

令和7年度葛飾区行政評価委員会 議事要旨

会議名	葛飾区行政評価委員会 第4回第一分科会
開催日時	令和7年8月4日（月）午前10時から正午まで
開催場所	葛飾区役所新館5階 庁議室
出席者	【委員8人】 (出席) 大石会長、折登委員、齋藤委員、佐藤委員、柴崎委員、 関口委員、高橋委員、谷本委員 (欠席) なし 【区側9人】 事務局（経営改革担当課長、事務局職員4人） 介護保険課（介護保険課長、管理係長） 広報課（広報課長、広報係長）

会議概要

1 開会

(事務局より資料の確認)

2 事務事業の説明、質疑応答

(1) 高齢者福祉施設の運営基盤の強化について追加資料の説明及び意見整理表の確認後、議論

A 委員：予算額と決算額で開きがあるのは④介護サービス事業所等ICT化促進費助成金と⑤介護ロボット導入促進事業であり、現場と運営側で考えに乖離があるように感じる。雇用側への研修は多く実施しているが、経営者に対する研修は少ない。経営者向けの研修を行い、参加を促すとともに、経営者が参加した場合のインセンティブを設けるなどを行うとよいと考える。経営者が積極的に職場改善に努め、雇用側のことを考える施設に補助金が届けば、その施設に人材が集まり、やり方を真似する経営者が増える。

介護保険課長：④介護サービス事業所等ICT化促進費助成金と⑤介護ロボット導入促進事業について、現場側ではできるだけ楽になりたい部分がある一方で、経営者側は必ずしもそういう動きには、積極的ではない状況もある。区で行っている研修は経営者へのアプローチが弱いところがあるので、経営者に事業の意味を分かってもらうという意味で実施していきたい。また、DX推進部門と連携して有効事例を集めて、横展開を図ろうと考えている。インセンティブの部分について

ては、制度の根本的なところである。国では事業者の職場改善を行っており、区はそれをより深めていく方向で実施していかないといけないと考える。

A 委員：補助金の額を変えるのも一つだと思う。介護サービス事業所等 ICT 化促進費助成金について、経営者が積極的に経営者向け研修に参加している事業者の補助金額を増やすのはどうか。区の事業活用について、最終的に決めるのは経営者である。経営者に事業の意味をわかしてもらえなければ、どんなに現場が事業を活用したいと思っても実現しない。現場に入っている経営者と現場に入っていない経営者の二極化している。

介護保険課長：アイデアとしては素晴らしい。ただ、補助金の金額を上げるのは行政として難しい。インセンティブについては検討したい。

大石会長：経営者と介護する方の乖離については、何か策を講じないと改善しない。

B 委員：700 事業所ある中で、しっかり運営できている事業所がいくつあるのか。各事業所の運営に係る状況の違いは把握しているのか。各施設の運営状況により、補助の仕方も変わるのではないかと。事業所が増えたり減るのを把握する必要がある。毎年のように今年度の補助対象事業所数を確認し、補助金の改善を図るべきである。事業所は区に対する届出が必要なのか。

介護保険課長：届出を受け、指定をすることで介護事業所となるが、サービスの種別ごとに都と区のどちらが指定するかが変わる。また、しっかり運営できている事業所の把握について、処遇改善加算でランクをつけ、介護報酬を割増しする制度があり、その観点からは把握できている。しかし、現在の制度での調査内容からは運営という観点での把握はできない。

B 委員：それを把握していないと、きちんと運営している事業所に適切に補助金が届いているのかわからない。

A 委員：現場は常に流動している。介護する方は複数の訪問介護事業所に登録し、兼務することもあり、経営者側が真摯に介護に向き合うことが大事と考える。

B 委員：高齢者が高い質の介護サービスを受けられたということが、介護事業所に十分支援が行き届いていることの判断材料であると考えている。そういう仕組みに持っていけないのか。

介護保険課長：介護保険事業について、国が主体となった介護報酬の部分と区で実施している運営基盤の強化の部分があるが、運営基盤の強化は介護

報酬外の区が独自で実施している部分で、職場整備ができるような側面的支援である。介護保険事業は介護保険料が原資であり、介護報酬事業は保険料が原資だが、運営基盤の強化については介護保険料が原資とならない。

B 委員：生活介護員養成研修は7月に4回研修があり、各回20名程度が出席し、実績70名とのことで、しっかり事業に取り組んでいる。しかし、予算額と決算額を見ると、実績効果が見えない事業に予算をつぎ込んでいくように見える。

