

平成24年度笠間市行政評価外部評価委員会 会議録

1. 日 時 平成24年7月24日（火）
2. 場 所 笠間市役所本所3階 全員協議会室
3. 出席者 委 員 井上 操  
岡野 博之  
赤津 長弘  
大関 賢一  
中澤 まさ  
横須賀 徹  
所管課 （高齢福祉課）中沢課長，萩原課長補佐，小谷主査，豊田主事  
事務局 深澤市長公室長，（行政経営課）野口課長，石井課長補佐，高松主査，鈴木係長，石塚主事
4. 傍聴者 3名
5. ヒアリング事務事業 配食サービス事業・愛の定期便事業・緊急通報システム事業
6. ヒアリング内容

【事業説明】 高齢福祉課

【質疑議論】

○委員

それでは、独り暮らしの高齢者見守り事業の3事業を一括して行います。ご意見ご質問をお願いします。

○委員

実際に行政が事業を執行している中で、問題点というのはそれほど説明の中で触れていなかったようですが、例えば、消防の誤報、契約の期限切れ、それから見守りが完全、受給者の会話が多くなった、笑顔が見られる等、高齢福祉課が実際に聞き取りで確認したのですか。

○高齢福祉課

ヤクルト販売委員のそういった言葉と内容については報告書を上げていただいて、直接手渡したのか、手渡しができなかったのか、または会話があったとかということで私の方に報告が上がっております。

しかし、委員に指摘されたように、ヤクルト販売員は昼間の配達で会話、手渡しができ

る状況になっておりますが、牛乳の配達の方が、朝が早くて置き場所を決め、同じところに置く。それで飲み残しがないかというところでの判断で少し頼りない確認になっているところは反省しているところでございます。

その点を検討することは必要と考えているところでございます。

#### ○委員

愛の定期便事業は、手渡しをするということになっているのに、実際は非常に少ないですね。他市町村でもそうだし、大体は所定の決められたところに置く。つまり牛乳でもヤクルトでも、多分玄関前の箱の中に置いてくる。乳製品を取ってない。2、3日飲んでないから通報がある。この事業の大事なところは、毎日毎日元気に過ごしているという確認、安否確認と思うのです。

そこのところに、もっといろいろな問題が隠れているし、配食サービス事業も、殆どボランティアに依存した事業で補助金は出しているけど、どの程度行政がお弁当の配食を確認してくれているのか非常に切実な思いを持っているので意見を述べさせていただきました。

#### ○高齢福祉課

確かに委員がおっしゃるように、3つの事業で地域の見守りができるかという点、私もそうではないと思っております。来年度から計画をしようと思っているのが、地域包括支援センターと地域ケアシステムというものがあるのですが、これがうまく機能していないところがありまして、地域の見守り隊というのをもう少しネットワークを良くしまして、地域の見守り体制を作って、より地域の独り暮らしだとか、高齢者世帯の様子を見る見守り体制ができるような、この事業の外でカバーできることを、これからやっていかななくてはならないと思っております。

#### ○委員

地域ケアシステムの話が出ましたが、随分前からシステムとしてはありますよね。でもこの地域ケアシステムが機能しているとお思いですか。機能していないと私は思っています。これを機能させるには地域コミュニティというのが大きな難関なのです。

地域における問題点をご理解いただかないとシステムがあるから、伝統があるからというだけでは、できないのではないかという思いがあります。

#### ○高齢福祉課

確かに委員がおっしゃるとおり地域をまとめていくということは、1番大切なことで大変なことだと思っております。そういったことから、これから私どもが1番に力を入れていかななくてはならないことだと思っております。ご指摘ありがとうございます。

○委員

委員も関わっているから、そういうご意見になったかと思いますが、質問を少し変えると、この3事業の外に独り暮らしの高齢者をケアする事業として、何をなさっているのかというのが私からの質問です。それから実際に地域の人材をどのようにシステム化するかという高齢福祉課で思っているイメージ、構想を教えてくださいませんか。

○高齢福祉課

まずは私が先ほど述べました地域包括支援センターという一つの事業所があるのですが、今は直営で実施しています。また地域ケアシステムというのが、社会福祉協議会の方に相談員が3名おります。

