業の評価及び今後の方向性ですが、全ての項目で「適切」と評価し、事業は継続していきたいと考えております。今後の改革・改善としては、ボランティア・ポイントを換金申請せず寄附される方も多く、無償ボランティアに移行する登録者もいらっしゃることから、単に登録者数を増やすことだけでなく、このポイント事業そのものをボランティアを始めるきっかけ、すそ野を広げる一つ的手段として捉え、ボランティア活動を通して、ボランティア自身もノウハウや情報を得る機会を設けられるなどの仕組みづくりを工夫していく必要があると考えています。また、地域で高齢者を支える担い手も高齢化していることから、先ほどご説明した「ちょこっと困りごと援助サービス」との連携を含め、より広範な世代によるボランティアへの参加を呼びかけていく必要があると考えています。

以上で説明を終わります。

【部会長】

ありがとうございました。相互につながりのある 6 本の事業ですが、221 番及び 230 番は一人暮らし高齢者、231 番及び 232 番はボランティアということで、それぞれつながりが深いようですね。

【説明者】

はい、そうですね。

【部会長】

では各事業に対する質疑に入ります。

最初に 221「一人暮らし高齢者等への支援」について、ご質問、ご意見のある方はどうぞ。

【委員】

高齢者の割合、一人暮らし高齢者世帯数等区の高齢化の現状についてご説明ください。

【説明者】

まず、本年4月1日現在での高齢者人口ですが、65歳以上の人口が62,848人、割合としては19.6%、75歳以上の人口は31,420人、割合としては9.8%です。

住民基本台帳の単身高齢者の人数は、65歳以上が24,492人、75歳以上が13,704人、65才以上の39%、75才以上の44%が一人暮らしとなっております。

【部会長】

他にはいかがですか。

【委員】

予算事業 221-2「配食サービス」、221-3「理美容サービス」、221-4「寝具乾燥消毒サービス」、221-5「緊急通報システム」について、それぞれ障害福祉課と関連のある事業の要ですが、サービスを受けている方の中で、障害福祉課からご案内いただいている方は多いのでしょうか。

【説明者】

詳細な人数については把握しておりませんが、印象としてはそれほど多くはないと感じております。年齢到達の状況をこちらで把握し、対応しております。

【委員】

221-1「ふれあい訪問・地域見守り協力員事業」について、高齢人口が増加するなか、地域見守り協力員の活動回数は減少しているようですが、この要因をどのように分析していますか。

【説明者】

確かに高齢人口は増加傾向にありますが、最近はお高齢でも元気な方が多く、こういった事業をご希望されない方も多くなっております。また、近所に他に見守りができる方がいらっしゃる場合もあります。こういった要因から減少しているものと考えております。

【委員】

ご希望をされない方というお話が今ありましたが、もちろん本当に必要がなくてご希望されない方もいるとは思いますが、実際には身寄りもなく、本当は必要なのに拒絶してしまっている方も多いのではないのでしょうか。

【説明者】

今のようなケースについては、確かに私どもの課題として捉えているわけですが、人数的、割合的にはそれほど多くない状況です。

ただ、いわゆる孤独死などを未然に防ぎたい、体調の変化を早期に発見したいと考えておりますので、こういった事業にご協力、ご理解をいただけるよう、後ほどご説明いたします「ぬくもりだより」などによるきっかけづくりや情報提供を行っております。

それから、昨年度から新宿区では、高齢者見守り登録事業という取組を行っております。例えば郵便局、宅配業、新聞など、高齢者にも身近な事業者さんに登録をしていただき、業務中に気づいた高齢者の異変を高齢者総合相談センター等へ連絡していただくこと

で高齢者を見守るというものです。現在、約 250 の事業所にご協力をいただき、役所だけではなく民間事業者なども連携した重層的な見守りを行っております。こういった取組も含め、見守りのネットワークを構築しているところです。

【委員】

質問ではなく意見としてお聞きください。現在、民生委員が年に 2 回、対象の方をご訪問し、そこで聞き取ったこと等を区にご報告しておりますが、ここで挙げられてくる現場の視点・意見を活かしてほしいと思います。しかし、その内容全てを把握して対応するのは困難だと思いますので、区としてのポイントを定めて見守りに役立てていただければと思います。以上です。