C 委員：区内の介護が必要な方は今後増えていくことが想定されるが、介護サービスは現状で足りているのかわからない。⑤介護ロボット導入促進事業が、予算に対して半分しか執行されていない。事業所は介護ロボットを導入すること自体大変だと思う。本当に介護ロボットが使えるものなのかどうかを実感できるように無料のお試し期間などがあるとよいのではないかと。④介護サービス事業所等ICT化促進費助成金と⑥介護サービス事業所等外国人介護人材雇用定着事業については、外国人のICT機器導入実績が多いが、外国人介護人材は増加しているのか。また、このサービス自体使いやすい制度なのか。もし、外国人の比率と関係なくICT機器導入実績が増えているのであれば、④介護サービス事業所等ICT化促進費助成金のメニューにICT機器の購入やレンタルも入れた助成にしてもよいのではないかと。と思う。

介護保険課長：お試しは個々の事業者のサービスとして実施している。今後、介護ロボットの展示会など効果を実感できるような機会も検討したい。

大石会長：④介護サービス事業所等ICT化促進費助成金の具体例を知りたい。

介護保険課長：具体的にはコンサルタントと研修費用を補助しており、ICT化する上での仕組みづくりを支援している。⑥介護サービス事業所等外国人介護人材雇用定着事業はタブレットや翻訳機の購入補助をしている。

C 委員：⑤介護ロボット導入促進事業は、区民が体験できるようにしてもよいのではないかと。

D 委員：事業所が安易に認可されている印象がある。小さな介護事業所は介護ロボット等の導入が困難なのではないか。介護ロボット等を導入しないと介護サービスの質に差が生じるのではないかと。どの介護事業所を利用しても、同じような介護サービスを受けられるように区として指導してほしい。区営で介護事業所を実施する考えはないのか。

介護保険課長：かつては区で実施していたが、民間へシフトし、介護サービスを提供するようになった。現状、23区で介護事業を行う自治体はなく、本区も区営ということは考えていない。公設の特別養護老人ホームや地域包括支援センターなどを直営で行っている自治体はある。

E 委員：近くにある介護事業所では介護ロボットが3体程度持っているが、介護職員は使っていないとのことだった。使う機会があっても、装着に4～5分かかることから、直接介護してしまった方が早いとの理由である。また、助成金の申請方法については都の方が申請しやすいため、都から助成金をもらっているとのことである。区は推薦がないと助成金がもらえず、申請方法が面倒であるという話を聞いた。

介護保険課長：介護事業所から都の助成金は申請しづらいという声があり、区の補助金を作ったという経緯がある。区の助成金に推薦という要件はない。介護ロボットが使用されないケースとして、経営者が介護ロボットの使用に積極的でない場合がある。どういうときに介護ロボットを使うのかを明確にする必要がある。例えば、かなり重いケアが必要となった時などに、介護者の腰や対象者の方を守るため、スーツを使うかどうかが分岐点となる。

E 委員：施設の職員も介護ロボットを使ったほうがよいことは理解しているが、そのまま介護したほうが早いため、短の視点から使っていない。

大石会長：介護ロボットを使用することで、介護報酬単位は増えるのか。

介護保険課長：増えない。

F 委員：資料3について、予算額と決算額を比較した場合に、⑥外国人ICT機器等購入費等助成事業、⑧ハラスメント相談窓口、⑩介護人材スキルアップ研修、⑪介護人材キャリアアップ助成金が100%近い執行率である。⑥外国人ICT機器等購入費等助成事業はタブレットなど先端技術の活用が進んでいること、⑧ハラスメント相談窓口は、様々なハラスメント問題があるから多額の金額が反映されていることがわかる。ハラスメント相談窓口では、どのような有資格者が何人程度従事しているのか。⑩介護人材スキルアップ研修はZOOMなども重要だが、対面による研修の方が通じるのではないかと思う。両方とも併用し、車の両輪のように進めることが重要である。

大石会長：②生活介護員養成研修について、1人当たりの金額に予算額と決算額で差が生じているのはなぜか。

介護保険課長：4日間の研修を6回行うという立て付けは予算決算ともに同じだが、1回当たりの定足を20人に設定している。

大石会長：受ける人数によって変わるということか。

介護保険課長：そのとおりである。また、ハラスメント相談は、産業カウンセラー協会に運営委託しており、30人のカウンセラーがローテーションで従事している。介護事業者よりハラスメント相談の希望が多いという声から窓口設置した。

