

## 平成30年度 第3回区民行政評価委員会 会議概要

開催日時：平成30年10月1日（月） 午後1時30分～午後4時00分

開催場所：墨田区役所12階123会議室

### 1 開会

A委員の挨拶で開会し、事務局から配布資料等について、説明が行われた。

### 2 議題

政策420 地域で支えあい、誰もが安心して暮らせる仕組みをつくる

施策 421 福祉に対する理解を深め、地域活動への参加を促す

#### (E委員)

地域福祉を進める上で大切なことが4点ある。

1点目は行政内部の連携がどのように進むか

2点目は包括支援センター（窓口にいけば相談にのってもらえる・専門機関につなげてもらえる）が配置されていること

3点目は住民参加（プラットフォーム）

4点目は福祉教育

各行動計画は発達しているが、それぞれの連携に課題があるため、それぞれの主体が地域福祉について話し合いをする場面が必要であるが、知らせる機会が少なく、普及の点で課題がある。各事業・主体同士の連携も施策の目標と捉え、それらが測れる指標があればよい

#### (D委員)

施策421の指標を「現在ボランティア活動・地域活動をしている」区民の割合としているが、「ボランティア」とはどのようなボランティアを指しているものかがわからない。指標とするのであれば、地域福祉についてのボランティア活動等「ボランティア」の定義を明確にすべきではないか。

#### (A委員)

D委員の意見と同じく「地域活動」についても定義を明確にすべき。人により解釈に差が出る可能性がある。

#### (D委員)

「ボランティア」については、施策421に限らず他の施策においても掲載されているの

で、やはり定義を整理する必要がある。広くとらえれば町会・自治会の役員職もボランティアの一貫であり、定義を明確にしなければ回答が左右する。

(区職員B)

指標のデータの出所であるアンケートの設問を確認したが、特に「ボランティア」を定義付けしていないので、範囲を特定するように検討する。

(E委員)

本来的に「地域福祉」とは、町会等で行う福祉活動こそが地域福祉そのものであると思うが、ボランティアを行っている当事者はその認識がない。アンケートだけではどこまで実態を拾えるか疑問である。

(A委員)

「データ出所」の設問における用語等の定義があいまいになっており、回答者の取り方により回答がかわってしまうのは問題である。指標とする以上、言葉の定義はしっかりしたほうがよい。

(D委員)

町会の皆さんは元気な方が多いので「福祉」というと、生活保護などのイメージが強く、少し他人事な感じがしている。「地域福祉」についての理解を促すことも必要である。

(区職員B)

それについては、我々も問題に思っている。町会・自治会の方は福祉というイメージが強い。見守り等も大事な地域福祉であり、ボランティアであると理解してもらえると数値がかわってくると思う。

(A委員)

施策の中で、地域福祉に関する理解や理念を知っている区民の割合のような意識啓発的な指標が抜けている。

(C委員)

私も皆さんの意見と同じくボランティアや地域活動が何を指しているのかわからない。とらえかたによってはものすごく広がってしまうため、工夫が必要ではないか。

(E委員)

地域福祉という曖昧なものを扱う以上は、言葉の定義を説明するなど、実態を拾えるよう質問の仕方を工夫した方がよい。

#### 施策 4 2 2 利用者のニーズにあった地域福祉サービスの質と量の向上を図る

(E委員)

本来後見人は専門性が求められるものの、墨田区では「市民後見人」として区民の中から選出しており大変特徴的である。将来的にも「市民後見人」制度は大変重要性が高く、現状で数としては多くはないが着実に取り組んでいくことは必要なことである。地域の特性も反映できており、客観的な指標として素晴らしい。

(A委員)

「必要な福祉サービス」という言葉だけでは定義が不明で漠然としすぎている。アンケートの回答者の主観で数値が大きく左右される。

(D委員)

この施策のページに記載してあるから「サービス」が地域福祉を指すとわかるが、アンケートでは回答者がそうとらえているか疑問である。

市民後見人を必要とする人は多くいると思う。家族と別居している高齢者も多く、その場合は、たまに家族が会っても軽い認知症だと普通の生活ができていたので気付かないことも多々ある。本来的にはもっと潜在的なニーズが多いはず。

