

## 平成 28 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 28 年 7 月 21 日（木）

### <場所>

本庁舎地下 1 階 11 会議室

### <出席者>

外部評価委員（4 名）

山本部長、小林委員、藤岡委員、鱒沢委員

事務局（3 名）

小泉行政管理課長、池田主査、杉山主任

説明者（7 名）

教育指導課長、教育支援課長、生活福祉課長、保護担当課長、地域福祉課長、地域包括ケア推進課長、住宅課長

### <開会>

#### 【部会長】

第4回外部評価委員会第2部会を開会します。

本日は、外部評価の実施に当たり、ヒアリングを実施します。

この外部評価委員会は、三つの部会に分かれていまして、第2部会、こちらの部会のテーマは「福祉、子育て、教育、暮らし」となっています。私、この第2部会の部会長を務めています山本です。

委員の紹介です。鱒沢委員、小林委員、藤岡委員と本日欠席していますが鶴巻委員です。

本日は5つの事業についてヒアリングを行います。1事業30分の想定でヒアリングを行います。前半10分程度で内部評価シートの内容をご説明いただきます。その後、残りの時間で委員から質問を行います。質問が時間内に終了しなかった場合などは、追加で文書により質問をさせていただきます場合もあります。

それでは、計画事業14「学校の教育力の向上」について、教育指導課長から説明をお願いします。

#### 【教育指導課長】

教育指導課長です。よろしく申し上げます。

### <事業説明>

#### 【部会長】

ありがとうございました。委員から質問をお願いします。

**【委員】**

教育課題研究校・モデル校の発表会は、平日に児童が早帰りする時間帯に設定されているようですので、ほとんどの先生は発表会に参加できる状況の中、目標値を参加者数から、もう少し踏み込んだ設定にしたほうが効果を図れるのではないかと思います。これはもう絶対達成するよねというところの設定としては確実になると思うのですが、教育課題研究校の研究結果については教育課程等に組み込むように求めているというご説明でしたので、より教育の質の中に踏み込んだ目標設定を、これ以外にも加えたほうが良いのではないかと思います。

**【教育指導課長】**

教育課題研究校の発表日は区内全ての学校が基本的に参加することになっています。そのため目標値の達成は当然であり、この研究の成果がどれだけ学校現場に普及していくのかというところが重要だというご指摘だと思います。

この研究発表会のときに、教職員に必ずアンケート調査を行っています。例えば、「今回の発表はあなたの授業やあなたの学校で活用できる内容でしたか」とか、「この教育課題の理解ができましたか」という内容です。今後は、参加者数ではなく、結果をどう教員が受けとめたかということ的成果指標にすることも、検討していきたいと思っています。

ちなみに「活用できる内容だったか」という質問に対しては、肯定的な評価である「十分」「まあ十分」を含めて、おおむね90%程度が活用できるというアンケート結果でした。

**【委員】**

学校評価については、教職員等による自己評価、保護者・地域住民等による関係者評価、保護者とか児童生徒が満足しているかどうかは基本的なことだとは思いますが、やはり学校を評価する上でより客観性を持つためには第三者評価がとても大きいのではないかと考えています。その第三者評価において学校の主体性や地域の実態をいかした創意・工夫ある教育活動が実践されていると評価された学校の割合が目標を下回ったということについて、どのように考えているのかお聞かせください。

**【教育支援課長】**

指標4、第三者評価の状況についてです。ご指摘のとおり、平成27年度は目標値70%に対して60%ということで下回っているのですが、平成24、25、26年度は目標を大きく上回っているという状況がありました。昨年度なぜ実績が落ちてしまったのかを分析をしました。この特色のある教育活動の推進は、学校に予算を配分して、その中でさまざまな取組をしていますが、いろいろなことを取り組んでいる中で、それぞれの学校で特に力を入れている取組、特色が薄れてきてしまったことが影響していると考えています。

昨年度の外部評価のご指摘を踏まえて、平成28年度からは学校から重点的な授業を1つ挙げてもらい、重点的な授業がどのように実施されて効果があったかを評価をするといったやり方にしたいと思っています。

そういったことで、より学校の特色が鮮明に、分かりやすくなるようにして、改めて評価を

いただくという仕組みにしていきたいと考えています。

#### 【委員】

学校支援アドバイザーという校長先生を経験されたような方が、7名働いているということですが、普段は教育委員会にいて、学校からの要請で小学校、中学校に行き、例えば学校の先生を指導するという、特殊な役割を持っている非常勤の仕事なのかなと思います。