【説明者】

ありがとうございます。

今後、特に団塊の世代が 65 歳以上となる 2015 年、75 歳以上となる 2025 年に向けて高齢化率はさらに高まり、必然的に私どもがやっている事業も拡大していく傾向にあると考えております。特に、高齢者の見守り活動については、区としても大変力を入れている事業ですので、今委員からご指摘のあった視点も踏まえて、今後も取り組んでまいりたいと思います。

【部会長】

他にはいかがでしょうか。

【委員】

221-1「ふれあい訪問・地域見守り協力員事業」と 230「一人暮らし高齢者への情報誌の訪問配布等」の違いについてご説明ください。

【説明者】

大きな違いは、221-1「ふれあい訪問・地域見守り協力員事業」は申請方式になっており、基本的にはお申し出のある方を対象としているのに対し、230 は年齢要件で対象を抽出し、拒否をされる方や他の区のサービス事業を受けている方などについては配布をしないという部分です。

【部会長】

重複する方はいるのですか。

【説明者】

基本的にはありません。

【委員】

ボランティアだったり委託だったり、見守り協力員とか訪問配布員とか、他にも事業によっていろいろとあって混乱してしまいますね。

【委員】

確かに言葉はとともわかりづらいと思います。社会福祉協議会に携わる等していれば、ある程度理解できますが、一般の区民がふれあい訪問員、地域見守り協力員とお聞きにな

ると、それぞれ何をしているのだらうと皆さん思われるのではないのでしょうか。例えばふれあい訪問員はそれなりの専門性を持った社協の嘱託員さんが、若干困難な課題を持っていて訪問しているものですよ。

【説明者】

名称等には紛らわしい状況がありますので、整理が可能か検討をしたいと思います。

今、委員からご説明があった、ふれあい訪問は社会福祉協議会の非常勤です。一方、地域見守り協力員はボランティアです。非常勤の方については当然人件費が発生しますから、区から社会福祉協議会への委託料に給与、賃金が含まれます。社会福祉協議会の方でも非常勤だったりボランティアだったり、活動内容も言葉だけではわかりづらいところがありますので、工夫をしてわかりやすくするべきだとは私どもも思っています。

【委員】

ボランティアということは無償でしょうか。

【説明者】

先ほどご説明したボランティアポイント制度はありますが、基本的には無償でやっていただいています。

【部会長】

他にいかがでしょうか。

【委員】

221-2「配食サービス」について、現在区では何事業者が参加しているのでしょうか。

それから、1食あたり800円ということですが、宅配と安否確認による経費も含んでのこととは思いますが、昨今の外食業界の値段設定を踏まえると、改善の余地はあると思いますがいかがでしょうか。

【説明者】

まず、配食サービスを行っているのは4事業者です。

1食あたり800円に改善の余地はあるかというご質問についてですが、この800円の内、区の負担にしている300円は、配送料と見守りの費用にあたります。従って、利用者の自己負担である500円が食材費、調理費等にあたります。

委員ご指摘のとおり、外食産業では配食サービスを行う事業者が大変多くなっており、金額も500円程度で配送まで行っている事業者があることは承知しております。この事業は単純に食事を提供するだけのサービスではなく、むしろ見守りの視点が大事なものですから、値段が安ければよいというものではありませんが、より安価な提供を行うことのできる事業者にご参入いただけるのであれば、区の負担軽減につながるほか、例えばお昼だけではなく夕飯の配食も行うなど、事業の拡大にもつながっていくと思いますので、検討する必要はあるものと考えております。

【委員】

発展的な改革・改善を行っていきたいということですね。

【説明者】

そうですね。民間事業者を活用した事業の拡大、拡充、そういった方向でうまく配食サービスが展開できればと考えているところです。

【委員】

利用者の満足度調査などは行っていますか。

また、食事の質・量等は確認しているのでしょうか。あまり多いと残してしまったり、複数に分けて食べる方もいるのではないのでしょうか。

【説明者】

配食サービスについては、利用者アンケートを実施をしております。

また、職員が配食される食事を試食し、食事内容の評価などを行っています。

委員ご指摘のとおり、複数に分けて召し上がっている方もいらっしゃるものと思います。

【部会長】

私から何点かご質問いたします。

まず 221—1「ふれあい訪問・地域見守り協力員事業」について、25年度から対象年齢を65歳から75歳に引き上げる理由を教えてください。

【説明者】

現在65歳から75歳で対象になっている方の割合が約8%、75歳以上が92%ということで、75歳以上の方が9割以上となっておりますので、実態に合わせて年齢を引き上げるというものです。