(E委員)

軽い認知症の発見とアプローチには周辺の人々と関係が色濃くないと気付けない。地域に暮らす人同士がもっと深くかかわることも地域福祉には重要。

(A委員)

施策4 2 2については、高齢者だけではなく、利用者のニーズにあったということで、例えば児童や保育サービスなども入ってくるのか。それによってアンケートの仕方や対象も変わるのでは。

(区職員B)

必要な福祉サービスという面では入っているが、市民後見人については、ほとんどが高齢者であり、障害者は一部となっている。

(E委員)

「地域福祉」を高齢者福祉や障害者福祉とあえて分けて施策を設定しているのであれば、例えば高齢者の地域包括センターが整備されている、知っているという割合を指標とした方が、地域福祉の視点では施策が進んでいるとわかりやすい。

(A委員)

市民後見人が高齢者を対象としているものであれば、政策430の指標になるのではないか。施策422については、もう少し幅広い包括支援センターのような指標にした方がよい。施策の「利用者のニーズにあった」ということが高齢者以外も含むのであれば、広く捕まえる指標が欲しい。

(区職員B)

成年後見制度利用支援事業に限らず施策を重複しているものはある。成年後見制度利用支援事業については、施策430以降にもかかっている。権利擁護の視点であれば施策422に該当する。

(D委員)

施策421のボランティアや人づくりといった「担う人」の施策に対して、施策422は突然個別具体的な施策目標となっていると思う。この施策では、個別具体的な事業の話ではなく、地域で受入れる体制ができているか等を施策の目標として見ていくべきだと思う。

施策 423 生活に困った人を支え、自立を促す

(B委員)

生活困窮者を自立させるという施策目標が、「被保護者社会参加促進事業におけるボランティアへの年間参加人数」という指標で成果が測れるのか疑問。ボランティアに参加を促すことと「生活に困った人を支え、自立を促す」ことの因果関係が弱い。生活困窮者自立支援事業を受けたうえで自立した人数を数値にするなどした方が客観的な指標としてよいのでは。

(区職員B)

生活困窮者自立支援事業は事業開始から年数が経過していないので、現状効果の数値をとれていないが、今後は指標として設定していきたい。

(B委員)

長期的な目標をたてるのは難しいが、現在生活困窮と認識している人数や生活困窮者自立支援事業を受けている人数、自立した人の人数などの「実績」の数値が指標として使えるのではないか。

(A委員)

保護率も指標として客観的なものではないか。

(区職員B)

保護率は景気により左右されるものであり、また数値が下がればよいというわけでもないのではないので、それだけで測ると危険な面もあり指標としていない。

(E委員)

区のケースワーカーは非常に熟練しており、受給者に対する生活指導が素晴らしい。単に保護の受給数ではなく、受給者の生活の質の向上具合が指標として取ればよい。

(D委員)

家屋を所有しており、生活保護を受けられない困窮者も墨田区は多いのではないか。「生活に困窮」しているが、生活保護を受けられていない人も施策の対象とし、そういった人を把握できる指標が欲しい。

(区職員B)

年金受給者等もいるため、生活に困窮しているすべての方の数を把握することは難しいので、現在の指標としている。

(E委員)

生活保護を受けられない困窮者も施策の対象としてしっかり対策をしなければ、生活保護受給者に対する風当たりが強くなる

施策 4 2 4 消費者の自立を支援し、安心・安全な消費生活を守る

(A委員)

指標としてはアンケート調査を基に2つ設定されており、どちらかといえば主観的な指標となっている。

(B委員)

客観的な指標が設定できないかと考えたが、消費者問題というのは難しく感じる。消費者問題に取り組んでいるのは行政だけではないため、対象が広すぎる。行政が消費者問題の減少を施策の目標としているのであれば、被害件数の推移の減少等を指標にしてはどうか。

(C委員)

特殊詐欺まで消費者問題に含めると「防犯」もかかわってくるのでは

(D委員)