A 委員：ハラスメント相談窓口について、資格要件としてカウンセリングができることが必須と思うが、資格要件に社会保険労務士が入っている。社会保険労務士は規定を作る方たちであってカウンセリングを行う人ではない気がする。社会保険労務士よりもキャリアコンサルタントを入れたほうが相談業務としては適切であり、コストも抑えられる。公認心理士、臨床心理士はコスト的に高いが、産業カウンセラーや精神保健福祉士、社会福祉士は人数も多く、単価も抑えられる。キャリアコンサルタントは更に単価を抑えられる。また、SNSでの相談、電話相談、対面相談は時間帯が決まっているが、SOSを出す人は時間で区切られると辛い。700施設のうち、ほとんどが訪問介護とデイサービスであり大体9時から18時が勤務時間帯である。こういった方を対象にした相談窓口なのかを考えないといけない。相談窓口の体制が30名とのことだが、チャット等のシステムを導入すれば、それほど人数はいらない。コストが見合っているのか疑問であり、削減できる予算はほかにかけたほうがよい。

介護サービス事業所等ICT化促進費助成金について、コンサルティング費用に対して支出するのはどうかと思う。コンサルティング費用は企業ごとにバラバラのため、区が適切かどうかの判断ができない。判断できないことに予算を支出するのはいかがなものか。コンサルタントを入れることはよいが、区がコンサルタント業者を登録制にするのがよいのではないか。

介護保険課長：資格は、公認心理士、臨床心理士、産業カウンセラー、社会保険労務士、精神保健福祉士、社会福祉士のいずれかの資格を有する者となっている。キャリアコンサルタントは、管理職層が持っているという認識である。多くの方は産業カウンセラーであり、社会保険労務士はそれほどいないのではないかと思う。相談時間帯の設定は、議論の余地がある。コストや相談実績も含め検討していく。介護サービス事業所等ICT化促進費助成金のコンサルタントの区登録制については、区のお墨付きを与える理由づけなど難しい。

A 委員：ハラスメント相談窓口は、雇用側や経営者も含め、全ての方々の相談を受けている。ある相談窓口では、社会保険労務士がほとんど相

談に乗っている。社会保険労務士はカウンセラーではないので、どういった方向性の相談窓口なのかわからない。

コンサルタントについては、何に困っているのか施設にアンケートを取り、区としてこういうコンサルタントに入ってもらいたいという基準のようなものは作れる。

大石会長：何に困っているのかについては、結果報告から把握できるのではないか。

介護保険課長：ICT導入後の結果報告は事業者からとっている。DX推進課と協力して、介護ロボットやICTの相談窓口を設置しており、事業所が課題解決のためにコンサルタントが入る仕組みはある。ただし、何日もコンサルタントが入る場合は有料のコンサルタントとなる。

B 委員：SNSでの相談時間はなぜ設定されているのか。

介護保険課長：返信ができる時間帯として設定しているものである。

(実績情報について)

大石会長：所管課として苦勞していることはないか。

介護保険課長：④介護サービス事業所等ICT化促進費助成金と⑤介護ロボット導入促進事業の実績が伸び悩んでいることが課題である。

(予算及び決算状況について)

大石会長：社会福祉協議会から区に補助金は出ているのか。

介護保険課長：出していない。

B 委員：予算の中に都支出金が1,700万円ほどあるが、都の補助金対象となる事業は何か。

介護保険課長：都に補助金対象となる事業が認められ、その上で4分の3が補助金として受け取れるものとなる。合同就職説明会、生活介護員養成研修、介護人材確保に関する調査、介護サービス事業所等ICT化促進費助成金、介護サービス事業所等外国人介護人材雇用定着事業、介護人材スキルアップ研修、介護人材キャリアアップ助成金などが対象である。ハラスメント相談窓口は令和7年度から対象である。

大石会長：ハラスメント相談窓口の1,400万円は全部ハラスメント相談窓口にかかっているのか。

介護保険課長：委託料なので、窓口のほかに福祉の仕事大発見の会場設営委託なども含んでいる。

A 委員：最近では生成AIに問いかける若者が多い。利用者の問いに対して言葉を否定せずにより回答をしてくれる。東京理科大学と共同でAI

を開発してほしい。ハラスメント相談窓口の相談相手は人でなくてもよいと考える。

F 委員：ハラスメント相談窓口について、対面での面談も3回まで可能であるとのことだが、カウンセラーは同じ人が対応するのか。

介護保険課長：同じ方の相談は3回まで無料で実施できる。

G 委員：介護人材の課題が複雑に絡み合っていて、対処法が見えにくい。介護の入り口となる合同就職説明会は令和7年度は3回の実施を目指しているとのことなので、ぜひ実施してほしい。合同就職説明会以外にも就職したい人と事業所の接点はあるのか。