なお、現在対象になっている方については、年齢を引き上げた後も継続して対象としていきます。新規の部分については75歳以上ということになります。

【部会長】

いくつかあるのですが、まず、ご高齢の方の男女比は、65歳を過ぎると1対2から1対3と男性の方が少なくなる傾向にあります。男性の方が引きこもり傾向にあると言われており、数は少ないけど援助が必要なのは男性の方が多いのではないかと思います。ソフトランディングできずに孤立してしまうケースが多数報告されているので、引きこもりにならないよう支援する方法をお考えなのかをお聞きしたいと思います。

【説明者】

ふれあい訪問と地域見守り協力員事業の中で、75歳未満の方で、新規で見守り等が必要というご相談があった場合には、現在、各地域、新宿区内9か所に高齢者総合相談センター、介護保険法という地域包括支援センターになりますが、実態把握を行いまして、介護保険や保険外サービスあるいは社会福祉協議会、暮らしのサポート等、個別ニーズに合った支援につなげることのできる対応を取っていきたいと考えています。

【部会長】

次に、221—2「配食サービス」についてですが、他の自治体でも議論になるのが、先ほどもあった食べ残しについてです。配食サービスを行っても食事をせず容器だけを洗っ

て帰ってしまうケースが報告されていますが、これは大変危険な面があります。他の自治体の中には食べ残しをフィードバックしてもらおう取組を行っているところがあります。配っても食べてない場合が一番問題なので、食べ残しをフィードバックし、場合によっては、栄養士も絡めての対応を取る。こういったことも必要ではないでしょうか。

【説明者】

そういった視点での見守りが可能かどうかを今後事業者と検討していきたいと思います。

【部会長】

それから、これも他の自治体でやっているものですが、1軒1軒の家に配るだけでなく、いわゆる会食、集まって食べる機会を設けることで、コミュニティー事業としての側面を持たせることができる。もちろん毎回これを行うのは困難ですから、例えば月に1回などそういった催しを企画されてもよいのではないかと思いますがいかがでしょうか。

【説明者】

ただ今ご提案のあった会食については、新宿区でも実施しております。地域のNPOその他の団体と協力して、地域交流館、シニア活動館等高齢者の方の交流の場を活用して会食を行っており、そういったものと合わせてこの配食サービスを実施しております。

【部会長】

次に221-3「理美容サービス」について、お化粧品やオシャレなどして外に出ることで、人に見てもらうことは結構効果があると言われていています。もちろん、家の中できれいにすることも大事だと思いますが、逆に美容院に来てもらったり、お茶会とセットにしたりして、おしゃべりする場を作るなどのコミュニティー的な取組があっても良いのではないのでしょうか。

【説明者】

ご提案のあった、特に女性の方のお化粧品などについては、高齢者のいきいき活動事業の中で、「いきいきメイクアップ教室」というものを、年間4回程度実施しております。こういった様々な取組、事業をもって高齢者の方を多面的に支援していきたいと考えております。

【部会長】

ありがとうございます。

他にはいかがでしょうか。

【委員】

221-5「一人暮らし高齢者等への助成（緊急通報システム）」について、人命に直接かわる極めて重要な事業だと思いますが、実績をみると緊急通報システム稼働台数が633台、通報システムが627台、火災安全システムの給付件数が61件ということで、区内の高齢者数と比べてまだ全然普及していないという感じがします。普及の手立てについて「ぬくもりだより」などに入れる、民生・児童委員にお願いするなどより積極的に行う必要があるのではないのでしょうか。また、ロコミというのも大変な効果があるものだと思います。P

R活動についてどのようにお考えかお聞かせください。

【説明者】

緊急通報システムの対象となるのは、ご高齢の方一般ではなく、常時注意が必要な身体上の慢性疾患がある65歳以上の一人暮らし高齢者等ですから、それほど数字が伸びていない面もあるのではないかと思います。