アルバイトのように雇っているのか、非常勤のようにある程度お金をきちんとお支払いするような形の方たちなのかによってかなりモチベーションが違ってくるのではないかなと思うのですが、そのあたりをお聞かせください。

それから、学識経験者等による第三者評価というのは、東京都の第三者評価事業と何か関係があるものなのでしょうか。

#### 【教育指導課長】

学校支援アドバイザーについてです。これは区の非常勤職員となり、週4日の勤務です。各学校の要望に応じて、学校を訪問し、若手教員の授業を参観したり、中堅教員の研修に参加したりしており、学校から好評を得ています。とりわけ初任者については、内部の相談に乗りながら対応するというのもしており、学校の現場からも高い評価を得ています。

第三者評価ですが、東京都の第三者評価の事業と関係があるものではなく、区独自で行っているものです。学識経験者については、大学の先生、退職校長で大学の先生になり、現場を知っている先生や国の研究所の職員の方にもお願いしています。そのような評価委員を2名一組にして、年間2日から3日ですが、各学校を訪問し、学校の教育活動を校長、教員や保護者からも聞き取りながら、評価資料を作成していただいています。

#### 【委員】

学校支援アドバイザーの派遣は、各学校の年間スケジュールの中にあらかじめ組み込まれているのでしょうか。それとも、その都度、課題がでたときに依頼をするものなのでしょうか。

それから、第三者評価についてです。第三者評価は評価機関に依頼するような形ではなく、一人ひとり区でピックアップして依頼しているのでしょうか。2点お答えいただきたいと思います。

#### 【教育指導課長】

学校支援アドバイザーの派遣は、初任者であれば何回などと回数が決まっています。派遣の時期については授業や学校行事との関係があって、その都度、学校と相談しながら決めています。

また、第三者評価の委員については、一人ひとり、個別に教育委員会から依頼をしています。

#### 【部会長】

本事業については、さまざまな取組をしながら、各学校の特色をもっと明確にして、発信するとともに学校運営においてもその点を実質的なものにしていく方向性だと、質疑を通して感じました。それでは、「学校の教育力の向上」については以上とします。

それでは計画事業34「生活保護受給者の自立支援の推進」について、保護担当課長から説明

をお願いします。

**【保護担当課長】**

保護担当課長です。よろしくお願いします。

<事業説明>

**【部会長】**

ありがとうございました。委員から質問をお願いします。

**【委員】**

1点目として、この事業の目的が自立支援の推進ということで、自立の定義がとても大事ではないかと思います。自立の定義を稼働能力のある人たちが経済的に自立していくことだとしたときに、自立したのにまた生活保護に戻ってしまう、その背景には何があるのかというところまで分析できると、区としても良いと思います。勤続年数や、その後の動きということがしっくりと数字として表れてくれば、他課との連携がより緊密にできるのではないかなと感じました。

2点目です。ケースワーカーが本事業においても要になってくると思いますが、ケースワーカー同士での事例を持ち寄り、研修会や勉強会など、切磋琢磨する時間はあるのでしょうか。個々の支援になるので、こういったケースの場合はこういう対応をしていますという情報共有こそがケースワーカーの質を上げていくのではないかと思っているのでお聞かせください。

**【生活福祉課長】**

まず、ケースワーカーとして新たに着任した者に対する研修をしています。また、ケースワーカーの経験が3年以上の者が指導担当として、マンツーマンでOJTを行っています。そのほか、所内の研修としては、ケースワーカー全体を対象とした研修を実施しています。毎年テーマが変わるのですが、例えば昨年だと、精神障害をお持ちの方の支援について精神科医を呼んで、こういうケースだったらどういった支援が必要だとか、病院との連携の方法などの研修をしました。そのほかにも職員が、事務研究会というものを組織して、講演会等を自ら企画して勉強するということをしています。昨年は法テラスという弁護士がいる相談窓口があるのですが、そこへどのようにつなぐのか、どのように債務整理ができるかという内容で講演会をしました。

職員の自主的なもので事例検討会というものもあり、職務ではなく、自主的に時間外に、自分はこのケースがあって、こういうふうにやったけど、みんなはどう思いますかみたいなことを、20人ぐらいのメンバーでやっています。

