平成30年度新宿区外部評価委員会第2部会
第6回会議概要

＜開催日＞

平成30年8月6日（月）

＜場所＞

本庁舎6階　第3委員会室

＜出席者＞

外部評価委員（5名）

大島英樹、栗原真吾、鶴巻祐子、長﨑恵子、鱒沢信子

事務局（3名）

宮端行政管理課長、池田主査、杉山主任

＜開会＞

【部会長】

皆さん、おはようございます。

ただいまから、第6回新宿区外部評価委員会第2部会を開催します。

本日は、評価の取りまとめを行います。

前回同様に、外部評価チェックシートを基に、部会としての評価の取りまとめを行います。指名された委員は、ご自分の評価や意見の補足説明等をお願いします。

では、経常事業から始めます。

まず、経常事業44「高齢者向け総合情報冊子の発行」についてです。

【委員】

この事業については、ヒアリングの際に所管課からも説明をいただきましたが、「高齢者くらしのおたすけガイド」という冊子は、良くできていると改めて思いました。しかし、この冊子のことを知らない高齢者の方もまだ多くいるということが現状だと思います。そのため、高齢者の方が冊子の中身をどのように理解できているのかということまで配慮が及んでも良いのではないかと思いました。例えば、冊子を基に、どのような内容が書いてあるのかという読み合わせや冊子の中身をきちんとチェックしているかということを確認するなどの機会を設けることも必要なのではないかと思います。

【委員】

せっかくの冊子があまり周知されていないのは、残念に思います。区ホームページ等も含め、より積極的に周知を行っていただきたいと思います。

【委員】

事業名自体が「高齢者向け総合情報冊子の発行」なので、発行して配布するまでを事業としているのかもしれませんが、冊子を周知するための取組は何かしら実施しているのでしょうか。

【事務局】

一般的には、郵送配布が主な手段とはなりますが、それ以外に様々な機会を捉えて、周知啓発に努めています。例えば、区ホームページ等で電子版を掲載したり、本庁や出張所等の窓口に冊子を置いたりしてＰＲしています。

【部会長】

ありがとうございます。

委員の意見の中に「高齢者が手に取って内容を確認できる手段を講じていただきたい」という記載があるので、この文章をいかすような形でまとめたいと思います。よろしいでしょうか。

＜異議なし＞

【部会長】

ありがとうございます。

次に、経常事業54「介護者リフレッシュ支援事業」についてです。

【委員】

ヘルパー派遣は年間当たり24時間を限度としていますが、その時間数が妥当なのか疑問に思いました。

【事務局】

今のご意見も外部評価に関わる話になるのであれば、24時間という時間が十分なのか、もう少し増やす必要はないのかというような内容で意見をまとめていただくことになるかと思います。ヒアリングを終えて、評価の取りまとめの段階で、再度所管課に質問を投げかけるということになると、流れとしてあまり適当ではないという面もあるかと思います。

【委員】

先程の質問も含めてですが、経常事業については、資料が不足しているように感じます。

【委員】

今、話していることは、前回のヒアリングのときに聞くべきであったと感じています。

そのため、ヘルパー派遣の限度が年間24時間ということが妥当であるかどうか、再度検討してほしいという意見を出すのは良いと思いますが、資料が不足しているということなどを外部評価として述べるのは少し違うのではないかと思います。ヒアリングに当たっては、十分に時間を与えられていたわけですから、その際に経常事業に関する細かい資料を出してほしいということをいうべきであり、外部評価の段階で資料が不足しているということを述べるのは、筋違いではないかなという印象を持っています。

例えば、24時間という時間数で十分なのか、介護している方の実態をきちんと把握した上で、もう一度検証してほしいということを外部評価として言えば良いと思います。ただ聞きたいというだけであれば、意見として取り上げる必要はないと思いますし、もっと十分に考えてほしいということであれば、意見としていかすべきではないかと思います。