また、緊急通報システムを設置するためには固定電話が必要となります。最近は高齢者の方でも固定電話を置かず携帯電話のみを利用されている方もおります。

緊急事態というのは部屋の中だけで起こるものではないため、民間の警備会社などでは常時携帯を使った緊急通報も普及しておりますので、そういったものを活用されている方もいらっしゃるのではないかと思います。

【委員】

類似している事業として、住宅課が実施している見守りサービスというのがどのようなものかご説明ください。

【説明者】

住宅課が行っている見守りサービスは、賃貸住宅を借りている方を対象に緊急通報システム等の設置を行っているものです。私どもの事業との大きな違いは、人ではなく住宅を要件として行っているところです。住宅施策の一環として、高齢者が入る住宅に通報システムを設置するものなので、目的等に一致しない部分はありますが、部屋の中で緊急通報システムを活用する点に関しては同じ内容になると考えています。

【委員】

こちらの事業については「社会状況・情勢の変化に伴い、対象範囲を見直す余地がある」とお考えのようですが、これはどのような見直しをお考えですか。

【説明者】

先ほど携帯電話を利用した事業者さんについて少しご説明しましたが、高齢者人口が増えていく中、様々な見守り事業を行っている事業者が出てきていますので、そういったものをうまく活用できないかという点が一つです。それから、先ほども申し上げましたが、緊急事態というのは部屋の中だけで起こるものではありません。例えば庭先かもしれないし、外出先かもしれません。そういったものに対応することができないか、現在の手法がパーフェクトとは思っておりませんので、そういったところも検討していく必要があると考えております。

【委員】

つまり、拡大の余地があるということでしょうか。

【説明者】

そういった見方もあるということです。現時点で具体的な検討をしているわけではありませんが、今後の社会状況・情勢の変化を考えると、それに伴った見直しというものも必要になってくるだろうと思っております。一方で、高齢者人口の増加に伴い、現在実施して

いる事業も増大し、予算規模もかなり増えてくることが予測される中で、財政負担を考えなければなりません。場合によっては優先順位をつけることも含め、民間などに移行できるもの、区に残すべきものを整理するといった見直しも考えていかなければいけないと思っています。

【部会長】

緊急通報システムについては、東日本大震災の際、停電のために親機が使用できず、結局活用できなかった自治体があったようです。区だけでできる対応には限界があると思いますが、震災等への対応についてはどのようにお考えでしょうか。

【説明者】

災害時における高齢者の安否確認等については、地域防災の視点から取り組むべき課題だと思っています。例えば、高齢者福祉基金の運用の利子部分を運用した助成として、地域の方にいろいろ事業を行っていただいておりますが、その際には審査をしております。今回申請のあったものの中には、例えば災害時に高齢者の方のお宅の玄関などに旗やシートを掲げていただくことで、安否確認の要不要を知らせていただき、地域の中で見守りを行うといったものがありました。

災害時には、このようなどちらかというアナログ的な対応が力を発揮するものと考えておりますので、地域の中での見守り、地域の中での助け合いといった共助の部分を重点に置いて、震災等のときの対応と、実際区が行っているものをうまくリンクしていければと考えています。

【委員】

そうですね。

「効果的、効率的」の視点への評価を「適切」とされた理由の1つに「契約単価が下がった」が挙げられていますが、これはどのような要因によるものですか。

【説明者】

入札によって契約単価が下がったものです。

【委員】

配食サービスの他に見直しを考えているものはありますか。

【説明者】

現在は、まず食事サービスについて優先的に見直しを図っていきたいと考えています。

【部会長】

他にはよろしいでしょうか。

では続いて、222「紙おむつ購入費助成」についてご意見・ご質問等あればどうぞ。

【委員】

すごい金額の事業ですよ。びっくりしました。

【委員】

使い切れない量が送られてくるという話を聞いたことがありますが、どうなのでしょう

か。また、紙おむつを使用しないよう、健康を維持するための方策としては、どのようなことを行っているのでしょうか。

【説明者】

まず、余るほど送られてくるのではないかというご指摘ですが、ご本人から必要な量をご申請いただいておりますので、使い切っていただく分量になっているものと認識しています。ただ、初めてお使いになる際は、どのくらい使うのか分からずに申し込んでしまうことがあるのかもしれない。