そのほかに東京都等が実施するケースワーカー研修、ケースワーカーを指導する査察指導員研修があります。また、国の研修としては福祉事務所長研修も行っているところです。

**【委員】**

内部評価シートの担当する常勤職員について、ハローワークの方を入れなくて、0.58人という説明がありました。これだけの事業をやるのに担当する常勤職員が1名以下というのはあまりにも少な過ぎるのかなと感じました。

また、指標1のハローワークとの連携等による就労支援者の拡大について、平成24年から27年度を通した達成度が93.7%となっていますが、平成24年度に122.4%という高い達成度になったため、4年間で総合すると93.7%になるだけで、25年度からは年々実績が悪化している状況が見えてきます。このあたりについてお考えをお聞かせください。

**【生活福祉課長】**

常勤職員の人数についてです。実際に就労支援をしているのはハローワークの職員や、委託先のNPO等の指導員です。内部評価シート上の担当する常勤職員というのは事務の契約をしたり、取りまとめをしている事務担当の職員ですので、対象者に対して直接的に支援している人はもっとたくさんいます。

第二次実行計画期間を通しての実績率が93%という結果をどう感じているかというお話だと思います。平成24年度の達成度が122%というのは、リーマンショック後で失業者が増え非常に生活保護受給者が増えた影響があります。そういった方は生活保護が開始になった後、すぐに働けるといようなことで、就労支援をした人数が増えました。

その後、景気の回復とともに、障害者や高齢者を除いた稼働能力のある生活保護受給者が減ってきました。失業理由で生活保護を開始される方が減ってきたため、支援者数が減ってきている状況です。

ただ、実際には稼働能力があるにもかかわらず、なかなか就労しようとしていない人がいます。そういった方には粘り強く支援していかなくてはいけないということで、社会情勢の変化はあったのですが、困難であっても目標値は300人のまま掲げて、力を入れていこうということで、第三次実行計画もこの数値です。

**【部会長】**

本事業の中に高齢者等の支援として、新宿ライフサポートプランがあるというご説明でしたが、指標の中に入っていないのが気になったところです。事業としては実施されているのでしょうか。

**【生活福祉課長】**

はい、実施しています。

**【委員】**

大きな課題として貧困の連鎖を断つことがとても重要なことだと思っています。生活保護世帯に属する小学生147名、中学生86名とご説明がありましたが、これは世帯数でいったら何世帯なのでしょう。

就労支援によって自立した、生活ができるようになる方を多くするというのもとても大事なことだと思います。就労支援を行った人が237人で、全員就労に結びついたということではないと思いますが、237名のうち何人の方が就労に結びついたのかということをお聞かせいただきたいと思っています。

**【保護担当課長】**

母子世帯の数ということであれば資料があるのですが、生活保護の子どもを含む世帯数がど

れくらいあるかのデータは現在、持ち合わせておりません。

就労支援数ですが、就労支援を新規に開始したのが237名で、前年度から引き続き支援をしている方を含めると総支援者数は414名になります。そのうち、就労した方が281名です。

**【部会長】**

それでは計画事業34「生活保護受給者の自立支援の推進」についての説明は以上にしたと思います。ご説明ありがとうございました。

それでは計画事業5「成年後見制度の利用促進」について、地域福祉課長から説明をお願いします。

**【地域福祉課長】**

地域福祉課長です。よろしくをお願いします。

**<事業説明>**

**【部会長】**

ありがとうございました。委員から質問をお願いします。

**【委員】**

目標設定に関して、質問したいと思います。区民の方々は成年後見センターという成年後見制度について相談できる機関が設置されてよかったと思います。しかし、設置後の活用をどう測るのかということが、踏み込んだ意味での目標設定ではないかと感じています。

また、市民後見人は地域福祉権利擁護事業の中の担当専門員と一緒に支援計画を作成した生活支援員のことなのでしょうか。それとも違う方なのでしょうか。あわせて、生活支援員はどのような方が担うのか教えてください。市民後見人の養成も目標設定として入れてはどうかと思います。あと、そのすみ分けと言うか、これが何を指しているのかということと、この生活支援員は一体どなたが担うのかなということと、ご説明いただけますか。

**【地域福祉課長】**

まず、後見人の候補者として多いのは親族です。それから弁護士、司法書士や社会福祉士などの専門家による専門職後見人です。そのほかに本人の身近な立場で寄り添った支援と後見活動を担う市民後見人という形であります。