介護保険課長：②生活介護員養成研修については、受入れができる事業所をリストアップしている。事業所に就職できる流れも作っている。

C 委員：ハラスメント相談窓口については、現状、費用対効果に課題がある。生成AIへの相談は、相談者に寄り添った回答がもらえることから、とても良いと考える。また、音声認識ができるので、一度開発にお金をかければ、その後は整備していただくだけであり、費用を抑えられ、ニーズに合った形で実施できると考える。④介護サービス事業所等ICT化促進費助成金については、コンサルタントに相談して終わりではなく、タブレットやPCの購入、アプリなどの設定も含め、みんなに使ってもらえる状態にするまでの補助ならよい。現場で使えるレベルの助成になるように改善してほしい。

介護保険課長：ハラスメント相談窓口については、介護事業者の声として、人を配置してほしいという声があった。生成AIは現場が使うかどうか懸念があるところである。また、ハラスメント相談窓口の設置にかかった600万円というのは、効率化した上での金額である。通常の窓口を設置すると2,000万円になる。

C 委員：DX推進部署を含め、区全体で実施して欲しい。

(2) 広報かつしか発行について葛飾区行政評価委員会の評価結果(案)の確認、議論

D 委員：広報紙はいつも同じ構成に見える。目新しくなく、広報紙を見たいと思えない印象を少し受けた。紙の媒体は必要だと思うので、費用はもっとかけてもよいと考える。

E 委員：その年の中で特に重要なトピックスについて、ある時期に全面的に載せてくれるとよい。例えば、民生委員改正の年に当たっては、年の初めに民生委員はこういうものだとか掲載いただき、一人でも多くの区民に伝えてもらいたい。

広報課長：似たような紙面という指摘について、一面に関しては様々な角度から手に取ってもらえるようにしたいと思っているので、一面に対してそのような印象をもたれたのであれば、課題として検討したい。一方で、中面については見やすさを重視するため、ある程度パターン化している。いずれにしても見やすい紙面を追求していきたい。民生委員などの事例については、特集記事を組むなど、所管課と調整していきたい。

F 委員：事業全般的にはこれでよい。コストについては、負担過多ということで、人員を増やすことで余裕ができ、整理された広報紙になるかと思う。広報紙を各施設に配った時の残部数については、定期的に配付した施設に年2～3回程度アンケートを行い、残部数を精査すべきである。残部数があまりに多いのであれば、配付数を改善したほうがよい。

A 委員：レイアウトがパターン化している印象を受ける。各委員会の傍聴記事はいつも同じスペースだが、それに対してどれだけ傍聴者が集まっているのか。それほど傍聴者は来ない印象がある。記事は実態に合わせてもっと小さくしてもよい。その分、他の記事の枠を増やして欲しい。

広報課長：課題として今後検討したい。人員については、人事課と相談し、体制強化していきたい。

B 委員：広報紙を発行していて、どれだけ区民に伝わっているのか気になる場所である。区民からのリアクションがあれば励みになるのではないかと。区民からの声を聴くためのアンケートを実施するために、二次元コードを入れてはどうか。

C 委員：パターン化は、効率化という観点で、ある程度のパターン化はよいと思う。ただ、定期的な見直しが必要である。民生委員の事例など知ってほしいものについては編集会議の中で、区民の意見や区政として力を入れるところを議論してほしい。コストは下げる努力をしてほしい。

G 委員：一方通行の情報発信ではなく、双方で意見を伝え合っていけたらよいと思う。区民の意見を募集して、フィードバックするサイクルを作っていけるとよいのではないかと。

広報課長：区民の意見を吸い上げるという話については、区民モニター制度があるので、そういったところで調査しつつ、広報紙を読んでいる人とのコミュニケーションは、年1回のプレゼント企画で意見をもらう機会があるので、それを発展させられないか、読者の意見は必要

なものなので、仕組みを考えていきたい。

大石会長：事業に必要な人員については検討してほしい。コストを抑える部分、広げていく部分も含め、両面で考えてほしい。広報かつしかに対する区民の期待に応えてほしい。

広報課長：人員をつけることで、広報課と他部署で別々に作っている紙面の統一化についても、アプローチできると思う。広報紙を一体的に作り、メリハリのある紙面につなげていきたい。

A 委員：コストを抑えたほうが良いという意見もあるが、一定程度必要という意見もある。そこは広告料金を値上げすることで解決できるのではないか。検討してほしい。

3 その他

事務局より事務連絡

4 閉会