地域ケアシステムは、茨城県の方で先進的に平成6年から始めた事業ですが、なかなか地域をうまくリードできていなく、またこちらから入っていくこともできない部分がありました。そのような中で、これから地域包括支援センターがリードしながら、相談員をうまく生かして、民生委員、地域のボランティア、区長等を含んだ見守り隊というのができれば理想であると考えています。

先ほど委員からありましたように、人を動かして人を地域で見守るということは、大変なことだと思っておりますので、一朝一夕にはいかないところはございますが、平成25年度からの一つの大きな高齢福祉課の事業と考えております。

また、この他の事業としては、軽度生活援助事業、独り暮らし高齢者に、簡易な日常生活上の援助を行うという事業等があります。その他に見守りの中では、各地域に民生委員がおりますので、それぞれの状況の把握。あとは先ほどの地域包括支援センターの方が一人暮らし高齢者や高齢者世帯の見守り体制を構築しているところでございます。

○委員

他にご意見はございますか。

○委員

配食サービス事業について伺いたいと思います。友部、岩間、笠間ともボランティアの方が調理配達ということで大変ご苦労なさっていると思います。

そこで、確認ですが、補助金がありますが、費用負担200円というのは、利用者が支払うもの、それとも市からの補助金なのか。市の方は369万円という補助金が出ていますが、この200円はどちらからのものですか。

○高齢福祉課

200円は利用者の負担です。

○委員

1食に対し200円負担しなければいけないということですね。各3事業とも、民生委員、児童委員を通して利用申請ということですが、該当者に、このような事業があるという広報はどのようにしていますか。

○高齢福祉課

事業の周知については、それぞれの地域の民生委員が行っています。またパンフレット等は社会福祉協議会で発行しています。パンフレット等を各民生委員が持ち、このような事業がありますということで対象者に説明しているところがございます。地域の民生委員はここに高齢者が何人いる等、独り暮らしの高齢者の有無を把握しておりますので、定期的に訪問していただいて、状況確認しながら広報し申請をいただいているところがございます。

○委員

その点で、委員は民生委員をされているということなのでどうでしょう。それで十分でしょうか。要は該当者に行き渡っているのでしょうか。

○委員

それは社会調査と称しまして、一定期間に調査する項目があります。配食サービス事業、布団乾燥、ふれあい電話、安心箱支給、紙おむつ支給、愛の定期便等がありまして、それぞれ該当する人に対しお勧めして、受給確認をして、是非お願いしますというものについては、民生委員を通して申請をあげるという流れになっていますので漏れはないと思っています。

○委員

いろいろなメニューがあるんですね。

○高齢福祉課

社会福祉協議会の事業で実施しています。

○委員

愛の定期便でお尋ねします。資料をいただきましてびっくりしたのですが、直接手渡しが、これを見ると少ないなと感じておりまして、第1回配達分が、夜中から早朝にかけて配達をされているみたいですが、直接手渡しのデータは取っていますか。

○委員

何%くらい直接手渡しているのか。

○高齢福祉課

先ほど申しましたように、牛乳の場合はどうしても朝早いので指定された場所に置いておくというようなことで、直接手渡すことはなかなかないのですが、大体480強の中で、5割程かと。

○委員

利用者485人の内、半分は手渡していると。

○高齢福祉課

半分ぐらいは手渡していると思います。

○委員

半分は手渡しで行っているということですね。

○高齢福祉課

ヤクルトの方からは○×で今日は会えた、会えない等の報告が上がりますので、こういった話が特記事項であるぐらいで細かくは出ておりません。

○委員

手渡しをすれば安否確認はできると思います。それから飲んでいただければ健康の保持もできると思います。しかし、もう一つの目的である孤独感の解消がありますが、私も民生委員として、独り暮らしの高齢者宅に訪問すると、大体待ってしまして、そういう方たちは普段は会話をしていないので、物凄く話をしたがっているわけです。人にもよりますが、長時間話し込むことになります。

それは、先方も民生委員という立場を見てでしょうけど、孤独感の解消ということからいけば、お元気ですか、さようならという形だけでは、目的は果たされているのかと思います。そういう時間を、配達の人が取れるかの問題だと思います。恐らく短時間で済ませているのが普通だと思います。