次に、紙おむつを使用しないよう、健康を維持するための方策についてですが、介護予防的な取組は行っております。ただ、紙おむつが必要な状態には医療的なケアの部分が含まれてきます。そういった面については健康部などのマターになると思います。

【委員】

もう一つ、「効果的・効率的」の項目について、「改善が必要」と評価された理由をご説明いただけますか。

【説明者】

先ほども申し上げましたが、本事業による支給の方法には現物支給と代金助成の2通りがあります。限度額はいずれも月8,000円ですが、支給方法別の支給状況を金額でみると、現物支給は月平均でいうと6,200円程度なのに対し、現金支給は7,500円と約1,300円のかい離が発生しています。この差を埋めていく必要があると評価したものです。

また、これからますます対象者が増えていくと考えられますので、限度額の適正化等も場合によっては必要になると考えています。

【部会長】

障害者福祉課で類似した事業を実施しており、両者は年齢要件により、65歳未満は障害者福祉課、65歳以上は高齢者福祉課の事業を利用するよう仕切られているようですが、その他の要件も2つの事業で違いますよね。そうすると65歳になるまでサービスを受けることができたのに年齢到達から受けられなくなるケースが出てくる。その辺りを統一する必要はないのでしょうか。

【説明者】

別の事業でいただいたご指摘も含め、障害者福祉課と調整を図りたいと思います。

【部会長】

では時間の都合もありますので先に進んでよろしいでしょうか。

<異議なし>

では228「ちょこっと困りごと援助サービス」について、ご意見ご質問のある方はどうぞ。

【委員】

電球交換や荷物の移動の他に、どのようなサービスを行っているのでしょうか。また、どのようなサービスの頻度が高く、それは何件程度になるのでしょうか。

【説明者】

「家庭の中で家事援助を除いた対応」を対象にしていることから、例えば、冬場の雪かきや、ちょっとした大工仕事など、家庭の役割分担で、どちらかというとなりがやるような困りごとに対するご依頼が多くあるとのこと。

このため、このちょっとした困りごとサービスにご参加いただいているボランティアの方は、どちらかというとなりがより男性の方が多くなっております。

【委員】

月に20件程度の実績が出ているわけですから需要はあるのですよね。

【説明者】

そうですね。

【委員】

介護保険との兼ね合いで、どうもすっきりしない事業ですよね。

【部会長】

確かに今、委員の言われたように、介護保険の中で提唱している地域包括ケアの中にこれが組み込まれています。介護保険ではできない日常の困りごとを、地域包括ケアとして、地域包括センターに組み込んでほしいという動きと、どういうふうに関係づけるようとお考えでしょうか。

【説明者】

介護保険で適用されるものとそうでないものが、よくわからないといったこともお話としてあります。そういった中でどこまでを対象として、どんなことまでやっていけばいいのかを判断するのは難しく、正直悩みどころとなっています。

【委員】

高齢者には女性の割合が多いということで、特に一人暮らしの方などは男手がほしい場面もありますから、そういったときに利用してほしいという趣旨は理解できますけどね。

【委員】

全体を通して言えることですが、地域の中にちゃんとしたコミュニティーがあったら、このような事業を起こさなくても解決するように思います。こういう制度を利用しなければならぬ、「ちょっとお願い」ということができない今の社会のありように、いささかの問題があるように感じますね。

【説明者】

そうですね。地域の中での関わりや地縁関係などが、特に都市部において希薄化しているとか、あるいはそれぞれの個人の方の意識も変わって、先ほどあったように頼みづらいなどという状況があるから、それを求めるのが行政側になってしまうという側面はあると思います。確かに昔であれば、例えば女性だけの世帯が、男手が必要な際に、近所の男性にお願いすることもある程度可能だったと思いますが、集合住宅が増えることなどにより、つながりが希薄化する中で、行政側にそれを求めるようになり、それに応えるべく行政側も様々な事業、サービスを展開しているのが現状だと考えられます。

【委員】

依頼をされる方で、例えば共同住宅の住民が多いとか都営住宅の住民が多いなど、利用者の傾向は何かありますか。

【説明者】

この事業の周知方法として、例えば大規模団地の中で行っている地域安心カフェ、ほっと安心カフェといった別の取組の中での周知などを行っています。そういった機会にこのサービスのことを知ってご依頼される方はいらっしゃると思います。