また、後見人制度には、すでに判断能力がないような方に対して家庭裁判所が援助者を決定する法定後見と、まだ判断能力があるうちに、援助者を誰にしておくかということを決めて、公正証書で契約する任意後見という2つの仕組みがあります。任意後見で契約書は作ってあるものの、まだ自分で判断ができるため、今は成年後見制度を利用しなくてもいい方もいます。成年後見制度の入り口部分の相談であるとか、申立てについては全国レベルで分かったとしても、成年後見制度がどれだけ活用されているのかということの把握が難しいところです。

市民後見人の養成人数は、今後、どれだけ成年後見を利用する方がいるかという予測を立てて設定する必要があると思っています。

国が将来的な推計を出しており平成27年度と32年度を比べると、35%ほど対象者が増えていくという予測を立てていますので、区でも今後3割ほど、対象者が増加していくと見込んでお

ります。市民後見人は、後見人全体からすると8%くらいですので、対象者の8%程度というような推測で予想しているということです。

課題もありまして、養成講座を受講した方全てが市民後見人になるわけではなく、成年後見制度自体を勉強したいという方もいるため、正式に登録するのは受講した方の半分ぐらいになってしまいます。登録した方は、まず社会福祉協議会で、地域福祉権利擁護事業の生活支援員として経験をしていただいて、1年間やっていた後、受任をしてもらうという流れで養成されているという状況です。

#### 【委員】

指標1の成年後見制度の認知度ですが、年代が上がるごとに認知度が高くなっているという説明でした。市民後見人の制度について継続して周知活動をしている中で認知度が下がっているというのが、残念だなと思っています。

今、ご説明があったとおり、成年後見センターを新宿区社会福祉協議会に委託し、社会福祉協議会の地域福祉権利擁護事業と連動させることによって、後見人の養成が大変うまくいっているということの評価したいと考えています。平成26年から区において市民後見人の養成講座をしているわけですが、高い意識を持って講座を受けている方が多いと思います。参加している方は地域福祉権利擁護事業の支援員になることだけではなく、最終的には市民後見人としての活動をしたいという方が多いのではないかと感じています。現実には市民後見人を必要としている人の人数がつかめない中で、このまま市民後見人をどんどん養成していった場合、マッチングが成立せず、いつになっても市民後見人になれないと不満を持つ方が増えてしまうのではないかと感じています。

多くの場合は、親族が後見人になっているケースがとても多い中で、本当に市民後見人の需要というのはあるのか、また、きちんとマッチングできるのかという新たな不安感を持っています。そういったことに対してどうお考えかお答えいただきたいと思います。

#### 【地域福祉課長】

平成27年度末の、市民後見人を継続して受任している件数は9件という状況です。今は受任していない、過去に受任したという市民後見人を含めると15件になります。

平成26年度で17名の方が、後見活動メンバーとして登録をされており、27年度も20名に養成基礎講習を行って、10人程度の登録がありました。今後も市民後見人については養成をしたいとは考えています。

区の特徴として、専門職後見人の方がかなり多い状況です。ただし、今後高齢人口がどんどん増えていく中では認知症の高齢者の割合も増えていきます。また、認知症だけではなく、これから課題になってくるのが、障害を持っている子どもとその保護者です。保護者自身が高齢になって、障害を持つ子どもの面倒が見られなくなったときに、子どもに後見人をつけたとしても、その後に後見人自体が高齢になってしまい受任できなくなる状況が出てきます。こういう心配があったりしますので、区としては法人後見というものが有効な手立ての一つではないかと思っています。

法人後見は、法人が受任するため、支援する後見人の方が変わることはあるのですが、将来的な支援の継続が望めます。その法人後見をするときの担い手として、市民後見人を活用することを検討していきたいと考えています。

しかし、市民後見人の中には、個人で受任することを目指している方もいますので、これまでは施設入所者だけを対象としていたのですが、在宅の方も対象に含め、社会福祉協議会が監督人として支援ができるような形をしっかりととりながら、市民後見人の方の支援をしていきたいと考えています。

#### 【委員】

内部評価シートの目的の達成度についてです。相談件数が平成25年度2,409件、26年度が2,916件、27年度は3,649件と増加しており制度を必要としている方への周知が適切になされていると記載されていますが、相談件数の増加が周知につながっていると言えるのでしょうか。相談する必要があるから相談をしてみようという人が増えただけではないのでしょうか。