資料を拝見して直接手渡しがヤクルトは大体半分くらいできている。でも、他は殆どできてないということですね。牛乳の方は置いていだけですね。

牛乳は週3日ですか。そうすると2日分、3日分たまっていけば、おかしいということに気が付くのでしょうか、それ以外は気が付かないということですね。

それであるならば、本来の目的を達するために、何か変えるということではできないのでしょうか。目的を達成するような形が可能な方法に業者を変えていくとか、そういうよう

なことを考えていませんか。

#### ○高齢福祉課

私どもも、愛の定期便事業という事業自体、県の補助事業から長く続いている事業で、それが本当に役に立っているのかということでは、飲み残しがある。ヤクルトだったらたまに合うことができる。でも会えないときの方が多という現実があり、本当にこの事業は、事業の目的に沿っているものになっているのかといわれると難しいところがあると思います。

この事業をこれから続けていくということであれば、先ほど委員の方から意見がありましたように、この事業をできればヤクルトだけで行うとか、そういった考えは検討していかなくてはならないかと思っております。

ただ、この愛の定期便事業全体的に孤独感の解消、安否確認ということで、これからも続けて行かなくてはならない事業かというところも検討する余地はあると思っております。

#### ○委員

日頃から高齢福祉課の方々の仕事は本当に大変だろうと思っておりますが、この3事業に関してはとても遠く感じます。皆さん方に近くで見てもらっているのかという実感が地域にいる一人として感じません。机上のプランにしか見えないのです。

実際に皆さんが足を運んで見たことはありますか。愛の定期便事業も補助事業ですね。市がお金を出しているのでしょうか。それなのにどうしてこのような契約をしているのですか。これでは何の目的も果たせないですね。

夜中の配達。箱に置いてくる。そうではなく、安否を確認するという目的に沿う形の事業にこのお金を出してほしいと思います。

#### ○委員

今までの議論では、愛の定期便事業は余り機能していないような気がしてまして、ここにかかる費用を、別に振り向けることはできないでしょうか。

ある市では、見守りセンターというものを作って、業者に委託し安否確認を毎日電話で行っています。これは1カ月1件で500円だそうです。

この愛の定期便事業の場合は、安否確認の機能も十分ではないということと、寂しさを解消する程の時間は、業者では取れないということであれば、もう少しドライに考えて、安否を確認するというに徹底して、先ほどのような1日1回電話するのを月500円で行うような、そういう仕掛けにしてしまった方がすっきりするのではないかと思います。

それと、お弁当を宅配するということは、栄養というものを考慮したときには、妥当ではないかと思います。

先ほどボランティアの団体ということで、見守り隊の結成という話がありましたが、これはすでに行っている市があるようで、この形はやはり必要だと思います。民生委員の方、児童委員の方、区長だけに負担をかけるというのも難しいと思いますので、やはり地域住民が如何に解決するかという考えに持っていかなくてはいけないと思っています。

昨今は高齢者が増えてなかなか難しい話もありますが、団塊の世代の方が引退して、60代前半だと思いますが、市の方でルールを作ってそういう方々に見守り隊を結成していただいて順番に回していくと。

60歳代の方は非常に元気で本当は仕事もできる方が沢山いらっしゃる。そういう方々が見守り隊を結成して順番にやっていく。いずれは自分の番ですから。そのような仕掛けがいいのではないかと考えています。

### ○委員

愛の定期便事業は、1人1万円ぐらいかかっているよね。だから、1万円掛けると、ぜんぜん違うことが考えられると思います。だから、それをボランティアとか、民生委員とかというところで話を終わりにしないで、何かもう少しきちんと見守れるもの、見守りという目的だけで言ったら、このお金できっとできるような気がする。

ただ、それぞれ年齢により対象が違って75歳、70歳、65歳とそれぞれだけど、この対象者は、例えば、約900人いて500人ぐらいが受けていますよね。そうすると、あとの500人はどうなっているのかなと思ったりします。だから、その人たちも含めたら1人当たり6,000円になる。ということは今話があった電話での安否確認の月500円でそれに移してしまうとか、何かそういうことを考えた方が、いいような気がします。