消費者問題は「企業」対「消費者」の問題なので、振込詐欺は関係ないのではないか。

(区職員B)

警察と連携して行っており、被害防止は主に警察が担っている。行政としては、防止に向けての意識形成等の啓発活動を行っている。

(A委員)

消費者センターの相談件数などは客観指標にならないか。

(区職員B)

消費者センターの相談件数は増えている。犯罪認知件数全体は下がっているが、オレオレ詐欺に関する相談が増えている。オレオレ詐欺に関しては施策424ではないとも思っている。

(D委員)

消費者センター啓発事業の件数なども指標になるのではないか。

(区職員B)

消費者センターの相談件数や啓蒙事業件数などは検討したい。

(D委員)

昔は消費者団体が多くあったが、区内の消費者団体の現状はどうなっているのか。

(区職員A)

昔は消費者団体が消費生活の向上を目指していたが、問題がかわってきている。そのため、消費者教育もかわってきている。

(E委員)

施策目標の達成には消費者教育が大事なので、それを客観的に測れる指標が望ましい。

(A委員)

施策424については、客観的な指標が何かしら設定することが望ましい。

政策 430 高齢者が生きがいをもって暮らせるしくみをつくる

施策 431 元気で生きがいに満ちた高齢期の暮らしを支援する

施策 432 高齢者の自立した生活を支援する

(D委員)

施策の目標である充実したセカンドライフを測る指標として「生きがい」を設定しているが、高齢者といっても悠々自適に趣味や余暇に時間を持て余している人は少ないのではないか。職人などは生涯定年がないし、働き続けざるを得ない人も多くいると思う。所得があって悠悠自適な人と、働き続けている人とは「生きがい」に関する意識は大きく変わる。

(C委員)

定年を迎え、退職した人もシルバー人材センターを利用せずに改めて元の雇用先に雇い入れをお願いしているケースもある。

(A委員)

シルバー人材センターの会員数が減っているのであれば、実就労者数は指標としては馴染まないのではないか。

(D委員)

シルバー人材センターの職種は増えているのか。軽作業しかなければ、魅力を感じず、あまり利用しないのではないか。施策として新たな職種を広げていく視点が必要ではないか。

(区職員A)

昔は清掃等が多かったが、現在はコンビニ等職種は広がっている。

(D委員)

シルバー人材センターで紹介されるものは軽作業だという認識があるため、利用しない人が多くいると思うが、様々な職種があれば利用してみようと思う人はいるはずである。更に以前働いていた職種につながるのであれば、より利用が増えるのではないかな。

(A委員)

生きがいを感じられる仕事に就いていることに意義があり、シルバー人材センターに所属することが必要ではないと思う。働く手段は様々あり、自営業もあるため、シルバー人材センターのみ取り上げるのは指標としては範囲が狭いのではないかな。

(B委員)

生きがいを感じる方法は就労だけではなく、趣味でもいいと思う。指標は客観的な指標が望ましいが、いきがいを感じるような活動をしたなど、仕事に限定せず主観を聞く方法も必要ではないかなと思う。施策432の指標は適切であると考えている。

(区職員B)

基本計画の策定時は取りやすい客観的な指標として掲載したが主観指標でよければ検討したい

#### 施策 433 高齢者の地域包括ケアを進める

(B委員)

認知症の方が増加している中でそれをサポートする方の数を増加していかなければならないという方向性から施策433の指標が設定されていることは理解できるが、認知症サポーターの利用者数自体を測ってはどうか。

「地域で介護について相談できる環境が整っているという区民の割合」はアンケートを基に指標の設定を行っているが、アンケートの対象が高齢者だけではない。現在介護を利用していない若い世代では、現実感が薄い可能性が高いため、世代により回答に差が出る。施策の対象である利用している高齢者がどのように感じているかを調査し、指標に設定した方が望ましいのではないかな。

(区職員A)

地域包括ケアという考えは、地域で支えることを意味している。そういった意味では世代を限定せず、幅広い世代に関係してもらいたいと考えている。ただし、年代の回答の差はあるのでアンケートの取り方を工夫したい。



(A委員)