#### 【地域福祉課長】

ここで平成25年度から27年度の件数を記載していますが、大体1年ごとに20%以上件数が増えています。成年後見センターに相談される方の中でも、成年後見センターが相談に乗る機関ということをご理解いただいている方が多くなっていて、その上で、成年後見制度に関する相談が増えてきたということは、それだけ周知が進み認知度が上がってきていると捉えたものです。

#### 【部会長】

成年後見制度の認知度は指標で見ると若干低下傾向にあるところも含めて、この分析を行いながら、周知方法の改善等に努めていくということになるのかなど、質疑を通して思いました。

それでは、計画事業5「成年後見制度の利用促進」について、地域福祉課長からご説明、質疑・応答をいただきました。ありがとうございました。

それでは計画事業35「高齢者の社会参加といきがいつくりの拠点整備」について、地域包括ケア推進課長から説明をお願いします。

#### 【地域包括ケア推進課長】

地域包括ケア推進課長です。よろしく申し上げます。

<事業説明>

#### 【部会長】

ありがとうございました。委員から質問をお願いします。

#### 【委員】

シニア活動館の活動内容の周知について、紙媒体での周知は基本だと思いますが、指定管理者に委託をしている以上、一定基準以上の情報発信を徹底してもらえると、区民としてももっと認知しやすいと感じました。区のホームページでもシニア活動館4館の施設情報は掲載されていましたが、高田馬場シニア活動館と戸山シニア活動館については、指定管理者のホームページへのリンクがありませんでした。

例えば、西新宿シニア活動館は指定管理者のホームページのリンクがあったのですが、しっかりとした法人だという心証を持ちました。シニア世代が対象だとしても、シニアのITリテラシーはどんどん上がっていきまますし、外部への発信が少ないことで、どうしても高齢者は高齢者というふうに切り分けられてしまい、その他の世代が遠のいてしまう部分があると思います。

また、どこの館も同じように体操、折り紙、その他もろもろというところで、画一化されてしまっており、それぞれの館の特色が見えないと感じました。シニア活動館によっては、決まっているサービスを、決まった日に実施すればよいとなっていないか気になりました。私は対象の年代から外れてしまっているのですが、まだ実際に行ったことはないですが、どこも自分が年を重ねたときに、果たしてこの場所に行きたいかと思うとイメージがつかせませんでした。ご回答をいただければと思います。

#### 【地域包括ケア推進課長】

ホームページについてですが、確かに西新宿シニア活動館の指定管理者のように、法人のホームページとして出しているところもあります。法人のホームページがある指定管理者については区のホームページでも紹介して、また、ホームページがない法人は工夫して出してほしいと思っています。

あわせて、法人のホームページについては区でチェックをして、もし間違った記載があった場合などは訂正の指示をするなどの対応を取っていきたいと思っています。

それから、シニア活動館は50代以上、地域交流館は60代以上の方が対象の施設ということで、他の世代の方が利用する施設ではないが、仮に自分がその年代になったときに行きたいかという、非常に厳しいご意見を頂戴しました。

確かに、区が推奨している新宿いきいき体操はどこの館でも行っていると思いますが、それぞれの指定管理者が特徴を出して、事業を組み立てていると評価をしています。例えば、高齢者に吹き矢の人気が出ているため、吹き矢に力を入れようという要請もあれば、職員の関係者に能の先生がいるということで、そういったものを取り入れて、事業を行っているような館もあります。個々の講座を見たときに100人集まったということであれば、とても良い取組だと評価できると思いますが、全体として見たときに、うまく情報発信ができていないところもあるので、引き続き努力をしていきたいと思っています。

懇談会や利用者アンケートなどを通じて、直営から指定管理者に移行し、さまざまな事業が実施できているという意味では、以前よりはよくなってきたという理解をしています。

#### 【委員】

前よりよくなったかと言うと、とてもよくなったと感じているところです。意見の一つとして、従来のことぶき館というのは、それぞれの館にお風呂があって、そのお風呂につかって、高齢者がゆったりしているというようなイメージがありました。それがシニア活動館と地域交流館になり、自分たちの企画を持っていろいろなことをやってやろうじゃないというような非常にアクティブな高齢者がとても増えています。