緊急通報システムは、県内市町村すべてで行っていると○印が付いているけど、若干システムが違うのではないかと思う。また、対象も違うと思う。今の問題は老老介護がどんどん問題になってきている。

要するに、独り暮らしの高齢者ではなくて、老老介護を含めてどうするのかを真剣に考えなくてはいけない状態になってきていると思うのです。

例えば、この間の3月11日の震災のときの死亡者とか、死亡者の比率を見ると、55歳から跳ね上がっています。55歳から65歳の跳ね上がっている部分は80歳以上のお年寄りの介護に関わる部分が非常に高いらしい。

要するに、他の年齢層の人口に対する比率に比べると、55歳から上は倍になって、65歳から以上は4倍になって、85歳から以上は8倍になる。亡くなる比率が。災害対応の議論は次回になるけど、これは物凄い大きな問題だと思うのです。これは津波という影響も全体としてあったかもしれないけど、津波以外のところでも同じ状況が起きるわけです。ということは、こういう通報システムは、一斉に鳴っても誰も対応できないわけだから、やはりボランティアと民生委員を含めたその地域のシステムか何かに、どういうよう

に日常的に金をかけていくのかというところにシフトした方がいいような気がする。

それと配食サービス事業は、これも見守りという意味とか、語り合いとかは必要だと思うけど、県内市町村のすべてが実施していますと〇印が付いているが、全然頻度が違う。内容も違う。

本当に自宅でガスを使っていいのかというのがあって、私のところは、今は入院しているけど、危ないというので一時的に電気に全部変えました。配食サービスも受けました。でも大変になってくる。月2回お弁当が来るけど、配食サービス事業の目的は、見守りではないところにあるような気がする。だから配食サービス事業を一生懸命頑張ってくれている地域の方々におんぶに抱っこしているのではなく、何かもう少し本気で考えないといけないような気がします。

あと200円という設定はどういう設定だったのか。金額も市町村全部違うよね。200円というのは、全体的に見れば安いような気もするけど、200円は何で200円なのと、子供の給食だって、原材料費で計算したときに250円以上大体取っている形だけど、でも、その250円払えない人もいる。もしかしたら、食べたくても食べられない人もいる。

逆の見方をすれば、配食サービスそのものが見守りかという部分に視点を変えることによって、配食サービスが持っている本来の意味合いを無視しているのではないかと思うわけです。これはこれで今は産業になるくらいだから。産業になるということは需要があるわけです。必要性があるのです。必要性があることをやっているのなら、きちんとやらないといけない。見守りサービスというところに隠れてしまっただけでは、いけないのではないかと。

どれだけお金をいただくかという議論があると思うけど、こういう形でやっているならば、光熱水費とか必要経費を補助して、原材料費だけは出してもらおうというのが原則だと思うけど、それを出せない人に、どうするというケアが、ここには一切見えないし、見守りサービスとも言えない。制度に欠陥があると思う。

これと、これと、これと、これというメニューが5つも6つもあるから、見守りサービスになっているといういい方の一つ一つは見守りサービスではなくて、本来、高齢者が必要とするものというのはそれぞれある。それぞれに考え方をきちんと整理しなくてはいけないと思う。でもそのサービスを受けたくても、受けるのに200円というのが、勿体無い人もいるし、当然受ける必要がない人もいると思うけど、やはりもう少し整理しないといけないと思う。

#### ○委員

独り暮らしの高齢者を見守るという本来の目的があって、それをどうのように体制を作るかというのが大きな課題だろうと思っているのです。

それが、それぞれの個別の事業に分断されてしまって、本来の目的を失っているような

気がするわけです。

先ほど委員が言ったように、それぞれの事業について、要不要ではなくて、やはりそういう体制作りのいいツールにもなり得るわけです。いわゆる見守り隊というものが結成されて、地域が独り暮らしの高齢者を見守るといった一つの道具としてなり得る可能性があるのです。やはり地域の高齢者を見守るケアするシステムを構築して、その中にいろいろな事業を一つの道具として使っていくことを再構築した方がいいような気がいたします。