認知症サポーターの「数」を指標としているが、サポーターの「活動」のほうが重要で、その活動が測れるとよい。

(区職員B)

「地域で介護について相談できる環境が整っている」という区民の割合」のアンケート調査は高齢者のみをターゲットにしたものではないが、年代ごとの集計結果としては、把握している。

(D委員)

地域もプライバシーに配慮して、本人に対して面と向かって認知症の話はできない。家族の状況も聞けない。さらには本人も自分が認知症と気付かないことも多い。高齢者が地域の場に日常的に顔を出して、変化に気付いてもらえることが大事。地域包括センターの方から認知症患者を探すことは難しい。独居の高齢者の情報などを包括センターと共有できるようにすればよい。

(C委員)

昔からある町会等に住む方々は日頃から顔を合らし、お互い知っているので地域の見守りもある程度築かれているが、マンションが増加している中で、マンションと地域の関わりの希薄が課題になってくると思う。マンションの住民をどのように地域福祉に取り込んでいくかが重要。

(A委員)

例えばカバーするエリアや見守りをする人の数や、逆に孤独死の数など見守り取り残されている事例など、見守り等に関する客観的な指標があればそれを設定すべき。

#### 施策 434 高齢者が安心して地域で暮らし続ける環境をつくる

(D委員)

指標「介護老人福祉施設入所待機者数」としているが、施設の充足率は取らないのか。指標として、施設に入れない（待機者数）を設定した方がよいのか、入れる場所（受入数）を設定した方がよいのかという判断にはなるが。墨田区はアパートを借りたり多様な方法で取り組んでいるので、定員数など受け入れの体制を指標にしてもよいのではないか。

(区職員A)

待機者数を減らすことが課題となっているため、待機者数を指標とした。

(A委員)

「高齢者になっても墨田区内で暮らし続けることができる」と思う区民の割合」が全年齢を対象にしているアンケートなので、該当年代に限定すべきではないか。若い世代は自分の事として受け止めないで、回答に意味があるのかどうか疑問。

(D委員)

町会等でも問題となっているのは、施設入所等により町内からいなくなっていたりする場合もあり、地域が高齢者のすべてを把握するのは難しい。施策の目標として地域が高齢者のことを知っていることが大事である。

(区職員B)

指標「高齢者になっても墨田区内で暮らし続けることができる」と思う区民の割合」の出所のアンケートを見ると若い世代からの回答率も比較的高い。墨田区は町会の組織率が高いということも影響しているのかもしれない。

(A委員)

町会の加入率はどこかの指標にできないのか。

(区職員B)

町会・自治会というが、自治会はマンション等であり、分譲マンションの場合は組織されることも多々あるが、町会という分譲マンションの場合にも設立することがあまりないため、指標としては難しい。

政策440 障害者が地域のなかで輝いて生きるしくみをつくる

施策441 障害者の自立した生活を支援する

施策442 障害者の社会参加を支援し、生きがいを創出する

(A委員)

施策442の指標の「離職者数」という表現がわかりにくい。就職者数(全体)が多くなると離職者数も増えるため、離職率の方がよいのでは。全体の数が多くなると離職者数も

下がるので。

(B委員)

施策441の指標「区内障害者グループホーム居室数」について、障害者グループホームを増やしていかなければいけない状況にあるのか。

(区職員A)

難しい問題であるが、グループホームの居室数がそのまま指標となるかは疑義があるが、ひとつの目標値として設定している。

(B委員)

「自立」という施策目標に対して、「グループホームを増やす」ということが直接結びつかない気がする。指標の「目標数」と施策目標との関連性が不明。

(E委員)

作業所の利用者数なども指標となるのでは。

障害者の職づくりなど、社会的起業に取り組んでいる団体の数なども指標として考えられるのでは。

(D委員)

これまでになかった「見た目」問題というのも最近話題となっている。基本計画のどこの施策にも属していないので、どこかの施策で取り上げてほしい。

政策450 健康寿命を大きく伸ばし、誰もが健康に暮らすまちをつくる

施策451 区民みずからが健康に暮らせるしくみをつくる

施策452 すべての親と子の切れ目ない健康づくりを支援する

(B委員)