【委員】

もう少し活動の内容をわかりやすく高齢者にPRする必要があるのではないのでしょうか。電球の交換と荷物の運搬だけではわからないと思いますね。

【説明者】

特に高齢者の方ですと、一つの物事を言っただけで全部を理解していただくのはなかなか難しい状況があります。ですから、なるべく多く例示を挙げる、丁寧な説明をする、できるだけ周知の機会を多く捉えるなどにより、多くの方に知っていただければと考えております。

【部会長】

そうですね。

それから、女性の困りごととなると虫の駆除などが結構あるものと伺っていますが、そういう、例えばハチなどの害虫駆除にも対応できるのでしょうか。

【説明者】

この事業で蜂の巣の対応はできません。事業者さんを紹介することになります。そのような部分も含め、周知の方法等を工夫していきたいと思います。

それから、どこで、どのような需要が、どの程度あるのかなどについて、今年度、実態調査をかけてまいります。これは、現在進めている第5期高齢者保健福祉計画が平成26年度に終了することに伴い、27年度以降の計画を策定するためです。この調査結果を計画に反映していきたいと考えております。

【委員】

事業費としてはNPO法人、シルバー人材センター、社会福祉協議会への委託料が大部分を占めているようですが、単価などはどのように設定されているのでしょうか。

【説明者】

例えばNPOに配布をお願いしている委託料に関しては、24年度で申し上げますと、コーディネーター料と配布業務と2つに分けて積算の根拠としています。コーディネーター業務として月に約107,000円、これを12か月分。それから配布業務として181,900円、これを回数分ということで積算しています。

【委員】

これはNPO法人のボラネットだけでなく、シルバー人材センターとか社会福祉協議会にも、それぞれに委託料、配布料をお支払して、そのトータルが、24年度でいうと957万

円ということですね。

【説明者】

はい、そうですね。

【委員】

これは、郵便のようにポストに入れれば済むものではなく、対象者の方に行って、安否を確認しながら直接お渡しをする事業ですから、うまく会えなければ2回、3回訪問する必要がありますよね。ですからそれなりに手間もかかるし、責任の重い事業だと認識しております。

委託先により単価の違いがあるのでしょうか。

【説明者】

あります。

【委員】

おそらく、どの程度ボランティアの方に入っているかがポイントになっているのだと思いますが、ボランティアを今後増やしていくための取組について、何かお考えがあればお聞かせください。

【説明者】

この後のボランティア・ポイント事業とも関わってきますが、きっかけづくりや、やりがいづくりが必要だと考えております。また、ボランティアの対象年齢を18歳に引き下げることで、幅広い世代にご参加いただけるようにしております。

ボランティアがなかなか増えてこない状況にはありますが、見守りなどを、行政が直接行う形ではなく、地域のなかの共助として行っていけるような仕組みが構築できればと考えております。

【部会長】

他にいかがでしょうか。

では続いて231「認知症高齢者の介護者リフレッシュ等支援事業」です。

これは認知症に限定した、ホームヘルパーの派遣とか、介護保険の補完的な事業ですね。

【説明者】

そうですね。介助者のリフレッシュを目的としておりますので、そこが介護保険とは違います。

【委員】

これは、デイホームやショートステイを利用している方も、在宅の生活をしているということであれば、このサービスを受けられると理解してよろしいのでしょうか。

【説明者】

デイサービスについては対象として考えていますが、ショートステイは利用している期間など、実態として居宅ではない方もいらっしゃいますので。

【委員】

ショートステイを繰り返して長く利用している方もいらっしゃるということですね。
なるほど。わかりました。

【部会長】

実績はかなりあるのですか。

【説明者】

このところ右肩上がりです。利用者が増えております。

介護をしている方も増えてきているということや、介護疲れやご自身の用事では介護保険のヘルパーが使えないことなどから、ご利用の需要数が増えてきているのではないかと考えております。

【委員】

どの程度の利用登録があるのでしょうか。

【説明者】

昨年度ですと、登録者の数は延べ 1,069 人、新規申請、決定をした方が 422 人でした。22 年が 614 人、23 年が 844 人、24 年度が 1,000 人を超えたという状況にあります。