【部会長】
　ありがとうございます。
　それでは、経常事業54「介護者リフレッシュ支援事業」については、今のご意見のような形でまとめるということでよろしいでしょうか。
＜異議なし＞
【部会長】
　次に、経常事業61「介護サービス事業者の質の向上」についてです。
【委員】
　介護保険サービス事業者表彰制度についてです。事業を終了したことに意見があるというわけではないのですが、今後、この表彰制度に替わるような取組をしたほうが、この事業者のモチベーションや質が保てるのではないかと思います。
【委員】
　すごく良い意見だと思います。確かに、表彰制度が一定の役割を終えたということは事実だと思いますが、事業者のモチベーションを下げないような取組ということは必要だと思います。
【部会長】
　ありがとうございます。
　では、経常事業61「介護サービス事業者の質の向上」については、今の意見をいかすような形でまとめるということでよろしいでしょうか。
＜異議なし＞
【部会長】
　次に、経常事業64「介護保険制度の周知」についてです。
【委員】
　先程の質問と同様に、ヒアリングの際に確認すればよかったのですが、ホームページを利用する高齢者がどれくらいいるのか、また、委託料については妥当な額なのかということを疑問に思いました。
【部会長】
　委託料を出して趣旨普及業務を行うのであれば、しっかりホームページが活用されるようにしてほしいというような意見とすることはできるかと思います。何か意見として強調したい点はありますか。
【委員】
　ホームページに関しては、実際に高齢者の方がどれくらい利用しているのかということについて、アクセス数等を確認したほうが良いのではないかと思います。
【委員】
　例えば、ホームページにおける高齢者の利用が何割なのかということをフィードバックできるデータがあるはずなので、そのようなところまで区においてもしっかり把握してほしいという意見にしたら良いのではないかと思います。

【委員】
アクセス数をフィードバックしてほしいということについては良いかと思いますが、そのうち高齢者が何割かというところまで問いかける必要はないと思います。ホームページについては、必要な人が見るものです。区としてもダブルケア世代にも配慮して「高齢者くらしのおたすけガイド」や「介護保険べんり帳」を作成していますので、高齢者が何割利用しているかということはあまり関係ないのではないかと思います。
【部会長】
ありがとうございます。
では、経常事業64「介護保険制度の周知」については、委員の意見をいかし、今議論した内容のような形でまとめるということでよろしいでしょうか。
＜異議なし＞
【部会長】
次に、経常事業72「高齢者クラブへの助成等」についてです。
【委員】
区としても、高齢者クラブの活性化が必要であるということを課題として認識しているとのことですので、その点を踏まえての意見となります。高齢者クラブの活性化に当たっては、集団での活動が苦手な高齢者の方もいると思うので、一部の方への助成にならないように検討していただきたいと思います。
【委員】
今の意見は是非いかしてほしいと思います。また、意見として出ている「高齢者の社会参加の多チャンネル化にも配慮する必要」ということも述べておくべきではないかと思います。高齢者クラブだけでなく、やはり様々なニーズが出てきて、いろいろな方の思いがあるわけですから、そのことが多チャンネルということにも結びつくのであれば、是非意見として残していただければと思います。
【部会長】
ありがとうございます。
では、経常事業72「高齢者クラブへの助成等」については、今のご意見を中心にまとめるような形でよろしいでしょうか。
＜異議なし＞
【部会長】
次に経常事業74「高齢者健康増進事業（高齢者福祉大会）」についてです。
元気高齢者を対象とした事業であり、このような事業は、予算は比較的低廉でも効果が大きいものもあると思います。予算の面からだけではなく、波及効果の大きさから事業を評価できるような指標を持って取り組んでいければ、より良い事業となるのではないかと思います。
【委員】
この高齢者福祉大会については、ほとんどお金をかけずに実施しているものだと思います。

高齢者の方の発表の場というのは、そこを目指して皆さんで研さんしているという意味で、非常に効果のあるものだと思います。このような事業に積極的に取り組んでいただきたいという意見は、是非入れてほしいと思います。

【部会長】

次に、経常事業78「高齢者いこいの家の管理運営」についてです。

【委員】

個別施策Ｉ－2「住み慣れた地域で暮らし続けられる地域包括ケアシステムの構築」の経常事業の中で、経常事業78「高齢者いこいの家の管理運営」だけ、取組状況を「改善が必要」としています。

建物自体が老朽化しているということもありますし、高齢者同士の交流にとどまらず、地域も含めて活性化に結びつくような施設のあり方を検討していただきたいという思いを込めて、高齢者のニーズに合った施設運営への転換を望みます。

【部会長】

ありがとうございます。

今後への希望という形のご意見として、このまま意見をいかす形でよろしいでしょうか。

＜異議なし＞

【部会長】

ありがとうございます。

では、経常事業は以上で終わりとします。

最後に、個別施策Ｉ－2「住み慣れた地域で暮らし続けられる地域包括ケアシステムの構築」についてです。

まず、「総合評価に対する意見」について、ご説明をお願いします。

【委員】

個別施策全体としては、基本的には効率的に事業に取り組んでいると考えます。

しかし、個別施策の評価に当たっては、目標設定が適切ではないように感じます。そのため、評価のあり方を改めて検討すべきではないかと思います。

【委員】

全体的な印象として、どの事業においても多世代や多職種の連携というキーワードが共通していたのではないかと思います。多世代や多職種の連携ということは、非常に重要だと思いますし、その観点からも、横のつながりの連携が良く取れているのではないかと感じました。