施策452の指標「健康維持・検診等の母子保健サービスが充実している」と思う区民の割合」は区民アンケートが出所となっているが、世代や性別で答えが大きく変わってくるので指標の数値として扱うには注意が必要では。

(D委員)

食育の全国大会で施策が大きく展開していくと思っていたが、その後が見えてこない。せ

っかく花火をあげたのならば、その勢いを利用して施策を展開してほしい。子育ての施策とミックスして子どもへの食の重要性を伝えていくなど、施策横断的な取り組みも考えられる。

(区職員A)

食育にはPRも必要。広報と連携していくことを考える。

(D委員)

子育て施策全般として「母子」に対する保障は多いが、「父子」家庭も厳しい状況にある。施策の対象として、もう少しクローズアップしてもいいのでは。

(E委員)

この452施策は事業の展開も大変すばらしく、成果も出ている。

(A委員)

452はたくさんの事業を行っているが指標は包括的でありこれで大丈夫では。

施策453 保健衛生における安全と安心を確保する

施策454 地域の連携を深め、保健医療体制を確立する

(B委員)

施策453が「保健衛生における安全・安心の確保」という施策目標に対して、「身近なAED設置場所を知っている」区民の割合という指標の因果関係が弱い。感染症・食中毒の発生件数など、客観指標も多くあるのでは。

また、「手を洗う」よりは保健衛生における知識の向上や意識が普及している状況などを測る指標が望ましい。

施策454の指標「かかりつけ医等をもつ区民の割合」は大事であり、適切な指標だと思うが、もうひとつの指標「在宅医療の満足度」については、墨田区として在宅医療に限定していることに疑問を感じる。必要なときに必要な医療サービスを受けることができることが大事であり、「在宅」に限定しなくてもよいのでは。

(区職員A)

施策453の指標については、なかなか難しく、適切な指標が設定できなかった。施策454の在宅医療については、福祉と医療の連携が「在宅」であり、本区では在宅を重視し

ている。今後2025年に団塊世代が75歳になったときにこれまでのように病院に  
ることが難しくなると予想されている。在宅医療で対応していかなければなら  
なくなるため、在宅医療の質の向上が求められている。

(D委員)

指標でAEDの場所を「知っている」ことを重視しているが、知っていても24時間  
使えないAEDも多い。AEDが常に使えるような状態でなければ、「知っている」と  
いう指標だけでは施策目標は測れないのでは。

インフルエンザの予防接種の手紙等を受け取ることがあるが、どの程度利用され  
ているかという接種率なども指標として考えられる。

(D委員)

ペットの問題も大きいですが、指標で把握できない。

(A委員)

ペットに起因する健康被害という視点もある。

(区職員A)

ペットの適正管理というものがあり、地域猫について、愛護する声もあれば、増  
やさないでという声もあり難しい。

(A委員)

ペットの健康被害について、客観指標ができればよい。

客観指標はいろいろ設定できそうだが、対象が多すぎて数が増えてしまうの  
かもしれない。

(B委員)

公衆衛生において十分周知されてきており、すでに高水準を維持できている事  
業と、例えば結核など最近増えてきているようなものという感じで事業に濃淡  
がつけられるのであれば、その重点事業に活動を客観指標として設定しても  
よいのかもしれない。

(E委員)

公衆衛生を考えるうえで、墨田区に墨東病院があるという意味は大きい。

(D委員)

施策454の指標にかかりつけ医、歯科医、薬局となっており、整形外科が  
入っていないが、整形外科は利用者数が多い。これを指標として考えられ  
ないか。

施策454に保健医療分野におけるビッグデータ活用事業にマイナンバー制度等のデータの活用を図ると記載があるが、病歴は個人情報であるので、慎重に考えてほしい。

(区職員A)

基本計画策定時においては、マイナンバーと保険証を一緒にするような動きがあったが、課題も多く、現時点でいつから可能になるのかは未定である。

(A委員)