【委員】

こういった制度は必要な方が知っているか否かが問題だと思います。

周知活動はどのように行っていますか。

【説明者】

パンフレットを作る等により周知を図っておりますが、わかりづらい、又は知らなかったというご意見もよく伺っておりますので、区の高齢者施策全体を知ることのできるパンフレットなどを作成できないか検討をしております。

【委員】

区の他の機関などから紹介を受けてくる方も多いたと思いますが、どの辺からの紹介が多いのですか。

【説明者】

圧倒的に多いのはケアマネージャーさんから教えていただいたというケースです。直接聞きやすいという部分もあるのかもしれません。

【委員】

年間 24 時間を限度ということで、毎月同じように使えば 2 時間と、十分なりフレッシュにつなげるには少し時間が足りないように思うのですが。

【説明者】

こういったサービスは、どこまでやればいいのかという線引き、バランスが大変難しい事業です。また、今後、高齢者人口の増加により高齢者施策への需要もさらに高まることが見込まれます。そういった中で、様々な事業を継続的に進めていくために、それぞれの事業の大小あるかもしれませんが、見直しは必要になってくるものと考えております。もちろんそのなかで継続、拡大、或いは終了する事業が出てくるものと思いますが、いずれ

にせよ、この事業もそういった全体を考える中で検討する必要があるものと思います。

【委員】

先ほど高齢者施策全体がわかるパンフレットというお話がありました。そういったものがあればもちろん便利ですが、特にいきなりご家族が認知症になってしまった人などは、そういったものを隅々まで読むような余裕はないと思います。それを読んでもらうというだけでなく、それを活用した相談業務や窓口業務につなげて行ってほしいと思います。

【説明者】

おっしゃるとおり、パンフレットなどを読んで自ら判断することが難しい状況の方もいらっしゃいます。そういった方からのご相談に対し、区内 9 か所の高齢者総合相談センターが中心となって適切な対応、あるいはサービスにつなげていけるようにしていきたい。また、民間のケアマネージャー等事業者とも連携を図って、高齢者の方、あるいは認知症の介護をする方などに適切なアドバイス、指導、助言ができるよう今後も努めていきたいと思っています。

【委員】

今後認知症の方もその介助者もどんどん増えていきますよね。

【説明者】

そうですね。認知症の状態になる高齢者の方というのは、介護保険の認定者の 2 人に 1 人程度と予測しています。認知症は唯一、病気でありながら痛みを伴わない、本人の自覚がないため、大変難しい、対応に苦慮する病気です。今後ますます対象者が出てくるということを見越して、そこに対する事業は拡大していく必要があると考えております。

【部会長】

他にはいかがでしょうか。

では、最後に 232「介護支援ボランティア・ポイント事業」について、ご意見・ご質問のある方はどうぞ。

【委員】

ボランティア・ポイントを換金せず寄附することができるということですが、これは社会福祉協議会の自主財源になるのでしょうか。

【説明者】

そうですね。

【委員】

区としては、こういったポイントによらない完全無償のボランティアに結びつけたいという思いがあるのでしょうか。それともこのポイントを活用して、とにかくボランティアを増やしたいという思いなののでしょうか。

【説明者】

この事業をきっかけにして、ボランティアの人数の拡大を図っていきたいと思っています。ただ、一切の見返りを求めず、奉仕することに目的を持っていらっしゃる方がたくさん

んいらっしゃいます。実際にボランティアをしながら、その中で得るものがあるような仕組みをとっていくことによって、こういった制度を利用しない方が増えてくると思っています。

最終的には、こういったものがなくても、そういったボランティアの確保が図れて、事業に協力していただけるボランティアが増えていっていただければという願いは持っておりますが、現状では、この制度が呼び水になっているのも確かですから、引き続き活用していきたいと思っています。ただ、実際のところ、お金に換金するより寄附をする方が増えてきています。

【部会長】

これは他区でもやっているところあるのですか。

【説明者】

ございます。他区でもボランティアの確保や、拡充、拡大に向けた動きがあるように感じております。

【部会長】

他にはよろしいですか。

では本日のヒアリングは以上になります。

高齢者福祉課長、ありがとうございました。

【説明者】

ありがとうございました。

<説明者退出>

【部会長】

では本日は以上で閉会となります。

お疲れさまでした。

<閉会>