薬王寺地域ささえあい館を視察させていただきましたが、「地域支え合い活動」の周知とともに、次の段階として、具体的な活動に期待したいと思います。

【委員】

個別施策については、おおむね成果を上げていると評価します。

【部会長】

当該施策は次元の異なる三つの事業を、「住み慣れた地域で暮らし続けられる」という視点

から束ねたものであり、区民の目線に沿うものだと考えます。最も直接的に暮らしの場を提供する計画事業7「介護保険サービスの基盤整備」、個々の区民のニーズに寄り添う計画事業8「認知症高齢者への支援体制の充実」、しくみづくりの計画事業6「高齢者を地域で支えるしくみづくり」と、目的の違いは大きいですが、これを一体として捉えることはとても重要です。

これら三つの計画事業が、個人の一連のライフステージを切れ目なくカバーすることが理想であり、施策としてもそのことを分かりやすく伝えることが必要であると考えます。誰でも、どんな状態でも、ここで暮らし続けられるように応援することが、地域包括ケアシステムの構築なのだとはっきり示す必要があると思います。

【委員】

今のご意見は、是非いかしてほしいと思います。

「誰でも、どんな状態でも」という表現は、区民や新宿区に働きに来る方を含めて応援する地域包括ケアをきれいに説明していただけていると思います。さらに、この住みなれた地域で安心して、その人らしく暮らし続けられるという内容を書き加えていただけたら、より具体的な評価になるのではないかと感じました。

【部会長】

ありがとうございます。

地域包括ケアの考え方についてです。「誰でも」については、先程のご意見にもあった多世代や多職種という方も想定していますが、少し抽象的になってしまうので、もう少し具体的に書き込んだほうが良いのではないかと思います。また、「どんな状態でも」については、元気高齢者だけでなく、特別養護老人ホームに入所するということもあると思いますので、そのような幅の広さが同じ施策の中に入っているということが分かると良いのではないかと思います。

【委員】

「誰でも、どんな状態でも」という表現に関しては、高齢者に特化したものを書き加えていただいて、その後に、多世代・多職種の連携ということを記載すれば、地域包括ケアシステムということにも結びついていくのではないでしょうか。

【部会長】

そうですね。本個別施策における対象は、高齢者というところを確認した上で、多世代・多職種の人というところに広げていくという順番でしょうか。

あとは、事業者の方への視点というものが評価の中にあまりないので、その点について書き加えた方が良いのではないかと感じました。具体的には、事業者の方の活動、取組に対する共感ということも加えたいと思います。

一般的に介護の仕事は大変というイメージがあり、その中で頑張ってくれる方のおかげで成り立っている部分もあります。そこで働いている方たちは、「住み慣れた地域」ではないところから通っているかもしれないという思いもあります。評価の中にどこまで書けるか分かりませんが、少なくとも、感謝の思いと共感ということを加えられれば、協働というものの中身を担っている方への言及にもなるのではないかと思います。

【委員】
　地域包括ケアシステムは、様々な職種、様々な人によって支えられているということに対する感謝を表すとともに、区としては、そこをしっかりチェックしていくということも必要ではないかと思います。良いことも悪いこともしっかりと把握していくことは、行政として大事であるということも記載するとより良いものになると思います。
【部会長】
　ありがとうございます。評価において大切なメッセージになると思います。
【委員】
　高齢になっても、どのような状況になっても、「住み慣れた地域」でその人らしく安心して暮らしていけるというところを記載した上で、区民や施設、事業者も含む多世代・多職種の関係機関との連携に言及し、行政がそれぞれの役割を認識し、お互いに認め合い、地域包括ケアを推進してほしいという書き方が良いのではないかと思いました。
【部会長】
　ありがとうございます。
　次に、「取組の方向性に対する意見」について、説明をお願いします。
【委員】
　薬王寺地域ささえあい館についてですが、地域の中で多世代交流や地域の支え合い活動が更に推進されることを期待したいと思います。この点に関しては、他の委員も同様のご意見を出していただいてるようですので、是非意見として記載していただければと思います。
　また、先程の「総合評価に対する意見」の中で、目標設定が適切ではないという意見がありました。目標設定はこのようにしてくださいと具体的に言及できなくても、指標のあり方を工夫できないかということを意見として出せるのであれば、いかしていただきたいと思います。
【事務局】
　施策評価に当たり、目標設定のあり方については、前期の外部評価委員会の中でもご意見を頂いているところです。平成30年度からの新宿区総合計画では、それぞれの個別施策に成果指標を設定しています。そのため、平成31年度に評価作業をしていただく際には、施策単位の指標というものも見ていただくことになるので、施策全体を判断する上で適切な指標になっているのかどうかということについて、率直なご意見をいただけるかと思います。
　今回の評価については、施策としての指標の設定はしていませんが、施策の取組状況が分かるような指標を検討してほしいという形でご意見をいただくことはできるかと思います。
【委員】
　「その他意見・感想」において、今のご意見をいかしていただければと思います。
【部会長】
　では、「その他の意見・感想」で指標について言及したいと思います。
　また、個人的な意見にはなりますが、「単身」と「自立」ということをどのように捉えるかということが鍵なのではないかと思います。それを「孤立」や「孤独」と捉えるとすると、周