紙ベースでいろいろな情報を取り込んで、バスを2つくらい乗り継いで館から館に渡り歩いている高齢者もいます。すごいエネルギーだと感じるものがとても増えてきて、機能転換したことは成功だったと、思っているところです。

区民としても、シニア世代がこの館をどうやって使っていくのかという、区民としての力量を問われるところまで来ているのかなという感じを持っているところですが、私にはシニア活動館と地域交流館のすみ分けが全く理解できません。地域交流館とシニア活動館の違いを文章だけで読むと、ボランティアなどの社会貢献活動の拠点とする新たな機能を加えるものがシニア活動館となっています。このことは地域住民に理解されていないし、指定管理者もそこをどう捉えているのかが疑問です。

#### 【地域包括ケア推進課長】

確かに地域交流館とシニア活動館の違いが見えにくくなってきたということはあったかと思えます。初め、シニア活動館は支え合いみたいな形で、区民がボランティア活動をして、高齢者に対して何かサービスをする、あるいは情報発信をしていくといったことを考えていました。例えばシニア活動館にはパソコンがあって、そこで情報を収集したり、発信をしたりというようなものを目指していました。目指すところは違ったのですが、現実はい通ってきてしまった状況があります。

区の特徴として、自治体の規模に比べて、このような高齢者の施設が非常に多いということも施設白書の際に言われています。シニア活動館・地域交流館の整備は終わったので、今年度は今後に向けて区有施設のあり方、来年度は元気高齢者施設のあり方を検討していくスケジュールになっていますので、その中でもう一度整理をしていきたいと思っています。

#### 【委員】

シニア活動館と地域交流館のあり方の違いが見えにくくなっているのので、区有施設のあり方の検討に事業統合して、その中で検討していくと理解しました。

過去に信濃町シニア活動館のホームページで何かの講座の案内を見て、おもしろそうだから行ってみたいと思い、実際に行った記憶がありますし、そのような目線で見ている区民もいると思います。どのような情報を区民に発信すればいいかということ、常に考えている館もあれば、毎年同じようなことを行って情報発信に力を入れてない館もあると思いますので、引き続き目を光らせてもらえればと思います。

#### 【地域包括ケア推進課長】

ことぶき館からの機能転換が終わった今、この施設をどうしていくかという大きな課題を抱えていますので、ご指摘の意見も踏まえながら検討していきたいと思っています。

#### 【部会長】

地域包括ケアというのは大変重要で、国を挙げて、いろいろな地域でやっていて、まさにその前線でいろいろなご苦労と工夫をされているのだと感じました。

これは、地域レベルでケアの担い手を育成していくということで、シニア活動館、一次予防や介護予防的な観点から地域交流館を位置付けて、地域に根づかせていく絵姿なんだろうと思

いました。新宿区の特性として、元気高齢者を対象とした一次予防のような事業が多いと説明がありました。ボランティアを含めた地域のケアの担い手の育成を課題として挙げていましたがそのあたりを事業としてどうやって組み合わせて進めていくのか注目していきたいなと思います。

また、それぞれの館の多様性の情報発信について、事業者まかせにするのではなく、行政として連続性や総合性を持たせるため、しっかりと関与していくべきところだろうという重要な指摘も委員からあったと思います。

では、本事業についての説明は以上とさせていただきますと思います。地域包括ケア推進課長、ありがとうございました。

それでは計画事業39「高齢者等入居支援」について、住宅課長からご説明をお願いします。

**【住宅課長】**

住宅課長です。よろしくお願いします。

<事業説明>

**【部会長】**

ありがとうございました。委員から質問をお願いします。

**【委員】**

緊急通報装置等利用料助成の件数がまったく増えていない状況の中、まず、1点目として、その周知方法を具体的にどうしているのかお聞きしたいです。

2点目です。現在は東京都防災・建築まちづくりセンターが実施する見守りサービスを利用して緊急通報装置を設置していると思いますが、類似する商品も多く存在すると思います。価格設定などの違いがあるのか教えてください。

**【住宅課長】**

1点目です。周知方法は区広報やホームページを中心にやっています。また、住み替え促進協力店という不動産店と連携する仕組みがありますので、住み替え促進協力店へ、年に1回、区の事業を紹介する機会を作っています。70、80社ぐらいの方が参加しますので、このような助成制度があることをお店に来られた高齢者の方々に紹介していただきたいというような形で周知しています。区でも、広報とかホームページでは情報が行き届かないというもどかしさを感じています。いざ自分が必要になったときに、初めて情報が必要になるというのが通常だと思えます。家を探しているときにこそ、情報発信が必要ということで、住み替え促進協力店への周知、紹介をお願いしています。