○委員

安否確認事業の先進的な事例の資料をいただきましたが、地域見守り協定ということで、高萩市、那珂市、行方市が生協とタイアップをしているという事例が載っていました。笠間市で、生協を利用している高齢者の実態調査のようなものは行っていますか。

○高齢福祉課

行っていません。今回、各市の状況を調べまして、いろいろな事業所と協定を結んでいるということで、これも一つの方法と思いました。

○委員

取り入れているところは、恐らく利用している人数が多いからだと思います。笠間市は利用者が少ないから取り組んでいないと思っていました。この資料はいつのものですか。

○高齢福祉課

最新です。6月に調べたものです。

○委員

新しいものですね。是非利用状況を調査していただくといいと思います。

○高齢福祉課

今回、各市の状況等を調べた中で、先進的な部分があれば参考にさせていただきます。また、委員からのご意見ご指摘等がありましたので、そういったところをこれからの高齢者の見守り体制に役立てていければと思っております。

○委員

それでは時間ですので、評価に移りたいと思います。

【評価】

○委員長

改善し、継続の方向性が多いですが、休止あるいは廃止もやらなくていいということではなくて、もう一度、独り暮らし高齢者を取り巻く地域体制の中で、事業を再構築すべきではないかということで一旦リセットしてはどうかという意見もあります。

これについては、再度議論をしたいと思います。

【再議論】

○委員長

各委員の意見を拝見しますと、愛の定期便事業は、改善し、継続が3名、休止が1名、廃止が2人となっています。

それから、緊急通報システム事業については、改善し、継続が5名、廃止が1名。

配食サービス事業については、改善し、継続が、5名、廃止が1名となっています。

廃止の理由は、いわゆる廃止といっても完全に止めるということではなく、ヒアリングの中で出た、地域の見守り隊というような地域の組織体制作りを検討したうえで、個別の事業として再構築すべきではないのかという意見です。

配食サービス事業も、単に高齢者だけの問題ではなく、ボランティア組織の育成という課題もあるわけです。

配食サービスは有効な事業だろうと思います。愛の定期便もそうです。言い換えれば、地域の体制作り、体制ができたから見守れるわけではないので、その体制が実施する事業として、個別の事業は沢山行っていかなくてはいけないのだろうと思います。

そういう意味合いで、笠間市の独り暮らし高齢者の見守り行政というのを、地域で行うというような前提のうえで、もう一度全体を見直して、それぞれの個別の事業をその中に組み込んでいく必要があるのではないかというのが廃止の意見ですが、ご意見ございませんか。

○委員

私は、配食サービスは、別な視点でスタートすべきではないかと。見守りではなくて。この事業は必要だと思いますよ。ボランティアの方にこれ以上やってほしいと言っても無理な部分はあるわけだから、そのボランティアの人たちの今までやってきた積み重ねを、どのように維持するのかということをごちらに置いて、配食サービスは配食サービスで、もっと系統的に考えた方が私はいいいと思います。

愛の定期便事業は、余り効果はないような気がするので、考えてようによっては、あの費用は見守りをどうするかというところに回した方がいいような気がする。

全体的にはゼロベースに一旦して、その中で今まで持っているボランティアという資産とか、通報システムという資産もあるわけだから、そういうのを利用してどのように全体のベースとして見守りの体制を作るか。

ボランティアの行ってきた配食サービスというのは、必要な方は本当に必要だと思うのです。月に200円を置いて待っている人は、本当は毎日200円置いて待っていたいのかもしれない。そういうところを民間事業者がどんどん入ってきているわけです。だけど、そこに乗れない人も沢山いるわけです。

そういう乗れない人の分を、そういう人たちをどうするというか、考えなくてはいけないと思う。

#### ○委員

委員からお話があったように、単に物ではないというのが見守りの中にはあるわけです。配食サービスもボランティアの負担が多くなっては困るわけですが、そこは場合によっては、給食センターの活用とか、民間事業者の活用とかがあるけど、そういうところを使ってボランティアの負担を少なくしながら、配食サービス以外に人と人の触れ合いというものを付加した見守り体制というものを行っていくべきだろうと思っています。

#### ○委員

愛の定期便事業の方は、茨城県内の市町村32分の8の市町村、要は4分の1はやっていないということなので、そこに意味がないと判断したのかもしれませんが、やはり根本的なリセットが必要です。