囲から積極的な働き掛けが不可欠です。他者との関わりの中にいるけれども、居住形態のみが「単身」でひとりという場合においては、必要なサービスというものは少なくて済むかもしれないと感じました。

【委員】

できる限り自分の家で住み、施設に入らないようにしたいという希望は少なからずあると思います。施設に入れば、常に人の目に支えられるということはあるかもしれませんが、本人が一番落ち着く場所はやはり自分の家ではないかと思います。そこに、適切な見守りがあるということが理想の形ではないかと感じました。

【委員】

「単身」ということをマイナスとしてのみ捉えるのではなく、という趣旨のご意見かと思います。単身高齢者ということは課題として挙げられていますが、「孤立」や「孤独」という捉え方だけでなく、単身の方も自立し、その人らしく生活ができるということを目指してほしいという形のまとめ方になるでしょうか。

【部会長】

ありがとうございます。

【委員】

今のご意見については、「総合評価に対する意見」に書き込んでも良いのではないかと思います。その人らしく生きられるということを「自立」と捉えるのであれば、意見として良いのではないでしょうか。サービスは受けているけれども、自分の尊厳が守られ、生きているという実感を持って生活できるということを「自立」として捉えて、意見とすれば良いのではないかと思います。

【部会長】

ありがとうございます。

では、個別施策Ⅰ－2「住み慣れた地域で暮らし続けられる地域包括ケアシステムの構築」については、今、議論した内容を中心にまとめるという形で良いでしょうか。

＜異議なし＞

【部会長】

ありがとうございます。

以上で部会としての評価の取りまとめ作業は終わりとしますが、今回のヒアリングや取りまとめを通じてのご意見やご感想を伺えたらと思います。

【委員】

評価ということに対して、第一次実行計画にどのように移行するのかということを考えすぎてしまったように思います。そのため、評価として一番重要な実際の取組状況や事業が本当に機能しているかという視点が欠けていたのではないかと思います。その点が今回の評価作業の反省点です。

【委員】

施策評価という新しい評価の手法に初めて取り組み、どのように評価すれば施策を評価したことになるのかまだ分からない点があります。しかし、施策評価ということについては、事業の全体像が分かりやすく、計画事業単位での評価では見えてこなかった横のつながりも良く分かったので、評価する側としては、事業全体を把握できて良かったのではないかと感じました。

【委員】

施策評価に当たっては、施策全体を見なければいけないため、頭の中ですごく整理していかなければいけないなと感じました。自分の中で整理していくために、一つ一つの事業について書き出していかないと理解できないという部分もあり、今回は非常に勉強になったと思います。自分の中で、個別施策の中の計画事業を一つ一つ見ていき、その積み重ねで個別施策の評価をしていくという思いがあり、その意味で、これまでの計画事業単位での評価というものをまだ引きずっていると感じました。その上で、今回の部会長の施策評価を拝見し、このように事業を関連付けて捉えなくてはいけないのだと大変勉強になりました。

【委員】

今回の評価作業を通じて、自分の思いという形で評価した部分もあったのではないかと感じていますが、自分の身の回りの実態に応じた視点で評価しました。

高齢者の方が、文化センターでの発表等の行事やイベントに向けて、やりがいを持って生き生きと生活しているということも改めて学べましたし、そのような事業に区が取り組んでいるからこそそのように生活できている部分もあるのではないかと思いました。このようなつながりを発見することができましたし、その積み重ねにより安心した生活が暮らしの中でできるのではないかと思いました。

【部会長】

ありがとうございました。

自分の感想としては、勉強時間や資料を読み込む時間を十分に持ち切れなかったという思いがあります。ヒアリングに向けての事前の勉強会についても、学習の方法や形態というところに、もう少し改善の余地があるのではないかと感じました。

それでは、以上で本日は終了としたいと思います。

お疲れさまでした。

＜閉会＞