2点目の類似商品についてです。確かに現在、民間の警備会社などは、電話1本ですぐに来て、非常に柔軟な対応をしてくれるという事業者があります。しかし、本事業の対象者が高齢者であるため、都営住宅とか公営住宅関係でも色々なノウハウを持っている東京都防災・建築まちづくりセンターに任せている形です。

加えて、実績の上がらない理由として経費が関係していると思います。年間5万円以上の経費がかかるということで、当初は半額補助ですが、それでも年間2万円から3万円かかってし

まいます。例えば年金暮らしの高齢者の方が、家賃、保険料、医療費、その他の費用を払って支出をやりくりしている中で、2万円、3万円というのは負担になるのかなと感じています。

緊急通報装置等の利用料を全額助成したほうがいいのか、または性能を少し落として、安いシステムや類似品に切りかえるなど、今後検討していかなくてはならないと考えています。

#### 【委員】

不動産会社はもちろん大事なのですが、民生委員や生活支援員など身近な人からクチコミで聞いていくというのにも効果があるのではないかと思います。いい制度ですので、地域の身近な人に情報をきちんと届けて、その人がスピーカーとして広めていってもらえば実績がもう少し上がるのではないかと思います。そういった方へ、もっと周知することが必要だと思いました。

#### 【住宅課長】

周知活動については、確かに、一般的に周知してもなかなか効果が出ないと感じています。区民は実際に困ったとか、この情報が必要だというときに調べたとき、そのときに欲しい情報にたどり着きやすいかどうかということは1つあると思います。

それから、口コミの効果も大きいと考えています。一方的にこういう制度があるからというよりは、やっぱり使ってみた人の体験を含めた口コミというのは大きいと思います。

対象が高齢者ですので、例えば、高齢者総合相談センター、ケアマネージャーが集まるケアマネットなどの場で、この仕組みを知っているケアマネージャーが、相談の中で制度を周知していただいたりしようと思います。

#### 【委員】

高齢者の二人暮らしや一人暮らしは今後増えていく中で、年間20件という目標は果たして適当なのかと思ってしまうのですが、件数が上がらない中で何件が適当かということは決めかねると思います。しかし、ある程度お金をかけないと、いい事業はできないという立場に立てば、事業経費がとても少ないと思いました。

結論を言うと、今後の方向性は「継続」ではなく、手段方法を改善する「手段改善」のような形としたほうが良いと思います。「継続」としてしまえば、また同じような数字が出て、同じような事業計画が出てという繰り返しになってしまうと思います。そのあたりはどう感じているのかお聞かせください。

#### 【住宅課長】

住宅、高齢者というキーワードの中で、行政がどういう形の取組をしていくか、場合によっては高齢者福祉部門と事業が重なっている部分があり、役割分担についてもしっかり考えて、行政の縦割りのような部分はなかったかどうか十分反省しながらやっていきたいと思っています。

事業の方向性を「手段改善」とする考え方のもとに、例えば高齢者福祉部門との連携があるかと思っています。これまでも、そういう発想はあったと思いますが、なかなか具体的な形で見えてきていないので、区の中の関係部署と連携しながら、この事業について、多くの方に利用していただくような工夫をどうしていけばいいのかは、きちんと考えていかなければならないと

考えています。

**【委員】**

高齢者に住宅を借りやすくさせるということが、この事業のキーワードだと思いますが、やはり、不動産屋がどう動くかが一番大きく、住宅を借りるに当たっての最後のハードルになるのかなと思いました。住み替え促進協力店に、区から周知や協力依頼をしているということで、それによってさらに進んでいけばいいなと感じました。

それからやはりハードルが高いです。賃貸住宅を年とってから借りるということは、生活に対する圧迫感がかなりあるのに、緊急通報装置として年間2万円以上は負担できないと思います。今後、困っている高齢者の方が多く利用するにはもうすこしハードルを下げなきゃいけないのかなと説明を伺って思いました。

**【部会長】**

では、計画事業39「高齢者等入居支援」について、住宅課長からご説明いただきました。ありがとうございました。

<閉会>