#### ○委員

機能していないのは、明らかですよ。

#### ○委員

配食サービス事業は、栄養補給的な部分を考えれば必要だと思います。委員がいわれているように、安否確認とか孤独感の解消に役立つかということそこまでは求めても難しいので、委員と同じように配食サービスは別に考えて、安否確認等については仕掛けとボランティアなどで根本的な改善が必要だと思います。

#### ○委員

難しい。改善し、継続でしかない。というのは、廃止、休止になると待てよということになる。委員長が言われるように全体として、個別の事業でなく、新しい事業として、継続を前提としてというか。要するに、新たなものを作っていくということが前提であれば、休止したり、廃止したり、その方向で新しいものを作っていくという意味では、賛成いた

します。

#### ○委員

総合評価は、現行どおり継続で、部内での位置付けも上位で、私も必要であるということとは認識しているのですが、不備な点がいくつも出てきたので、それを真摯に受け止めていただいて、もう一度検証してもらいたい。

サービスを受ける側、提供する側のボランティア等そういったところもよく検証して、新しいシステムになればそれでいいのですが、これらの事業自体は改善し、継続ではないと思います。

愛の定期便事業に関しては、50%配達している牛乳屋さんが安否確認していないというのは問題と思います。

緊急通報システムも746件通報回数があつて、46件に関しては救護された。しかし、殆どが誤報と言うところに、消防署からも情報が寄せられていると思うのですが、新しいシステムを考えたいとのこともあったのでシステム事態をもう少し考えないといけないと思います。

#### ○委員

愛の宅配便事業は送り手と受け手が当然いるわけですが、受け手側の高齢者の方も何故貰っているか分からない人も沢山いる。市で置いていってくれるからではなくて、こういう目的のために、行っているからお返ししてねとか、そういうことがあればいいのですが。

何と言ってもこの宅配の時間が機能していない要因です。だから、廃止してもいいと最初は思ったのですが、どのケースもよく知っていて、地域にそういう人たちがいて、そうするといざ評価するとなると、廃止にすることはできない。配食サービスもそうです。待っている人の顔を見ると。

行政は知らなすぎる。どれだけボランティアが大変な思いしてやっているのか。もしかすると、社会福祉協議会の中継の仕方にも問題があるのかもしれない。補助金をもらって、本当の実を伴わない事業をボランティアに頼っているということであれば、この事業はまもなく破綻します。

だから、どの事業も最初から委員長が言われたように見直しする必要があります。他の委員が言われた通りです。お金を別の方法に振り向ける。一旦クリアにして考え直すということが大事かも知れない。

事業の目的はいいのです。愛の定期便事業も、緊急通報システム事業も。これらを考え直してということで、一旦、担当職員の考え方をクリアしてみてもどうかと思います。

#### ○委員

私としては、場合によっては、高齢者福祉、独り暮らしの高齢者のケアメニューはもっ

と多くしていいと思います。個別の事業として市の行政として持つべきだろうと。予算を増やしてもいいだろうと。配食サービスは補助金でならしてではなく、あらゆる補助金を使い、地域の人的支援を使い、全体で再構築するべきだろうと思う。

独り暮らし、あるいは老老介護を視野に入れ、高齢者を地域で見守るシステムの構築を前提に、これらの事業については、抜本的に改善し、継続の方向でという結論でいかがでしょうか。

○委員

私は、改善し、継続ではないような気がする。

○委員

改善し、継続だと、この事業の継続になってしまう。

○委員

見直すべきものが大きい。

○委員

配食サービス事業も、愛の定期便事業も、全部必要だと。だけど、全体のシステムを再構築する。要するにゼロベースから再構築していただくということで、一旦廃止とする。

この高齢者を見守る事業は必要だという付帯意見をつける。

○委員

私はそういう意見でした。

○委員

それぞれ個別の事業の本来の目的の事業は必要です。

○委員長

本来の目的に沿った地域体制を構築することを前提に、それぞれの事業を一旦廃止して、これら3事業を含めた様々な事業を再構築すべきだ。ということはいかがでしょう。

○委員

いいでしょう。

○委員

よろしいですか。

○各委員  
異議なし。