施策453については、指標を見直した方が良い。施策454については、在宅医療を推奨しているのであれば、この指標となるが、「満足度」だけでいいのかどうか。満足度だけあげても、施策の目標達成とならない。在宅医療の利用状況や利用可能性などの数値が取れるならそういった指標のほうがよい。

政策460 安心して子育てができ、子ども・若者が夢や希望をもてるまちをつくる

施策461 必要な子育て支援サービスを適切に利用できる環境をつくる

施策462 地域の中で子どもを健全に育成できる環境をつくる

施策463 支援が必要な子ども・若者が安心して暮らせるしくみをつくる

(A委員)

施策463は主観指標だけだが、虐待と思われる通報件数といった客観指標のほうがよい。

(区職員A)

通報件数は把握しているが、施策の目的として区民にどのようなになってほしいかということとでこの指標とした。

(A委員)

通報件数が少なくなると虐待が隠されているという可能性もあり、通報件数のみを指標とすると、「通報するな」ということにもなってしまう。

(区職員A)

件数の増減だけでよし悪しを判断することは難しいという判断があったのではないか。

(B委員)

施策461の指標「子育てしやすいまち」と思う区民の割合」とあるが、施策が「必要

な子育て支援サービスを適切に利用できる環境をつくる」となっていると、利用者が必要なタイミングでサービスを受けられているかどうかという点で指標が取れないか。客観的な指標が難しいのであれば、アンケートで個別具体的なサービスを利用できたかどうかという実績を聞いてもよいのではないか。

(A委員)

そうであれば子育て世帯に限ったアンケートがあってもよい。

(区職員A)

子育て家庭に向けたアンケートは行っており、その中ではかなり細かい設問となっている。施策の指標としては細かくなりすぎて指標としてはどうかと考えていたが、意見を踏まえ、実績等を指標とすることを検討したい。

(B委員)

全く利用できなかったなど、不満の意見も指標として大事。

(C委員)

私は子育てをしている中で、墨田区の子育て施策は手厚いと思うが、家庭環境等によりニーズはかわると思う。それをきめ細かに拾える指標があれば望ましい。

(D委員)

ひろば事業は「来所」を前提としており受け身になっている。開館時間にいけない人も多いため、「バーチャルひろば」みたいなものも今後は必要になるのではないかと感じる。場所・時間に関係なく利用できるサービスも検討していくべきではないか。

墨田区はすでにサービスは十分ある。あとは、利用者が特定の場所に行って初めてサービスが受けられるのではなく、必要とする人とサービスを積極的にマッチングさせることが重要。

(E委員)

その場所に行かなければ受けられないサービスの改善に取り組んできていると思うが、今の指標ではそれが見えない。

(D委員)

欲しい情報を探し出せないということもある。そういった場合にサポート(教えてあげる)体制も必要ではないか。広報を見てくださいだけではだめ。

(A委員)

施策461については、子育て世帯に限ったアンケートをしてはどうか。

施策462については、指標として問題はない。

施策463については、もう少し客観的な指標が取れるとよい。

(D委員)

公園などを見ても遊んでいる子どもが多く見られる。他の地域ではあまり見られない光景だと思う。

(E委員)

子育て施策は非常に充実しており、国の制度が頻繁に変わる中で区もよく対応している。保育定員もそこまで増やしてよいのかと思うほど増やしている。児童館事業は国が撤退している中、墨田区は独自に取り組んでいる。そして成果も出ている。これは区の協治（ガバナンス）の考え方の元、区と区民・事業者がともに考えて実行してきたからであり、この取り組みを何らかの形で評価・検証した方がよい。

まだニーズに現れてきてはいないが、今後この施策を考えるうえで保育と放課後児童対策事業等の問題は大変重要

(D委員)

学童クラブ事業は、地域の元気なお年寄りなどと協力しながら展開すると質や効率が向上するのではないか。若い世代では年中行事など地域の資源を活かしたプログラムを組むことが少し苦手なので、高齢者と協力するメリットは大きい。

(A委員)

子どもの自殺ゼロや子どもの虐待数ゼロなどは誰もが認める客観的な指標となるのでは。

～閉会～